

**PLA D'ENQUESTES DE PERCEPCIÓ, EXPERIÈNCIA I
SATISFACCIÓ DELS USUARIS DEL SERVEI CATALÀ
DE LA SALUT**

**ATENCIÓ HOSPITALÀRIA AMB INTERNAMENT
D'AGUTS**

2022

RESULTATS PER CENTRE

H. Moisès Broggi

**Unitat d'Avaluació i Experiència de pacient
Gerència d'Atenció Ciutadana**



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut

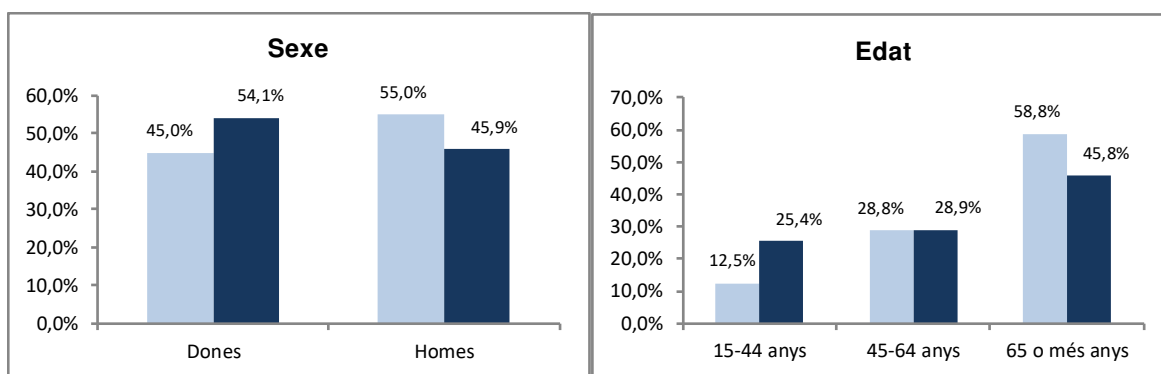
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
H. Moisès Broggi	80
CATALUNYA	4238

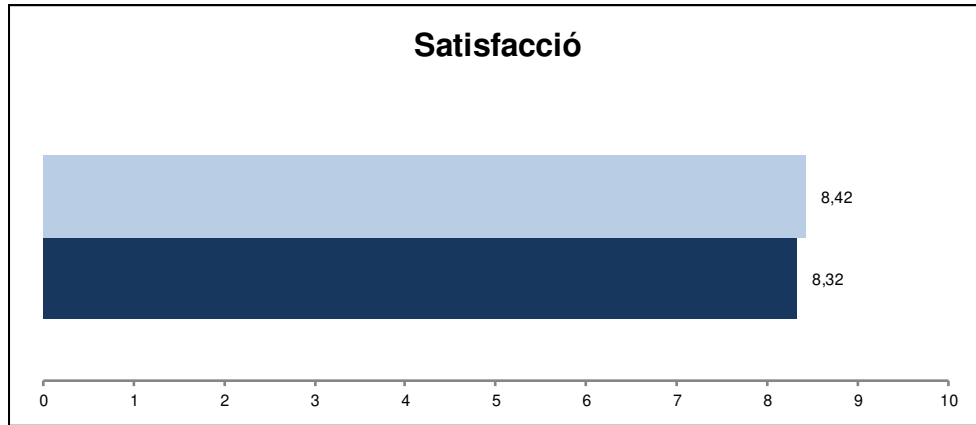
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 2022
CATALUNYA 2022

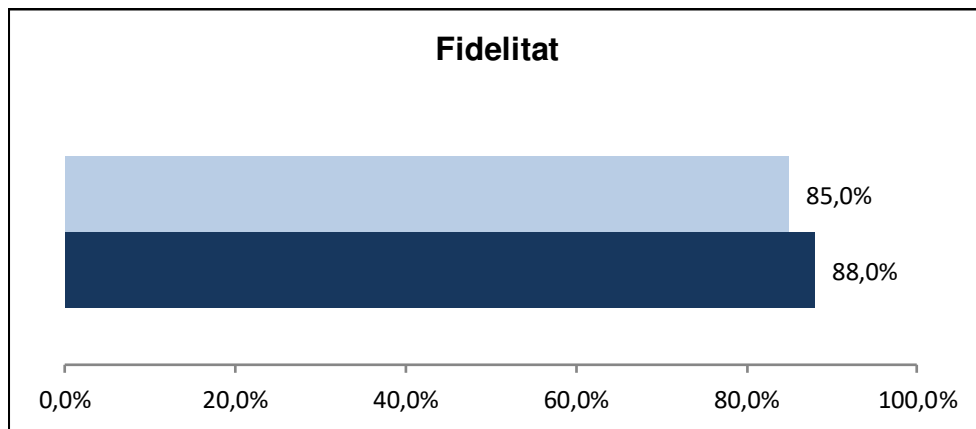


A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat

P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu hospital



P102 Si pogués triar, continuaria venint en aquest hospital?
(% de pacients que han afirmat que "Sí")



