



Institut
d'Assistència
Sanitària

INFORME SATISFACCIÓ DE L'USUARI

IAS 2016

Índex

Metodologia	Pàgina. 3
Urgències psiquiatria	Pàgina. 8
Consultes externes	Pàgina. 21
Cirurgia major ambulatoria. Hospital de Dia	Pàgina. 31
Hospitalització HSC	Pàgina. 42
Hospitalització Aguts salut mental	Pàgina. 54
Extraccions –Laboratori-	Pàgina. 67

Des del servei d'Atenció a l'Usuari de l'Institut d'Assistència Sanitària (IAS), s'ha dut a terme l'avaluació anual del grau de satisfacció de l'atenció rebuda als centres. La valoració inclou el grau de satisfacció de les instal·lacions, la relació amb el personal metge, d'infermeria, administració, etc. que l'han atès, amb la gestió i coordinació entre els centres d'atenció hospitalària i atenció primària, així com la fidelització i satisfacció generals.

Metodologia

Mostreig

La mostra s'ha recollit de forma aleatòria, a partir dels usuaris de l'IAS que van anar a consulta i/o van ser hospitalitzats durant el mes de setembre de 2016, i estratificada per les unitats assistencials de l'Hospital Santa Caterina (HSC) i de la Xarxa de Salut Mental. Es van realitzar 1.332 trucades i es van aconseguir 465 enquestes vàlides que representa que van ser necessàries 2,9 trucades per aconseguir un cas vàlid.

El càlcul de la mida de mostra necessària perquè l'enquesta fos representativa de cada dispositiu assistencial es va determinar en base a la pregunta "*Si pogués triar, tornaria a venir a aquest centre?*" (inclosa en totes les entrevistes i de resposta dicotòmica) i a partir del nombre de visites per mes. Es va assumir el supòsit de màxima indeterminació $p=q=0,5$, una precisió del 10% i un nivell de confiança del 95%.

A la taula es presenta les mides de mostra i les enquestes realitzades.

Serveis	Visites/ mes	Mida de mostra	Enquestes
Urgències psiquiatria	3.932	94	75
CCEE	122.823	96	95
CMA	3.171	94	75
Hospitalització	6.705	95	85
Hospitalització psiquiatria	987	88	47
Extraccions	6.431	95	88
TOTAL	144.049	562	465

Recollida de dades

El procés de recollida de dades es va realitzar mitjançant una base de dades informatitzada a partir d'un programa d'enquestes d'accés lliure. El treball de camp va ser realitzat per professionals administratius amb entrenament específic per dur a terme les enquestes sota la supervisió del servei d'Atenció a l'Usuari.

Les enquestes utilitzades han estat ampliacions i adaptacions fetes per l'IAS de les enquestes del Servei Català de Salut i s'hi han introduït ítems derivats del sistema d'acreditació de centres. Les comparacions s'han realitzat respecte els anys anteriors i amb el conjunt de Catalunya a través de les enquestes de satisfacció del CatSalut.

Anàlisi de dades

S'ha realitzat una anàlisi descriptiva de les dades utilitzant tècniques d'anàlisi de dades quantitatives (mesures de tendència central i dispersió) i qualitatives (mesures de freqüència absoluta i relativa).

Es presenten dades generals i estratificades per les variables d'interès. En els casos en què el model de les enquestes ha permès realitzar el càlcul de les dimensions s'han calculat els indicadors positius (sumatori dels casos amb valoració Excel·lent, Molt bona o Bona) i els índex de valoració (puntuació positiva mitjana de cada factor de 3 a 5, on 3 és Bé i 5 és Perfecte).

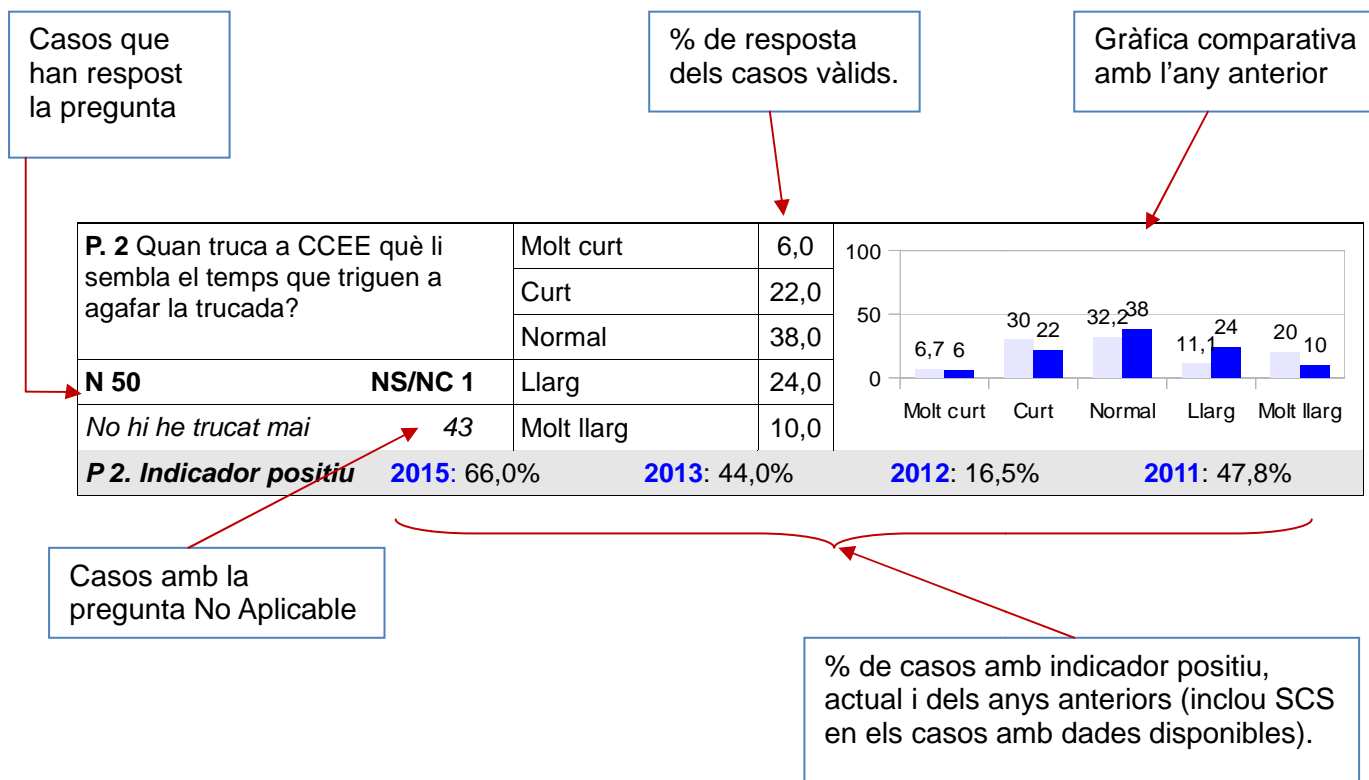
Exposició dels resultats

Les dades de cada dispositiu es presenten de forma independent. Per a cada un d'ells es mostren les característiques bàsiques de la mostra (sexe, grups d'edat, escolaritat i salut autopercebuda) i les dades específiques per a cadascuna de les preguntes, que s'han complementat amb les dades necessàries per una millor interpretació de les mateixes.

A la figura s'exposa la representació de les diferents preguntes i la informació que s'ofereix. Inclou, el nombre de casos que han respost la pregunta (N), els

casos que han contestat “no ho sé” o “no vull contestar” (NS/NC), el percentatge de resposta dels casos vàlids, una gràfica comparativa amb la resposta dels casos vàlids de la última enquesta i els indicadors positius de les últimes 3 enquestes i l'actual (en cas de tenir dades del SCS actuals s'han incorporat els indicadors positius en el lloc del quart indicador més antic de les dades de l'IAS).

Figura. Exemple de representació de les respostes als diferents ítems de l'enquesta





Planificació enquestes 2016-2020

L'IAS fa enquestes de satisfacció dels usuaris des de l'any 2004. En el quadre adjunt es presenta la planificació de les enquestes de satisfacció previstes fins l'exercici 2020.

La periodificació de les enquestes de l'IAS es complementària a la del Catsalut.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Atenció hospitalària	●	●	●	●	●	●
Hospital de dia (CMA)	●	●	●	●	●	●
Urgències Generals	●	●	●	●	●	●
Urgències Psiquiatria	●	●	●	●	●	●
Extraccions Hospital Sta. Caterina	●	●	●	●	●	●
Consultes externes	●	●	●	●	●	●
CAS –Drogodependències-	●		●		●	
Centres de Salut Mental – infanto juvenil-			●			●
Hospitalització Psiquiatria		●			●	
Centres Salut Mental – Adults-	●			●		
Atenció socio sanitària		●			●	
Llar residència	●				●	

 CatSalut
  IAS

Avaluació dels resultats.

L'objecte d'aquest informe és posar de relleu, des de la perspectiva dels usuaris, les àrees de millora dels serveis analitzats. S'han tingut en compte els indicadors positius que estan per sota del 75% i aquells indicadors positius que han tingut una disminució de 10 punts respecte la darrera avaluació, estiguin per sobre d'aquest percentatge o no.

A partir d'aquesta informació, de la obtinguda de l'anàlisi de queixes i reclamacions, i de la informació recollida a la oficina d'atenció a l'usuari, la Unitat d'Atenció a l'Usuari es posa a disposició dels diferents serveis i dispositius assistencials per a constituir Grups de Millora de la Qualitat que proposin les accions de millora que es considerin necessàries i fer-ne el seguiment de la seva implementació.

Urgències Psiquiatria

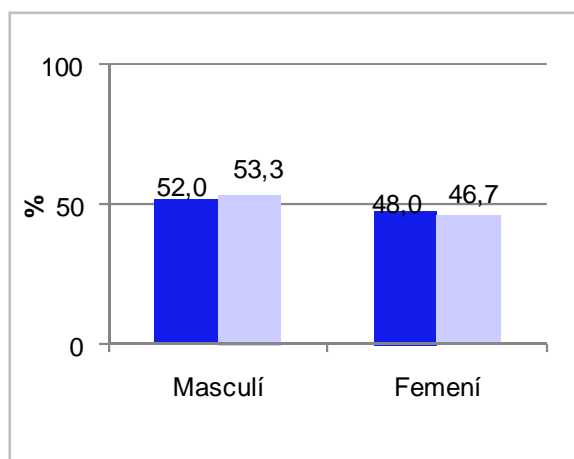
1. Descripció de la mostra

	Nombre d'enquestes
IAS 2016	75
IAS 2015	75

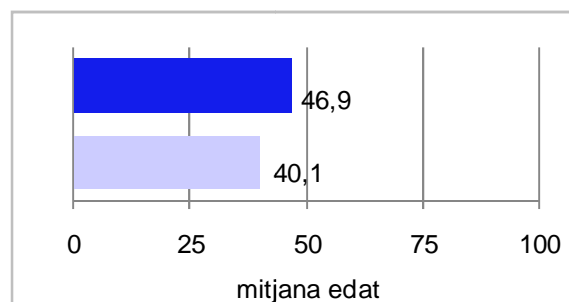
1.1 Característiques sociodemogràfiques

IAS 2016
IAS 2015

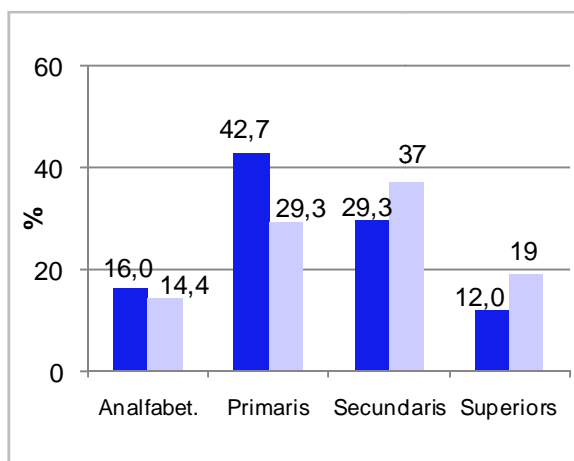
Sexe



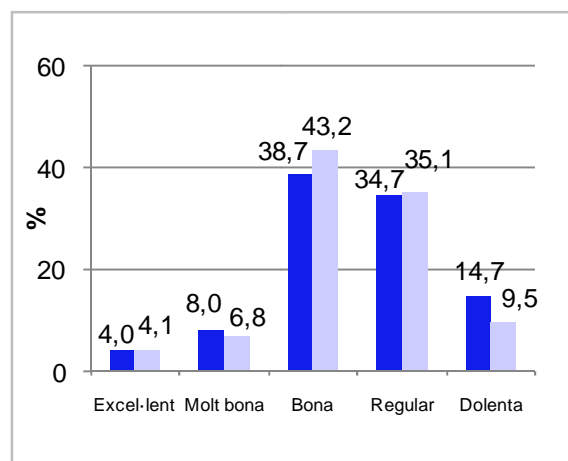
Edat



Estudis

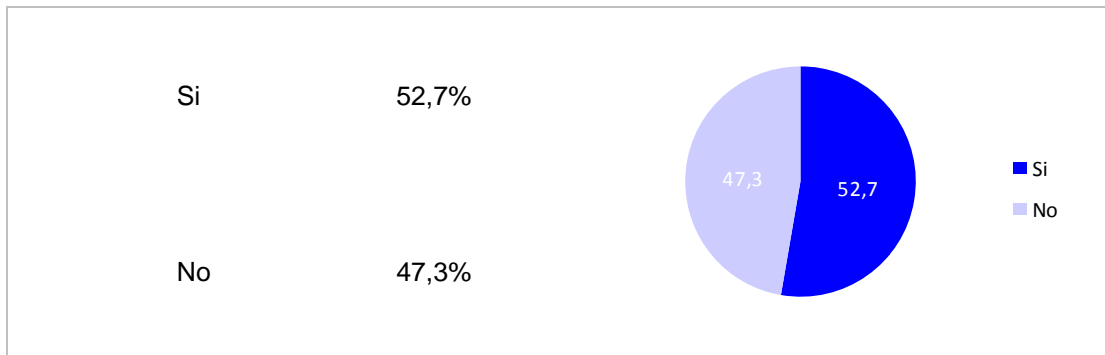


Salut percebuda



1.2 Ús del recurs d'Urgències Psiquiàtriques

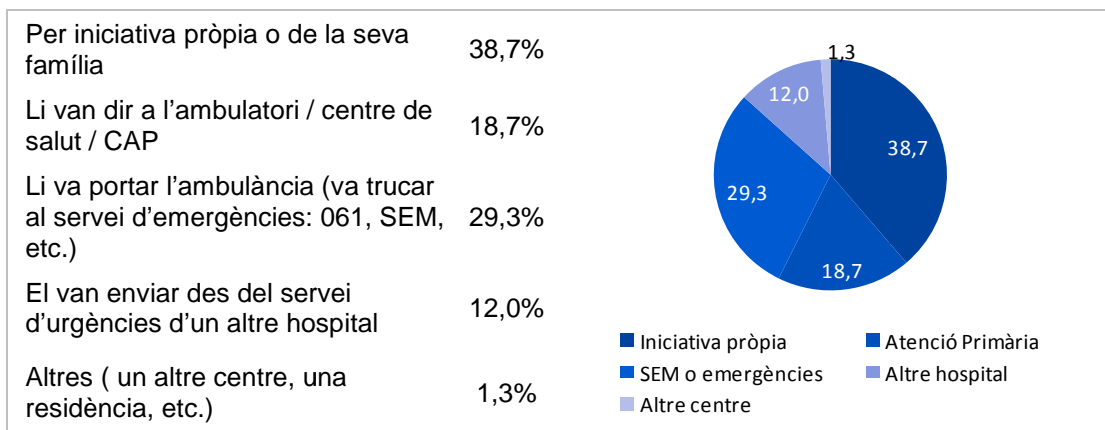
Era el primer cop que anava al servei d'urgències de l'Hospital Santa Caterina?



N = 74
NC = 1

No completat / NS-

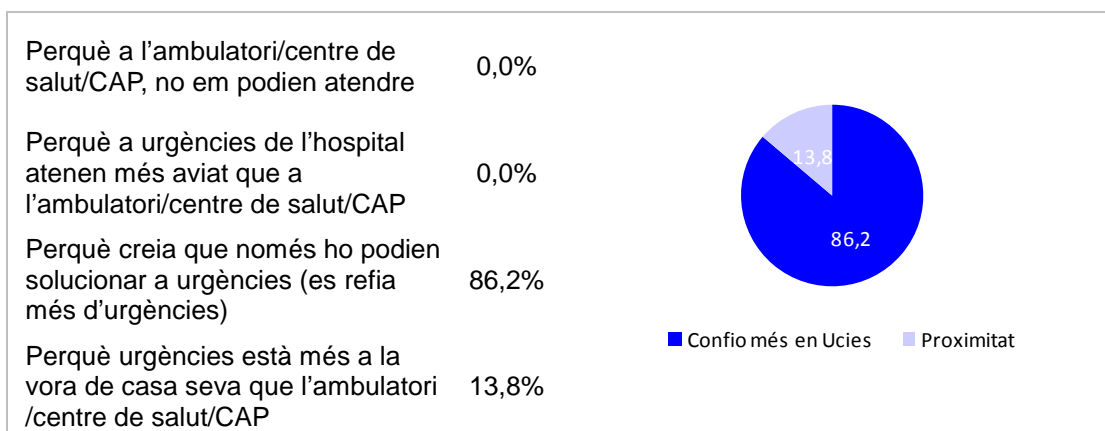
Com va decidir anar a urgències?



N = 75
NC = 0

No completat / NS-

Per què?



N = 29
NC = 46

No completat / NS-

2. Resultats*

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes		
FILTRE. Va haver d'estar a la sala d'espera?	N 75	NS/NC 0	Sí	70,7		
			No	29,3		
P.1 Com valora la comoditat de la sala d'espera (cadires, soroll, quantitat de gent, etc.?)	N 48	NS/NC 5	Perfecte	6,3		
			Molt bona	16,7		
			Bona	45,8		
			Regular	16,7		
P 1. Indicador positiu			2016: 68,7%	2015: 76,0%	2013: 86,4%	2012: 93,0%
P.2 Com valora la neteja del centre?	N 48	NS/NC 5	Perfecte	8,3		
			Molt bona	16,7		
			Bona	62,5		
			Regular	8,3		
P 2. Indicador positiu			2016: 87,5%	2015: 94,7%	2013: 93,2%	2012: 98,7%
P.3 Mentre estava a la sala d'espera a vostè o als seus acompanyants els van informar del temps que s'havia d'esperar?	N 51	NS/NC 2	Sí, una vegada	7,8		
			Si, >1 vegada	2,0		
			No, mai	90,2		
P 3. Indicador positiu			2016: 9,8%	2015: 60,0%	2013: 15,0%	2012: 5,3%
P.4 Mentre estava a la sala d'espera algun professional va venir a veure com es trobava?	N 52	NS/NC 1	Sí, una vegada	13,5		
			Si, >1 vegada	5,8		
			No, mai	80,8		
P 4. Indicador positiu			2016: 19,3%	2015: 38,0%	2013: 13,5%	2012: 3,5%
P.5 Com valora el temps que va haver d'estar a la sala d'espera fins que el va veure el metge?	N 52	NS/NC 1	Molt curt	9,6		
			Curt	17,3		
			Normal	30,8		
			Llarg	11,5		
P 5. Indicador positiu			2016: 56,7%	2015: 42,0%	2013: 61,9%	2012: 47,4%

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
P.6 Valori en general, la neteja i l'ambientació (temperatura, il·luminació, ...) del lloc on va estar mentre l'atenia el metge.		Perfecte	9,3	
		Molt bona	24,0	
		Bona	60,0	
		Regular	5,3	
N 75	NS/NC 0	Malament	1,3	
P 6. Indicador positiu		2016: 93,4%	2015: 94,7%	2013: 97,3% 2012: 100%
P.7 Va tenir la sensació d'estar en bones mans?		Sempre	64,0	
		Gairebé sempre	9,3	
		Sovint	13,3	
		Poques vegades	2,7	
N 75	NS/NC 0	Mai/ gairebé mai	10,7	
P 7. Indicador positiu		2016: 86,6%	2015: 100%	2013: 98,6% 2012: 98,7%
P.8 Si tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar-lo o millorar-lo?		Sempre	50,0	
		Gairebé sempre	0,0	
		Sovint	0,0	
N 4	NS/NC 0	Poques vegades	0,0	
<i>No tenia dolor</i>	71	Mai/ gairebé mai	50,0	
P 8. Indicador positiu		2016: 50,0%	2015: 62,4%	2013: 100% 2012: 95,5%
P.9. Què opina del temps que li va dedicar el metge/ssa?		Perfecte	15,1	
		Molt bé	24,7	
		Bé	45,2	
		Regular	11,0	
N 73	NS/NC 2	Malament	4,1	
P 9. Indicador positiu		2016: 84,9%	2015: 83,8%	2013: 93,2% 2012: 98,7%
P.10 Quina disposició tenien els professionals que l'atenien per escoltar-lo i fer-se càrrec del que li passava?		Perfecte	14,9	
		Molt bona	28,4	
		Bona	40,5	
		Regular	10,8	
N 74	NS/NC 1	Dolenta	5,4	
P 10. Indicador positiu		2016: 83,8%	2015: 94,7%	2013: 81,7% 2012: 95,5%
P.11 I la predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió?		Perfecte	14,9	
		Molt bona	29,7	
		Bona	39,2	
		Regular	10,8	
N 74	NS/NC 1	Dolenta	5,4	
P 11. Indicador positiu		2016: 83,8%	2015: 100%	2013: 94,6% 2012: 96,1%

