



**PLA D'ENQUESTES  
DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS  
DEL CATSALUT PER LA LÍNEA DE SERVEI**

**ATENCIÓ SOCIO SANITÀRIA**

**RESULTATS PER CENTRE:**

**CSS Ricard Fortuny**

**Subdirecció  
Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat**

 **Generalitat de Catalunya  
Departament de Salut**

**2016**

## A. Anàlisi per centre: CSS Ricard Fortuny

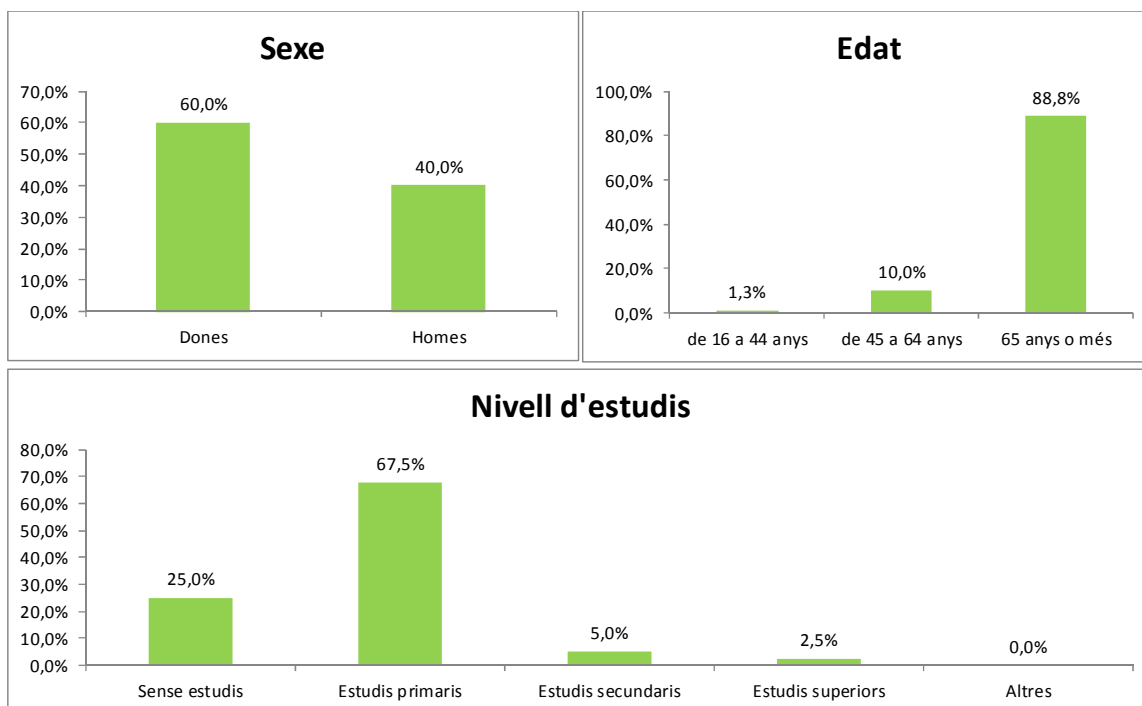
### A.1. Descripció de la població enquestada

El nombre total d'enquestes del CSS Ricard Fortuny és de 80 casos.

	Nre. enq.
CSS Ricard Fortuny	80

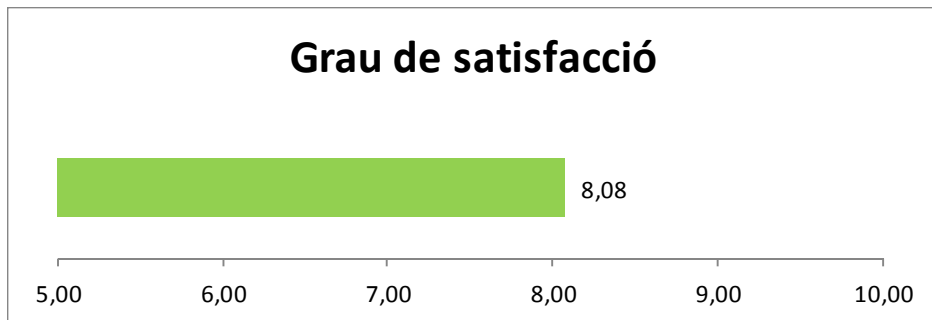
A continuació es presenten les característiques dels enquestats per aquest centre.

