

INFORME

RESULTATS ENQUESTES DE SATISFACCIÓ DELS USUARIS DEL CONSORCI SANITARI DEL GARRAF

2015

1.	ATENCIÓ AGUTS.....	3
	HOSPITALITZACIÓ AGUTS.....	3
	UNITAT DE PATOLOGIA MAMÀRIA	9
	HOSPITALITZACIÓ OBSTETRÍCIA.....	13
	URGÈNCIES	18
	URGÈNCIES – HOSPITAL SANT ANTONI ABAT	18
	URGÈNCIES – HOSPITAL RESIDÈNCIA SANT CAMIL.....	22
	CONSULTES EXTERNES	27
2.	ATENCIÓ SOCIOSANITÀRIA.....	32
	HOSPITALITZACIÓ SOCIOSANITÀRIA	32
	HOSPITALITZACIÓ SOCIOSANITÀRIA – HOSPITAL SANT ANTONI ABAT	32
	HOSPITALITZACIÓ SOCIOSANITÀRIA – CURES PAL·LIATIVES – HOSPITAL RESIDÈNCIA SANT CAMIL.....	37
	HOSPITAL DE DIA SOCIOSANITARI	42
	PADES	46
3.	REHABILITACIÓ.....	49
	REHABILITACIÓ AMBULATÒRIA.....	49
	REHABILITACIÓ DOMICILIÀRIA	53
4.	RECLAMACIONS – AGRAÏMENTS	57

1. ATENCIÓ AGUTS

HOSPITALITZACIÓ AGUTS

Enquesta anònima autoadministrada que es dona al total d'usuaris que han estat ingressats en el centre des de l'1 de gener fins al 31 de desembre de 2015. El % de resposta (n=573) en relació al total de la població ha estat del 4,6 %.

De les 573 persones enquestades, el 47,1 % corresponen a homes i el 52,7% a dones, sent la mitjana d'edat de 64,7 anys. sent la distribució per unitats:

Unitat	1	10,5%
	2	29,5%
	3	26,9%
	4	19,2%
	5	14,0%

Respecte al nivell d'estudis, la distribució de la mostra és la següent:

Nivell estudis	Sense estudis	12,6%
	Primaris	42,1%
	Secundaris (Batxillerat, FP....)	23,9%
	Superiors	15,5%
	Altres	0,9%
	NS/NC	5,1%

En relació a la procedència de l'ingrés:

Per urgències	63,9%
Programat – llista d'espera	34,6%
NS/NC	1,6%

Com valora el temps que va estar a la llista d'espera fins al seu ingrés	Molt curt	16,1%
	Curt	28,1%
	Normal	72,6%
	Llarg	25,6%
	Molt llarg	18,5%
	NS/NC	33,0%

	Resultat 2010 n=364	Resultat 2011 n= 430	Resultat 2012 n= 576	Resultat 2013 n=351	Resultat 2014 n=636	Resultat 2015 n=573	Mitjana Catalunya'12
Satisfacció global	7,9	8,3	8,4	8,5	8,6	8,4	8,5

En referència a la opinió que els hi mereix el nostre servei en diferents aspectes. els resultats en % són:

n=573	2014	Mitjana Catalunya '12	2015							
			Perfecte	Molt bona	Bona	Regular	Malament	NS/NC	No em van informar	Em van operar
	**									
03. Un cop a l'habitació, què li van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital?		95,2	27,4	27,9	33	4,4	0,7	0,2	6,5	
04. Valori en general la comoditat de l'habitació.		90,5	24,1	26,9	40,3	5,8	0,3	2,6		
05. Valoreu la tranquil·litat que hi ha, per descansar i dormir a la nit (sorolls, llums, canvis de torn, que us despertin per donar-vos la medicació, etc.)	92,3	87,4	20,2	25,7	37	12,6	2,8	1,7		
07. Valori el grau de satisfacció amb els següents serveis:										
a. Comoditat del llit			25,8	59,0	12,7	1,7	0,3	0,3		
b. Il·luminació			30,2	63,0	5,76	0,7	0,3	0,0		
c. Temperatura de l'habitació	98,9		21,3	62,8	13,6	1,9	0,3	0,0		
d. Qualitat i varietat del menjar	87,3	72,6	10,1	38,6	37,9	13,3	0,2	0,0		
e. Temperatura del menjar	89,8		14,7	50,6	28,3	5,1	1,2	0,2		
f. Horaris de l'hospital			24,3	66,3	7,16	0,3	1,9	0,0		
g. Tranquil·litat a l'hospital			24,4	63,4	10,5	1,6	0,2	0,0		
h. Neteja de l'habitació	97,1		29,8	64,0	4,89	0,9	0,3	0,0		
i. Neteja de la roba	98,2		33,7	60,6	3,66	0,0	2,1	0,0		
j. Neteja de la vaixela i safata			30,4	61,6	6,98	0,3	0,7	0,0		
08. El van operar mentre estava a l'hospital?										38,6
09. Com valora la informació que li van donar sobre l'operació que li van fer?		93	14,8	12,6	6,1	1,7	0,0	0,5	2,8	
10. Què li van semblar les explicacions que li van donar sobre el seu problema de salut, la seva malaltia?		93	36,3	32,8	23,0	3,0	0,3	4,5	0,0	
11. Com valora la informació que li van donar sobre les proves?		94,3	31,9	33,2	25,0	3,3	0,2	3,3	2,8	

n=573	2014	Mitjana Catalunya'12	2015							
	**		Perfecte	Molt bona	Bona	Regular	Malament	NS/NC	No em van informar	
12. 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?	97,7	93,4	40,0	33,7	20,9	1,6	0,5	2,1	1,2	40,0
13. Què li va semblar la predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió?	97	93	41,5	34,4	18,0	1,9	0,3	3,8		41,5
14. Li van demanar el seu consentiment informat abans de fer-li l'operació o les proves		81,5	77,1	2,6	0,7	19,4	0,0	0,2		77,1
16. Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat en un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat?	99	92,9	33,3	39,6	22,7	2,6	0,3	1,4		33,3
	**		Sempre	Gairebé sempre	Sovint	Poques vegades	Mai o gairebé mai	NS/NC	Habitació individual	No va tenir dolor
06. Va tenir inconvenients o problemes pel fet de compartir habitació?		91,6	2,3	2,8	4,0	13,3	52,4	5,2	20,1	
15. Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	99,1	96,7	79,6	12,4	3,3	0,5	0,2	4,0		
17. Quan tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?		96,4	71,7	12,0	5,6	0,5	0,2	5,2		4,7
19. Quan el personal el va atendre es va sentir discriminat?	14,4		2,3	1,0	0,3	1,7	87,8	6,8		
20. Els metges i metgesses, i infermeres i infermers parlen davant vostre com si no hi fóssiu?	14,2		3,0	2,8	2,6	9,1	74,5	8,0		
22. Creu que els professionals respecten la confidencialitat de tot allò que es refereix a vostè o a la seva malaltia?	97,8		77,8	10,6	4,4	0,0	1,0	6,1		
23. El personal va trucar a la porta abans d'entrar?	88		64,4	18,2	5,9	4,0	4,0	3,5		
24. Coneix els seus drets i deures com a pacient ingressat en el centre	89,6		34,0	60,9	2,6	2,4	0,0	0,0		