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
P.12 Li van dir el nom del metge/ssa responsable que el va atendre a urgències?		Sempre	94,2	
		Gairebé sempre	0,0	
		Sovint	0,0	
N 52	NS/NC 5	Poques vegades	0,0	
		No em van donar informació 18	Mai/ gairebé mai	
P 12. Indicador positiu 2016: 94,2% 2015: 81,4% 2013: 95,7% 2012: 98,6%				
P.13 Li van dir el nom dels infermers/es que el van atendre a urgències?		Sempre	87,8	
		Gairebé sempre	0,0	
		Sovint	0,0	
N 41	NS/NC 5	Poques vegades	2,4	
		No em van donar informació 29	Mai/ gairebé mai	
P 13. Indicador positiu 2016: 87,8% 2015: 46,4% 2013: 78,4% 2012: 93,9%				
P.14 Com valora les condicions del lloc mentre l'atenien?		Perfecte	6,8	
		Molt bé	20,3	
		Bé	62,2	
		Regular	6,8	
N 74	NS/NC 1	Malament	4,1	
P 14. Indicador positiu 2016: 89,1% 2015: 90,7% 2013: 94,5% 2012: 82,9%				
P.15 Com valora la comoditat de llitera on el van atendre?		Perfecte	0,0	
		Molt bona	11,5	
		Bona	80,8	
N 26	NS/NC 1	Regular	0,0	
		No hi vaig estar 48	Dolenta	
P 15. Indicador positiu 2016: 92,3% 2015: 46,7% 2013: 97,1% 2012: 88,0%				
P.16 Si anava acompanyat/da, van poder estar amb vostè?		Sí, tota l'estona	80,3	
		N 61	NS/NC 0	
		No anava acompanyat/da 14	No	
P 16. Indicador positiu 2016: 86,9% 2015: 87,5% 2013: 88,0% 2012: 90,7%				
P.17 Com creu que es va respectar la seva intimitat?		Perfecte	68,9	
		Molt bé	13,5	
		Bé	14,9	
		Regular	0,0	
N 74	NS/NC 1	Malament	2,7	
P 17. Indicador positiu 2016: 97,3% 2015: 94,7% 2013: 98,9% 2012: 98,7%				

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
P.18 Creu que les seves dades personals van ser tractades de forma confidencial durant l'estada al servei d'urgències?		Sempre	97,3	
		Gairebé sempre	0,0	
		Sovint	1,4	
		Poques vegades	0,0	
N 73	NS/NC 2	Mai/ gairebé mai	1,4	
P 18. Indicador positiu 2016: 98,6% 2015: 100% 2013: 100% 2012: 100%				
P.19 Els metges li van donar la informació que necessitava sobre la seva malaltia o el motiu pel qual va anar a urgències, etc. ?		Sempre	65,7	
		Gairebé sempre	12,9	
		Sovint	7,1	
		Poques vegades	10,0	
N 70	NS/NC 1	Mai/ gairebé mai	4,3	
P 19. Indicador positiu 2016: 85,7% 2015: 91,3% 2013: 93,1% 2012: 93,2%				
P.20 Li explicaven les coses davant de tothom?		Mai/ gairebé mai	88,0	
		Poques vegades	4,0	
		Sovint	0,0	
		Quasi sempre	0,0	
N 75	NS/NC 0	Sempre	8,0	
P 20. Indicador positiu 2016: 92,0% 2015: 97,3% 2013: 100% 2012: 97,3%				
P.21 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè el personal metgè?		Perfecte	21,6	
		Molt bé	43,2	
		Bé	20,3	
		Regular	9,5	
N 74	NS/NC 1	Malament	5,4	
P 21. Indicador positiu 2016: 89,1% 2015: 92,0% 2013: 95,9% 2012: 93,4%				
P.22 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el personal d'infermeria?		Perfecte	21,9	
		Molt bé	42,5	
		Bé	19,2	
		Regular	8,2	
N 73	NS/NC 2	Malament	8,2	
P 22. Indicador positiu 2016: 83,6% 2015: 90,4% 2013: 97,2% 2012: 98,6%				
P.23 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el personal zelador/portalliteres?		Perfecte	23,7	
		Molt bé	50,0	
		Bé	21,1	
N 38	NS/NC 1	Regular	2,6	
<i>No hi vaig tenir contacte</i>	36	Malament	2,6	
P 23. Indicador positiu 2016: 94,8% 2015: 81,8% 2013: 95,4% 2012: 100%				

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
P.24 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el personal administratiu?	Perfecte		18,5	
	Molt bé		36,9	
	Bé		38,5	
N 65	Regular		3,1	
<i>No hi vaig tenir contacte</i>	Malament		3,1	
P 24. Indicador positiu 2016: 93,8% 2015: 100% 2013: 95,8% 2012: 93,4%				
FILTRE. Quan estava a l'hospital li van haver de fer proves?	Sí		5,4	
	No		94,6	
N 74				NS/NC 1
P.25 Com valora la informació que li van donar sobre les proves (radiografies, exploracions, anàlisis,...)?	Perfecte		0,0	
	Molt bona		50,0	
	Bona		50,0	
	Regular		0,0	
N 4	Malament		0,0	
P 25. Indicador positiu 2016: 100% 2015: 81,3% 2013: 91,7% 2012: 97,1%				
P.26 Li van demanar quina informació volia que es donés als seus familiars o acompanyants?	Sí		10,2	
		No	89,8	
N 59				
<i>No anava acompanyat/da</i>			15	
P 26. Indicador positiu 2016: 10,2% 2015: 24,4% 2013: 100% 2012: 22,4%				
P.27 La informació que li donaven els diferents professionals (metges, infermeres), sobre el seu problema de salut o el motiu pel qual va anar a urgències, era coherent (era coincident entre ella)?	Sempre		74,0	
	Gairebé sempre		9,6	
	Sovint		0,0	
	Poques vegades		4,1	
N 73	Mai/ gairebé mai		12,3	
P 27. Indicador positiu 2016: 83,6% 2015: 79,4% 2013: 95,9% 2012: 97,3%				
FILTRE. Es va quedar ingressat a l'hospital?	Sí		18,9	
	No		81,1	
N 74				NS/NC 1
P.28 Li van explicar perquè s'havia de quedar ingressat?	Perfecte		57,1	
	Molt bé		14,3	
	Bé		7,1	
	Regular		14,3	
N 14	Malament		7,1	
P 28. Indicador positiu 2016: 78,6% 2015: 78,5% 2013: 92,9% 2012: 100%				

Enunciat	Categories	%	Distribució respostes
P.29 Com valora el temps total que va estar a urgències des de que va arribar fins a l'alta?	Molt curt	2,7	
	Curt	6,7	
	Normal	44,0	
	Llarg	17,3	
N 75 NS/NC 0	Molt llarg	29,3	
P 29. Indicador positiu 2016: 53,4% 2015: 49,3% 2013: 61,9% 2012: 14,5%			
FILTRE. A urgències li van dir que havia d'anar al metge de capçalera o a l'especialista?	Sí	93,1	
N 29 NS/NC 14	No	6,9	
<i>No em van derivar</i> 32			
P.30 Quan va marxar d'urgències, va entendre (vostè o la seva família) tot el que havia de fer? (on havia d'anar, quan o com havia de prendre els medicaments...etc)?	Perfecte	58,9	
	Molt bé	23,2	
	Bé	5,4	
	Regular	10,7	
N 56 NS/NC 5	Malament	1,8	
P 30. Indicador positiu 2016: 87,5% 2015: 100% 2013: 95,5% 2012: 89,3%			
P.31 En aquests moments, diria que es va resoldre el motiu pel qual havia anat a urgències?	Perfecte	29,3	
	Molt bé	32,0	
	Bé	14,7	
	Regular	9,3	
N 74 NS/NC 1	Malament	14,7	
P 31. Indicador positiu 2016: 76,0% 2015: 74,7% 2013: 76,6% 2012: 89,4%			
P.32 Finalment, com va percebre (com li va semblar que era), l'organització del servei d'urgències?	Perfecte	16,0	
	Molt bona	44,0	
	Bona	24,0	
	Regular	6,7	
N 74 NS/NC 1	Malament	9,3	
P 32. Indicador positiu 2016: 84,0% 2015: ---% 2013: ---% 2012: ---%			
P.33 Es va sentir discriminat/da per motius de sexe, ètnia o religió al servei urgències?	Mai/ gairebé mai	95,9	
	Poques vegades	2,7	
	Sovint	0,0	
	Quasi sempre	0,0	
N 74 NS/NC 1	Sempre	1,4	
P 33. Indicador positiu 2016: 98,6% 2015: 100% 2013: 100% 2012: 100%			

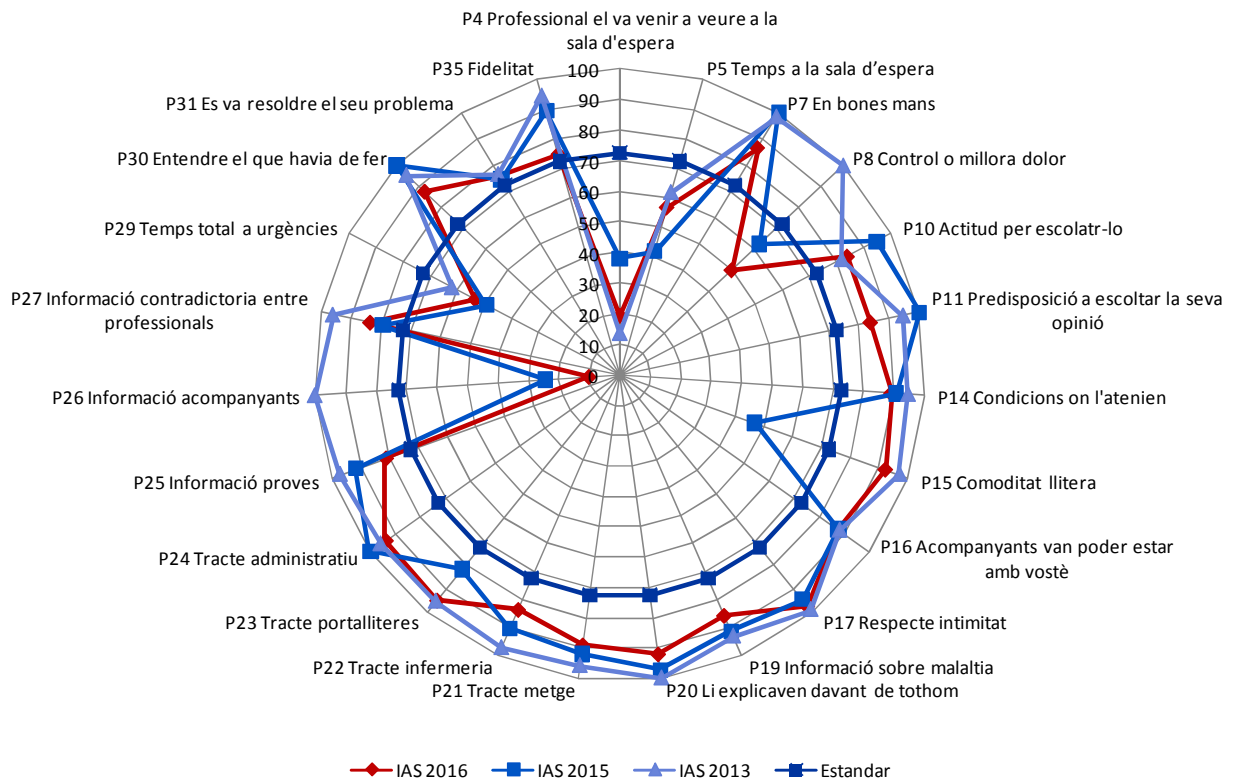
Enunciat	Categories	%	Distribució respostes
P.34 Valori el seu grau de satisfacció global amb el servei d'urgències psiquiàtriques.	Satisfacció	7,49 (2,6)	
N 75 NS/NC 0			
P.35 Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?	Si	74,7	
	No	18,7	
N 75 NS/NC 0	No ho sé	6,7	
P 35. Indicador positiu 2016: 74,7% 2015: 89,4% 2013: 94,6% 2012: 93,4%			

*La pregunta següent no ha assolit un mínim del 10% de respostes vàlides i no ha estat incorporades a la taula de resultats:

- Si ha hagut de trucar al servei d'urgències de l'Hospital Santa Caterina, que li sembla els temps que trigen a agafar la trucada?

3. Representació gràfica.

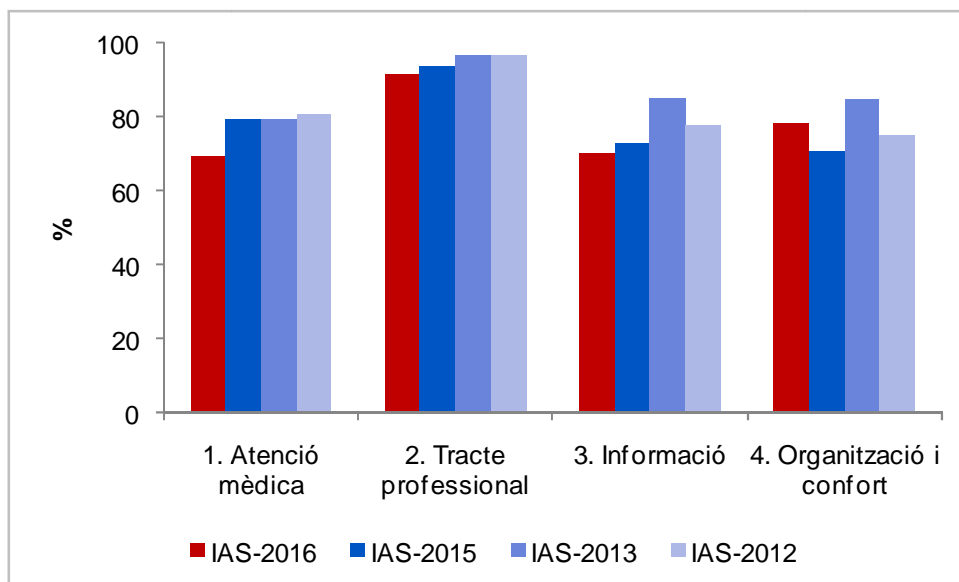
3.1 Gràfic radial amb les dades de l'IAS 2016 i en comparació amb les dades dels anys 2015 i 2013.



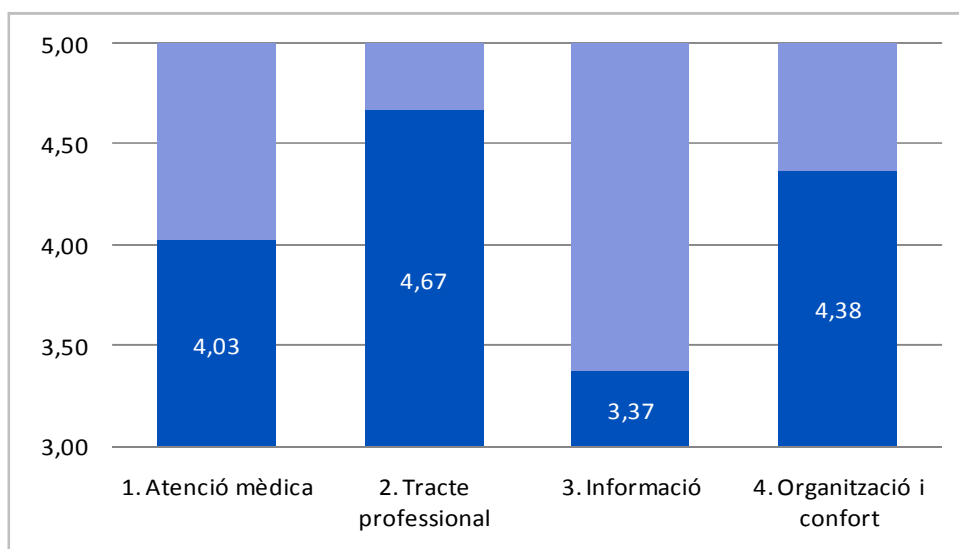
4. Comparativa de satisfacció segons estructura dels factors

Les diferents preguntes s'han agrupat en 4 grans dimensions: Atenció mèdica (P4, P8-9, P10-11, P30-31), Tracte amb els professionals (P7, P16-17, P20-24 i P33), Informació (P3, P12-13, P18-19, P25-28) i Organització i confort (P1-2, P5-6, P14-15, P29). A continuació es presenten els Indicadors positius per cada factor (% de casos que han valorat tots els ítems del factor de forma positiva) i els índex de valoració global positiva per a cada factor, que és la puntuació mitjana de cada factor entenent que la millor puntuació per cadascun dels ítems és 5 (**Perfecte**) i la menor puntuació positiva és 3 (**Bé**).

4.1 Indicadors positius per cada factor.



4.2 Índex de valoració global positiva per cada factor



5. Avaluació dels resultats

Descripció dels ítems amb percentatge de valoració positiva inferior al 75% i/o casos amb una variació igual o superior a 10 punts respecte l'avaluació anterior.

Urgències psiquiàtriques			
Enunciat	2016	2015	Diferència
P.1 Com valora la comoditat de la sala d'espera (cadires, soroll, quantitat de gent, etc.?)	68,7%	76,0%	-
P.3 Mentre estava a la sala d'espera a vostè o als seus acompanyants els van informar del temps que s'havia d'esperar?	9,8%	60,0%	-
P.4 Mentre estava a la sala d'espera algun professional va venir a veure com es trobava?	19,3%	38,0%	-
P.5 Com valora el temps que va haver d'estar a la sala d'espera fins que el va veure el metge?	56,7%	42,0%	+
P.7 Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	86,6%	100%	-
P.8 Si tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar-lo o millorar-lo?	50,0%	62,4%	-
P.10 Quina disposició tenien els professionals que l'atenien per escoltar-lo i fer-se càrrec del que li passava?	83,8%	94,7%	-
P.11 I la predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió?	83,8%	100%	-
P.12 Li van dir el nom del metge/ssa responsable que el va atendre a urgències?	94,2%	81,4%	+
P.13 Li van dir el nom dels infermers/es que el van atendre a urgències?	87,8%	46,4%	+
P.15 Com valora la comoditat de l'litera on el van atendre?	92,3%	46,7%	+
P.23 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el personal zelador/portalliteres?	94,8%	81,8%	+
P.25 Li van donar informació sobre les proves de manera que vostè pogués entendre-ho?	100%	81,3%	+
P.26 Li van demanar quina informació volia que es donés als seus familiars o acompanyants?	10,2%	24,4%	-
P.30 Quan va marxar d'urgències, va entendre (vostè o la seva família) tot el que havia de fer?	87,5%	100%	-

Consultes Externes

1. Descripció de la mostra

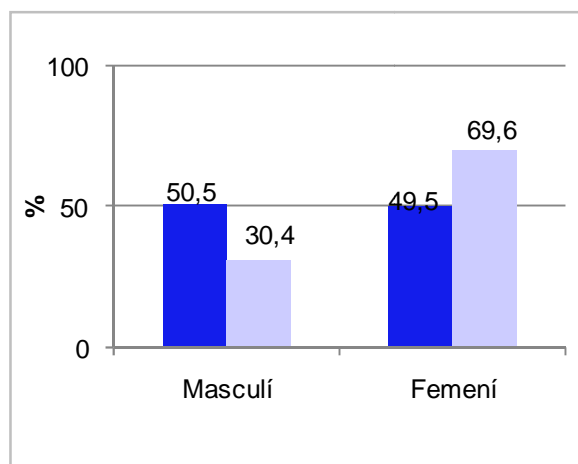
	Nombre d'enquestes
IAS 2016	95
IAS 2015	94

1.1 Característiques sociodemogràfiques

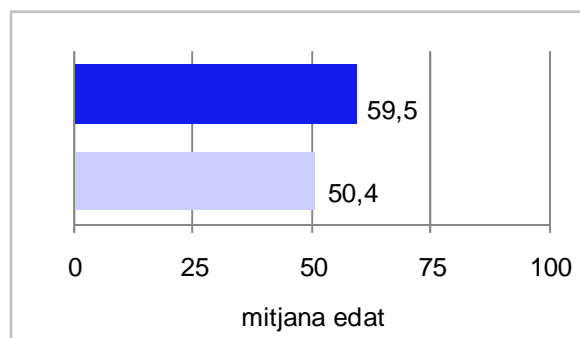
IAS 2016

IAS 2015

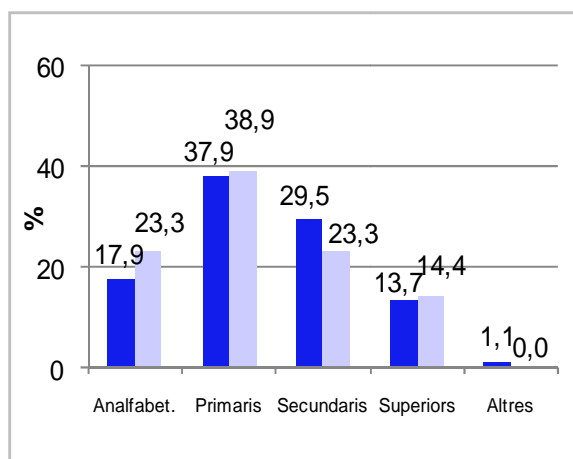
Gènere



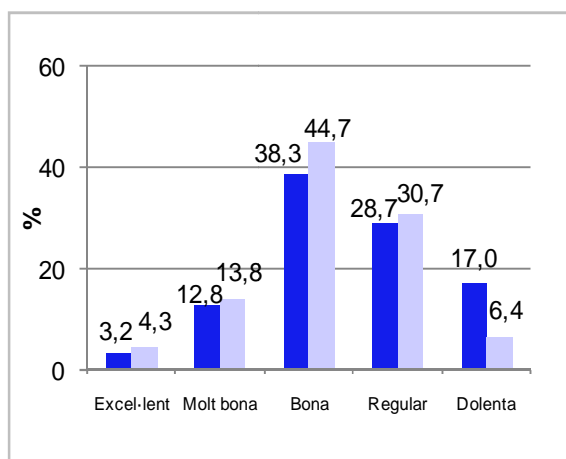
Edat



Estudis



Salut percebuda



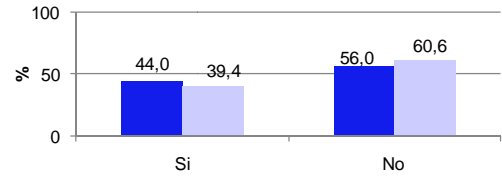
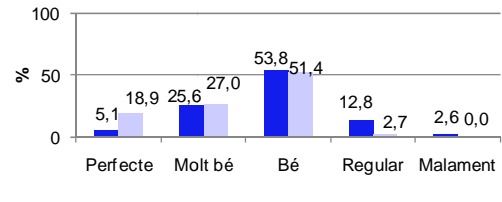
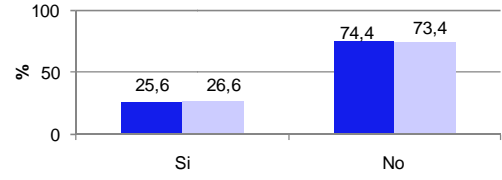
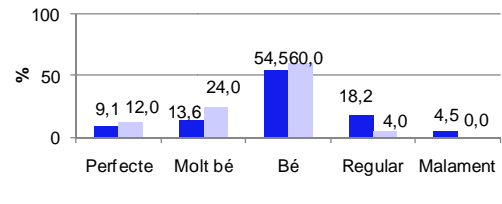
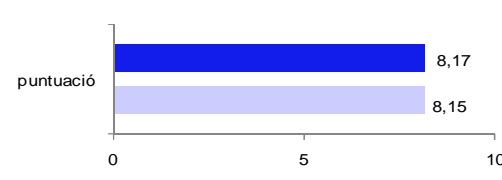
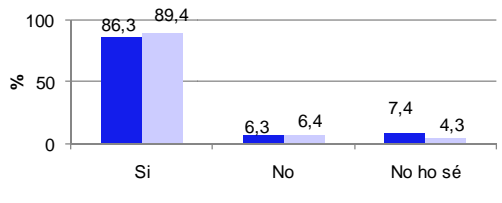
2. Resultats*

