

Pla d'enquestes de satisfacció d'assegurats del CatSalut – PLAENSA ©

Estudi de qualitat de servei i satisfacció amb la línia de servei **ATENCIÓ HOSPITALÀRIA AMB INTERNAMENT 2012**

PRESENTACIÓ AMB RESULTATS PER HOSPITAL

Unitat de Qualitat - Divisió d'Atenció al Ciutadà- Àrea de Serveis i Qualitat.

Fitxa tècnica

Nivell de confiança: 95%

Grandària de la mostra: 4780 enquestes

Proporció esperada: 0,898

Marge d'error: $\pm 0,875$ per al global de Catalunya

- **Àmbit:** Catalunya, regions sanitàries, els tres àmbits de la RS Barcelona.
- **Univers:** Persones de 15 anys o més que hagin estat ingressades com a mínim dues nits.
- **Mètode de recollida de la informació:** Enquesta telefònica assistida per ordinador (mètode C.A.T.I).
- **Procediment de mostreig:** S'han seleccionat els registres necessaris a partir de les dades de facturació del CatSalut de setembre a desembre de 2011.
- **Treball de camp:** Realitzat per Sanitat Respon del 10 al 24 de juliol del 2012.

Qüestionari	Nivell de resultats	Nombre d'unitats mostrals	Nombre mínim d'enquestes per unitat mostral	Nombre d'enquestes realitzades
Atenció hospitalària	Catalunya Regió Sanitària UP	58 UP	80	4780

Presentació de resultats

1

Tres tipologies d'indicadors

- En l'estudi es poden diferenciar tres tipologies d'indicadors de qualitat de servei:

Tipologies	Presentació de resultats	Nombre d'indicadors
1. Indicadors amb escala de valoració de 5 categories	Es mostra el percentatge de persones que han efectuat una valoració en una de les 3 categories positives de l'escala. Exemple: Excel·lent, Molt bona i Bona	22 indicadors
2. Indicador de grau de satisfacció global	Es presenta la puntuació mitjana, de 0 a 10, efectuada pels enquestats	1 indicador
3. Indicador de fidelitat	Es presenta el percentatge de persones que afirmen que, si pogués triar, continuaria anant al mateix hospital	1 indicador

2

Comparatives amb Catalunya

- L'estudi s'ha dissenyat per a que les dades de cada hospital es puguin comparar amb els resultats agregats de Catalunya. En canvi, el disseny de l'estudi no contempla les comparatives entre hospitals

3

Presentació de resultats per territori (RS)

- Els resultats es presenten:
 - Per hospital proveïdor. Aquests, s'han ordenat alfabèticament i es presenten segons la lògica territorial: per Regions Sanitàries (RS)

Resultats per hospital. RS Alt Pirineu i Aran

Pregunta resumida	Catalunya	Denominació de l'Hospital			
		Espitau Vall d'Aran	Fundació Sant Hospital	Hospital Comarcal del Pallars	Hospital de Puigcerdà
P1 Temps a la llista d'espera	79,9%	93,5%	86,2%	82,8%	90,5%
P2 Explicacions funcionament hospital	95,2%	96,1%	93,7%	100,0%	91,9%
P3 La comoditat de l'habitació	90,5%	96,4%	83,3%	95,1%	85,5%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	87,4%	91,3%	85,5%	92,7%	91,4%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	91,6%	96,3%	90,2%	96,8%	100,0%
P6 El menjar de l'hospital	72,6%	80,3%	80,5%	80,2%	63,9%
P7 Tracte personal de les infermeres	96,6%	96,4%	97,6%	98,8%	97,6%
P8 Tracte personal del metge	96,4%	100,0%	91,7%	100,0%	92,8%
P9 Tracte personal personal d'admissions	96,9%	98,7%	88,0%	100,0%	95,9%
P10 Informació sobre l'operació	93,0%	92,5%	92,5%	94,7%	91,7%
P11 Informació sobre la seva malaltia	93,0%	90,2%	88,6%	92,6%	96,2%
P12 Informació sobre les proves	94,3%	97,3%	94,4%	95,8%	94,4%
P13 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	93,4%	96,3%	92,8%	97,5%	95,2%
P14 Donar la seva opinió	93,0%	92,7%	86,9%	100,0%	94,0%
P15 Li van demanar el consentiment informat	81,5%	88,5%	72,5%	70,1%	70,5%
P16 Sentir-se en bones mans	96,7%	97,5%	94,0%	96,2%	96,3%
P17 Informació coherent	96,0%	97,5%	93,6%	97,4%	98,7%
P18 Respecte a la seva intimitat	92,9%	96,3%	95,2%	96,3%	96,2%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	96,4%	98,6%	98,6%	95,7%	97,0%
P20 Familiars van tenir informació necessària	95,0%	96,2%	93,6%	97,5%	92,2%
P21 Explicacions quan va marxar de l'hospital	97,1%	98,7%	97,6%	100,0%	97,5%
P22 Funcionament de l'hospital	93,3%	92,6%	84,3%	98,8%	91,6%
P101 Grau de satisfacció global	8,46	8,55	7,74	8,60	8,14
P102 Continuaria venint?	91,4%	86,6%	83,3%	96,3%	86,7%