B. Resultats per àmbit: accessibilitat

Enunciat	Categories	UP 2022	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P1 Vau ingressar per urgències o teníeu el dia d'ingrés programat amb antelació (estàveu a la llista d'espera)? N 80 NS/NC 0	Per urgències	56,0%	47,5%	
	Programat o llista d'espera	44,0%	52,5%	
P2 Com valoreu el temps que vau estar a la llista d'espera fins al vostra ingrés? N 66 NS/NC 0 No vaig estar a llista d'espera 14	Molt curt	13,2%	15,0%	UP 2022
	Curt	19,1%	17,8%	
	Normal	41,0%	36,1%	CAT 2022
	Llarg	12,9%	17,5%	
	Molt llarg	13,8%	13,7%	
	Indicador positiu		73,3%	68,9%

B. Resultats per àmbit: Informació i comunicació

Enunciat				Categories	UP 2022	Catalunya 2022	Distribució de respostes	
P3 Un cop a l'habitació, què us van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital?	N	74	NS/NC	2	Perfectes	31,9%	30,8%	
					Molt bé	35,8%	32,7%	
					Bé	27,3%	28,8%	
					Regular	4,0%	5,5%	
					Malament	1,0%	2,1%	
					Indicador positiu	95,0%	92,4%	
No em van donar cap explicació	4							
P10 Què us van semblar les explicacions que us van donar sobre el vostre problema de salut, la vostra malaltia?	N	80	NS/NC	0	Perfectes	30,7%	29,6%	
					Molt bé	36,4%	31,4%	
					Bé	19,9%	29,0%	
					Regular	10,2%	7,6%	
					Malament	2,7%	2,4%	
					Indicador positiu	87,0%	90,0%	
No em va donar informació	0							
P11 Com valoreu la informació que us van donar sobre les proves (radiografies, exploracions, anàlisis)?	N	78	NS/NC	0	Perfecta	21,9%	26,7%	
					Molt bé	37,5%	32,5%	
					Bé	29,7%	31,7%	
					Regular	10,0%	7,1%	
					Malament	0,9%	1,9%	
					Indicador positiu	89,1%	91,0%	
No em van fer proves No em van donar informació	0 2							
P12 Us van demanar el consentiment informat (el permís, la signatura) abans de fer-vos les proves?	N	79	NS/NC	1	Sí	76,8%	79,8%	
					No	6,3%	7,9%	
					No ho recordo	16,9%	12,4%	
					Indicador positiu	76,8%	79,8%	
No em van donar informació	0							
P13 Us van operar mentre estàveu a l'hospital?	N	80	NS/NC	0	Sí	56,9%	53,8%	
					No	43,1%	46,2%	
P14 Com valoreu la informació que us van donar sobre l'operació que us van fer (per exemple, us van explicar per què us la feien, quan us la farien, etc.)?	N	45	NS/NC	1	Perfecta	28,2%	35,5%	
					Molt bé	38,7%	33,5%	
					Bé	24,7%	23,9%	
					Regular	5,1%	5,4%	
					Malament	3,3%	1,8%	
					Indicador positiu	91,6%	92,9%	
No em van donar informació	0							
P15 Us van demanar el consentiment informat (el permís, la signatura) abans de fer-vos l'operació?	N	46	NS/NC	0	Sí	92,4%	93,0%	
					No	1,6%	2,1%	
					No ho recordo	6,0%	5,0%	
					Indicador positiu	92,4%	93,0%	
No em van donar informació	0							
P19 La informació que us van donar els diferents professionals (de medicina i d'infermeria) sobre el vostre problema de salut era coherent (era coincident entre ella)?	N	78	NS/NC	2	Sempre	58,8%	61,6%	
					Gairebé sempre	25,9%	22,4%	
					Sovint	8,9%	11,0%	
					Poques vegades	6,4%	3,7%	
					Mai/gairebé mai	0,0%	1,3%	
					Indicador positiu	93,6%	95,1%	
No em van explicar res	1							
P22 Quan vau marxar de l'hospital, vau entendre (o la vostra família va entendre) tot el que havíeu de fer (on havíeu d'anar, quan o com us havíeu de prendre els medicaments, etc.)?	N	79	NS/NC	1	Perfectament	52,7%	52,8%	
					Molt bé	25,1%	24,4%	
					Bé	19,2%	17,8%	
					Regular	2,0%	3,9%	
					Malament	0,9%	1,0%	
					Indicador positiu	97,1%	95,0%	
No em van explicar res	1							