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
FILTRE. Era el primer cop que anava a aquest especialista a l'Hospital Sta. Caterina?	Sí		62,0	
	No		38,0	
N 79	NS/NC 16			
P.1 Com valora el temps que va haver d'esperar des del moment que li van dir que havia d'anar a l'especialista fins que el va visitar?	Molt curt		2,1	
	Curt		15,8	
	Normal		40,0	
	Llarg		22,1	
Molt llarg		20,0		
N 95	NS/NC 0			
P 1. Indicador positiu 2016: 57,9% 2015: 56,6% 2013: 47,8% SCS: 65,5%				
P.2 Quan truca a CCEE què li sembla el temps que triguen a agafar la trucada?	Molt curt		0,0	
	Curt		0,0	
	Normal		41,9	
Llarg		6,5		
Molt llarg		51,6		
N 31	NS/NC 3			
<i>No hi he trucat mai</i>	61			
P 2. Indicador positiu 2016: 41,9% 2015: 66,0% 2013: 44,0% SCS: ---%				
P.3 Què opina de la facilitat que li donin visita per el dia que a vostè li va bé?	Perfecte		6,4	
	Molt bé		10,3	
	Bé		55,1	
	Regular		21,8	
Malament		6,4		
N 78	NS/NC 17			
P 3. Indicador positiu 2016: 71,8% 2015: 60,0% 2013: 72,8% SCS: ---%				
P.4 Com valora el temps que va haver d'estar a la sala d'espera del centre fins que el van atendre?	Molt curt		2,1	
	Curt		21,1	
	Normal		52,6	
	Llarg		13,7	
Molt llarg		10,5		
N 95	NS/NC 0			
P 4. Indicador positiu 2016: 75,8% 2015: 75,3% 2013: 68,9% SCS: 81,2%				
P.5 Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecte		7,4	
	Molt bé		8,5	
	Bé		59,6	
	Regular		16,0	
Malament		8,5		
N 94	NS/NC 1			
P 5. Indicador positiu 2016: 75,5% 2015: 83,0% 2013: 78,0% SCS: 74,9%				

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
P.6 Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era excessiva?	Mai/Gairebé mai		12,8	
	Poques vegades		27,7	
	Sovint		36,2	
	Quasi sempre		12,8	
N 94	NS/NC 1	Sempre	10,6	
P 6. Indicador positiu				2016: 40,5% 2015: 60,5% 2013: 56,2% SCS: 53,1%
P.7 Com valora la neteja del centre?	Perfecte		5,3	
	Molt bé		16,0	
	Bé		76,6	
	Regular		2,1	
N 94	NS/NC 1	Malament	0,0	
P 7. Indicador positiu				2016: 97,9% 2015: 94,7% 2013: 95,6% SCS: 93,8%
P.8 L'especialista l'escolta amb prou atenció i interès?	Sempre		74,7	
	Gairebé sempre		12,6	
	Sovint		8,4	
	Poques vegades		2,1	
N 95	NS/NC 0	Mai/ gairebé mai	2,1	
P 8. Indicador positiu				2016: 95,8% 2015: 93,6% 2013: 98,9% SCS: 93,2%
P.9 Creu que l'especialista és capaç de posar-se en el seu lloc i comprendre què li passa?	Sempre		75,8	
	Gairebé sempre		9,5	
	Sovint		9,5	
	Poques vegades		2,1	
N 95	NS/NC 0	Mai/ gairebé mai	3,2	
P 9. Indicador positiu				2016: 94,7% 2015: 97,9% 2013: 96,5% SCS: 86,4%
P.10 Creu que es va respectar la seva intimitat?	Sempre		58,9	
	Gairebé sempre		22,1	
	Sovint		16,8	
	Poques vegades		2,1	
N 95	NS/NC 0	Mai/ gairebé mai	0,0	
P 10. Indicador positiu				2016: 97,9% 2015: 92,6% 2013: 95,6% SCS: 95,6%
P.11 Creu que les seves dades personals van ser tractades de forma confidencial durant l'estada al servei?	Sempre		94,7	
	Gairebé sempre		2,1	
	Sovint		3,2	
	Poques vegades		0,0	
N 94	NS/NC 1	Mai/ gairebé mai	0,0	
P 11. Indicador positiu				2016: 100% 2015: 100% 2013: 97,3% SCS: ---%

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
P.12 Com valora el temps que li va dedicar l'especialista?		Molt curt	2,1	
		Curt	13,7	
		Normal	83,2	
		Llarg	1,1	
N 95	NS/NC 0	Molt llarg	0,0	
P 12. Indicador positiu 2016: 98,9% 2015: 92,5% 2013: 98,7% SCS: 78,8%				
P.13 Com s'entenen les explicacions que li van donar sobre la malaltia i el seu tractament?		Perfecte	35,8	
		Molt bé	25,3	
		Bé	27,4	
		Regular	11,6	
N 95	NS/NC 0	Malament	0,0	
P 13. Indicador positiu 2016: 88,4% 2015: 90,5% 2013: 97,9% SCS: 89,7%				
P.14 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè el personal d'infermeria?		Perfecte	19,6	
		Molt bé	39,1	
		Bé	38,0	
		Regular	2,2	
N 92	NS/NC 3	Malament	1,1	
P 14. Indicador positiu 2016: 96,7% 2015: 95,5% 2013: 100% SCS: 94,9%				
P.15 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè el personal metge?		Perfecte	24,5	
		Molt bé	34,0	
		Bé	38,3	
		Regular	1,1	
N 94	NS/NC 1	Malament	2,1	
P 15. Indicador positiu 2016: 96,8% 2015: 95,7% 2013: 96,7% SCS: 92,3%				
P.16 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè el personal administratiu?		Perfecte	15,9	
		Molt bé	38,6	
		Bé	40,9	
		Regular	3,4	
N 88	NS/NC 0	Malament	1,1	
<i>No hi vaig tenir contacte</i>	7			
P 16. Indicador positiu 2016: 95,5% 2015: 97,5% 2013: 96,5% SCS: 89,0%				

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
FILTRE. Li van haver de sol·licitar alguna prova complementària?	Sí		58,5	
	No		41,5	
N 94	NS/NC 1			
P.17 Li van donar informació sobre les proves que li havien de fer de manera que vostè pogués entendre-ho?	Sempre		32,7	
	Gairebé sempre		34,5	
	Sovint		23,6	
N 55	NS/NC 0	Poques vegades	9,1	
<i>No em van donar informació</i>	0	Mai/ gairebé mai	0,0	
P 17. Indicador positiu 2016: 90,9% 2015: 90,5%				2013: 97,8% SCS: 92,1%
P.18 Creu que hi ha coordinació entre el metge de primària i l'especialista?	Sempre		53,7	
	Gairebé sempre		23,2	
	Sovint		14,7	
N 95	NS/NC 0	Poques vegades	5,3	
<i>No em van enviar al metge d'AP</i>	0	Mai/ gairebé mai	3,2	
P 18. Indicador positiu 2016: 89,7% 2015: 89,7%				
P.19 Al final de la visita, va entendre tot el que l'especialista li va dir que havia de fer?	Perfecte		28,7	
	Molt bé		37,2	
	Bé		34,0	
N 94	NS/NC 0	Regular	0,0	
<i>No em van explicar res</i>	1	Malament	0,0	
P 19. Indicador positiu 2016: 100% 2015: 90,3%				2013: 98,9% SCS: 94,4%
P.20 Com valora el seguiment i control que es realitza del seu problema de salut?	Perfecte		19,4	
	Molt bé		33,3	
	Bé		43,0	
	Regular		1,1	
N 93	NS/NC 2	Malament	3,2	
P 20. Indicador positiu 2016: 95,7% 2015: 83,0%				2013: 90,2% SCS: 80,2%

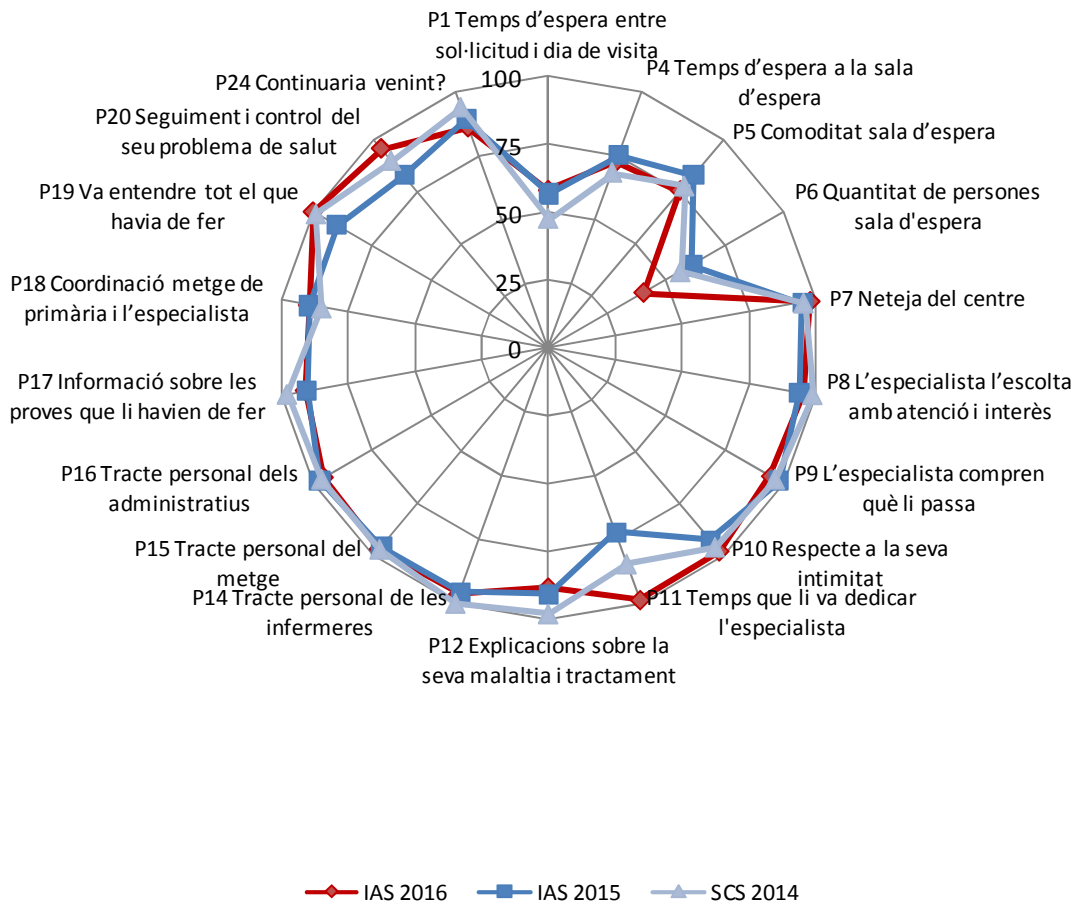
Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
FILTRE. Durant la seva estada o visita al centre es va fixar amb la senyalització de les sortides d'emergència?	Sí		44,0	
	No		56,0	
P.21 Com valora la senyalització de les sortides d'emergència?	Perfecte		5,1	
	Molt bé		25,6	
	Bé		53,8	
	Regular		12,8	
N 91 NS/NC 4	Malament		2,6	
P 21. Indicador positiu 2016: 84,6% 2015: 97,3% 2013: 92,8% SCS: ---%				
FILTRE. Durant la seva estada o visita al centre es va fixar amb els panells que indiquen els recorreguts en cas d'emergència?	Sí		25,6	
	No		74,4	
P.22 Com valora els panells on s'indiquen els recorreguts en cas d'emergència?	Perfecte		9,1	
	Molt bé		13,6	
	Bé		54,5	
	Regular		18,2	
N 22 NS/NC 1	Malament		4,5	
P 22. Indicador positiu 2016: 77,3% 2015: 96,0% 2013: 95,0% SCS: ---%				
P.23 Valori el seu grau de satisfacció global amb les consultes externes.	Satisfacció		8,17 (1,2)	
N 95 NS/NC 0				
P.24 Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?	Sí		86,3	
	No		7,4	
N 95 NS/NC 0	No ho sé		6,3	
P 24. Indicador positiu 2016: 86,3% 2015: 89,4% 2013: 94,5% SCS: 82,9%				

*Le preguntes següents no han assolit un mínim del 10% de respostes vàlides i no han estat incorporades a la taula de resultats:

- *Es va sentir discriminat/da per motius de sexe, raça o religió al servei de consultes externes?*
- *Considera que durant la seva estada a consultes externes se li va donar la possibilitat de manifestar els seus drets i voluntats (reclamacions, voluntats anticipades, drets i deures relacionats amb la salut i atenció sanitària, etc.)?*

3. Representació gràfica.

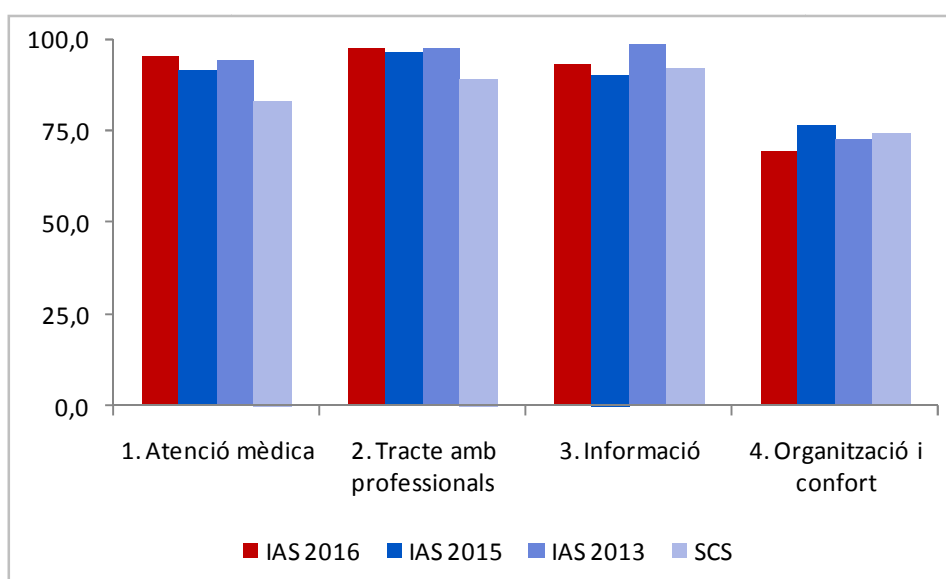
3.1 Gràfic radial amb les dades de l'IAS 2016 i en comparació amb les dades dels anys 2015 i SCS 2014.



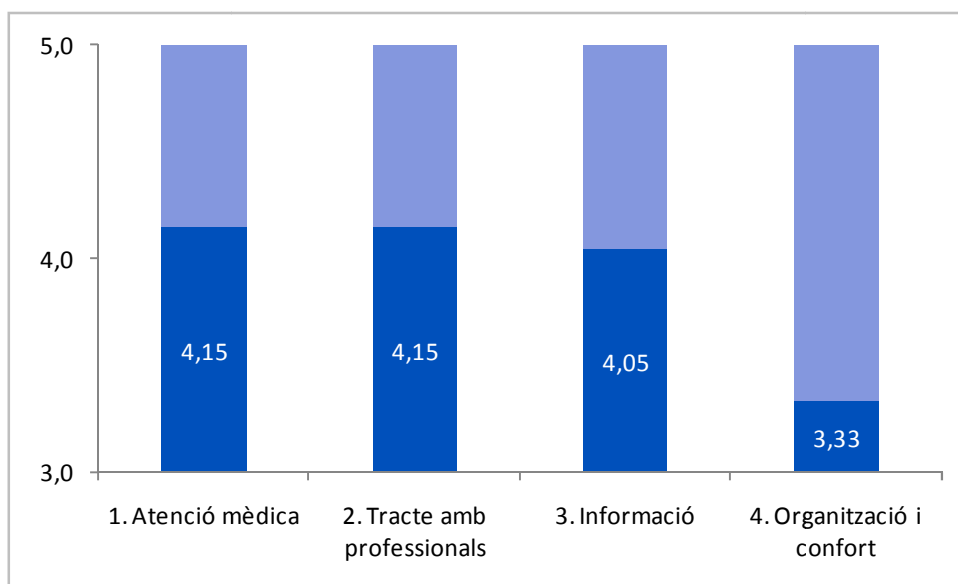
4. Comparativa de satisfacció segons estructura dels factors

Les diferents preguntes s'han agrupat en 4 grans dimensions: Atenció mèdica (P8-9, P12, P18), Tracte amb els professionals (P10-11, P14-16), Informació (P13, P17, P19) i Organització i confort (P1-7, P21-22). A continuació es presenten els Indicadors positius per cada factor (% de casos que han valorat tots els ítems del factor de forma positiva) i els índex de valoració global positiva per a cada factor, que és la puntuació mitjana de cada factor entenent que la millor puntuació per cadascun dels ítems és 5 (**Perfecte**) i la menor puntuació positiva és 3 (**Bé**).

4.1 Indicadors positius per cada factor.



4.2 Índex de valoració global positiva per cada factor



5. Avaluació dels resultats

Descripció dels ítems amb percentatge de valoració positiva inferior al 75% i/o casos amb una variació igual o superior a 10 punts respecte l'avaluació anterior.

Consultes externes			
Enunciat	2016	2015	Diferència
P.1 Com valora el temps que va haver d'esperar des del moment que li van dir que havia d'anar a l'especialista fins que el va visitar?	57,9%	56,6%	-
P.2 Quan truca a CCEE què li sembla el temps que triguen a agafar la trucada?	41,9%	66,0%	-
P.3 Què opina de la facilitat que li donin visita per el dia que a vostè li va bé?	71,8%	60,0%	+
P.6 Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era excessiva?	40,5%	60,5%	-
P.20 Com valora el seguiment i control que es realitza del seu problema de salut?	95,7%	83,0%	+
P.21 Com valora la senyalització de les sortides d'emergència?	84,6%	97,3%	-
P.22 Com valora els panells on s'indiquen els recorreguts en cas d'emergència?	77,3%	96,0%	-



Institut
d'Assistència
Sanitària

Cirurgia major ambulatoria (Hospital de Dia-HSC)

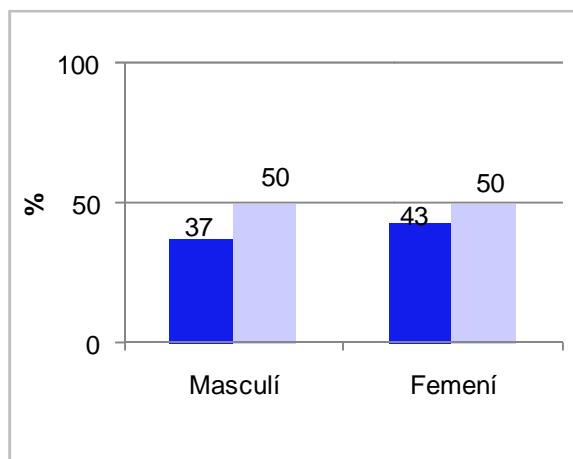
1. Descripció de la mostra

	Nombre d'enquestes
IAS 2016	80
IAS 2013	64

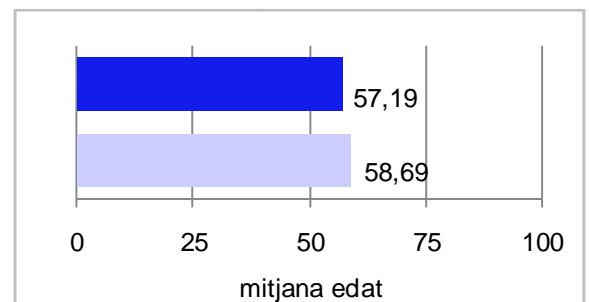
1.1 Característiques sociodemogràfiques

IAS 2016
IAS 2013

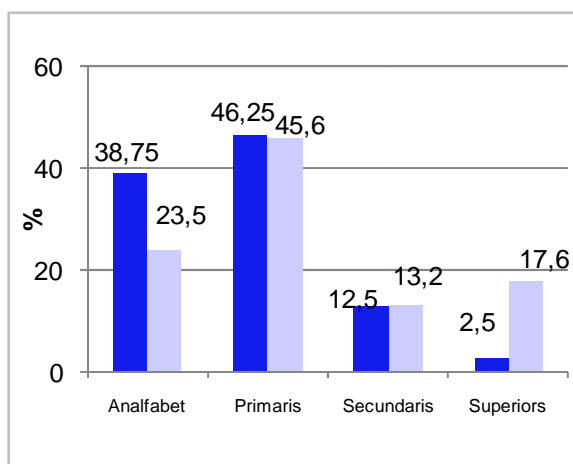
Gènere



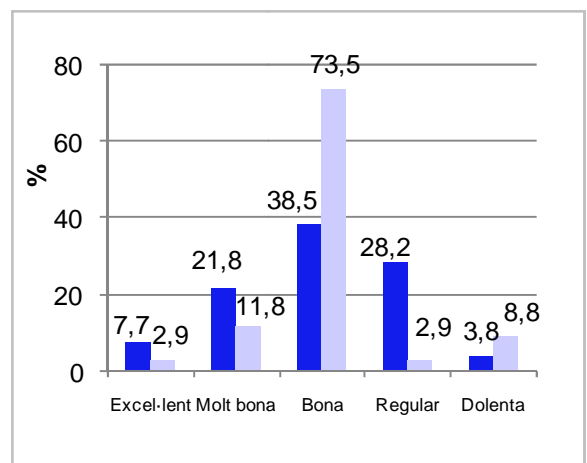
Edat



Estudis



Salut percebuda



2. Resultats

Enunciat	Categories	%	Distribució respostes
FILTRE. Era el primer cop que anava a l'Hospital de dia de l'Hospital Santa Caterina?	Sí	36,3	
	No	63,8	
N 80 NS/NC 16			
P.1 Com valora el temps que va estar en la llista d'espera fins el dia de la seva intervenció?	Molt curt	6,3	
	Curt	11,3	
	Normal	43,8	
	Llarg	23,8	
Molt llarg	15,0		
N 80 NS/NC 0			
P 1. Indicador positiu 2016: 61,2% 2013: 63,2% 2012: 82,3% 2011: 80,3%			
P.2 Quan truca per telèfon a l'Hospital de dia, què li sembla el temps que triguem a agafar la trucada?	Molt curt	11,1	
	Curt	19,4	
	Normal	58,3	
	Llarg	11,1	
Molt llarg	0,0		
N 36 NS/NC 1			
<i>No hi he trucat mai</i> 43	Molt llarg	0,0	
P 2. Indicador positiu 2016: 88,9% 2013: 89,2% 2012: 56,6% 2011: 84,9%			
FILTRE. Va haver d'estar a la sala d'espera?	Sí	81,3	
	No	18,8	
N 80 NS/NC 16			
P.3 Com valora la comoditat de la sala d'espera? (Cadires, soroll, quantitat de gent, etc)	Perfecte	15,4	
	Molt bé	13,8	
	Bé	47,7	
	Regular	18,5	
Malament	4,6		
N 65 NS/NC 0			
P 3. Indicador positiu 2016: 76,9% 2013: 96,7% 2012: 95,8% 2011: 100%			
P.4 Valori en general, la neteja i l'ambientació (temperatura, il·luminació, ...) de la sala d'espera.	Perfecte	18,5	
	Molt bé	24,6	
	Bé	53,8	
	Regular	3,1	
Malament	0,0		
N 65 NS/NC 0			
P 4. Indicador positiu 2016: 96,9% 2013: 96,7% 2012: 100% 2011: 100%			