Resultats per hospital. RS Lleida

Pregunta resumida	Catalunya	Denominació de l'Hospital	
		Hospital Santa Maria	Hospital U. Arau de Vilanova de Lleida
P1 Temps a la llista d'espera	79,9%	71,6%	84,2%
P2 Explicacions funcionament hospital	95,2%	98,7%	93,0%
P3 La comoditat de l'habitació	90,5%	93,9%	84,3%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	87,4%	95,1%	82,9%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	91,6%	91,9%	85,9%
P6 El menjar de l'hospital	72,6%	72,7%	53,8%
P7 Tracte personal de les infermeres	96,6%	96,3%	91,6%
P8 Tracte personal del metge	96,4%	98,8%	95,2%
P9 Tracte personal personal d'admissions	96,9%	97,5%	95,9%
P10 Informació sobre l'operació	93,0%	96,9%	89,2%
P11 Informació sobre la seva malaltia	93,0%	97,5%	96,3%
P12 Informació sobre les proves	94,3%	98,7%	96,1%
P13 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	93,4%	96,2%	93,8%
P14 Donar la seva opinió	93,0%	98,7%	92,4%
P15 Li van demanar el consentiment informat	81,5%	91,1%	77,8%
P16 Sentir-se en bones mans	96,7%	97,6%	96,3%
P17 Informació coherent	96,0%	97,4%	97,3%
P18 Respecte a la seva intimitat	92,9%	94,9%	93,8%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	96,4%	100,0%	98,5%
P20 Familiars van tenir informació necessària	95,0%	97,4%	94,8%
P21 Explicacions quan va marxar de l'hospital	97,1%	96,3%	97,5%
P22 Funcionament de l'hospital	93,3%	96,3%	91,5%
P101 Grau de satisfacció global	8,46	8,90	8,17
P102 Continuaria venint?	91,4%	91,3%	85,4%

Resultats per hospital. RS Tarragona

Pregunta resumida	Catalunya	Denominació de l'Hospital					
		Centre MQ Reus	Hospital del Vendrell	Hospital Sant Pau i Santa Tecla	Hospital U. Joan XXIII de Tarragona	Pius Hospital de Valls	Universit. de Sant Joan de Reus
P1 Temps a la llista d'espera	79,9%	82,4%	86,4%	84,8%	81,0%	81,8%	72,7%
P2 Explicacions funcionament hospital	95,2%	95,9%	95,7%	93,5%	95,5%	97,1%	94,9%
P3 La comoditat de l'habitació	90,5%	96,3%	95,1%	88,8%	79,3%	93,8%	95,2%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	87,4%	95,1%	95,1%	85,4%	82,7%	90,1%	90,5%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	91,6%	94,4%	86,3%	88,1%	84,1%	90,0%	90,0%
P6 El menjar de l'hospital	72,6%	85,1%	64,2%	69,7%	60,8%	72,2%	69,1%
P7 Tracte personal de les infermeres	96,6%	100,0%	93,9%	96,3%	96,3%	96,3%	94,0%
P8 Tracte personal del metge	96,4%	93,8%	93,9%	93,9%	98,8%	97,5%	95,2%
P9 Tracte personal personal d'admissions	96,9%	97,4%	100,0%	94,6%	92,2%	98,5%	95,9%
P10 Informació sobre l'operació	93,0%	89,4%	92,1%	95,6%	94,4%	85,7%	97,1%
P11 Informació sobre la seva malaltia	93,0%	92,4%	90,0%	92,6%	92,0%	92,3%	91,0%
P12 Informació sobre les proves	94,3%	95,6%	90,5%	93,2%	92,1%	90,5%	93,3%
P13 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	93,4%	96,3%	87,5%	88,8%	95,0%	92,6%	93,8%
P14 Donar la seva opinió	93,0%	96,1%	91,3%	96,2%	92,1%	90,1%	91,7%
P15 Li van demanar el consentiment informat	81,5%	89,9%	86,7%	80,8%	76,9%	80,8%	74,4%
P16 Sentir-se en bones mans	96,7%	96,2%	92,7%	98,8%	97,4%	97,5%	97,5%
P17 Informació coherent	96,0%	97,4%	96,1%	98,7%	93,5%	94,8%	93,6%
P18 Respecte a la seva intimitat	92,9%	96,2%	100,0%	96,3%	91,5%	95,1%	89,4%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	96,4%	98,5%	96,1%	95,9%	97,1%	95,8%	95,6%
P20 Familiars van tenir informació necessària	95,0%	96,1%	91,0%	97,5%	97,5%	94,9%	95,1%
P21 Explicacions quan va marxar de l'hospital	97,1%	92,2%	98,8%	96,3%	97,5%	97,5%	95,2%
P22 Funcionament de l'hospital	93,3%	97,5%	96,3%	92,6%	85,4%	93,8%	94,0%
P101 Grau de satisfacció global	8,46	8,73	8,35	8,57	8,30	8,33	8,68
P102 Continuaria venint?	91,4%	93,8%	92,5%	97,5%	90,0%	86,3%	91,6%