#### A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

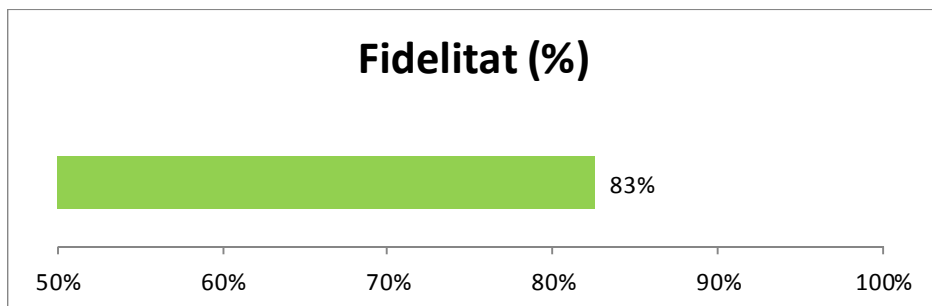


## B. Anàlisi de la Satisfacció global

Els resultats de satisfacció global i fidelització del centre.



Nota: P101 Valori la seva satisfacció global amb l'hospital



Nota: P102 Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?

**C. Resultats: Categories de resposta per pregunta**

A continuació, es presenten els resultats del centre per a cada pregunta.

Enunciat	Categories	Resultat	Distribució de respostes
P1 Li sembla que aquest hospital s'adapta a les necessitats per les quals va ingressar? (diria que de manera...)  N 78 NS/NC 2	Perfecta	16,7%	
	Molt bé	25,6%	
	Bé	50,0%	
	Regular	5,1%	
	Malament	2,6%	
P2 Ha tingut inconvenients o problemes pel fet de compartir habitació?  N 76 NS/NC 1 Tinc Habitació individual 3	Mai o gairebé mai	73,7%	
	Poques vegades	19,7%	
	Sovint	2,6%	
	Gairebé sempre	2,6%	
	Sempre	1,3%	
P3 Valori la tranquil·litat que hi ha, per descansar i dormir a la nit (sorolls, llums, canvis de torn, etc.)  N 80 NS/NC 0	Perfecta	20,0%	
	Molt bona	23,8%	
	Bona	27,5%	
	Regular	22,5%	
	Malament	6,3%	
P4 Valori la comoditat del llit  N 80 NS/NC 0	Perfecta	26,3%	
	Molt bona	21,3%	
	Bona	36,3%	
	Regular	13,8%	
	Malament	2,5%	
P5 De vegades els problemes de salut fan que no es pugui menjar de tot i cal fer alguna mena de dieta, tenint en compte això, que li sembla el menjar de l'hospital?  N 77 NS/NC 3	Perfecte	2,6%	
	Molt bé	7,8%	
	Bé	26,0%	
	Regular	36,4%	
	Malament	27,3%	
P6 Què li semblen els horaris de l'hospital? Per exemple: per menjar, dormir, etc.  N 80 NS/NC 0	Perfectes	16,3%	
	Molt bé	13,8%	
	Bé	45,0%	
	Regular	21,3%	
	Malament	3,8%	
P7 Els professionals li demanen (li han demanat) si poden informar sobre la seva salut o malaltia als seus familiars?  N 59 NS/NC 17 No tinc familiars que vinguin 4	Sempre	3,4%	
	Gairebé sempre	3,4%	
	Sovint	10,2%	
	Poques vegades	30,5%	
	Mai o gairebé mai	52,5%	
P8 Des que està a l'hospital, el metge li explica com va la seva malaltia?  N 78 NS/NC 2	Sempre	17,9%	
	Gairebé sempre	14,1%	
	Sovint	19,2%	
	Poques vegades	23,1%	
	Mai o gairebé mai	25,6%	