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes																		
P.5 Com valora el temps d'espera a la sala fins que se'l va atendre?	Molt curt		7,8	<table border="1"> <caption>Data for P.5: Distribució respostes</caption> <thead> <tr> <th>Category</th> <th>2016 (%)</th> <th>2013 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Molt curt</td> <td>7,8</td> <td>3,3</td> </tr> <tr> <td>Curt</td> <td>31,3</td> <td>66,7</td> </tr> <tr> <td>Normal</td> <td>39,1</td> <td>13,3</td> </tr> <tr> <td>Llarg</td> <td>17,2</td> <td>3,3</td> </tr> <tr> <td>Molt llarg</td> <td>4,7</td> <td>13,3</td> </tr> </tbody> </table>	Category	2016 (%)	2013 (%)	Molt curt	7,8	3,3	Curt	31,3	66,7	Normal	39,1	13,3	Llarg	17,2	3,3	Molt llarg	4,7	13,3
	Category	2016 (%)	2013 (%)																			
	Molt curt	7,8	3,3																			
	Curt	31,3	66,7																			
Normal	39,1	13,3																				
Llarg	17,2	3,3																				
Molt llarg	4,7	13,3																				
Curt		31,3																				
Normal		39,1																				
Llarg		17,2																				
N 64	NS/NC 1	Molt llarg	4,7																			
P 5. Indicador positiu 2016: 78,1% 2013: 83,3% 2012: 95,8% 2011: 79,6%																						
P.6 Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre		97,5	<table border="1"> <caption>Data for P.6: Distribució respostes</caption> <thead> <tr> <th>Category</th> <th>2016 (%)</th> <th>2013 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sempre</td> <td>97,5</td> <td>97,1</td> </tr> <tr> <td>Gairebé sempre</td> <td>1,3</td> <td>2,9</td> </tr> <tr> <td>Sovint</td> <td>1,3</td> <td>0,0</td> </tr> <tr> <td>Poques vegades</td> <td>0,0</td> <td>0,0</td> </tr> <tr> <td>Mai</td> <td>0,0</td> <td>0,0</td> </tr> </tbody> </table>	Category	2016 (%)	2013 (%)	Sempre	97,5	97,1	Gairebé sempre	1,3	2,9	Sovint	1,3	0,0	Poques vegades	0,0	0,0	Mai	0,0	0,0
	Category	2016 (%)	2013 (%)																			
	Sempre	97,5	97,1																			
	Gairebé sempre	1,3	2,9																			
Sovint	1,3	0,0																				
Poques vegades	0,0	0,0																				
Mai	0,0	0,0																				
Gairebé sempre		1,3																				
Sovint		1,3																				
Poques vegades		0,0																				
N 80	NS/NC 0	Mai/ gairebé mai	0,0																			
P 6. Indicador positiu 2016: 100% 2013: 100% 2012: 100% 2011: 100%																						
P.7 Si tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?	Sempre		85,7	<table border="1"> <caption>Data for P.7: Distribució respostes</caption> <thead> <tr> <th>Category</th> <th>2016 (%)</th> <th>2013 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sempre</td> <td>85,7</td> <td>81,6</td> </tr> <tr> <td>Gairebé sempre</td> <td>4,8</td> <td>13,2</td> </tr> <tr> <td>Sovint</td> <td>4,8</td> <td>5,3</td> </tr> <tr> <td>Poques vegades</td> <td>0,0</td> <td>0,0</td> </tr> <tr> <td>Mai</td> <td>4,8</td> <td>0,0</td> </tr> </tbody> </table>	Category	2016 (%)	2013 (%)	Sempre	85,7	81,6	Gairebé sempre	4,8	13,2	Sovint	4,8	5,3	Poques vegades	0,0	0,0	Mai	4,8	0,0
	Category	2016 (%)	2013 (%)																			
	Sempre	85,7	81,6																			
Gairebé sempre	4,8	13,2																				
Sovint	4,8	5,3																				
Poques vegades	0,0	0,0																				
Mai	4,8	0,0																				
Gairebé sempre		4,8																				
Sovint		4,8																				
N 21	NS/NC 0	Poques vegades	0,0																			
No vaig tenir dolor	59	Mai/ gairebé mai	4,8																			
P 7. Indicador positiu 2016: 95,2% 2013: 100% 2012: 97,2% 2011: 91,7%																						
P.8 Quina actitud tenien els professionals que l'atenien per escoltar-lo i fer-se càrrec del que li passava?	Perfecta		22,5	<table border="1"> <caption>Data for P.8: Distribució respostes</caption> <thead> <tr> <th>Category</th> <th>2016 (%)</th> <th>2013 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Perfecta</td> <td>22,5</td> <td>33,8</td> </tr> <tr> <td>Molt bona</td> <td>47,5</td> <td>60,3</td> </tr> <tr> <td>Bona</td> <td>26,3</td> <td>4,4</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>2,5</td> <td>1,5</td> </tr> <tr> <td>Dolenta</td> <td>1,3</td> <td>0,0</td> </tr> </tbody> </table>	Category	2016 (%)	2013 (%)	Perfecta	22,5	33,8	Molt bona	47,5	60,3	Bona	26,3	4,4	Regular	2,5	1,5	Dolenta	1,3	0,0
	Category	2016 (%)	2013 (%)																			
	Perfecta	22,5	33,8																			
	Molt bona	47,5	60,3																			
Bona	26,3	4,4																				
Regular	2,5	1,5																				
Dolenta	1,3	0,0																				
Molt bona		47,5																				
Bona		26,3																				
Regular		2,5																				
N 80	NS/NC 0	Dolenta	1,3																			
P 8. Indicador positiu 2016: 96,3% 2013: 98,3% 2012: 100% 2011: 98,5%																						
P.9 Creu que les seves dades personals van ser tractades de forma confidencial durant la seva estada a l'hospital de dia?	Sempre		98,7	<table border="1"> <caption>Data for P.9: Distribució respostes</caption> <thead> <tr> <th>Category</th> <th>2016 (%)</th> <th>2013 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sempre</td> <td>98,7</td> <td>93,1</td> </tr> <tr> <td>Gairebé sempre</td> <td>0,0</td> <td>6,9</td> </tr> <tr> <td>Sovint</td> <td>0,0</td> <td>0,0</td> </tr> <tr> <td>Poques vegades</td> <td>1,3</td> <td>0,0</td> </tr> <tr> <td>Mai</td> <td>0,0</td> <td>0,0</td> </tr> </tbody> </table>	Category	2016 (%)	2013 (%)	Sempre	98,7	93,1	Gairebé sempre	0,0	6,9	Sovint	0,0	0,0	Poques vegades	1,3	0,0	Mai	0,0	0,0
	Category	2016 (%)	2013 (%)																			
	Sempre	98,7	93,1																			
	Gairebé sempre	0,0	6,9																			
Sovint	0,0	0,0																				
Poques vegades	1,3	0,0																				
Mai	0,0	0,0																				
Gairebé sempre		0,0																				
Sovint		0,0																				
Poques vegades		1,3																				
N 78	NS/NC 2	Mai/ gairebé mai	0,0																			
P 9. Indicador positiu 2016: 98,7% 2013: 100% 2012: 100% 2011: 98,4%																						
P.10 Què opina del temps que li va dedicar el metge?	Perfecta		31,1	<table border="1"> <caption>Data for P.10: Distribució respostes</caption> <thead> <tr> <th>Category</th> <th>2016 (%)</th> <th>2013 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Perfecta</td> <td>31,1</td> <td>27,9</td> </tr> <tr> <td>Molt bona</td> <td>23,0</td> <td>57,4</td> </tr> <tr> <td>Bona</td> <td>41,9</td> <td>11,8</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>2,7</td> <td>1,5</td> </tr> <tr> <td>Dolenta</td> <td>1,4</td> <td>1,5</td> </tr> </tbody> </table>	Category	2016 (%)	2013 (%)	Perfecta	31,1	27,9	Molt bona	23,0	57,4	Bona	41,9	11,8	Regular	2,7	1,5	Dolenta	1,4	1,5
	Category	2016 (%)	2013 (%)																			
	Perfecta	31,1	27,9																			
	Molt bona	23,0	57,4																			
Bona	41,9	11,8																				
Regular	2,7	1,5																				
Dolenta	1,4	1,5																				
Molt bona		23,0																				
Bona		41,9																				
Regular		2,7																				
N 74	NS/NC 6	Dolenta	1,4																			
P 10. Indicador positiu 2016: 95,9% 2013: 97,9% 2012: 98,5% 2011: 98,5%																						

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
P.11 I com valora les condicions del lloc on va estar mentre l'atenien?		Perfecte	22,8	
		Molt bé	34,2	
		Bé	39,2	
		Regular	3,8	
N 79	NS/NC 1	Malament	0,0	
P 11. Indicador positiu 2016: 96,2% 2013: 100% 2012: 94,3% 2011: 100%				
P.12 Valori en general, la neteja i l'ambientació (temperatura, il·luminació, ...) del lloc on va estar mentre l'atenien.		Perfecte	26,6	
		Molt bé	34,2	
		Bé	35,4	
		Regular	3,8	
N 79	NS/NC 1	Malament	0,0	
P 12. Indicador positiu 2016: 96,2% 2013: 100% 2012: 100% 2011: 98,5%				
P.13 Com valora la comoditat del lloc on estava (sillón, camilla) mentre el van atendre?		Perfecte	24,1	
		Molt bé	31,6	
		Bé	38,0	
		Regular	5,1	
N 79	NS/NC 1	Malament	1,3	
P 13. Indicador positiu 2016: 93,6% 2013: 97,0% 2012: 91,3% 2011: 98,5%				
P.14 Si anava acompanyat/da, algun dels seus acompanyants va poder estar amb vostè?		Si tota l'estona	38,5	
	N 78	NS/NC 1	Si algunes estones	
<i>No tenia acompanyants</i>	1	No	12,8	
P 14. Indicador positiu 2016: 87,2% 2013: 100% 2012: 94,2% 2011: 100%				
P.15 Així doncs, com creu que es va respectar la seva intimitat? (Per exemple: quan el curaven o li feien les exploracions?)		Perfectament	75,0	
		Molt bé	12,5	
		Bé	11,3	
		Regular	1,3	
N 80	NS/NC 0	Malament	0,0	
P 15. Indicador positiu 2016: 98,7% 2013: 100% 2012: 98,6% 2011: 100%				

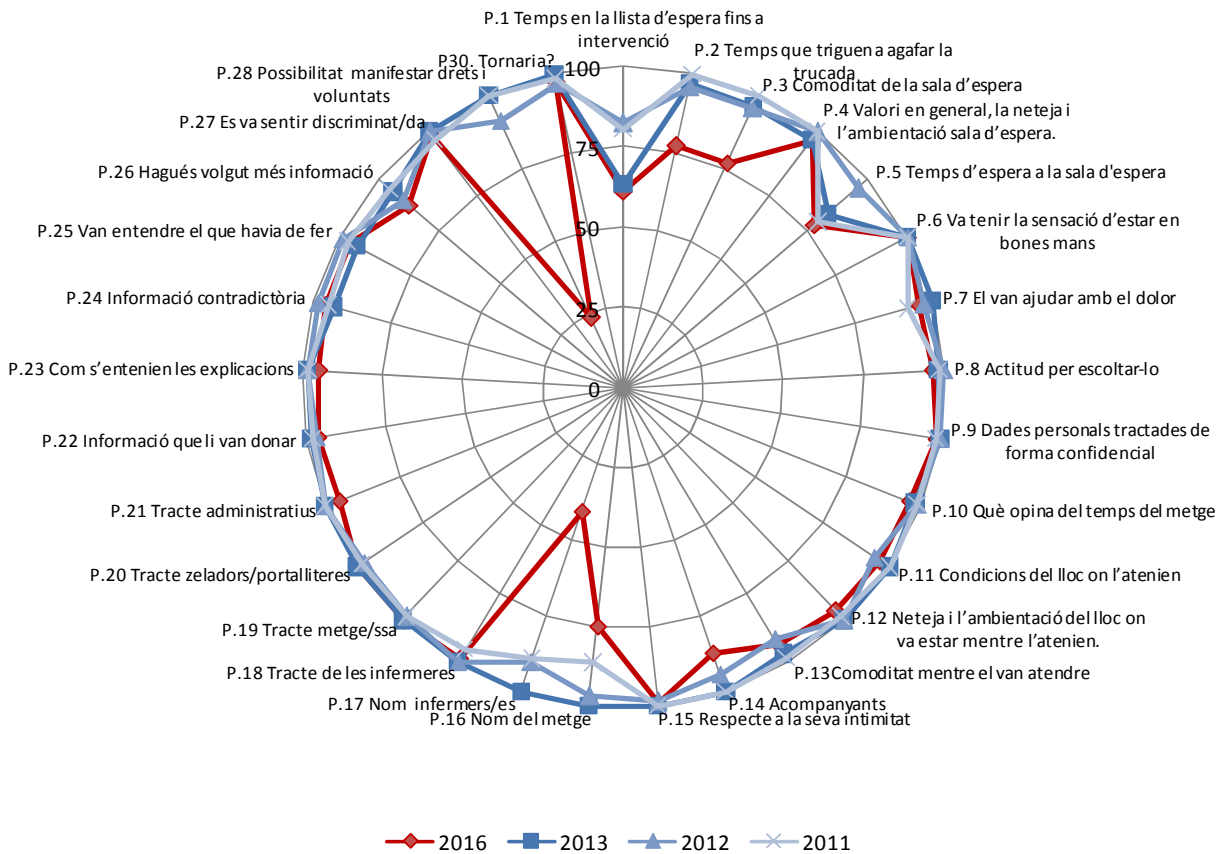
Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
P.16 Li van dir el nom del metge responsable que el va atendre?	Sempre		75,0	
	Gairebé sempre		0,0	
	Sovint		0,0	
N 64	NS/NC 12	Poques vegades	1,6	
<i>No em van donar informació 4</i>		Mai/ gairebé mai	23,4	
P 16. Indicador positiu 2016: 75,0% 2013: 100% 2012: 96,9% 2011: 86,3%				
P.17 Li van dir el nom dels infermers/es que el van atendre?	Sempre		37,9	
	Gairebé sempre		1,5	
	Sovint		1,5	
N 66	NS/NC 10	Poques vegades	4,5	
<i>No em van donar informació 4</i>		Mai/ gairebé mai	54,6	
P 17. Indicador positiu 2016: 40,9% 2013: 100% 2012: 90,2% 2011: 89,5%				
P.18 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte		44,3	
	Molt bé		41,8	
	Bé		12,7	
	Regular		0,0	
N 79	NS/NC 1	Malament	1,3	
P 18. Indicador positiu 2016: 98,7% 2013: 100% 2012: 100% 2011: 95,5%				
P.19 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè el metge?	Perfecte		41,9	
	Molt bé		37,8	
	Bé		20,3	
	Regular		0,0	
N 74	NS/NC 6	Malament	0,0	
P 19. Indicador positiu 2016: 100% 2013: 100% 2012: 98,5% 2011: 98,5%				
P.20 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè els zeladors/portalliteres?	Perfecte		52,4	
	Molt bé		34,9	
	Bé		12,7	
	Regular		0,0	
N 63	NS/NC 2	Malament	0,0	
P 20. Indicador positiu 2016: 100% 2013: 100% 2012: 97,3% 2011: 98,4%				

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
P.21 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè el personal administratiu?		Perfecte	32,8	
		Molt bé	23,4	
		Bé	39,1	
N 64	NS/NC 0	Regular	3,1	
<i>No hi vaig tenir contacte</i>	16	Malament	1,6	
P 21. Indicador positiu		2016: 95,3%	2013: 100%	2012: 100% 2011: 100%
P.22 Com valora la informació que li van donar sobre la intervenció quirúrgica que li van realitzar?		Perfecte	73,8	
		Molt bé	8,8	
		Bé	13,8	
		Regular	2,5	
N 80	NS/NC 0	Malament	1,3	
P 22. Indicador positiu		2016: 96,3%	2013: 98,6%	2012: 97,0% 2011: 98,3%
P.23 Com s'entenen les explicacions que li van donar? (Explicacions de paraula)		Perfecte	80,0	
		Molt bé	5,0	
		Bé	10,0	
		Regular	2,5	
N 80	NS/NC 0	Malament	2,5	
P 23. Indicador positiu		2016: 95,0%	2013: 98,5%	2012: 98,4% 2011: 98,4%
P.24 Els diferents professionals que el van atendre (els metges, les infermeres) li donaven informació contradictòria? (un li deia una cosa i l'altre una de diferent)		Mai/ gairebé mai	96,2	
		Poques vegades	0,0	
		Sovint	2,6	
		Gairebé sempre	0,0	
N 78	NS/NC 2	Sempre	1,3	
P 24. Indicador positiu		2016: 96,2%	2013: 93,8%	2012: 98,5% 2011: 95,2%
P.25 Van entendre (vostè o la seva família) tot el que havia de fer? (on havia d'anar, quan o com havia de prendre els medicaments...etc)		Perfecte	92,5	
		Molt bé	3,8	
		Bé	2,5	
N 79	NS/NC 0	Regular	0,0	
<i>No em van explicar res</i>	1	Malament	0,0	
P 25. Indicador positiu		2016: 100%	2013: 97,1%	2012: 98,6% 2011: 97,0%
P.26 Hagués volgut més informació sobre la intervenció que li van realitzar?		Mai/ gairebé mai	83,8	
		Poques vegades	0,0	
		Sovint	3,8	
		Gairebé sempre	2,5	
N 80	NS/NC 0	Sempre	10,0	
P 26. Indicador positiu		2016: 87,5%	2013: 94,1%	2012: 89,9% 2011: 95,5%

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
P.27 Es va sentir discriminat/da per motius de sexe, raça o religió a l'Hospital de dia?	Mai/ gairebé mai		98,8	
	Poques vegades		0,0	
	Sovint		0,0	
	Gairebé sempre		1,3	
N 80	NS/NC 0	Sempre	0,0	
P 27. Indicador positiu				2016: 98,7% 2013: 100% 2012: 100% 2011: 97,0%
P.28 Considera que durant la seva estada a l'Hospital de dia se li va donar la possibilitat de manifestar els seus drets i voluntats?	Sempre		21,7	
	Gairebé sempre		2,2	
	Sovint		0,0	
	Poques vegades		0,0	
N 46	NS/NC 34	Mai/ Gairebé mai	76,1	
P 28. Indicador positiu				2016: 23,9% 2013: 100% 2012: 91,5% 2011: 100%
P.29 Valori el seu grau de satisfacció global amb les consultes externes.	Satisfacció		8,9	
			8,9 (1,2)	
N 46	NS/NC 34			Puntuació mitjana
P.30 Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?	Si		97,5	
	No ho sé		1,3	
N 80	NS/NC 0	No	1,3	
P 30. Indicador positiu				2016: 97,5% 2015: 100% 2012: 97,1% 2011: 98,5%

3. Representació gràfica.

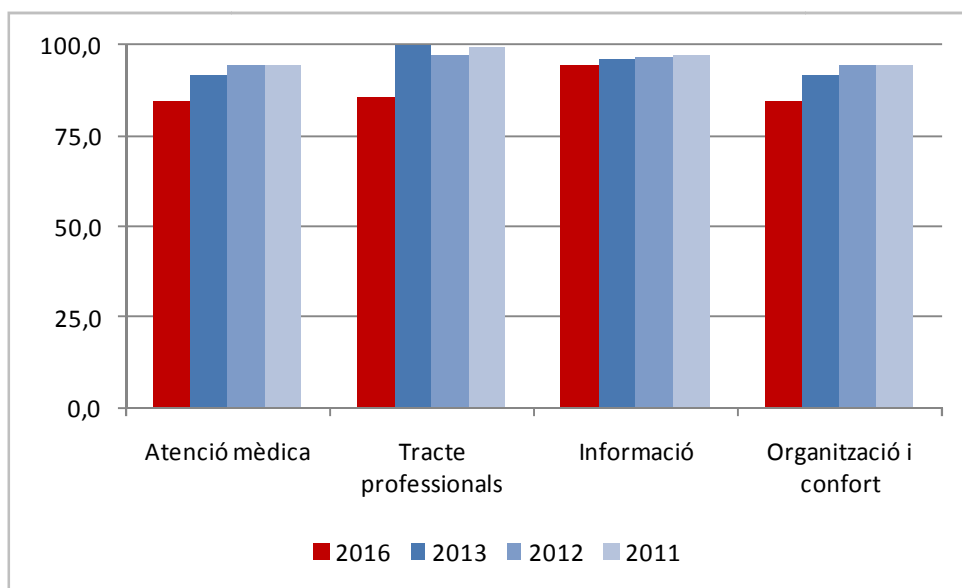
3.1 Gràfic radial amb les dades de l'IAS 2016 i en comparació amb les dades dels anys 2013, 2012 i 2011.