Resultats per hospital. RS Terres de l'Ebre

Pregunta resumida	Catalunya	Denominació de l'Hospital		
		Hospital Comarcal d'Amposta	Hospital Comarcal Móra d'Ebre	Verge de la Cinta de Tortosa
P1 Temps a la llista d'espera	79,9%	85,7%	72,7%	80,0%
P2 Explicacions funcionament hospital	95,2%	96,0%	97,3%	94,2%
P3 La comoditat de l'habitació	90,5%	96,4%	92,5%	85,2%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	87,4%	97,6%	91,3%	79,0%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	91,6%	91,3%	92,9%	88,1%
P6 El menjar de l'hospital	72,6%	79,2%	70,1%	62,8%
P7 Tracte personal de les infermeres	96,6%	97,6%	98,8%	95,1%
P8 Tracte personal del metge	96,4%	97,6%	97,6%	95,1%
P9 Tracte personal personal d'admissions	96,9%	100,0%	97,2%	97,3%
P10 Informació sobre l'operació	93,0%	91,8%	100,0%	96,7%
P11 Informació sobre la seva malaltia	93,0%	94,9%	96,2%	91,1%
P12 Informació sobre les proves	94,3%	97,3%	94,5%	92,8%
P13 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	93,4%	97,6%	97,6%	89,0%
P14 Donar la seva opinió	93,0%	96,3%	97,5%	96,2%
P15 Li van demanar el consentiment informat	81,5%	88,8%	78,9%	70,5%
P16 Sentir-se en bones mans	96,7%	97,5%	98,7%	93,9%
P17 Informació coherent	96,0%	94,8%	96,1%	96,2%
P18 Respecte a la seva intimitat	92,9%	97,6%	93,8%	91,3%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	96,4%	98,6%	100,0%	94,3%
P20 Familiars van tenir informació necessària	95,0%	97,6%	94,8%	93,7%
P21 Explicacions quan va marxar de l'hospital	97,1%	96,3%	97,5%	93,7%
P22 Funcionament de l'hospital	93,3%	95,2%	95,1%	90,4%
P101 Grau de satisfacció global	8,46	8,60	8,54	8,19
P102 Continuaria venint?	91,4%	94,0%	86,4%	91,6%

Resultats per hospital. RS Girona (1/2)

Pregunta resumida	Catalunya	Denominació de l'Hospital				
		Clínica Girona	Clínica Salut Informorum	Doctor Josep Trueta de Girona	Hospital Comarcal de Blanes	Hospital Comarcal Sant Jaume de Calella
P1 Temps a la llista d'espera	79,9%	81,9%	85,9%	87,0%	77,4%	76,5%
P2 Explicacions funcionament hospital	95,2%	97,2%	97,3%	94,5%	91,4%	95,7%
P3 La comoditat de l'habitació	90,5%	91,4%	97,6%	90,0%	88,6%	90,0%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	87,4%	96,3%	98,8%	83,8%	82,1%	91,1%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	91,6%	88,7%	98,6%	92,4%	98,4%	97,1%
P6 El menjar de l'hospital	72,6%	82,2%	88,7%	76,9%	59,7%	53,9%
P7 Tracte personal de les infermeres	96,6%	97,6%	98,8%	97,5%	98,8%	96,3%
P8 Tracte personal del metge	96,4%	100,0%	96,5%	94,9%	96,3%	95,1%
P9 Tracte personal personal d'admissions	96,9%	97,5%	97,5%	98,5%	94,5%	92,8%
P10 Informació sobre l'operació	93,0%	94,4%	94,4%	97,6%	84,8%	90,6%
P11 Informació sobre la seva malaltia	93,0%	96,0%	91,7%	93,7%	90,8%	93,6%
P12 Informació sobre les proves	94,3%	100,0%	96,9%	94,5%	90,7%	94,6%
P13 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	93,4%	96,3%	94,1%	91,1%	92,6%	94,9%
P14 Donar la seva opinió	93,0%	96,2%	92,9%	96,2%	92,4%	91,3%
P15 Li van demanar el consentiment informat	81,5%	87,5%	91,7%	73,7%	76,9%	85,5%
P16 Sentir-se en bones mans	96,7%	97,6%	98,8%	96,2%	96,1%	96,3%
P17 Informació coherent	96,0%	97,1%	98,8%	97,3%	98,7%	98,7%
P18 Respecte a la seva intimitat	92,9%	93,7%	96,5%	92,3%	92,2%	92,5%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	96,4%	96,8%	98,6%	94,0%	98,5%	95,5%
P20 Familiars van tenir informació necessària	95,0%	94,9%	95,2%	93,4%	93,0%	92,5%
P21 Explicacions quan va marxar de l'hospital	97,1%	98,7%	96,5%	94,9%	98,8%	98,7%
P22 Funcionament de l'hospital	93,3%	97,6%	95,3%	95,0%	93,8%	88,9%
P101 Grau de satisfacció global	8,46	8,51	8,72	8,55	8,42	8,41
P102 Continuaria venint?	91,4%	93,9%	95,3%	95,0%	91,4%	82,7%