Enunciat	Categories	Resultat	Distribució de respostes
P9 Té la sensació d'estar en bones mans?  N 80 NS/NC 0	Sempre	37,5%	
	Gairebé sempre	31,3%	
	Sovint	21,3%	
	Poques vegades	6,3%	
	Mai o gairebé mai	3,8%	
P10 Com s'entenen les explicacions que li dóna el metge sobre la seva malaltia?  N 68 NS/NC 12	Perfectament	26,5%	
	Molt bé	22,1%	
	Bé	29,4%	
	Regular	14,7%	
	Malament	7,4%	
P11 Com valora el tracte personal (amabilitat) que té el metge amb vostè?  N 73 NS/NC 7	Perfecte	32,9%	
	Molt bé	34,2%	
	Bé	24,7%	
	Regular	2,7%	
	Malament	5,5%	
P12 Quina disposició té el metge per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?  N 70 NS/NC 10	Perfecta	14,3%	
	Molt bona	28,6%	
	Bona	32,9%	
	Regular	12,9%	
	Malament	11,4%	
P13 Quina disposició tenen les infermeres i els infermers per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?  N 80 NS/NC 0	Perfecta	37,5%	
	Molt bona	30,0%	
	Bona	26,3%	
	Regular	6,3%	
	Malament	0,0%	
P14 Què li sembla el temps que ha d'esperar quan truca al timbre?  N 73 NS/NC 0 No truco mai 7	Molt curt	4,1%	
	Curt	19,2%	
	Normal	54,8%	
	Llarg	21,9%	
	Molt llarg	0,0%	
P15 Com valora l'ajuda que li donen per menjar, banyar-se, vestir-se o anar al lavabo?  N 65 NS/NC 0 No necessito ajuda 15	Perfecta	26,2%	
	Molt bona	40,0%	
	Bona	29,2%	
	Regular	3,1%	
	Malament	1,5%	
P16 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat? Per exemple: quan el renten o el curen  N 78 NS/NC 2	Perfecte	38,5%	
	Molt bé	28,2%	
	Bé	29,5%	
	Regular	3,8%	
	Malament	0,0%	
P17 Les infermeres i els infermers de l'hospital tenen un tracte personal amable amb vostè?  N 80 NS/NC 0	Sempre	61,3%	
	Gairebé sempre	22,5%	
	Sovint	16,3%	
	Poques vegades	0,0%	
	Mai o gairebé mai	0,0%	

Enunciat	Categories	Resultat	Distribució de respostes
P18 Com valora la manera en què l'han ajudat a controlar o millora el dolor?  N 64 NS/NC 0	Perfecta	18,8%	
	Molt bé	31,3%	
	Bé	35,9%	
	Regular	12,5%	
	Malament	1,6%	
P19 S'avorreix a l'hospital?  N 80 NS/NC 0	Mai o gairebé mai	15,0%	
	Poques vegades	25,0%	
	Sovint	28,8%	
	Gairebé sempre	15,0%	
	Sempre	16,3%	
P20 Què li sembla l'ajuda que ha tingut del treballador / assistent social?  N 66 NS/NC 0	Perfecta	15,2%	
	Molt bona	45,5%	
	Bona	39,4%	
	Regular	0,0%	
	Malament	0,0%	
P21 Vostè diria que l'equip de professionals que el tracten i el cuiden treballen de manera coordinada?  N 66 NS/NC 14	Sempre	34,8%	
	Gairebé sempre	36,4%	
	Sovint	22,7%	
	Poques vegades	6,1%	
	Mai o gairebé mai	0,0%	
P101 Valori la seva satisfacció global amb l'hospital?  N 80 NS/NC 0	Valor	8,08	
	Desviació estàndard	1,63	
P102 Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?  N 80 NS/NC 0	Sí	82,5%	
	No	7,5%	
	No n'estic segur/a	10,0%	