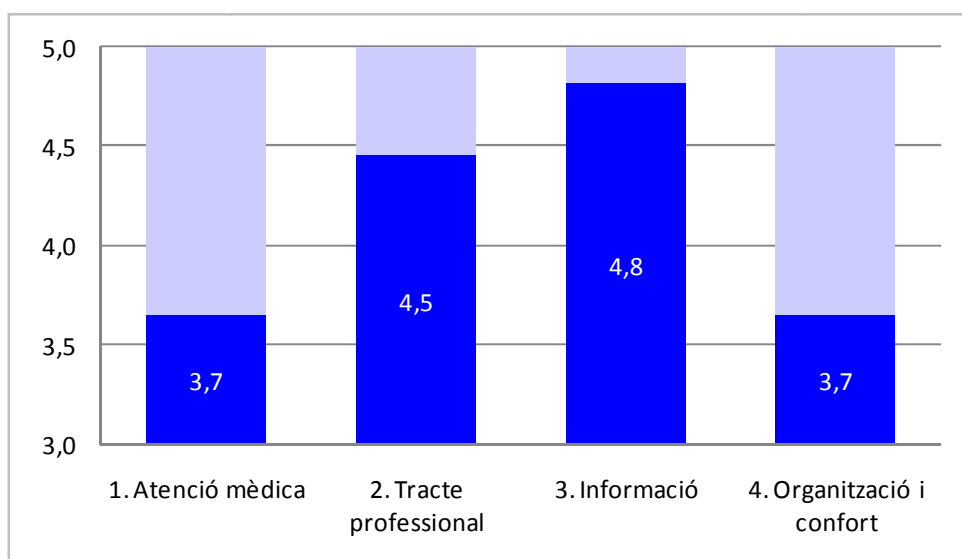
4. Comparativa de satisfacció segons estructura dels factors

Les diferents preguntes s'han agrupat en 4 grans dimensions: Atenció mèdica (P6-7, P10, P16-17), Tracte amb els professionals (P8-9, P14-15, P18-21, P28), Informació (P22-26) i Organització i confort (P1-5, P11-13). A continuació es presenten els Indicators positius per cada factor (% de casos que han valorat tots els ítems del factor de forma positiva) i els índex de valoració global positiva per a cada factor, que és la puntuació mitjana de cada factor entenent que la millor puntuació per cadascun dels ítems és 5 (*Perfecte*) i la menor puntuació positiva és 3 (*Bé*).

4.1 Indicators positius per cada factor.



4.2 Índex de valoració global positiva per cada factor



5. Avaluació dels resultats

Descripció dels ítems amb percentatge de valoració positiva inferior al 75% i/o casos amb una variació igual o superior a 10 punts respecte l'avaluació anterior.

Cirurgia Major Ambulatòria			
Enunciat	2016	2013	Diferència
P.1 Com valora el temps que va estar en la llista d'espera fins el dia de la seva intervenció?	61,2%	63,2%	=
P.3 Com valora la comoditat de la sala d'espera?	76,9%	96,7%	-
P.5 Com valora el temps d'espera a la sala fins que se'l va atendre?	78,1%	83,3%	-
P.14 Si anava acompanyat/da, algun dels seus acompanyants va poder estar amb vostè?	87,2%	100%	-
P.16 Li van dir el nom del metge responsable que el va atendre?	75,0%	100%	-
P.17 Li van dir el nom dels infermers/es que el van atendre?	40,9%	100%	-
P.28 Considera que durant la seva estada a l'Hospital de dia se li va donar la possibilitat de manifestar els seus drets i voluntats?	23,9%	100%	-

I+AS

Institut
d'Assistència
Sanitària

Hospitalització. HSC

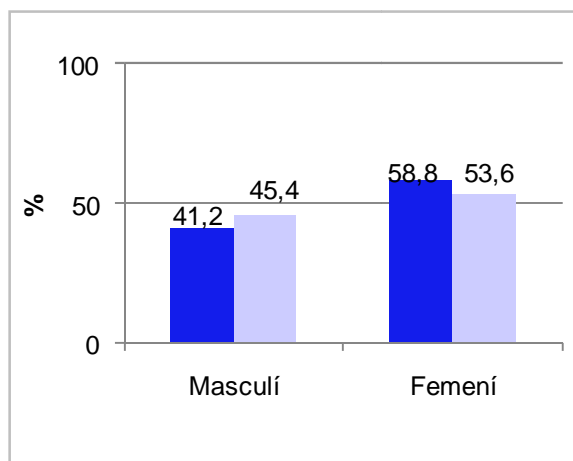
1. Descripció de la mostra

	Nombre d'enquestes
IAS 2016	85
IAS 2013	302

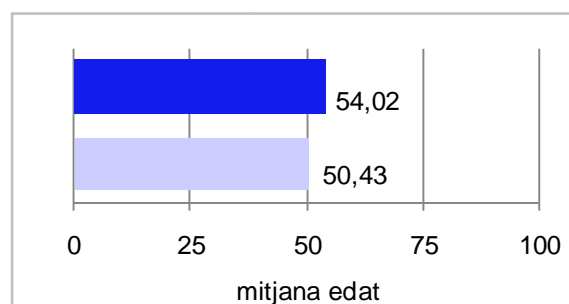
1.1 Característiques sociodemogràfiques

2016
2013

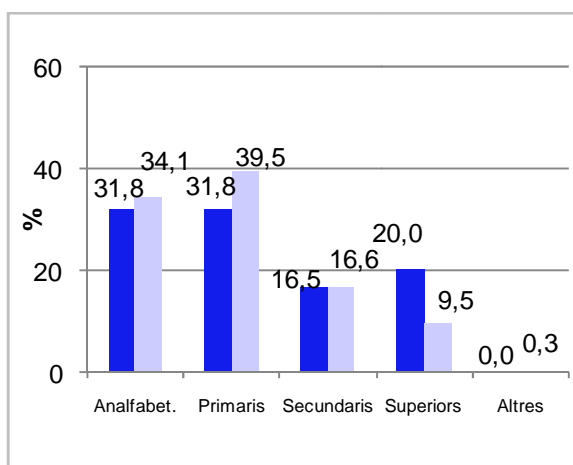
Sexe



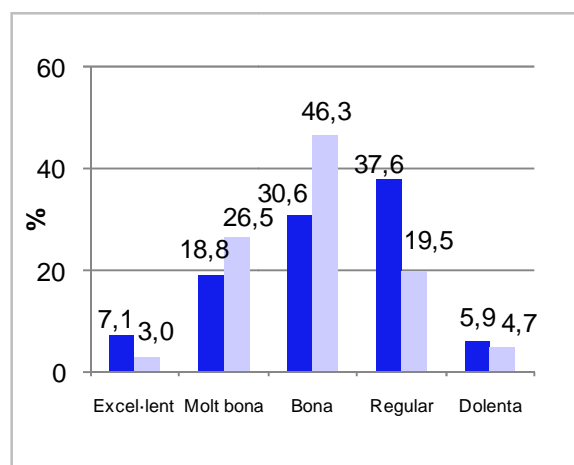
Edat



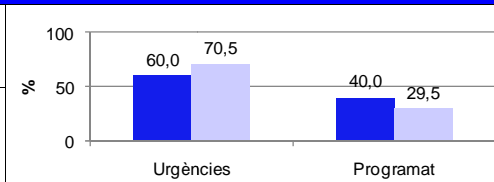
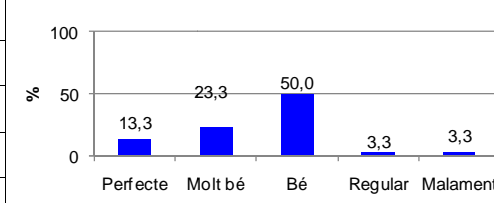
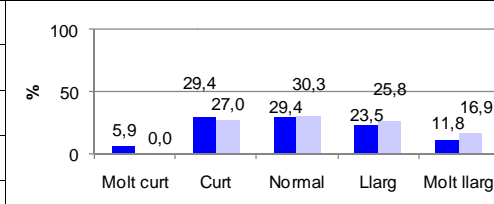
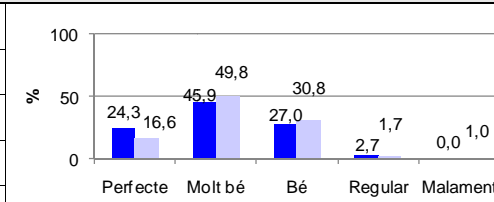
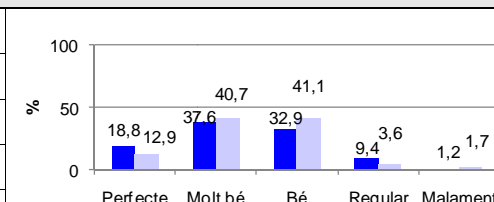
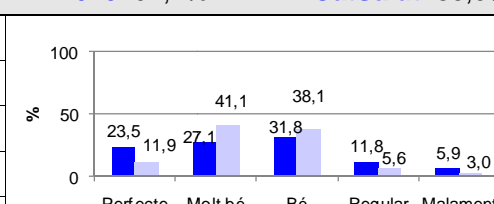
Estudis



Salut percebuda



2. Resultats

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
FILTRE. Va ingressar per urgències o tenia el dia d'ingrés programat amb antelació?		Urgències	60,0	
	N 85	Programat o llista d'espera	40,0	
NS/NC 0				
P.0 Com valora els tràmits que va haver de fer al servei d'admissions/unitat d'admissions de l'Hospital?		Perfecte	14,3	
		Molt bé	25,0	
		Bé	53,6	
	N 28	Regular	3,6	
<i>No hi vaig passar</i>	Malament	3,6		
NS/NC 2				
P.1 Com valora el temps que va estar a la llista d'espera fins al seu ingrés?		Molt curt	5,9	
		Curt	29,4	
		Normal	29,4	
		Llarg	23,5	
	N 34	Molt llarg	11,8	
NS/NC 0				
P 1. Indicador positiu 2016: 64,7% 2015*: 61,1% 2013: 57,3% CatSalut: 75,8%				
P.2 Un cop a l'habitació què li van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital?		Perfecte	24,3	
		Molt bé	45,9	
		Bé	27,0	
	N 74	Regular	2,7	
<i>No em van donar informació</i>	Malament	0,0		
NS/NC 2				
P 2. Indicador positiu 2016: 97,3% 2015: 97,3% 2013: 97,2% CatSalut: 95,2%				
P.3 Valori en general la comoditat de l'habitació?		Perfecte	18,8	
		Molt bé	37,6	
		Bé	32,9	
		Regular	9,4	
	N 85	Malament	1,2	
NS/NC 0				
P 3. Indicador positiu 2016: 89,4% 2015: 88,7% 2013: 94,7% CatSalut: 86,9%				
P.4 Què li va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit?		Perfecte	23,5	
		Molt bé	27,1	
		Bé	31,8	
		Regular	11,8	
	N 85	Malament	5,9	
NS/NC 0				
P 4. Indicador positiu 2016: 82,4% 2015: 81,2% 2013: 91,1% CatSalut: 84,5%				

* Les dades 2015 s'han extret de l'enquesta realitzada pel Servei Català de Salut sobre l'Hospital Santa Caterina i les dades **CatSalut** fan referència al conjunt d'hospitals del CatSalut.

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
P.5 Valori en general la neteja i l'ambientació (temperatura, il·luminació, ...) de l'habitació on va estar ingressat/da.		Perfecte	32,9	
		Molt bé	36,5	
		Bé	28,2	
		Regular	1,2	
N 85	NS/NC 0	Malament	1,2	
P 5. Indicador positiu 2016: 97,6% 2015: ----% 2013: 97,4% CatSalut: ----%				
P.6 Valori en general, l'estat de la llenceria/bugaderia (llençols, pijames, tovalloles, etc.) de l'habitació on va estar ingressat/da.		Perfecte	28,9	
		Molt bé	33,7	
		Bé	30,1	
		Regular	7,2	
N 83	NS/NC 2	Malament	0,0	
P 6. Indicador positiu 2016: 92,8% 2015: ---% 2013: 97,7% CatSalut: ----%				
P.7 Va tenir problemes o inconvenients pel fet de compartir habitació amb un altre pacient?		Mai/gairebé mai	90,9	
		Poques vegades	6,5	
		Sovint	1,3	
N 77	NS/NC 0	Bastantes vegades	1,3	
<i>Vaig estar sol</i>	8	Sempre	0,0	
P 7. Indicador positiu 2016: 98,7% 2015: 90,5% 2013: 97,4% CatSalut: 92,2%				
P.8 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 li va semblar el menjar de l'hospital?		Perfecte	5,1	
		Molt bé	26,6	
		Bé	35,4	
		Regular	21,5	
N 79	NS/NC 2	Malament	11,4	
P 8. Indicador positiu 2016: 67,1% 2015: 76,0% 2013: 78,5% CatSalut: 67,8%				
P.9 Un cop ingressat a la planta , li van dir el nom del metge/sa que el/la va atendre?		Sempre	77,0	
		Gairebé sempre	0,0	
		Sovint	0,0	
		Poques vegades	0,0	
N 74	NS/NC 11	Mai/Gairebé mai	23,0	
P 9. Indicador positiu 2016: 77,0% 2015: ---% 2013: 94,7% CatSalut: ----%				
P.10 Un cop ingressat a la planta , li van dir el nom dels infermers/eres que el/la van atendre?		Sempre	62,7	
		Gairebé sempre	2,7	
		Sovint	1,3	
		Poques vegades	2,7	
N 75	NS/NC 10	Mai/Gairebé mai	30,7	
P 10. Indicador positiu 2016: 66,7% 2015: ---% 2013: 88,4% CatSalut: ----%				

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
P.11 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè les infermeres?		Perfecte	49,4	
		Molt bé	30,6	
		Bé	12,9	
		Regular	7,1	
N 85	NS/NC 0	Malament	0,0	
P 11. Indicador positiu 2016: 92,9% 2015: 89,9% 2013: 94,4% CatSalut: 95,6%				
P.12 Com valora el tracte personal, amabilitat, del personal metge?		Perfecte	50,0	
		Molt bé	38,1	
		Bé	9,5	
		Regular	2,4	
N 84	NS/NC 1	Malament	0,0	
P 12. Indicador positiu 2016: 97,6% 2015: 92,5% 2013: 97,4% CatSalut: 96,1%				
P.13 Com valora el tracte personal, amabilitat, del personal del servei d'admissions?		Perfecte	31,3	
		Molt bé	43,3	
		Bé	23,9	
		Regular	1,5	
N 66	NS/NC 18	Malament	0,0	
P 13. Indicador positiu 2016: 98,5% 2015: 90,6% 2013: 98,0% CatSalut: 95,3%				
P.14 Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè el personal celador/portalliteres?		Perfecte	37,0	
		Molt bé	45,7	
		Bé	14,8	
		Regular	2,5	
N 81	NS/NC 4	Malament	0,0	
P 14. Indicador positiu 2016: 97,5% 2015: ---% 2013: --- % CatSalut: ---%				
FILTRE. Mentre va estar ingressat el van operar?		Si	56,5	
		No	43,5	
N 85	NS/NC 0			
P.15 Com valora la informació que li van donar sobre l'operació que li van fer?		Perfecte	26,1	
		Molt bé	37,0	
		Bé	30,4	
N 46	NS/NC 1	Regular	4,3	
<i>No em van donar informació</i>	1	Malament	2,2	
P 15. Indicador positiu 2016: 93,5% 2015: 91,6% 2013: 93,3% CatSalut: 92,7%				

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
FILTRE. Li van demanar el consentiment informat (permís, la firma, ...), abans de fer-li l'operació o les proves?	Si		76,3	
	No		11,3	
N 85	NS/NC 0	No ho recordo	12,5	
P.16 Què li va semblar les explicacions que li van donar sobre el seu problema de salut, la seva malaltia?	Perfecte		41,5	
	Molt bé		23,2	
	Bé		29,3	
N 82	NS/NC 1	Regular	4,9	
<i>No em van donar explicacions</i>	2	Malament	1,2	
P 16. Indicador positiu 2016: 93,9% 2015: 90,8% 2013: 93,9% CatSalut: 92,5%				
P.17 Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	Perfecte		47,4	
	Molt bé		17,9	
N 78	NS/NC 2	Bé	28,2	
<i>No em van fer proves</i>	3	Regular	6,4	
<i>No em van informar</i>	2	Malament	0,0	
P 17. Indicador positiu 2016: 93,6% 2015: 90,5% 2013: 95,2% CatSalut: 93,5%				
P.18 Quina disposició tenien els professionals que el van atendre per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupava de la seva salut?	Perfecte		29,4	
	Molt bé		37,6	
	Bé		29,4	
	Regular		3,5	
N 85	NS/NC 0	Malament	0,0	
P 18. Indicador positiu 2016: 96,5% 2015: 87,3% 2013: 96,0% CatSalut: 90,8%				
P.19 Què li va semblar la predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió?	Perfecte		35,4	
	Molt bé		30,5	
	Bé		30,5	
	Regular		3,7	
N 82	NS/NC 3	Malament	0,0	
P 19. Indicador positiu 2016: 96,3% 2015: 91,1% 2013: 96,1% CatSalut: 91,4%				
P.20 Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre		92,9	
	Gairebé sempre		3,5	
	Sovint		0,0	
	Poques vegades		2,4	
N 85	NS/NC 0	Mai/Gairebé mai	1,2	
P 20. Indicador positiu 2016: 96,4% 2015: 93,5% 2013: 97,3% CatSalut: 95,3%				

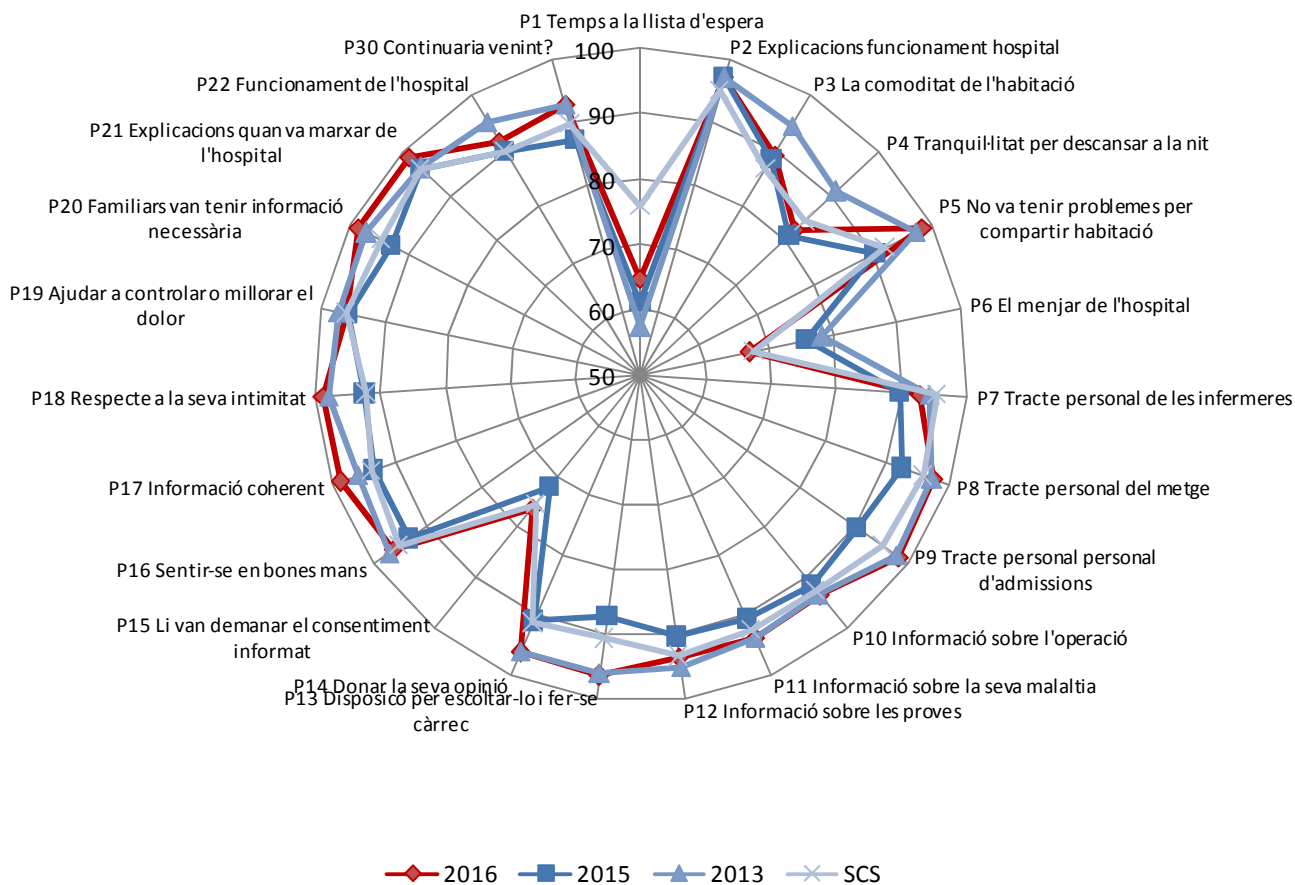
Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
P.21 La informació que li van donar els diferents professionals de salut era coherent?		Sempre	97,5	
		Gairebé sempre	0,0	
		Sovint	1,2	
		Poques vegades	0,0	
N 81	NS/NC 4	Mai/Gairebé mai	1,2	
P 21. Indicador positiu		2016: 98,8%	2015: 93,5%	2013: 96,0% CatSalut: 93,9%
P.22 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital com valora el respecte a la seva intimitat?		Perfecte	35,1	
		Molt bé	32,5	
		Bé	31,2	
		Regular	0,0	
N 77	NS/NC 8	Malament	1,3	
P 22. Indicador positiu		2016: 98,7%	2015: 92,4%	2013: 98,0% CatSalut: 92,1%
P 23. Quan va tenir dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?		Sempre	89,6	
		Gairebé sempre	6,5	
		Sovint	0,0	
N 77	NS/NC 0	Poques vegades	3,9	
<i>No vaig tenir dolor</i>	8	Mai/Gairebé mai	0,0	
P 23. Indicador positiu		2016: 96,1%	2015: 95,8%	2013: 97,2% CatSalut: 96,2%
P 24. Els seus familiars o acompanyants van tenir la informació necessària?		Sempre	97,6	
		Gairebé sempre	1,2	
		Sovint	0,0	
N 82	NS/NC 2	Poques vegades	1,2	
<i>No vaig anar acompanyat</i>	1	Mai/Gairebé mai	0,0	
P 24. Indicador positiu		2016: 98,8%	2015: 93,2%	2013: 97,3% CatSalut: 94,8%
P 25. Quan va marxar de l'hospital va entendre el que havia de fer?		Perfecte	97,6	
		Molt bé	0,0	
		Bé	1,2	
N 85	NS/NC 1	Regular	0,0	
<i>No en van explicar res</i>	2	Malament	1,2	
P 25. Indicador positiu		2016: 98,8%	2015: 96,1%	2013: 96,3% CatSalut: 96,2%
P 26. En general com valora el funcionament de l'hospital?		Perfecte	22,4	
		Molt bé	42,4	
		Bé	27,1	
		Regular	8,2	
N 85	NS/NC 0	Malament	0,0	
P 26. Indicador positiu		2016: 91,8%	2015: 90,0%	2013: 95,4% CatSalut: 90,1%