B. Resultats per àmbit: confort i espais

Enunciat				Categories	UP 2022	Catalunya 2022	Distribució de respostes	
P4 Valoreu en general la comoditat de l'habitació (per exemple: el llit, l'armari, la butaca, l'espai per moure-us, etc.).	N	79	NS/NC	1	Perfecta	25,0%	18,8%	
					Molt bona	29,6%	23,6%	
					Bona	34,9%	37,9%	
					Regular	8,1%	14,6%	
					Malament	2,4%	5,2%	
					Indicador positiu	89,5%	80,2%	
P5 Què us va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit (sorolls, llums, canvis de torn, que us despertessin per donar-vos la medicació, etc.)?	N	77	NS/NC	3	Perfecta	19,6%	18,1%	
					Molt bé	26,0%	26,8%	
					Bé	31,0%	34,2%	
					Regular	16,6%	14,2%	
					Malament	6,7%	6,6%	
					Indicador positiu	76,6%	79,2%	
P6 Vau tenir problemes o inconvenients pel fet de compartir habitació amb un altre pacient?	N	69	NS/NC	1	Mai/gairebé mai	54,4%	55,6%	
					Pocs vegades	32,2%	29,0%	
					Sovint	5,3%	6,8%	
					Gairebé sempre	3,2%	4,0%	
					Sempre	4,9%	4,6%	
					Indicador positiu	86,6%	84,5%	
P7 De vegades els problemes de salut fan que no es pugui menjar de tot i cal fer algun tipus de dieta. Tenint en compte això, què us va semblar el menjar de l'hospital?	N	77	NS/NC	3	Perfecte	7,0%	10,8%	
					Molt bé	14,9%	17,1%	
					Bé	26,6%	36,7%	
					Regular	31,3%	22,6%	
					Malament	20,2%	12,7%	
					Indicador positiu	48,5%	64,7%	

B. Resultats per àmbit: tracte i professionals

Enunciat				Categories	UP 2022	Catalunya 2022	Distribució de respostes	
P8 Com valoreu el tracte personal (amabilitat) que tenien les infermeres i infermers?	N	80	NS/NC	0	Perfecte	44,8%	46,5%	UP 2022
					Molt bé	38,6%	34,7%	
					Bé	11,6%	14,1%	CAT 2022
					Regular	3,5%	3,3%	
					Malament	1,6%	1,4%	
					Indicador positiu	95,0%	95,3%	
P9. Com valoreu el tracte personal (amabilitat) que tenien els metges i metgesses?	N	80	NS/NC	0	Perfecte	42,7%	43,6%	UP 2022
					Molt bé	38,8%	34,4%	
					Bé	10,8%	16,9%	CAT 2022
					Regular	3,4%	3,6%	
					Malament	4,3%	1,6%	
					Indicador positiu	92,3%	94,8%	
P16 Quina disposició tenien els professionals que us van atendre per escoltar-vos i fer-se càrrec del que us preocupava de la vostra salut?	N	80	NS/NC	0	Perfecta	36,7%	30,5%	UP 2022
					Molt bona	32,5%	33,5%	
					Bona	22,4%	27,2%	CAT 2022
					Regular	3,2%	6,2%	
					Malament	5,2%	2,5%	
					Indicador positiu	91,6%	91,2%	
P17 Què us va semblar la predisposició del metge o metgessa perquè poguéssiu donar la vostra opinió?	N	79	NS/NC	1	Perfecta	22,1%	29,3%	UP 2022
					Molt bé	42,1%	31,9%	
					Bé	28,0%	29,8%	CAT 2022
					Regular	4,3%	6,3%	
					Malament	3,4%	2,7%	
					Indicador positiu	92,3%	91,0%	
P18 Vau tenir la sensació d'estar en bones mans?	N	80	NS/NC	0	Sempre	64,8%	65,9%	UP 2022
					Gairebé sempre	24,9%	19,5%	
					Sovint	5,3%	9,7%	CAT 2022
					Poques vegades	3,5%	3,6%	
					Mai/gairebé mai	1,6%	1,3%	
					Indicador positiu	95,0%	95,1%	
P20 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valoreu el respecte a la vostra intimitat (per exemple, quan us rentaven o curaven)?	N	76	NS/NC	4	Perfecte	27,3%	34,7%	UP 2022
					Molt bé	44,4%	34,6%	
					Bé	25,7%	24,9%	CAT 2022
					Regular	2,7%	3,9%	
					Malament	0,0%	1,9%	
					Indicador positiu	97,3%	94,2%	