**D. Indicador positiu: Anàlisi per centre**

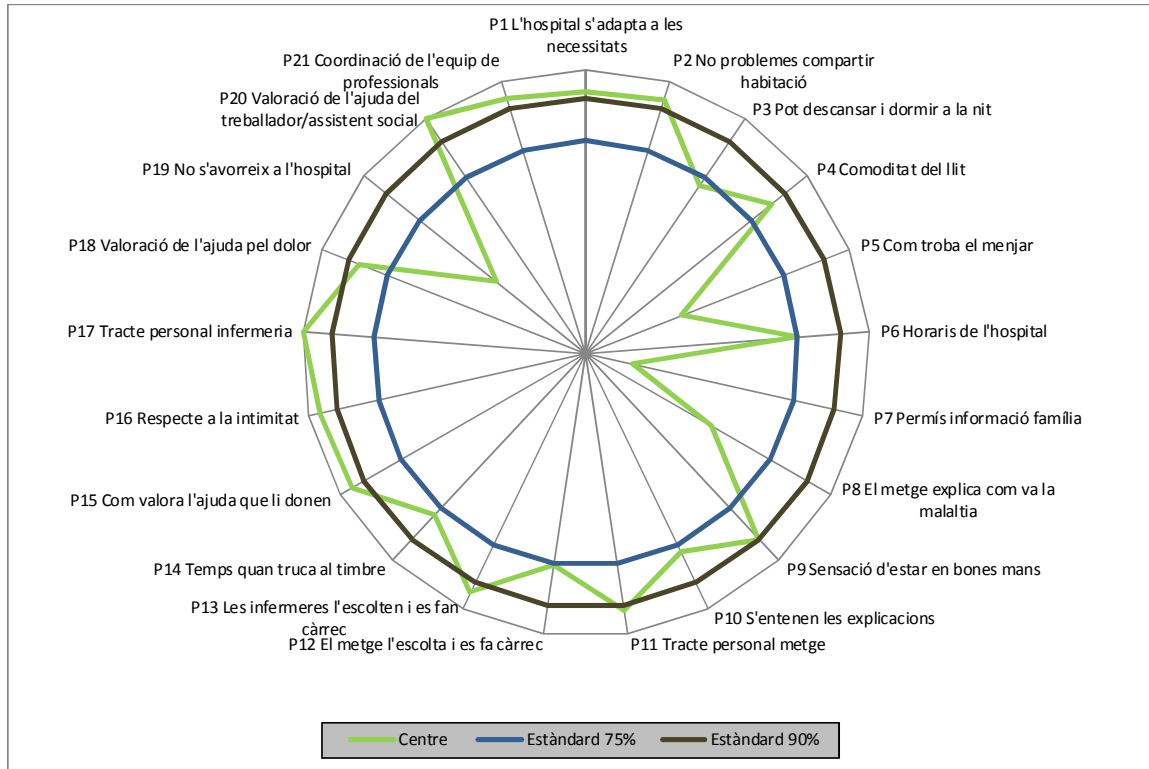
A continuació, es presenta la taula de l'indicador positiu, que no és més que la suma del percentatge de les categories de resposta que són valorades com a positives.

Pregunta	Indicador positiu
P1 L'hospital s'adapta a les necessitats	92,3%
P2 No problemes compartir habitació	93,4%
P3 Pot descansar i dormir a la nit	71,3%
P4 Comodat del llit	83,8%
P5 Com troba el menjar	36,4%
P6 Horaris de l'hospital	75,0%
P7 Permís informació família	16,9%
P8 El metge explica com va la malaltia	51,3%
P9 Sensació d'estar en bones mans	90,0%
P10 S'entenen les explicacions	77,9%
P11 Tracte personal metge	91,8%
P12 El metge l'escolta i es fa càrrec	75,7%
P13 Les infermeres l'escolten i es fan càrrec	93,8%
P14 Temps quan truca al timbre	78,1%
P15 Com valora l'ajuda que li donen	95,4%
P16 Respecte a la intimitat	96,2%
P17 Tracte personal infermeria	100,0%
P18 Valoració de l'ajuda pel dolor	85,9%
P19 No s'avorreix a l'hospital	40,0%
P20 Valoració de l'ajuda del treballador/assistent social	100,0%
P21 Coordinació de l'equip de professionals	93,9%

\*a les preguntes 2 i 19 s'ha invertit la formulació original de la pregunta per facilitar la comprensió gràfica de l'indicador positiu

**E. Representació gràfica radial de les preguntes del centre**

El gràfic radial, que apareix a continuació, mostra de manera visual l'indicador positiu per a cada pregunta.



\*a les preguntes 2 i 19 s'ha invertit la formulació original de la pregunta per facilitar la comprensió gràfica de l'indicador positiu