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
FILTRE. Durant la seva estada o visita al centre es va fixar amb la senyalització de les sortides d'emergència?	Sí		37,8	
	No		62,2	
N 82	NS/NC 3			
P.27 Com valora la senyalització de les sortides d'emergència?	Perfecte		27,6	
	Molt bé		27,6	
	Bé		44,8	
	Regular		0,0	
N 29	NS/NC 2	Malament	0,0	
P 27. Indicador positiu 2016: 100% 2015: ---% 2013: 94,7% CatSalut: ---%				
FILTRE. Durant la seva estada o visita al centre es va fixar amb els panells que indiquen els recorreguts en cas d'emergència?	Sí		23,5	
	No		76,5	
N 81	NS/NC 4			
P.28 Com valora els panells on s'indiquen els recorreguts en cas d'emergència?	Perfecte		42,1	
	Molt bé		26,3	
	Bé		26,3	
	Regular		5,3	
N 19	NS/NC 0	Malament	0,0	
P 28. Indicador positiu 2016: 94,7% 2015: ---% 2013: 96,07% CatSalut: ---%				
P.29 Es va sentir discriminat/da per motius de sexe, ètnia o religió al servei urgències?	Mai/ gairebé mai		100	
	Poques vegades		0,0	
	Sovint		0,0	
	Quasi sempre		0,0	
N 74	NS/NC 1	Sempre	0,0	
P 29. Indicador positiu 2016: 100% 2015: ---% 2013: 97,7% CatSalut: ---%				

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
P30. Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu hospital.		Satisfacció	8,62 (1,4)	
N 85	NS/NC 0			
P31. Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?		Si	92,9	
		No	3,5	
N 85	NS/NC 0	No ho sé	3,5	
P 31. Índex de satisfacció 2016: 92,9% 2015: 87,3% 2013: 92,9% CatSalut: 89,9%				

3. Representació gràfica.

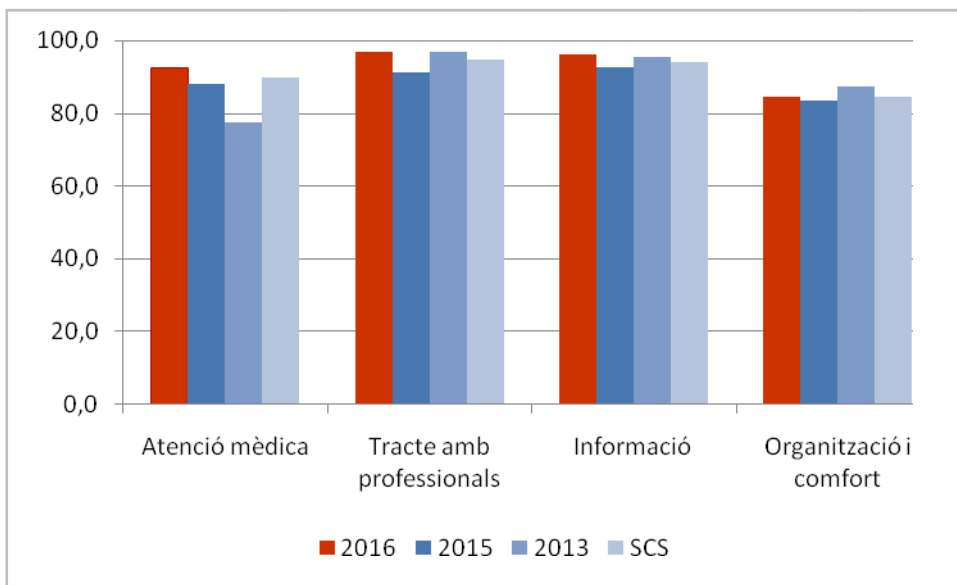
3.1 Gràfic radial amb les dades de l'IAS 2016 en comparació amb les dades generades per l'IAS 2013 i les proporcionades pel Servei Català de Salut pel conjunt de Catalunya i per l'IAS de l'any 2015.



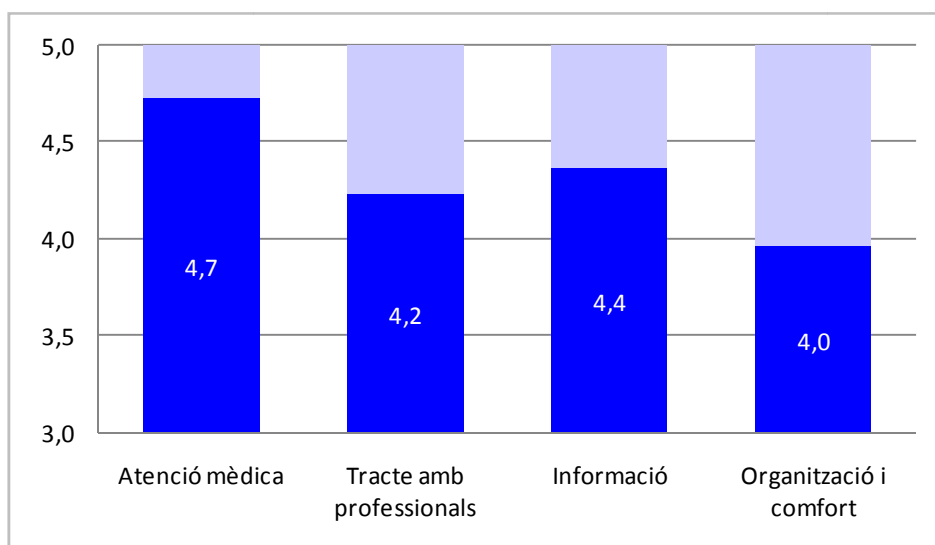
4. Comparativa de satisfacció segons estructura dels factors

Les diferents preguntes incloses a l'enquesta del SCS s'han agrupat en 4 dimensions: Atenció mèdica (P13-16, P19), Tracte amb els professionals (P7-9, P17-18), Informació (P10-12, P20-21) i Organització i confort (P1-7, P22). A continuació es presenten els Indicadors positius per cada factor (% de casos que han valorat tots els ítems del factor de forma positiva) i els índex de valoració global positiva per a cada factor, que és la puntuació mitjana de cada factor entenent que la millor puntuació per cadascun dels ítems és 5 (**Perfecte**) i la menor puntuació positiva és 3 (**Bé**).

4.1 Indicadors positius per cada factor.



4.2 Índex de valoració global per cada factor



5. Avaluació dels resultats

Descripció dels ítems amb percentatge de valoració positiva inferior al 75% i/o casos amb una variació igual o superior a 10 punts respecte l'avaluació anterior.

Hospitalització			
Enunciat	2016	2013	Diferència
P.1 Com valora el temps que va estar a la llista d'espera fins al seu ingrés?	64,7%	61,1%	=
P.8 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 li va semblar el menjar de l'hospital?	67,1%	78,5%	-
P.9 Un cop ingressat a la planta , li van dir el nom del metge/sa que el/la va atendre?	77,0%	94,7%	-
P.10 Un cop ingressat a la planta , li van dir el nom dels infermers/eres que el/la van atendre?	66,7%	88,4%	-

Hospitalització Aguts Salut Mental

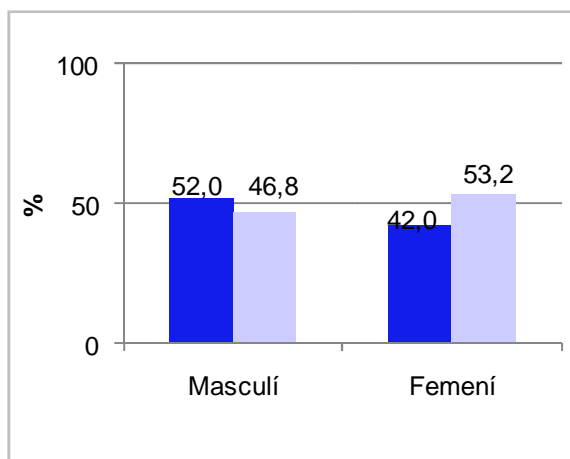
1. Descripció de la mostra

	Nombre d'enquestes
IAS 2016	47
IAS 2011	47

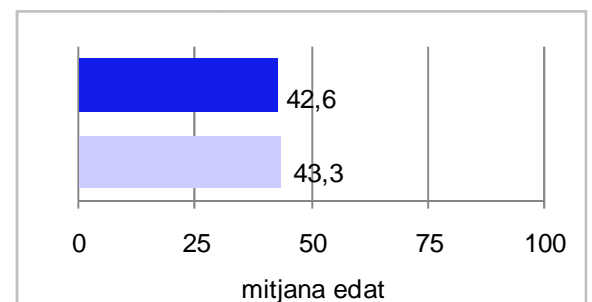
1.1 Característiques sociodemogràfiques

2016
2011

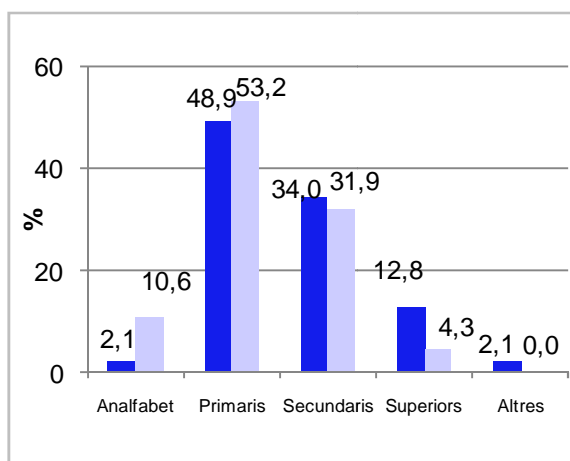
Sexe



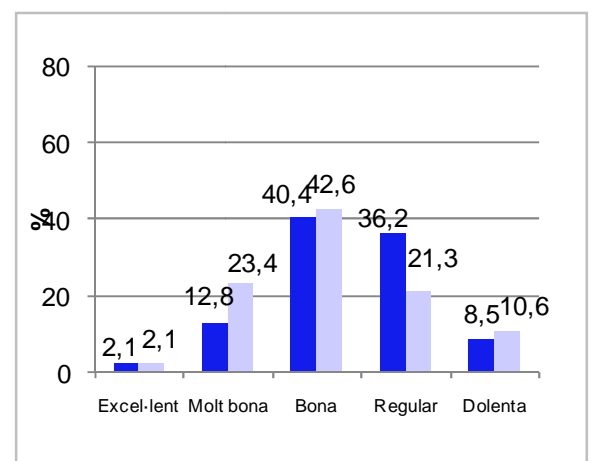
Edat



Estudis



Salut percebuda



2. Resultats

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
P.1 Un cop a l'habitació, què li van semblar les explicacions sobre el funcionament de la unitat?.		Perfecte	14,3	
		Molt bé	38,1	
		Bé	42,9	
	N 42	Regular	0,0	
<i>No em van donar cap explicació</i>	Malament	4,8		
P 1. Indicador positiu		2016: 95,2%	2011: 100%	2008: 97,4%
P.2 Valori en general la comoditat de l'habitació. Per exemple: el llit, l'armari, la butaca, l'espai per moure's, etc.		Perfecte	12,8	
		Molt bé	31,9	
		Bé	46,8	
		Regular	4,3	
N 47	Malament	4,3		
P 2. Indicador positiu		2016: 91,4%	2011: 91,3%	2008: 95,9%
P.3 Què li va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit		Perfecte	12,8	
		Molt bé	25,5	
		Bé	36,2	
		Regular	21,3	
N 47	Malament	4,3		
P 3. Indicador positiu		2016: 74,5%	2012: 95,7%	2008: 83,3%
P.4 Valori en general la neteja i l'ambientació (temperatura, il·luminació, ...) de l'habitació on va estar ingressat/da.		Perfecte	23,4	
		Molt bé	38,3	
		Bé	36,2	
		Regular	2,1	
N 47	Malament	0,0		
P4. Indicador positiu		2016: 97,9%	2011: 100%	2008: 100%

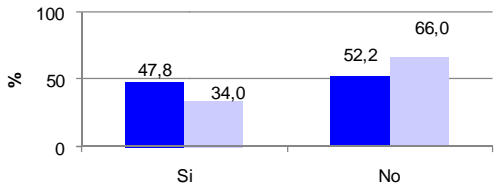
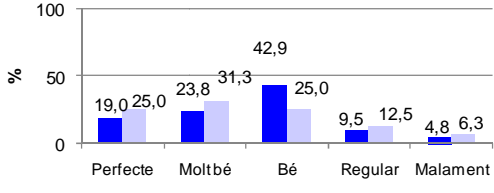
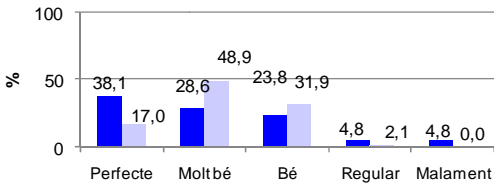
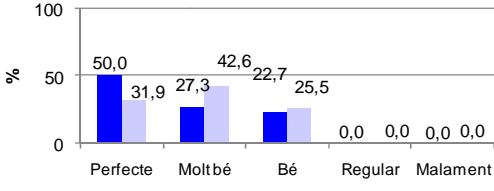
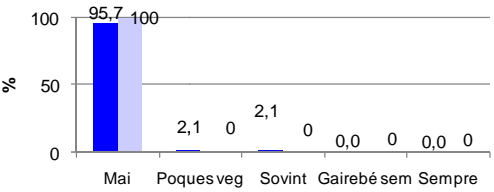
Enunciat		Categories	%	Distribució respostes																		
P.5 Valori en general, l'estat de la llenceria/bugaderia (llençols, pijames, tovalloles, etc.) de l'habitació on va estar ingressat/da.		Perfecte	21,7	<table border="1"> <caption>Data for P.5 Bar Chart</caption> <thead> <tr> <th>Year</th> <th>Perfecte</th> <th>Molt bé</th> <th>Bé</th> <th>Regular</th> <th>Malament</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2016</td> <td>21,7</td> <td>41,3</td> <td>28,3</td> <td>6,5</td> <td>2,2</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>23,4</td> <td>40,4</td> <td>36,2</td> <td>0,0</td> <td>0,0</td> </tr> </tbody> </table>	Year	Perfecte	Molt bé	Bé	Regular	Malament	2016	21,7	41,3	28,3	6,5	2,2	2011	23,4	40,4	36,2	0,0	0,0
	Year	Perfecte	Molt bé		Bé	Regular	Malament															
	2016	21,7	41,3		28,3	6,5	2,2															
	2011	23,4	40,4		36,2	0,0	0,0															
	Molt bé	41,3																				
	Bé	28,3																				
	Regular	6,5																				
N 46	NS/NC 1	Malament	2,2																			
P.5. Indicador positiu			2016: 91,3% 2011: 100% 2008: 85,1%																			
P.6 Va tenir problemes o inconvenients pel fet de compartir habitació amb un altre pacient?		Mai/ gairebé mai	66,7	<table border="1"> <caption>Data for P.6 Bar Chart</caption> <thead> <tr> <th>Year</th> <th>Mai</th> <th>Poques veg</th> <th>Sovint</th> <th>Gairebé sem</th> <th>Sempre</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2016</td> <td>66,7</td> <td>8,9</td> <td>17,8</td> <td>2,2</td> <td>4,4</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>51,2</td> <td>27,9</td> <td>11,6</td> <td>4,7</td> <td>4,7</td> </tr> </tbody> </table>	Year	Mai	Poques veg	Sovint	Gairebé sem	Sempre	2016	66,7	8,9	17,8	2,2	4,4	2011	51,2	27,9	11,6	4,7	4,7
	Year	Mai	Poques veg		Sovint	Gairebé sem	Sempre															
	2016	66,7	8,9		17,8	2,2	4,4															
2011	51,2	27,9	11,6		4,7	4,7																
	Poques vegades	8,9																				
	Sovint	17,8																				
N 45	NS/NC 0	Bastantes vegades	2,2																			
<i>Vaig estar sol</i>	2	Sempre	4,4																			
P.6 Indicador positiu			2016: 93,3% 2011: 90,7% 2008: 80,4%																			
P.7 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 li va semblar el menjar de l'hospital?		Perfecte	10,6	<table border="1"> <caption>Data for P.7 Bar Chart</caption> <thead> <tr> <th>Year</th> <th>Perfecte</th> <th>Molt bé</th> <th>Bé</th> <th>Regular</th> <th>Malament</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2016</td> <td>10,6</td> <td>27,7</td> <td>29,8</td> <td>27,7</td> <td>4,3</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>4,3</td> <td>23,4</td> <td>34,0</td> <td>27,7</td> <td>10,6</td> </tr> </tbody> </table>	Year	Perfecte	Molt bé	Bé	Regular	Malament	2016	10,6	27,7	29,8	27,7	4,3	2011	4,3	23,4	34,0	27,7	10,6
	Year	Perfecte	Molt bé		Bé	Regular	Malament															
	2016	10,6	27,7		29,8	27,7	4,3															
	2011	4,3	23,4		34,0	27,7	10,6															
	Molt bé	27,7																				
	Bé	29,8																				
	Regular	27,7																				
N 47	NS/NC 0	Malament	4,3																			
P.7. Indicador positiu			2016: 68,1% 2011: 61,7% 2008: 71,4%																			
P.8 S'avorreix a l'Hospital?		Mai/ gairebé mai	15,2	<table border="1"> <caption>Data for P.8 Bar Chart</caption> <thead> <tr> <th>Year</th> <th>Mai</th> <th>Poques veg</th> <th>Sovint</th> <th>Gairebé sem</th> <th>Sempre</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2016</td> <td>15,2</td> <td>19,6</td> <td>34,8</td> <td>10,6</td> <td>23,9</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>14,9</td> <td>6,4</td> <td>10,6</td> <td>23,4</td> <td>44,7</td> </tr> </tbody> </table>	Year	Mai	Poques veg	Sovint	Gairebé sem	Sempre	2016	15,2	19,6	34,8	10,6	23,9	2011	14,9	6,4	10,6	23,4	44,7
	Year	Mai	Poques veg		Sovint	Gairebé sem	Sempre															
	2016	15,2	19,6		34,8	10,6	23,9															
	2011	14,9	6,4		10,6	23,4	44,7															
	Poques vegades	19,6																				
	Sovint	34,8																				
	Bastantes vegades	6,5																				
N 47	NS/NC 0	Sempre	23,9																			
P.8. Indicador positiu			2016: 69,6% 2011: 31,9% 2008: 38,8%																			
P.9 Un cop ingressat a la planta , li van dir el nom del metge/sa que el/la va atendre?		Sempre	92,5	<table border="1"> <caption>Data for P.9 Bar Chart</caption> <thead> <tr> <th>Year</th> <th>Sempre</th> <th>Gairebé sem</th> <th>Sovint</th> <th>Poques veg</th> <th>Mai</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2016</td> <td>92,5</td> <td>0,0</td> <td>0,0</td> <td>0,0</td> <td>7,5</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>80,9</td> <td>4,3</td> <td>10,3</td> <td>4,3</td> <td>0,0</td> </tr> </tbody> </table>	Year	Sempre	Gairebé sem	Sovint	Poques veg	Mai	2016	92,5	0,0	0,0	0,0	7,5	2011	80,9	4,3	10,3	4,3	0,0
	Year	Sempre	Gairebé sem		Sovint	Poques veg	Mai															
	2016	92,5	0,0		0,0	0,0	7,5															
2011	80,9	4,3	10,3		4,3	0,0																
	Bastantes vegades	0,0																				
	Sovint	0,0																				
N 40	NS/NC 3	Poques vegades	0,0																			
<i>No em van donar informació</i>	4	Mai/ gairebé mai	7,5																			
P.9. Indicador positiu			2016: 92,5% 2011: 95,5 % 2008: 95,7%																			
P.10 Un cop ingressat a la planta , li van dir el nom dels infermers/eres i dels auxiliars que el/la van atendre?		Sempre	82,9	<table border="1"> <caption>Data for P.10 Bar Chart</caption> <thead> <tr> <th>Year</th> <th>Sempre</th> <th>Gairebé sem</th> <th>Sovint</th> <th>Poques veg</th> <th>Mai</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2016</td> <td>82,9</td> <td>0,0</td> <td>0,0</td> <td>4,9</td> <td>12,2</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>56,5</td> <td>13,0</td> <td>15,2</td> <td>2,2</td> <td>13,0</td> </tr> </tbody> </table>	Year	Sempre	Gairebé sem	Sovint	Poques veg	Mai	2016	82,9	0,0	0,0	4,9	12,2	2011	56,5	13,0	15,2	2,2	13,0
	Year	Sempre	Gairebé sem		Sovint	Poques veg	Mai															
	2016	82,9	0,0		0,0	4,9	12,2															
2011	56,5	13,0	15,2		2,2	13,0																
	Bastantes vegades	0,0																				
	Sovint	0,0																				
N 41	NS/NC 5	Poques vegades	4,9																			
<i>No em van donar informació</i>	1	Mai/ gairebé mai	12,2																			
P.10. Indicador positiu			2016: 82,9% 2011: 84,7% 2008: 76,6%																			

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes	
P.11 Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè el personal d'infermeria?	Perfecte		27,7		
	Molt bé		55,3		
	Bé		14,9		
	Regular		0,0		
N 47	NS/NC 0	Malament	2,1		
P 11. Indicador positiu			2016: 97,9%	2011: 100%	2008: 98,8%
P.12 Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els metges/metgesses?	Perfecte		27,7		
	Molt bé		57,4		
	Bé		14,9		
	Regular		0,0		
N 47	NS/NC 0	Malament	0,0		
P 12. Indicador positiu			2016: 100%	2011: 100%	2008: 95,9%
P.13 Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els auxiliars?	Perfecte		23,4		
	Molt bé		53,2		
	Bé		21,3		
	Regular		2,1		
N 47	NS/NC 0	Malament	0,0		
P 13. Indicador positiu			2016: 97,9%	2011: 97,9%	2008: 97,9%
P.14 Què opina del temps que li dedicava el metge?	Perfecte		19,1		
	Molt bé		36,2		
	Bé		31,9		
	Regular		10,6		
N 47	NS/NC 0	Malament	2,1		
P 14. Indicador positiu			2016: 87,2%	2011: 97,8%	2008: 81,8%
FILTRE. Durant el seu ingrés, es va posar en contacte amb la treballadora /assistent social?	Sí		23,9		
	N 46	NS/NC 1	No		76,1
P.15 Què li va semblar l'ajuda que va rebre de la treballadora/ assistent social?	Perfecte		27,3		
	Molt bé		45,5		
	Bé		27,3		
	Regular		0,0		
N 11	NS/NC 0	Malament	0,0		
P 15. Indicador positiu			2016: 100%	2011: 86,6%	2008: 73,3%