Resultats per hospital. RS Girona (2/2)

Pregunta resumida	Catalunya	Denominació de l'Hospital				
		Hospital de Campdevàrol	Hospital de Figueres	Hospital de Palamós	Hospital Sant Jaume d'Olot	Hospital Santa Caterina
P1 Temps a la llista d'espera	79,9%	76,2%	90,0%	91,2%	82,9%	63,3%
P2 Explicacions funcionament hospital	95,2%	94,9%	94,6%	98,7%	96,3%	97,4%
P3 La comoditat de l'habitació	90,5%	97,6%	89,2%	98,8%	89,2%	95,1%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	87,4%	89,0%	82,9%	92,6%	91,5%	84,1%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	91,6%	87,3%	95,2%	91,1%	90,0%	93,3%
P6 El menjar de l'hospital	72,6%	80,0%	84,2%	88,3%	84,6%	78,9%
P7 Tracte personal de les infermeres	96,6%	96,4%	95,4%	98,8%	97,6%	98,8%
P8 Tracte personal del metge	96,4%	97,6%	95,4%	97,5%	96,4%	96,3%
P9 Tracte personal personal d'admissions	96,9%	100,0%	97,5%	100,0%	98,7%	95,5%
P10 Informació sobre l'operació	93,0%	88,6%	93,0%	97,7%	93,2%	100,0%
P11 Informació sobre la seva malaltia	93,0%	95,1%	91,7%	93,7%	95,0%	93,6%
P12 Informació sobre les proves	94,3%	93,2%	87,5%	94,8%	92,0%	97,3%
P13 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	93,4%	90,2%	89,5%	96,3%	94,0%	95,1%
P14 Donar la seva opinió	93,0%	86,6%	91,7%	93,6%	95,2%	96,2%
P15 Li van demanar el consentiment informat	81,5%	70,7%	77,6%	89,9%	87,0%	79,7%
P16 Sentir-se en bones mans	96,7%	94,0%	93,0%	100,0%	94,0%	97,5%
P17 Informació coherent	96,0%	94,9%	91,1%	100,0%	96,2%	98,7%
P18 Respecte a la seva intimitat	92,9%	93,9%	96,5%	96,3%	92,9%	98,8%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	96,4%	98,6%	94,5%	98,6%	98,6%	97,1%
P20 Familiars van tenir informació necessària	95,0%	97,5%	90,2%	98,7%	95,1%	96,2%
P21 Explicacions quan va marxar de l'hospital	97,1%	96,3%	94,0%	100,0%	96,3%	98,8%
P22 Funcionament de l'hospital	93,3%	96,3%	92,0%	95,1%	88,1%	95,1%
P101 Grau de satisfacció global	8,46	8,46	8,33	8,89	8,38	8,66
P102 Continuaria venint?	91,4%	90,2%	85,1%	93,8%	89,3%	95,1%