B. Resultats per àmbit: altres

Enunciat				Categories	UP 2022	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P21 Quan teníeu dolor, creieu que us van ajudar a controlar o millorar el dolor?				Sempre	76,8%	66,0%	
				Gairebé sempre	8,7%	19,3%	
				Sovint	13,5%	10,7%	
				Poques vegades	1,0%	2,8%	
				Mai/gairebé mai	0,0%	1,1%	
N	72	NS/NC	3	Indicador positiu	99,0%	96,0%	
No vaig tenir dolor							

B. Resultats per àmbit: Visió global del sistema

Enunciat	Categories	UP 2022	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P101 Valoreu el vostre grau de satisfacció global amb l'hospital N 80 NS/NC 0	Satisfacció	8,42	8,32	UP 2022
				CAT 2022
P102 Si poguéssiu triar, tornàrieu a venir a aquest hospital? N 79 NS/NC 1	Sí	85,0%	88,0%	Up 2022
	No	9,1%	7,3%	CAT 2022
	No n'estic segur	6,0%	4,7%	
	Indicador positiu	85,0%	88,0%	

C. Indicador positiu

A continuació, es presenta la taula de l'indicador positiu, que no és més que la suma del percentatge de les categories de resposta que són valorades com a positives.

Pregunta resumida	UP 2021	UP 2022	Catalunya
P2 Temps a la llista d'espera	65,6%	73,3%	68,9%
P3 Explicacions funcionament hospital	96,0%	95,0%	92,4%
P4 La comoditat de l'habitació	93,8%	89,5%	80,2%
P5 Tranquil·litat per descansar a la nit	83,8%	76,6%	79,2%
P6 No va tenir problemes per compartir habitació	94,4%	86,6%	84,5%
P7 El menjar de l'hospital	47,4%	48,5%	64,7%
P8 Tracte personal de les infermeres	97,5%	95,0%	95,3%
P9 Tracte personal del metge	94,9%	92,3%	94,8%
P10 Informació sobre la seva malaltia	92,2%	87,0%	90,0%
P11 Informació sobre les proves	94,4%	89,1%	91,0%
P12 Consentiment informat abans proves	70,9%	76,8%	79,8%
P14 Informació sobre l'operació	93,3%	91,6%	92,9%
P15 Consentiment informat abans operació	87,2%	92,4%	93,0%
P16 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	90,0%	91,6%	91,2%
P17 Donar la seva opinió	92,2%	92,3%	91,0%
P18 Sentir-se en bones mans	91,9%	95,0%	95,1%
P19 Informació coherent	91,7%	93,6%	95,1%
P20 Respecte a la seva intimitat	89,9%	97,3%	94,2%
P21 Ajudar a controlar o millorar el dolor	97,0%	99,0%	96,0%
P22 Explicacions quan va marxar de l'hospital	94,8%	97,1%	95,0%
P101 Grau de satisfacció global	8,30	8,42	8,32
P102 Continuaria venint?	91,3%	85,0%	88,0%