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes																								
P.16 Com valora la informació que li van donar sobre la seva malaltia?	Perfecte		9,3	<table border="1"> <caption>Data for P.16 Bar Chart</caption> <thead> <tr> <th>Category</th> <th>2016 (%)</th> <th>2011 (%)</th> <th>2008 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Perfecte</td> <td>9,3</td> <td>27,7</td> <td>41,9</td> </tr> <tr> <td>Molt bé</td> <td>41,9</td> <td>55,3</td> <td>39,5</td> </tr> <tr> <td>Bé</td> <td>39,5</td> <td>17,0</td> <td>7,0</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>7,0</td> <td>0,0</td> <td>2,3</td> </tr> <tr> <td>Malament</td> <td>2,3</td> <td>0,0</td> <td>0,0</td> </tr> </tbody> </table>	Category	2016 (%)	2011 (%)	2008 (%)	Perfecte	9,3	27,7	41,9	Molt bé	41,9	55,3	39,5	Bé	39,5	17,0	7,0	Regular	7,0	0,0	2,3	Malament	2,3	0,0	0,0
	Category	2016 (%)	2011 (%)		2008 (%)																							
	Perfecte	9,3	27,7		41,9																							
Molt bé	41,9	55,3	39,5																									
Bé	39,5	17,0	7,0																									
Regular	7,0	0,0	2,3																									
Malament	2,3	0,0	0,0																									
N 43	NS/NC 2	Regular	7,0																									
<i>No em van donar informació</i>	2	Malament	2,3																									
P 16. Indicador positiu				2016: 90,7% 2011: 100% 2008: 82,6%																								
FILTRE. Durant l'estada a l'hospital li van fer proves com : analítiques, radiografies, exploracions, anàlisis, etc.)	Sí		64,4	<table border="1"> <caption>Data for Filter Bar Chart</caption> <thead> <tr> <th>Category</th> <th>2016 (%)</th> <th>2011 (%)</th> <th>2008 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sí</td> <td>64,4</td> <td>87,2</td> <td>35,6</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>35,6</td> <td>12,8</td> <td>0,0</td> </tr> </tbody> </table>	Category	2016 (%)	2011 (%)	2008 (%)	Sí	64,4	87,2	35,6	No	35,6	12,8	0,0												
	Category	2016 (%)	2011 (%)		2008 (%)																							
Sí	64,4	87,2	35,6																									
No	35,6	12,8	0,0																									
N 45	NS/NC 2	No	35,6																									
P.17 Li van donar informació sobre les proves? Per exemple, se li van explicar per què li feien, quan li farien, etc..	Sempre		81,5	<table border="1"> <caption>Data for P.17 Bar Chart</caption> <thead> <tr> <th>Category</th> <th>2016 (%)</th> <th>2011 (%)</th> <th>2008 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sempre</td> <td>81,5</td> <td>87,8</td> <td>3,7</td> </tr> <tr> <td>Gairebé sempre</td> <td>3,7</td> <td>4,9</td> <td>0,0</td> </tr> <tr> <td>Sovint</td> <td>0,0</td> <td>4,9</td> <td>3,7</td> </tr> <tr> <td>Poques vegades</td> <td>3,7</td> <td>0,0</td> <td>11,1</td> </tr> <tr> <td>Mai</td> <td>11,1</td> <td>2,4</td> <td>0,0</td> </tr> </tbody> </table>	Category	2016 (%)	2011 (%)	2008 (%)	Sempre	81,5	87,8	3,7	Gairebé sempre	3,7	4,9	0,0	Sovint	0,0	4,9	3,7	Poques vegades	3,7	0,0	11,1	Mai	11,1	2,4	0,0
	Category	2016 (%)	2011 (%)		2008 (%)																							
	Sempre	81,5	87,8		3,7																							
	Gairebé sempre	3,7	4,9		0,0																							
Sovint	0,0	4,9	3,7																									
Poques vegades	3,7	0,0	11,1																									
Mai	11,1	2,4	0,0																									
N 27	NS/NC 2	Mai/Gairebé mai	11,1																									
P 17. Indicador positiu				2016: 85,2% 2011: 97,6% 2008: 97,5%																								
P.18 En general, com s'entenen les explicacions que li donaven sobre el seu cas?	Perfecte		59,3	<table border="1"> <caption>Data for P.18 Bar Chart</caption> <thead> <tr> <th>Category</th> <th>2016 (%)</th> <th>2011 (%)</th> <th>2008 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Perfecte</td> <td>59,3</td> <td>31,9</td> <td>55,3</td> </tr> <tr> <td>Molt bé</td> <td>18,5</td> <td>14,8</td> <td>12,8</td> </tr> <tr> <td>Bé</td> <td>14,8</td> <td>3,7</td> <td>0,0</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>3,7</td> <td>0,0</td> <td>3,7</td> </tr> <tr> <td>Malament</td> <td>3,7</td> <td>0,0</td> <td>0,0</td> </tr> </tbody> </table>	Category	2016 (%)	2011 (%)	2008 (%)	Perfecte	59,3	31,9	55,3	Molt bé	18,5	14,8	12,8	Bé	14,8	3,7	0,0	Regular	3,7	0,0	3,7	Malament	3,7	0,0	0,0
	Category	2016 (%)	2011 (%)		2008 (%)																							
	Perfecte	59,3	31,9		55,3																							
	Molt bé	18,5	14,8		12,8																							
Bé	14,8	3,7	0,0																									
Regular	3,7	0,0	3,7																									
Malament	3,7	0,0	0,0																									
N 27	NS/NC 2	Malament	3,7																									
P 18. Indicador positiu				2016: 92,6% 2011: 100% 2008: 95,9%																								
P.19 Hagués volgut més informació sobre la seva malaltia?	No, he tingut tota la que necessitava		65,9	<table border="1"> <caption>Data for P.19 Bar Chart</caption> <thead> <tr> <th>Category</th> <th>2016 (%)</th> <th>2011 (%)</th> <th>2008 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>No</td> <td>65,9</td> <td>76,6</td> <td>25,0</td> </tr> <tr> <td>A vegades</td> <td>25,0</td> <td>19,1</td> <td>9,1</td> </tr> <tr> <td>Sempre</td> <td>9,1</td> <td>4,3</td> <td>0,0</td> </tr> </tbody> </table>	Category	2016 (%)	2011 (%)	2008 (%)	No	65,9	76,6	25,0	A vegades	25,0	19,1	9,1	Sempre	9,1	4,3	0,0								
	Category	2016 (%)	2011 (%)		2008 (%)																							
No	65,9	76,6	25,0																									
A vegades	25,0	19,1	9,1																									
Sempre	9,1	4,3	0,0																									
N 44	NS/NC 3	Sí, sempre	9,1																									
P 19. Indicador positiu				2016: 65,9% 2011: 76,6% 2008: 73,5%																								
P.20 Què li va semblar la predisposició del metge per què vostè pogués donar la seva opinió?	Perfecte		17,0	<table border="1"> <caption>Data for P.20 Bar Chart</caption> <thead> <tr> <th>Category</th> <th>2016 (%)</th> <th>2011 (%)</th> <th>2008 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Perfecte</td> <td>17,0</td> <td>21,3</td> <td>55,3</td> </tr> <tr> <td>Molt bé</td> <td>40,4</td> <td>34,0</td> <td>21,3</td> </tr> <tr> <td>Bé</td> <td>34,0</td> <td>4,3</td> <td>2,1</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>4,3</td> <td>2,1</td> <td>4,3</td> </tr> <tr> <td>Malament</td> <td>4,3</td> <td>0,0</td> <td>0,0</td> </tr> </tbody> </table>	Category	2016 (%)	2011 (%)	2008 (%)	Perfecte	17,0	21,3	55,3	Molt bé	40,4	34,0	21,3	Bé	34,0	4,3	2,1	Regular	4,3	2,1	4,3	Malament	4,3	0,0	0,0
	Category	2016 (%)	2011 (%)		2008 (%)																							
	Perfecte	17,0	21,3		55,3																							
	Molt bé	40,4	34,0		21,3																							
Bé	34,0	4,3	2,1																									
Regular	4,3	2,1	4,3																									
Malament	4,3	0,0	0,0																									
N 47	NS/NC 0	Malament	4,3																									
P 20. Indicador positiu				2016: 91,5% 2011: 97,9% 2008: 89,8%																								

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
P.21 La informació que li varen donar els diferents professionals sobre el seu problema de salut era coherent?	NS/NC 1	Sempre	93,5	
		Gairebé sempre	6,5	
		Sovint	0,0	
		Poques vegades	0,0	
N 46	NS/NC 1	Mai/Gairebé mai	0,0	
P 21. Indicador positiu		2016: 100%	2011: 100%	2008: 93,9%
FILTRE. Mentre vostè estava ingressat, li van pautar medicació?	NS/NC 0	Sí	85,1	
		No	14,9	
N 47	NS/NC 0			
P.22 Li van explicar perquè servia la medicació que prenia?	NS/NC 0	Sempre	75,0	
		Gairebé sempre	2,5	
		Sovint	0,0	
		Poques vegades	5,0	
N 40	NS/NC 0	Mai/Gairebé mai	17,5	
P 22. Indicador positiu		2016: 77,5%	2011: 95,7%	2008: 73,7%
P.23 Li van explicar els possibles efectes secundaris de la medicació?	NS/NC 1	Sempre	35,9	
		Gairebé sempre	5,1	
		Sovint	0,0	
		Poques vegades	5,1	
N 39	NS/NC 1	Mai/Gairebé mai	53,8	
P 23. Indicador positiu		2016: 41,0%	2011: 93,6%	2008: 35,7%
P.24 Durant el seu ingrés, va tenir la sensació d'estar en bones mans?	NS/NC 1	Sempre	80,9	
		Gairebé sempre	10,6	
		Sovint	2,1	
		Poques vegades	2,1	
N 47	NS/NC 1	Mai/Gairebé mai	4,3	
P 24. Indicador positiu		2016: 93,6%	2011: 100%	2008: 93,9%
P.25 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat?	NS/NC 1	Perfecte	23,9	
		Molt bé	34,8	
		Bé	30,4	
		Regular	6,5	
N 46	NS/NC 1	Malament	4,3	
P 25. Indicador positiu		2016: 89,1%	2011: 100%	2008: 91,8%

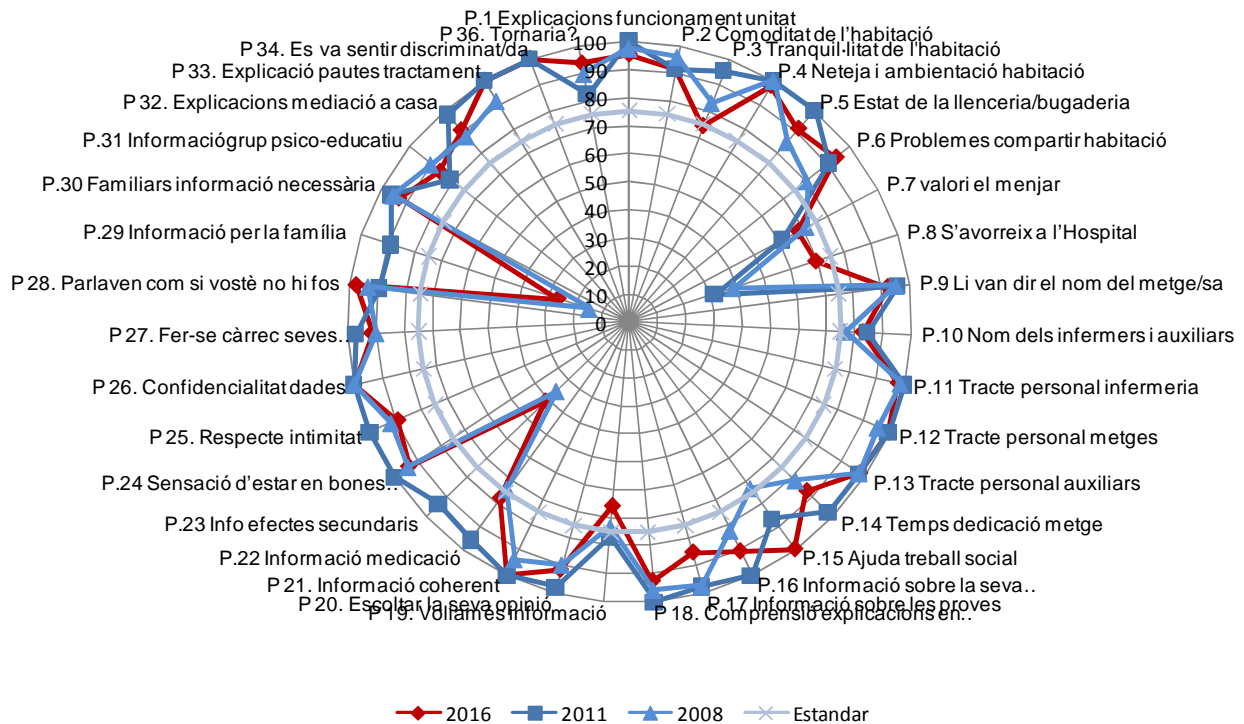
Enunciat		Categories	%	Distribució respostes																								
P.26 Creu que les seves dades personals van ser tractades de forma confidencial durant el seu ingrés a l'hospital?	Sempre		100	<table border="1"> <tr><th>Category</th><th>2016</th><th>2011</th><th>2008</th></tr> <tr><td>Sempre</td><td>100,0</td><td>100,0</td><td>100,0</td></tr> <tr><td>Gairebé sempre</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td></tr> <tr><td>Sovint</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td></tr> <tr><td>Poques vegades</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td></tr> <tr><td>Mai</td><td>0,0</td><td>0,0</td><td>0,0</td></tr> </table>	Category	2016	2011	2008	Sempre	100,0	100,0	100,0	Gairebé sempre	0,0	0,0	0,0	Sovint	0,0	0,0	0,0	Poques vegades	0,0	0,0	0,0	Mai	0,0	0,0	0,0
	Category	2016	2011		2008																							
	Sempre	100,0	100,0		100,0																							
	Gairebé sempre	0,0	0,0		0,0																							
Sovint	0,0	0,0	0,0																									
Poques vegades	0,0	0,0	0,0																									
Mai	0,0	0,0	0,0																									
N 46	NS/NC 1	Mai /Gairebé mai	0,0																									
P.26. Indicador positiu 2016: 100% 2011: 100% 2008: 100%																												
P.27 Quina disposició tenien els professionals que l'atenien per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupava de la seva salut?	Perfecte		13,0	<table border="1"> <tr><th>Category</th><th>2016</th><th>2011</th><th>2008</th></tr> <tr><td>Perfecte</td><td>13,0</td><td>40,4</td><td>45,7</td></tr> <tr><td>Molt bé</td><td>45,7</td><td>51,1</td><td>32,6</td></tr> <tr><td>Bé</td><td>32,6</td><td>6,4</td><td>6,5</td></tr> <tr><td>Regular</td><td>6,5</td><td>2,1</td><td>2,2</td></tr> <tr><td>Malament</td><td>2,2</td><td>0,0</td><td>0,0</td></tr> </table>	Category	2016	2011	2008	Perfecte	13,0	40,4	45,7	Molt bé	45,7	51,1	32,6	Bé	32,6	6,4	6,5	Regular	6,5	2,1	2,2	Malament	2,2	0,0	0,0
	Category	2016	2011		2008																							
	Perfecte	13,0	40,4		45,7																							
	Molt bé	45,7	51,1		32,6																							
Bé	32,6	6,4	6,5																									
Regular	6,5	2,1	2,2																									
Malament	2,2	0,0	0,0																									
N 46	NS/NC 1	Malament	2,2																									
P.27. Indicador positiu 2016: 91,3% 2011: 97,2% 2008: 89,8%																												
P.28 Els metges, les infermeres o els auxiliars, parlaven davant seu com si vostè no hi fos?	Mai/ gairebé mai		88,1	<table border="1"> <tr><th>Category</th><th>2016</th><th>2011</th><th>2008</th></tr> <tr><td>Mai</td><td>88,1</td><td>89,4</td><td>4,8</td></tr> <tr><td>Poques vegades</td><td>4,8</td><td>0</td><td>4,8</td></tr> <tr><td>Sovint</td><td>4,8</td><td>0</td><td>2,4</td></tr> <tr><td>Gairebé sempre</td><td>2,4</td><td>0</td><td>0,0</td></tr> <tr><td>Sempre</td><td>0,0</td><td>10,6</td><td>0,0</td></tr> </table>	Category	2016	2011	2008	Mai	88,1	89,4	4,8	Poques vegades	4,8	0	4,8	Sovint	4,8	0	2,4	Gairebé sempre	2,4	0	0,0	Sempre	0,0	10,6	0,0
	Category	2016	2011		2008																							
	Mai	88,1	89,4		4,8																							
	Poques vegades	4,8	0		4,8																							
Sovint	4,8	0	2,4																									
Gairebé sempre	2,4	0	0,0																									
Sempre	0,0	10,6	0,0																									
N 42	NS/NC 5	Sempre	0,0																									
P.28. Indicador positiu 2016: 97,6% 2011: 89,4% 2008: 93,4%																												
FILTRE. Els seus familiars o acompanyants, venien a parlar amb el metge o les infermeres?	Sí		91,5	<table border="1"> <tr><th>Category</th><th>2016</th><th>2011</th><th>2008</th></tr> <tr><td>Sí</td><td>91,5</td><td>95,7</td><td>2,1</td></tr> <tr><td>No</td><td>2,1</td><td>4,3</td><td>0,0</td></tr> </table>	Category	2016	2011	2008	Sí	91,5	95,7	2,1	No	2,1	4,3	0,0												
	Category	2016	2011		2008																							
Sí	91,5	95,7	2,1																									
No	2,1	4,3	0,0																									
N 44	NS/NC 3	No	2,1																									
P.29 Li van preguntar quina informació volia que es donés a la seva família sobre la seva malaltia?	Sempre		23,5	<table border="1"> <tr><th>Category</th><th>2016</th><th>2011</th><th>2008</th></tr> <tr><td>Sempre</td><td>23,5</td><td>73,3</td><td>0,0</td></tr> <tr><td>Gairebé sempre</td><td>0,0</td><td>2,2</td><td>2,9</td></tr> <tr><td>Sovint</td><td>2,9</td><td>13,3</td><td>0,0</td></tr> <tr><td>Poques vegades</td><td>0,0</td><td>2,2</td><td>2,2</td></tr> <tr><td>Mai</td><td>0,0</td><td>73,5</td><td>8,9</td></tr> </table>	Category	2016	2011	2008	Sempre	23,5	73,3	0,0	Gairebé sempre	0,0	2,2	2,9	Sovint	2,9	13,3	0,0	Poques vegades	0,0	2,2	2,2	Mai	0,0	73,5	8,9
	Category	2016	2011		2008																							
	Sempre	23,5	73,3		0,0																							
	Gairebé sempre	0,0	2,2		2,9																							
Sovint	2,9	13,3	0,0																									
Poques vegades	0,0	2,2	2,2																									
Mai	0,0	73,5	8,9																									
N 34	NS/NC 9	Mai/Gairebé mai	73,5																									
P.29 Indicador positiu 2016: 26,5% 2011: 88,8% 2008: 14,9%																												
P.30 Els seus familiars o acompanyants van tenir la informació necessària?	Sempre		78,0	<table border="1"> <tr><th>Category</th><th>2016</th><th>2011</th><th>2008</th></tr> <tr><td>Sempre</td><td>78,0</td><td>86,7</td><td>12,2</td></tr> <tr><td>Gairebé sempre</td><td>12,2</td><td>6,7</td><td>2,4</td></tr> <tr><td>Sovint</td><td>2,4</td><td>2,2</td><td>2,4</td></tr> <tr><td>Poques vegades</td><td>2,4</td><td>2,2</td><td>2,2</td></tr> <tr><td>Mai</td><td>2,4</td><td>4,9</td><td>2,2</td></tr> </table>	Category	2016	2011	2008	Sempre	78,0	86,7	12,2	Gairebé sempre	12,2	6,7	2,4	Sovint	2,4	2,2	2,4	Poques vegades	2,4	2,2	2,2	Mai	2,4	4,9	2,2
	Category	2016	2011		2008																							
	Sempre	78,0	86,7		12,2																							
	Gairebé sempre	12,2	6,7		2,4																							
Sovint	2,4	2,2	2,4																									
Poques vegades	2,4	2,2	2,2																									
Mai	2,4	4,9	2,2																									
N 41	NS/NC 2	Mai/Gairebé mai	4,9																									
P.30 Indicador positiu 2016: 92,7% 2011: 95,6% 2008: 95,0%																												

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
FILTRE. Durant el seu ingrés, va participar en algun grup psicoeducatiu?		Sí	47,8	
N 46	NS/NC 1	No	52,2	
P.31 La informació que li van donar en el grup psico-educatiu, li va servir per fer front a la seva malaltia?		Perfecte	19,0	
		Molt bé	23,8	
		Bé	42,9	
		Regular	9,5	
N 21	NS/NC 9	Malament	4,8	
P 31. Indicador positiu		2016: 85,7%		2011: 81,3% 2008: 90,0%
P.32 Si havia de prendre medicació a casa, què li semblen les explicacions que li van donar?		Perfecte	38,1	
		Molt bé	28,6	
		Bé	23,8	
N 21	NS/NC 0	Regular	4,8	
<i>No en vaig haver de prendre</i> 3		Malament	4,8	
P 32. Indicador positiu		2016: 90,5%		2011: 97,8% 2008: 87,8%
P.33 Com li van explicar les pautes que havia de seguir quan fos a casa? (hàbits d'alimentació, de son, horari de medicació....)		Perfecte	50,0	
		Molt bé	27,3	
		Bé	22,7	
N 44	NS/NC 1	Regular	0,0	
<i>No em van explicar res</i> 3		Malament	0,0	
P 33. Indicador positiu		2016: 100%		2011: 100% 2008: 91,7%
P.34 Durant la seva estada a l'hospital s'ha sentit discriminat/da per motius de sexe, raça o religió?		Mai/ gairebé mai	95,7	
		Poques vegades	2,1	
		Sovint	2,1	
		Bastantes vegades	0,0	
N 47	NS/NC 0	Sempre	0,0	
P 34. Indicador positiu		2016: 100%		2011: 100% 2008: ----%

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes	
P.35 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu hospital.		Satisfacció	8,21 (1,4)		
	N 47				NS/NC 0
P.36 Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?		Si	93,5		
		No	0,0		
	N 46	NS/NC 1	No ho sé		6,5
P 36. Indicador positiu			2016: 93,5%	2011: 82,6%	2008: 89,8%

3. Representació gràfica.

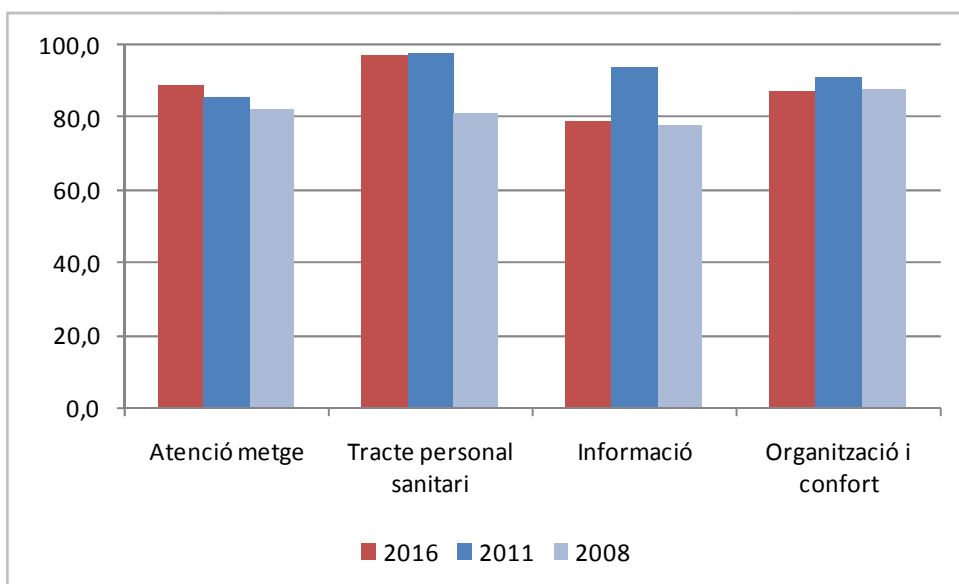
3.1 Gràfic radial amb les dades de l'IAS 2016 i en comparació amb les dades IAS 2011, 2008 i l'estàndard.