Resultats per hospital. RS Catalunya Central

Pregunta resumida	Catalunya	Denominació de l'Hospital			
		Centre Hospitalari (ALTHAIA)	Comarcal de Sant Bernabé	Hospital General d'Igualada	Hospital General de Vic
P1 Temps a la llista d'espera	79,9%	60,6%	71,4%	83,8%	75,0%
P2 Explicacions funcionament hospital	95,2%	97,5%	94,7%	97,3%	88,4%
P3 La comoditat de l'habitació	90,5%	92,9%	96,2%	95,2%	80,7%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	87,4%	85,5%	87,2%	79,5%	75,6%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	91,6%	88,6%	93,0%	87,0%	90,3%
P6 El menjar de l'hospital	72,6%	75,9%	76,0%	72,0%	65,8%
P7 Tracte personal de les infermeres	96,6%	95,2%	96,3%	96,4%	91,6%
P8 Tracte personal del metge	96,4%	95,2%	98,8%	95,2%	100,0%
P9 Tracte personal personal d'admissions	96,9%	98,7%	98,6%	97,3%	98,6%
P10 Informació sobre l'operació	93,0%	92,0%	94,9%	90,5%	95,5%
P11 Informació sobre la seva malaltia	93,0%	91,5%	97,5%	89,7%	88,5%
P12 Informació sobre les proves	94,3%	93,7%	98,7%	93,0%	90,7%
P13 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	93,4%	91,6%	95,0%	87,7%	87,7%
P14 Donar la seva opinió	93,0%	92,8%	97,5%	93,8%	91,4%
P15 Li van demanar el consentiment informat	81,5%	81,0%	76,3%	83,8%	83,5%
P16 Sentir-se en bones mans	96,7%	96,3%	100,0%	95,1%	96,3%
P17 Informació coherent	96,0%	94,9%	98,6%	94,7%	96,0%
P18 Respecte a la seva intimitat	92,9%	92,9%	96,3%	89,2%	83,1%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	96,4%	94,4%	95,7%	94,7%	93,2%
P20 Familiars van tenir informació necessària	95,0%	94,0%	97,5%	93,8%	93,8%
P21 Explicacions quan va marxar de l'hospital	97,1%	98,8%	100,0%	93,9%	97,6%
P22 Funcionament de l'hospital	93,3%	95,2%	94,9%	92,8%	83,1%
P101 Grau de satisfacció global	8,46	8,60	8,41	8,08	7,77
P102 Continuaria venint?	91,4%	96,4%	91,1%	90,2%	84,3%

Resultats per hospital. RS Barcelona. BCN ciutat (1/2)

Pregunta resumida	Catalunya	Denominació de l'Hospital				
		Fundació Puigvert- IUNA	Hospital del Mar i H. de l'Esperança	Hospital Dos de Maig (Barcelona)	Hospital Sant Rafael	Hospital Plató
P1 Temps a la llista d'espera	79,9%	83,3%	77,4%	93,5%	84,2%	75,4%
P2 Explicacions funcionament hospital	95,2%	94,9%	94,5%	97,3%	94,5%	93,6%
P3 La comoditat de l'habitació	90,5%	91,5%	92,3%	88,9%	91,4%	91,6%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	87,4%	86,4%	84,6%	87,5%	92,6%	91,5%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	91,6%	94,7%	86,4%	93,1%	93,3%	88,9%
P6 El menjar de l'hospital	72,6%	79,0%	80,8%	82,4%	71,2%	68,5%
P7 Tracte personal de les infermeres	96,6%	100,0%	97,5%	97,5%	96,3%	96,4%
P8 Tracte personal del metge	96,4%	95,1%	94,9%	98,8%	97,6%	95,2%
P9 Tracte personal personal d'admissions	96,9%	96,2%	97,1%	100,0%	97,4%	97,3%
P10 Informació sobre l'operació	93,0%	94,0%	91,3%	92,3%	91,9%	90,2%
P11 Informació sobre la seva malaltia	93,0%	91,5%	93,2%	92,4%	94,9%	97,5%
P12 Informació sobre les proves	94,3%	94,9%	93,1%	93,4%	93,5%	97,3%
P13 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	93,4%	91,4%	96,2%	98,8%	96,2%	90,1%
P14 Donar la seva opinió	93,0%	86,4%	92,4%	97,5%	96,1%	93,8%
P15 Li van demanar el consentiment informat	81,5%	91,5%	75,7%	89,7%	88,8%	84,0%
P16 Sentir-se en bones mans	96,7%	95,1%	98,7%	97,5%	96,3%	96,3%
P17 Informació coherent	96,0%	96,1%	97,3%	96,0%	97,1%	92,4%
P18 Respecte a la seva intimitat	92,9%	92,6%	94,7%	96,3%	94,9%	93,8%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	96,4%	96,4%	95,7%	98,6%	96,7%	95,4%
P20 Familiars van tenir informació necessària	95,0%	96,2%	96,0%	98,7%	96,0%	94,9%
P21 Explicacions quan va marxar de l'hospital	97,1%	93,8%	100,0%	98,7%	98,8%	97,6%
P22 Funcionament de l'hospital	93,3%	92,7%	93,6%	97,5%	98,8%	96,4%
P101 Grau de satisfacció global	8,46	8,45	8,44	8,98	8,70	8,60
P102 Continuaria venint?	91,4%	92,6%	86,1%	95,0%	92,7%	94,0%

Resultats per hospital. RS Barcelona.