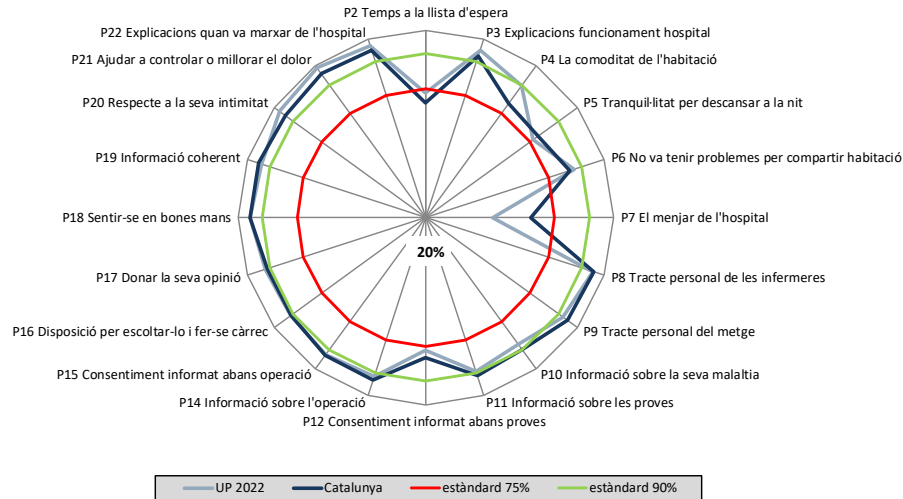
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de l'hospital l'any 2022 en relació a Catalunya 2022.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de l'hospital l'any 2022 en relació a Catalunya 2022.

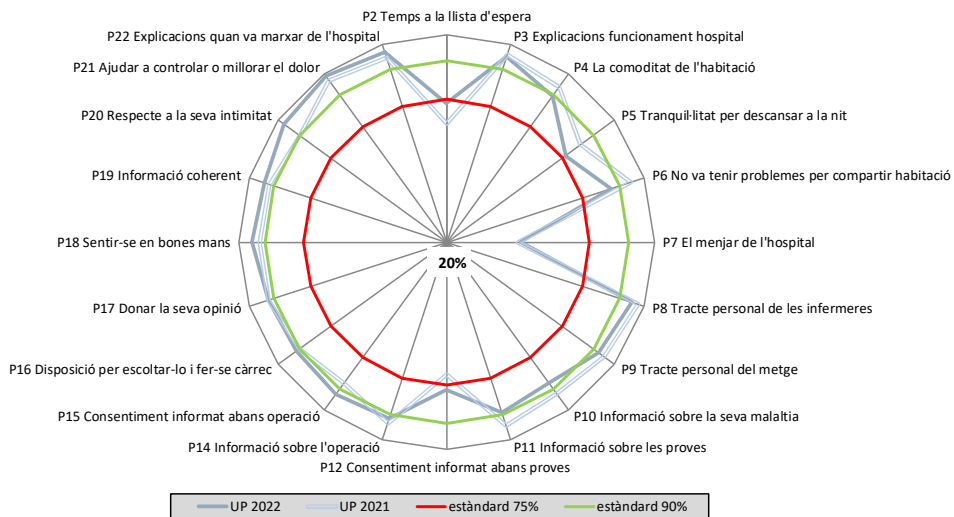
D. Representació gràfica radial de les preguntes

Els gràfics radials, que apareixen a continuació, mostren de manera visual l'indicador positiu per a cada pregunta.

D.1. Comparació de l'hospital 2022 amb Catalunya 2022



D.2. Comparació de l'hospital 2022 amb l'hospital 2021



E. Els millors resultats de Catalunya

La següent taula mostra a la primera columna els vostres resultats i a la segona el millor resultat obtingut en cada pregunta a Catalunya.

Pregunta resumida	UP 2022	Millors resultats
P2 Temps a la llista d'espera	73,3%	84,1%
P3 Explicacions funcionament hospital	95,0%	98,6%
P4 La comoditat de l'habitació	89,5%	97,7%
P5 Tranquil·litat per descansar a la nit	76,6%	93,0%
P6 No va tenir problemes per compartir habitació	86,6%	100%
P7 El menjar de l'hospital	48,5%	85,8%
P8 Tracte personal de les infermeres	95,0%	100,0%
P9 Tracte personal del metge	92,3%	99,4%
P10 Informació sobre la seva malaltia	87,0%	96,4%
P11 Informació sobre les proves	89,1%	96,5%
P12 Consentiment informat abans proves	76,8%	95,3%
P14 Informació sobre l'operació	91,6%	100%
P15 Consentiment informat abans operació	92,4%	100%
P16 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	91,6%	98,0%
P17 Donar la seva opinió	92,3%	96,5%
P18 Sentir-se en bones mans	95,0%	99,0%
P19 Informació coherent	93,6%	98,4%
P20 Respecte a la seva intimitat	97,3%	98,9%
P21 Ajudar a controlar o millorar el dolor	99,0%	99,3%
P22 Explicacions quan va marxar de l'hospital	97,1%	100,0%
P101 Grau de satisfacció global	8,42	8,94
P102 Continuaria venint?	85,0%	95,9%