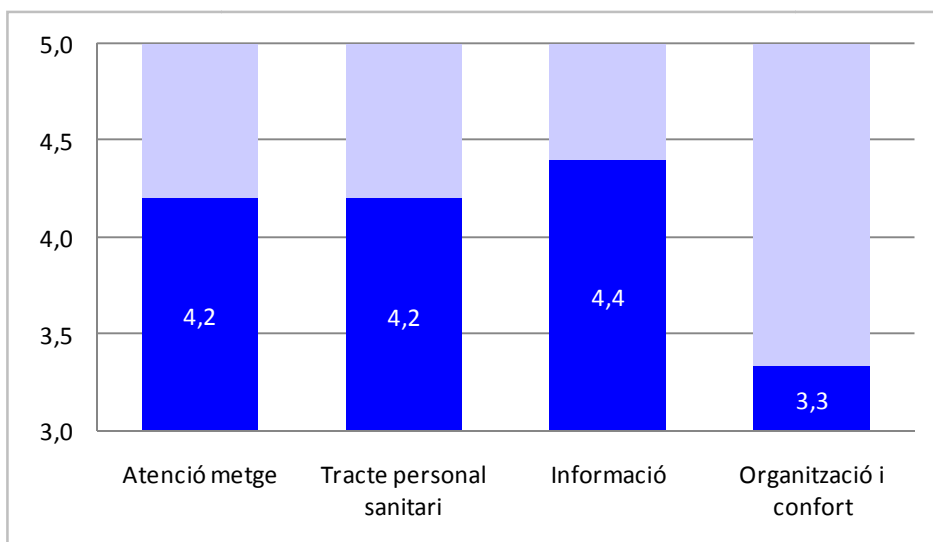
4. Comparativa de satisfacció segons estructura dels factors

Les diferents preguntes s'han agrupat en 4 grans dimensions: Atenció mèdica (P8-10, P14, P24, P27-28), Tracte amb els professionals (P11-13, P15, P20, P25-26, P34), Informació (P16-19, P21-23, P29-33) i Organització i confort (P1-7). A continuació es presenten els Indicadors positius per cada factor (% de casos que han valorat tots els ítems del factor de forma positiva) i els índex de valoració global positiva per a cada factor, que és la puntuació mitjana de cada factor entenent que la millor puntuació per cadascun dels ítems és 5 (**Perfecte**) i la menor puntuació positiva és 3 (**Bé**).

4.1 Indicadors positius per cada factor.



4.2 Índex de valoració global per cada factor



5. Avaluació dels resultats

Descripció dels ítems amb percentatge de valoració positiva inferior al 75% i/o casos amb una variació igual o superior a 10 punts respecte l'avaluació anterior.

Hospitalització Psiquiàtrica			
Enunciat	2016	2011	Diferència
P 3. Què li va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit	74,5%	95,7%	-
P 5. Valori en general, l'estat de la llenceria/bugaderia (llençols, pijames, tovalloles, etc.) de l'habitació on va estar ingressat/da.	91,2%	100%	-
P 7. 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 li va semblar el menjar de l'hospital?	68,1%	61,7%	+
P 8. S'avorreix a l'Hospital?	69,6%	31,9%	+
P 14. Què opina del temps que li dedicava el metge?	87,2%	97,8%	-
P 15. Què li va semblar l'ajuda que va rebre de la treballadora/ assistent social?	100%	86,6%	+
P 16. Com valora la informació que li van donar sobre la seva malaltia?	90,7%	100%	-
P 19. Hagués volgut més informació sobre la seva malaltia?	65,9%	76,6%	-
P 22. Li van explicar perquè servia la medicació que prenia?	77,5%	95,7%	-
P 23. Li van explicar els possibles efectes secundaris de la medicació?	41,0%	93,6%	-
P 25. Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat?	89,1%	100%	-
P 29. Li van preguntar quina informació volia que es donés a la seva família sobre la seva malaltia?	26,5%	88,8%	-

Extraccions.
Laboratori d'anàlisis clíniques

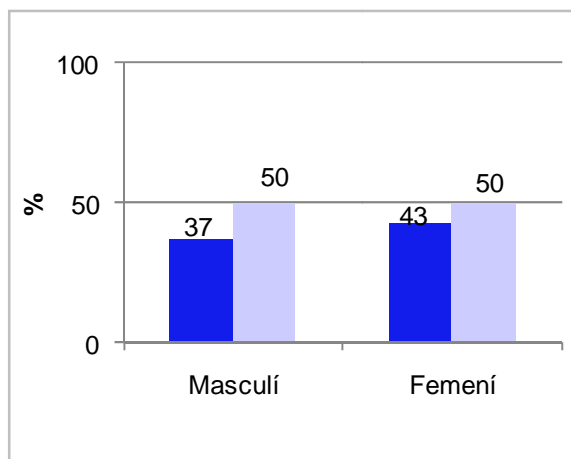
1. Descripció de la mostra

	Nombre d'enquestes
IAS 2016	88
IAS 2015	88

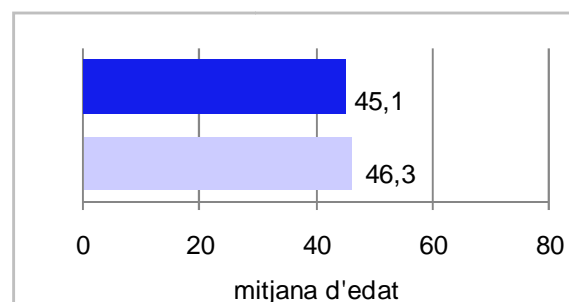
1.1 Característiques sociodemogràfiques

IAS 2016
IAS 2015

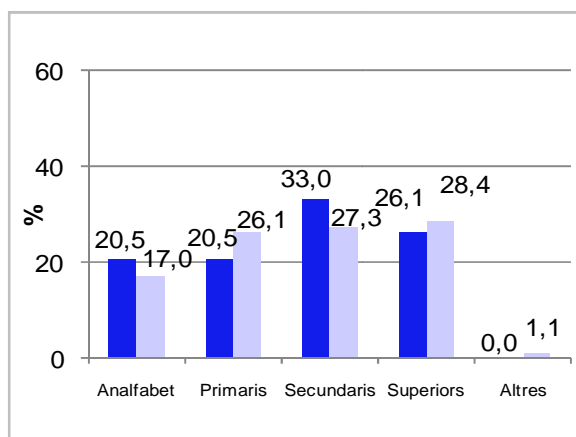
Sexe



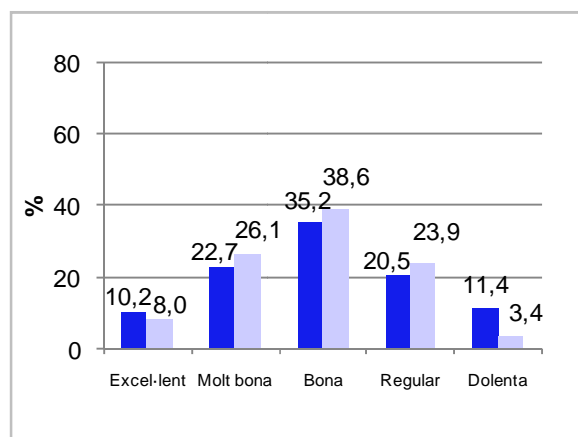
Edat



Estudis



Salut percebuda



2. Resultats

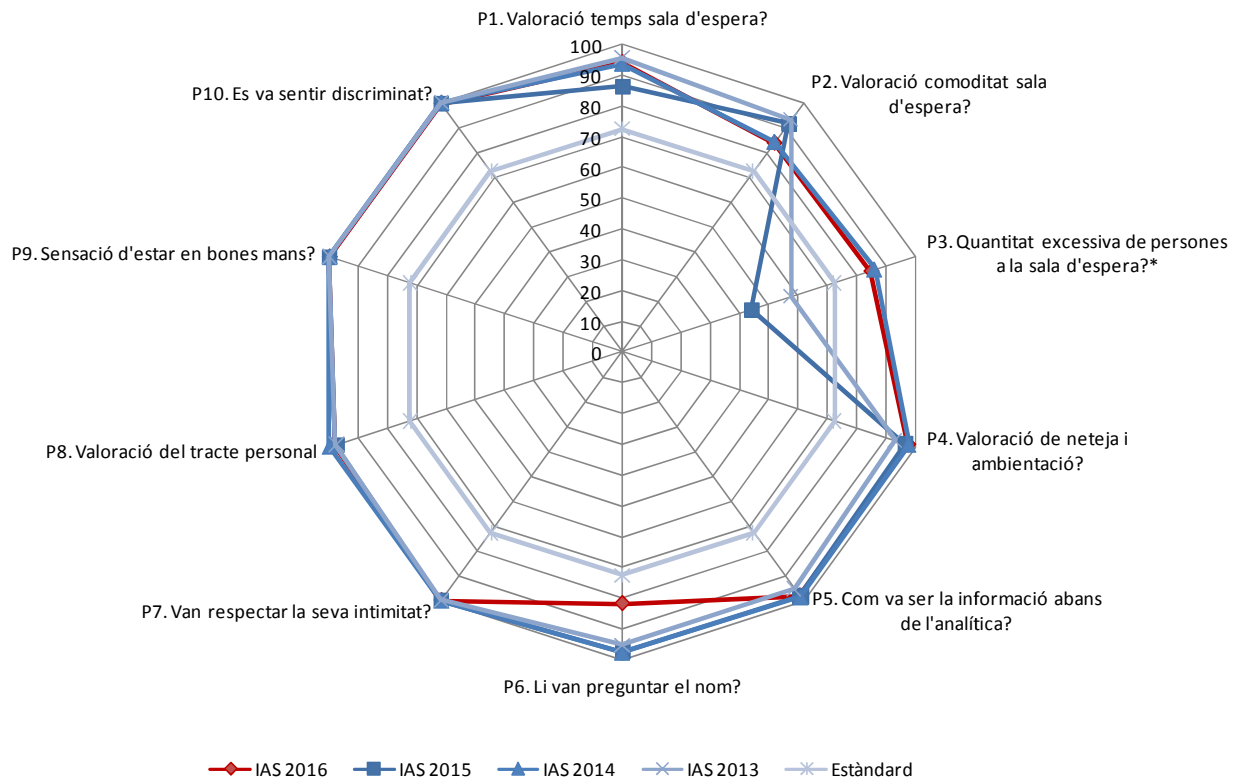
Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
FILTRE. . Era el primer cop que anava al servei d'extraccions de consultes externes de l'Hospital Santa Caterina?	N 87	Sí	34,5	
		No	65,5	
NS/NC 1				
P.1 Com valora el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera fins el moment de l'extracció?	N 87	Molt curt	6,9	
		Curt	33,3	
		Normal	54,0	
		Llarg	3,4	
NS/NC 1	Molt llarg	2,3		
P 1. Indicador positiu 2016: 94,3% 2015: 86,4% 2014: 93,5% 2013: 95,5%				
P.2 Com valora la comoditat de la sala d'espera (cadeires, soroll, quantitat de gent, etc.?)	N 87	Perfecte	6,8	
		Molt bé	17,0	
		Bé	60,2	
		Regular	15,9	
NS/NC 1	Malament	0,0		
P 2. Indicador positiu 2016: 84,1% 2015: 92,1% 2014: 84,2% 2013: 93,2%				
P.3 Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era "excessiva"?	N 87	Mai/ gairebé mai	39,1	
		Poques vegades	25,3	
		Sovint	20,7	
		Gairebé sempre	10,3	
NS/NC 1	Sempre	4,6		
P 3. Indicador positiu 2016: 85,1% 2015: 44,3% 2014: 86,2% 2013: 57,7%				
P.4 Com valora en general la neteja i l'ambientació (il·luminació, temperatura...) del centre- (sala d'espera, passadissos, lavabos, etc...)?	N 88	Perfecte	17,0	
		Molt bé	29,5	
		Bé	51,1	
		Regular	2,3	
NS/NC 0	Malament	0,0		
P 4. Indicador positiu 2016: 97,7% 2015: 96,6% 2014: 97,9% 2013: 93,2%				
P.5 Com valora la informació que li van donar abans de fer-se l'anàlítica- (pautes, horaris...)?	N 54	Perfecte	22,2	
		Molt bé	33,3	
		Bé	42,6	
NS/NC 1	Regular	1,9		
<i>No em van donar informació</i> 33		Malament	0,0	
P 5. Indicador positiu 2016: 98,1% 2015: 98,4% 2014: 98,7% 2013: 93,2%				

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
P.6 En el moment de l'extracció li van preguntar el seu nom?	Sempre		81,9	
	Gairebé sempre		0,0	
	Sovint		0,0	
	Poques vegades		0,0	
N 72	NS/NC 16	Mai/ gairebé mai	18,1	
P 6. Indicador positiu 2016: 81,9% 2015: 97,5% 2014: 97,8% 2013: 95,3%				
P.7 Durant l'extracció, com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfecte		38,6	
	Molt bé		29,5	
	Bé		31,8	
	Regular		0,0	
N 88	NS/NC 0	Malament	0,0	
P 7. Indicador positiu 2016: 100% 2015: 100% 2014: 100% 2013: 100%				
P.8 Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè, el personal d'extraccions?	Perfecte		36,4	
	Molt bé		47,7	
	Bé		14,8	
	Regular		0,0	
N 88	NS/NC 0	Malament	1,9	
P 8. Indicador positiu 2016: 98,1% 2015: 97,7% 2014: 100% 2013: 97,7%				
P.9 Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre		94,3	
	Gairebé sempre		3,4	
	Sovint		2,3	
	Poques vegades		0,0	
N 88	NS/NC 0	Mai	0,0	
P 9. Indicador positiu 2016: 100% 2015: 100% 2014: 100% 2013: 100%				
P.10 Es va sentir discriminat/da per motius de sexe, raça o religió al servei d'extraccions?	Mai/ Gairebé mai		100	
	Poques vegades		0,0	
	Sovint		0,0	
	Gairebé sempre		0,0	
N 88	NS/NC 0	Sempre	0,0	
P 10. Indicador positiu 2016: 100% 2015: 100% 2014: 100% 2013: 100%				
P.11 Considera que se li va donar la possibilitat de manifestar els seus drets i voluntats? *el 95% van respondre NS/NC.	Sempre		33,3	
	Gairebé sempre		0,0	
	Sovint		0,0	
	Poques vegades		0,0	
N 0	NS/NC 88	Mai/ Gairebé mai	66,7	
P 11. Indicador positiu 2016: 33,3% 2015: --% 2014: 100% 2013: 84,2%				

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
P.12 Com considera que va ser atès/atesa pel personal administratiu en el moment		Perfecte	13,9	
		Molt bé	38,0	
		Bé	44,3	
		Regular	3,8	
N 79 NS/NC 9	Malament	0,0		
P 12. Indicador positiu 2016: 96,2% 2015: --% 2014: --% 2013: --%				
P.13 Com valora l'atenció que va rebre en el moment de lliurar-li la petició al personal administratiu?		Perfecte	13,9	
		Molt bé	39,2	
		Bé	43,0	
		Regular	3,8	
N 79 NS/NC 9	Malament	0,0		
P 13. Indicador positiu 2016: 96,2% 2015: --% 2014: --% 2013: --%				
P.14 Valori el seu grau de satisfacció global amb el servei d'extraccions.	Satisfacció		8,89 (1,0)	
N 88 NS/NC 0				
P.15 Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?	Si		97,7	
	No ho sé		2,3	
N 88 NS/NC 0	No		0,0	
P 15. Indicador positiu 2016: 97,7% 2015: 97,7% 2014: 90,7% 2013: 93,0%				

3. Representació gràfica.

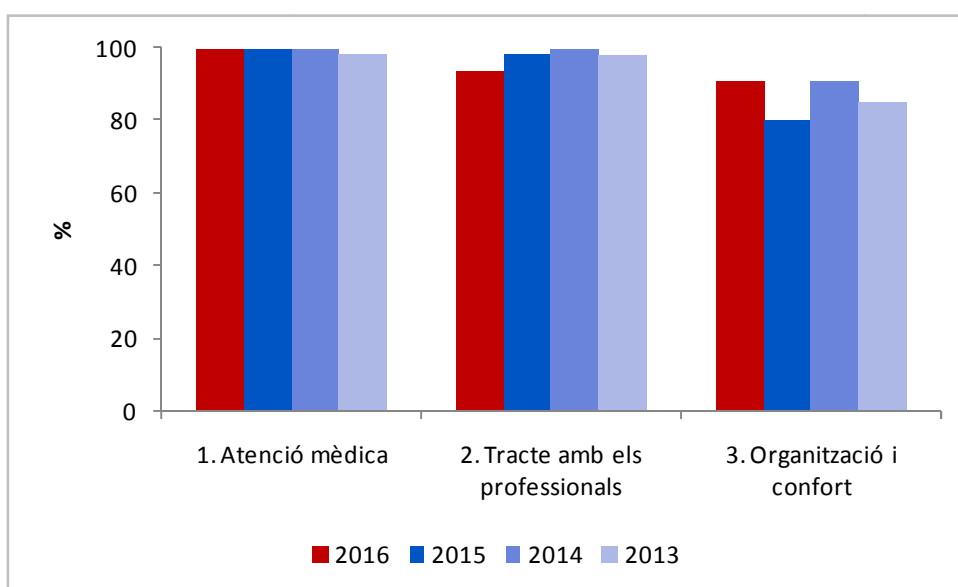
3.1 Gràfic radial amb les dades de l'IAS 2016 i en comparació amb les dades dels anys 2015, 2014 i 2013.



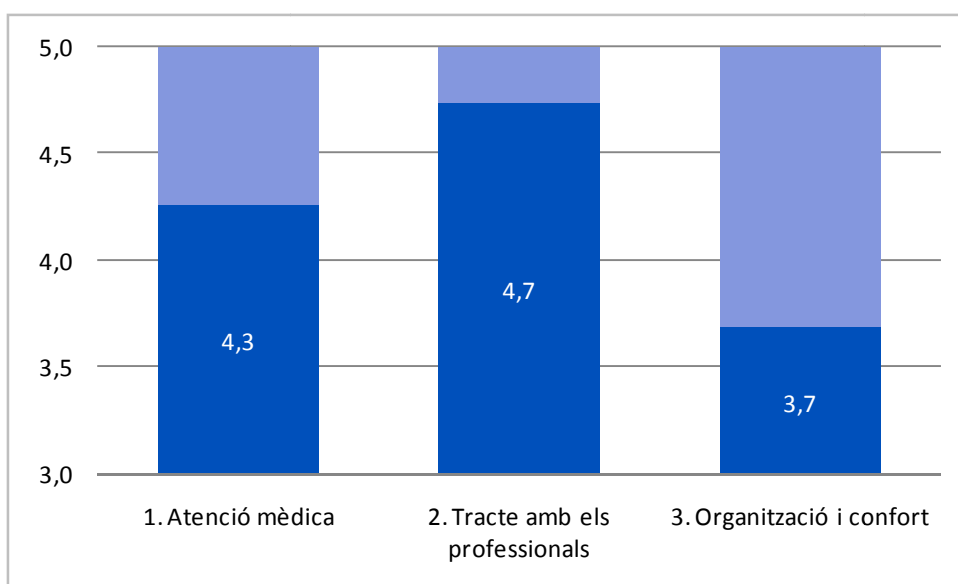
4. Comparativa de satisfacció segons estructura dels factors

Les diferents preguntes s'han agrupat en 4 grans dimensions: Atenció mèdica (P5, P7, P9), Tracte amb els professionals (P6, P8, P10) i Organització i confort (P1-4). A continuació es presenten els Indicadors positius per cada factor (% de casos que han valorat tots els ítems del factor de forma positiva) i els índex de valoració global positiva per a cada factor, que és la puntuació mitjana de cada factor entenent que la millor puntuació per cadascun dels ítems és 5 (**Perfecte**) i la menor puntuació positiva és 3 (**Bé**).

4.1 Indicadors positius per cada factor.



4.2 Índex de valoració global per cada factor



5. Avaluació dels resultats

Descripció dels ítems amb percentatge de valoració positiva inferior al 75% i/o casos amb una variació igual o superior a 10 punts respecte l'avaluació anterior.

Extraccions			
Enunciat	2016	2015	Diferència
P.3 Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era "excessiva"?	85,1%	44,3%	+
P.6 En el moment de l'extracció li van preguntar el seu nom?	81,9%	97,5%	-