BCN ciutat (2/2)

Pregunta resumida	Catalunya	Denominació de l'Hospital			
		Hospital Universitari Sagrat Cor	La Santa Creu i Sant Pau	Provincial de Barcelona	Universitari La Vall d'Hebron
P1 Temps a la llista d'espera	79,9%	86,9%	79,4%	88,1%	59,3%
P2 Explicacions funcionament hospital	95,2%	92,8%	97,3%	98,6%	91,7%
P3 La comoditat de l'habitació	90,5%	94,9%	96,2%	87,7%	91,1%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	87,4%	87,2%	84,8%	85,2%	91,3%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	91,6%	97,0%	96,9%	93,1%	94,7%
P6 El menjar de l'hospital	72,6%	76,6%	68,8%	75,3%	69,7%
P7 Tracte personal de les infermeres	96,6%	97,5%	96,3%	96,3%	88,8%
P8 Tracte personal del metge	96,4%	97,5%	96,3%	97,5%	95,0%
P9 Tracte personal personal d'admissions	96,9%	95,9%	94,3%	96,0%	91,7%
P10 Informació sobre l'operació	93,0%	96,7%	92,9%	95,9%	83,8%
P11 Informació sobre la seva malaltia	93,0%	92,3%	92,3%	96,2%	89,2%
P12 Informació sobre les proves	94,3%	90,1%	94,8%	96,0%	92,5%
P13 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	93,4%	93,8%	92,5%	96,3%	91,3%
P14 Donar la seva opinió	93,0%	92,4%	93,7%	97,5%	91,1%
P15 Li van demanar el consentiment informat	81,5%	82,3%	82,4%	87,0%	79,2%
P16 Sentir-se en bones mans	96,7%	95,0%	96,3%	100,0%	96,2%
P17 Informació coherent	96,0%	95,8%	97,5%	96,1%	94,8%
P18 Respecte a la seva intimitat	92,9%	95,0%	92,2%	95,0%	81,0%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	96,4%	96,7%	93,8%	96,9%	93,2%
P20 Familiars van tenir informació necessària	95,0%	94,8%	94,7%	94,9%	88,5%
P21 Explicacions quan va marxar de l'hospital	97,1%	93,8%	100,0%	97,5%	94,9%
P22 Funcionament de l'hospital	93,3%	97,5%	95,0%	97,5%	86,1%
P101 Grau de satisfacció global	8,46	8,58	8,61	8,63	8,06
P102 Continuaria venint?	91,4%	92,5%	98,7%	95,0%	87,2%

Resultats per hospital. RS Barcelona.

Àmbit metropolità Nord (1/2)

Pregunta resumida	Catalunya	Denominació de l'Hospital				
		Germans Trias i Pujol de Badalona	Hospital de l'Esperit Sant	Hospital de Mataró	Hospital de Sabadell	Hospital de Sant Celoni
P1 Temps a la llista d'espera	79,9%	85,7%	73,1%	80,0%	70,3%	67,6%
P2 Explicacions funcionament hospital	95,2%	95,2%	93,2%	95,2%	98,7%	94,4%
P3 La comoditat de l'habitació	90,5%	88,5%	90,6%	93,9%	89,3%	82,5%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	87,4%	83,7%	88,0%	87,7%	84,3%	87,5%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	91,6%	90,9%	93,1%	96,1%	91,7%	89,4%
P6 El menjar de l'hospital	72,6%	74,4%	78,2%	76,9%	81,7%	77,8%
P7 Tracte personal de les infermeres	96,6%	100,0%	96,5%	97,6%	94,1%	98,8%
P8 Tracte personal del metge	96,4%	98,9%	92,9%	96,4%	95,2%	97,5%
P9 Tracte personal personal d'admissions	96,9%	100,0%	96,1%	97,0%	98,8%	95,9%
P10 Informació sobre l'operació	93,0%	91,8%	97,8%	95,3%	95,5%	97,9%
P11 Informació sobre la seva malaltia	93,0%	96,4%	95,1%	91,6%	93,8%	94,9%
P12 Informació sobre les proves	94,3%	98,7%	93,0%	96,0%	95,9%	95,8%
P13 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	93,4%	97,7%	94,0%	94,0%	94,1%	93,6%
P14 Donar la seva opinió	93,0%	97,7%	94,0%	93,8%	90,5%	92,3%
P15 Li van demanar el consentiment informat	81,5%	88,5%	82,5%	74,7%	82,5%	78,4%
P16 Sentir-se en bones mans	96,7%	98,9%	96,4%	96,4%	96,4%	97,4%
P17 Informació coherent	96,0%	96,3%	93,6%	96,2%	94,9%	97,3%
P18 Respecte a la seva intimitat	92,9%	90,8%	93,0%	90,1%	91,8%	92,5%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	96,4%	98,8%	90,7%	95,9%	94,8%	94,4%
P20 Familiars van tenir informació necessària	95,0%	98,8%	92,7%	93,9%	97,6%	97,4%
P21 Explicacions quan va marxar de l'hospital	97,1%	98,8%	97,6%	96,4%	98,8%	98,7%
P22 Funcionament de l'hospital	93,3%	97,7%	89,5%	90,5%	95,1%	96,2%
P101 Grau de satisfacció global	8,46	8,80	8,35	8,12	8,35	8,35
P102 Continuaria venint?	91,4%	94,3%	89,5%	92,8%	90,6%	88,6%

Resultats per hospital. RS Barcelona.

Àmbit metropolità Nord (2/2)

Pregunta resumida	Catalunya	Denominació de l'Hospital				
		Hospital de Terrassa	Hospital General de Granollers	Hospital Municipal de Badalona	Hospital Mútua de Terrassa	Privada Hospital de Mollet
P1 Temps a la llista d'espera	79,9%	88,0%	65,0%	73,5%	80,0%	87,1%
P2 Explicacions funcionament hospital	95,2%	89,5%	94,4%	100,0%	93,9%	97,3%
P3 La comoditat de l'habitació	90,5%	87,7%	77,5%	92,5%	89,5%	95,1%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	87,4%	81,5%	79,0%	88,6%	88,2%	87,7%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	91,6%	92,5%	91,0%	90,5%	90,3%	87,5%
P6 El menjar de l'hospital	72,6%	60,5%	58,8%	68,9%	64,4%	71,6%
P7 Tracte personal de les infermeres	96,6%	96,3%	93,9%	100,0%	97,5%	93,8%
P8 Tracte personal del metge	96,4%	94,9%	90,2%	98,8%	94,9%	98,8%
P9 Tracte personal personal d'admissions	96,9%	100,0%	91,0%	100,0%	98,5%	95,8%
P10 Informació sobre l'operació	93,0%	93,0%	84,2%	97,6%	89,2%	85,7%
P11 Informació sobre la seva malaltia	93,0%	97,5%	83,1%	93,6%	89,5%	94,7%
P12 Informació sobre les proves	94,3%	92,6%	90,4%	93,3%	94,0%	90,3%
P13 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	93,4%	96,3%	91,4%	97,5%	90,0%	92,5%
P14 Donar la seva opinió	93,0%	92,4%	85,2%	92,4%	93,8%	92,4%
P15 Li van demanar el consentiment informat	81,5%	86,3%	81,1%	82,1%	75,0%	76,0%
P16 Sentir-se en bones mans	96,7%	94,9%	96,3%	100,0%	97,5%	97,4%
P17 Informació coherent	96,0%	96,2%	91,3%	96,1%	97,4%	94,7%
P18 Respecte a la seva intimitat	92,9%	91,5%	80,2%	97,5%	91,1%	92,4%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	96,4%	94,7%	97,3%	100,0%	93,9%	95,6%
P20 Familiars van tenir informació necessària	95,0%	97,4%	89,9%	97,2%	94,9%	92,5%
P21 Explicacions quan va marxar de l'hospital	97,1%	96,3%	96,3%	96,2%	97,5%	94,9%
P22 Funcionament de l'hospital	93,3%	89,0%	89,0%	98,7%	92,4%	90,1%
P101 Grau de satisfacció global	8,46	8,35	8,17	8,84	8,46	8,52
P102 Continuaria venint?	91,4%	93,9%	92,6%	96,2%	92,4%	88,9%

Resultats per hospital. RS Barcelona.

Àmbit metropolità Sud (1/2)

Pregunta resumida	Catalunya	Denominació de l'Hospital				
		Comarcal de l'Alt Penedès	Hospital de Viladecans	Hospital General de L'Hospitalet	Hospital Residència Sant Camil	Hospital Universitari de Bellvitge
P1 Temps a la llista d'espera	79,9%	82,1%	76,7%	81,3%	69,6%	69,8%
P2 Explicacions funcionament hospital	95,2%	97,1%	93,1%	86,3%	90,0%	94,7%
P3 La comoditat de l'habitació	90,5%	90,1%	81,0%	82,7%	90,0%	77,6%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	87,4%	90,1%	71,3%	83,1%	93,9%	79,1%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	91,6%	96,2%	91,3%	85,5%	87,5%	88,5%
P6 El menjar de l'hospital	72,6%	81,6%	52,8%	67,9%	64,9%	60,0%
P7 Tracte personal de les infermeres	96,6%	97,5%	97,5%	89,2%	96,3%	97,7%
P8 Tracte personal del metge	96,4%	98,7%	95,0%	94,0%	96,3%	95,3%
P9 Tracte personal personal d'admissions	96,9%	95,5%	95,9%	94,4%	94,1%	97,3%
P10 Informació sobre l'operació	93,0%	95,3%	95,2%	84,1%	90,6%	91,4%
P11 Informació sobre la seva malaltia	93,0%	96,1%	94,7%	87,2%	91,4%	93,0%
P12 Informació sobre les proves	94,3%	94,7%	97,3%	89,2%	93,6%	96,2%
P13 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	93,4%	96,3%	96,2%	84,3%	87,8%	92,7%
P14 Donar la seva opinió	93,0%	90,1%	93,6%	86,1%	86,3%	94,0%
P15 Li van demanar el consentiment informat	81,5%	77,3%	80,8%	79,0%	86,1%	84,9%
P16 Sentir-se en bones mans	96,7%	96,2%	98,8%	92,5%	96,3%	97,6%
P17 Informació coherent	96,0%	95,9%	98,7%	87,8%	91,0%	95,2%
P18 Respecte a la seva intimitat	92,9%	93,6%	85,7%	86,6%	85,2%	78,6%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	96,4%	95,0%	97,0%	90,7%	97,1%	95,8%
P20 Familiars van tenir informació necessària	95,0%	96,2%	94,8%	87,3%	93,8%	96,4%
P21 Explicacions quan va marxar de l'hospital	97,1%	96,1%	100,0%	96,2%	96,3%	97,6%
P22 Funcionament de l'hospital	93,3%	94,9%	93,7%	91,5%	92,7%	89,5%
P101 Grau de satisfacció global	8,46	8,69	8,34	8,27	8,09	8,15
P102 Continuaria venint?	91,4%	91,3%	87,5%	84,3%	86,4%	95,3%

Resultats per hospital. RS Barcelona.

Àmbit metropolità Sud (2/2)

Pregunta resumida	Catalunya	Denominació de l'Hospital				
		ICO Hospitalet	Sanitari S. Joan de Déu - S. Boi	Sant Joan de Déu (Esplugues)	Sant Joan de Déu (Martorell)	Sant Joan Despí Moisès Broggi
P1 Temps a la llista d'espera	79,9%	89,1%	87,5%	77,8%	65,5%	52,6%
P2 Explicacions funcionament hospital	95,2%	100,0%	97,3%	98,7%	90,7%	93,1%
P3 La comoditat de l'habitació	90,5%	89,3%	98,8%	96,3%	86,0%	94,9%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	87,4%	90,6%	91,6%	93,8%	81,0%	84,6%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	91,6%	89,1%	95,1%	96,9%	86,1%	94,4%
P6 El menjar de l'hospital	72,6%	80,0%	67,9%	87,5%	57,3%	74,6%
P7 Tracte personal de les infermeres	96,6%	100,0%	97,6%	97,6%	93,0%	100,0%
P8 Tracte personal del metge	96,4%	98,8%	97,6%	97,6%	97,7%	98,8%
P9 Tracte personal personal d'admissions	96,9%	100,0%	100,0%	95,7%	97,2%	97,1%
P10 Informació sobre l'operació	93,0%	100,0%	92,1%	90,9%	90,7%	94,6%
P11 Informació sobre la seva malaltia	93,0%	96,4%	88,5%	92,4%	96,2%	90,0%
P12 Informació sobre les proves	94,3%	97,5%	97,2%	94,2%	95,8%	94,7%
P13 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	93,4%	95,1%	95,1%	93,8%	90,7%	93,8%
P14 Donar la seva opinió	93,0%	95,3%	93,9%	90,1%	89,4%	92,5%
P15 Li van demanar el consentiment informat	81,5%	89,0%	84,6%	70,7%	79,0%	79,2%
P16 Sentir-se en bones mans	96,7%	100,0%	100,0%	95,1%	94,1%	97,3%
P17 Informació coherent	96,0%	97,4%	93,7%	100,0%	98,6%	95,8%
P18 Respecte a la seva intimitat	92,9%	96,5%	97,6%	98,8%	92,9%	94,7%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	96,4%	100,0%	98,6%	96,2%	97,4%	98,4%
P20 Familiars van tenir informació necessària	95,0%	97,5%	100,0%	95,1%	92,6%	96,1%
P21 Explicacions quan va marxar de l'hospital	97,1%	98,8%	95,1%	95,0%	98,8%	97,5%
P22 Funcionament de l'hospital	93,3%	97,6%	96,3%	98,8%	86,0%	88,8%
P101 Grau de satisfacció global	8,46	8,95	8,60	8,73	8,17	8,64
P102 Continuaria venint?	91,4%	96,4%	95,1%	97,6%	92,9%	95,0%