n=573	2014	Mitjana Catalunya'12	2015						
			Sempre	Gairebé sempre	Sovint	Poques vegades	Mai o gairebé mai	NS/NC	
25. Creu que el personal respecta els seus drets?	**		70,0	18,8	3,7	0,7	2,3	4,5	
26. Considera que se li ha faltat al respecte en alguna ocasió (to de veu, paraules poc adients...)?	14,3		5,1	1,0	0,5	3,3	84,1	5,9	
27. Ha pogut preguntar tot allò que ha necessitat saber sobre la seva malaltia?	98		75,6	14,1	4,0	2,6	1,4	2,3	
28. Ha entès tota la informació que li han donat sobre la seva malaltia?	99,3		74,2	19,5	3,8	1,2	0,3	0,9	
18. En general està satisfet amb el tracte rebut a l'hospital per part dels següents professionals	**		Molt satisfet	Bastant satisfet	Poc satisfet	Gens satisfet			
a. Metges/esses	99,8	96,4	79,9	19,5	0,3	0,0		0,2	
b. Infermers/es	99,4	96,6	80,1	19,2	0,5	0,0		0,2	
c. Personal auxiliar	98,5		76,8	21,6	0,9	0,3		0,3	
d. Treballador/a social			74,2	23,9	0,9	0,7		0,3	
e. Altres professionals	98,3		71,9	23,9	0,9	0,7		2,6	
	**		Molt curt	Curt	Normal	Llarg	Molt llarg	NS/NC	No truco mai
21. Què us sembla el temps que vareu esperar a la infermera o infermer quan vareu trucar al timbre?	98,1		28,4	20,6	38,0	3,7	1,9	3,8	3,5
									Si
29. Ha estat ingressat en un centre sanitari diferent d'aquest?	57,3								52,0
			Millor	Pitjor	Igual			NS/NC	
30. Comparat amb aquest centre que vostè coneix, el nostre li sembla	18,9		16,6	5,2	26,7			3,5	
			Si	No	No estic segur			NS/NC	
31. Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?	98,4	91,4	90,2	0,9	2,6			6,1	

** Sumatori de respostes Perfecte, Molt bona, Bona – Sempre, Gairebé sempre, Sovint – Molt satisfet, Bastant satisfet o Molt curt, Curt, Normal

En què ens consideren pitjor:

Encara que en altres hospitals, no et deixen portar el teu pijama i en aquest no te'n donen.

Sorolls, compartir habitació

Instal·lacions, menjar

Aquí hem estat molt bé i no es pot comparar amb un hospital privat amb major comoditat pel pacient i acompanyant

Preus parking abusius. Preu aigua i cadira.

UNITAT DE PATOLOGIA MAMÀRIA

Enquesta anònima autoadministrada que es dona al total d'usuàries que han estat ateses en la unitat de patologia mamària des de l'1 de gener fins al 31 de desembre de 2015.

De les 4 persones enquestades, la mitjana d'edat és de 63,3 anys.

Respecte al nivell d'estudis, la distribució de la mostra és la següent:

Sense estudis	0,0%
Primaris	50,0%
Secundaris (Batxillerat, FP....)	25,0%
Superiors	25,0%
Altres	0,0%
NS/NC	0,0%

01. Va ingressar per urgències o tenia el dia d'ingrés programat amb antelació (llista d'espera)?

Per urgències	0,0
Programat – llista d'espera	75,0
NS/NC	25,0

02. Com valora el temps que va estar a la llista d'espera fins al seu ingrés?

Molt curt	25,0
Curt	25,0
Normal	50,0
Llarg	0,0
Molt llarg	0,0
NS/NC	0,0

	Resultat 2014 n=10	Resultat 2015 n=4
Satisfacció global	8,5	7,8

En referència a la opinió que els hi mereix el nostre servei en diferents aspectes. els resultats en % són:

n=4	2015							No em van informar	Em van operar
	Perfecte	Molt bona	Bona	Regular	Malament	NS/NC			
03. Un cop a l'habitació, què li van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital?	25,0	25,0	25,0	0,0	0,0	0,0	25,0		
04. Valori en general la comoditat de l'habitació.	25,0	25,0	0,0	50,0	0,0	0,0			
05. Valoreu la tranquil·litat que hi ha, per descansar i dormir a la nit (sorolls, llums, canvis de torn, que us despertin per donar-vos la medicació, etc.)	25,0	25,0	25,0	25,0	0,0	0,0			
07. Valori el grau de satisfacció amb els següents serveis:									
a. Comoditat del llit	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0	0,0			
b. Il·luminació	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0	0,0			
c. Temperatura de l'habitació	25,0	25,0	50,0	0,0	0,0	0,0			
d. Qualitat i varietat del menjar	0,0	25,0	50,0	25,0	0,0	0,0			
e. Temperatura del menjar	25,0	50,0	0,0	25,0	0,0	0,0			
f. Horaris de l'hospital	25,0	25,0	25,0	0,0	25,0	0,0			
g. Tranquil·litat a l'hospital	75,0	25,0	0,0	0,0	0,0	0,0			
h. Neteja de l'habitació	75,0	25,0	0,0	0,0	0,0	0,0			
i. Neteja de la roba	75,0	25,0	0,0	0,0	0,0	0,0			
j. Neteja de la vaixel·la i safata	75,0	25,0	0,0	0,0	0,0	0,0			
08. El van operar mentre estava a l'hospital?								100,0	
09. Com valora la informació que li van donar sobre l'operació que li van fer?	575,0	500,0	500,0	50,0	0,0	125,0	0,0		
10. Què li van semblar les explicacions que li van donar sobre el seu problema de salut, la seva malaltia?	75,0	25,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0		
11. Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	75,0	25,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0		
12. 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?	50,0	25,0	0,0	0,0	0,0	25,0	0,0		

n=4	2015							No em van informar
	Perfecte	Molt bona	Bona	Regular	Malament	NS/NC		
13. Què li va semblar la predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió?	75,0	0,0	0,0	0,0	0,0	25,0	0,0	
14. Li van demanar el seu consentiment informat abans de fer-li l'operació o les proves	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
16. Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat en un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat?	25,0	75,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
	Sempre	Gairebé sempre	Sovint	Poques vegades	Mai o gairebé mai	NS/NC	Habitació individual	No va tenir dolor
06. Va tenir inconvenients o problemes pel fet de compartir habitació?	0,0	25,0	0,0	25,0	25,0	0,0	25,0	
15. Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	50,0	25,0	25,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
17. Quan tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?	50,0	25,0	0,0	0,0	0,0	25,0		0,0
19. Quan el personal el va atendre es va sentir discriminat?	0,0	0,0	0,0	0,0	75,0	25,0	0,0	
20. Els metges i metgesses, i infermeres i infermers parlen davant vostre com si no hi fóssiu?	0,0	25,0	0,0	0,0	50,0	25,0	0,0	
22. Creu que els professionals respecten la confidencialitat de tot allò que es refereix a vostè o a la seva malaltia?	50,0	25,0	0,0	0,0	0,0	25,0	0,0	
23. El personal va trucar a la porta abans d'entrar?	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
24. Coneix els seus drets i deures com a pacient ingressat en el centre	25,0	50,0	25,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
25. Creu que el personal respecta els seus drets?	50,0	0,0	0,0	0,0	25,0	25,0	0,0	
26. Considera que se li ha faltat al respecte en alguna ocasió (to de veu, paraules poc adients...)?	25,0	0,0	0,0	0,0	50,0	25,0	0,0	
27. Ha pogut preguntar tot allò que ha necessitat saber sobre la seva malaltia?	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	

n=4	2015							
	Sempre	Gairebé sempre	Sovint	Poques vegades	Mai o gairebé mai	NS/NC		
28. Ha entès tota la informació que li han donat sobre la seva malaltia?	50,0	25,0	25,0	0,0	0,0	0,0		
18. En general està satisfet amb el tracte rebut a l'hospital per part dels següents professionals	Molt satisfet	Bastant satisfet	Poc satisfet	Gens satisfet				
a. Metges/esses	75,0	25,0	0,0	0,0		0,0		
b. Infermers/es	50,0	50,0	0,0	0,0		0,0		
c. Personal auxiliar	50,0	50,0	0,0	0,0		0,0		
d. Treballador/a social	50,0	25,0	0,0	25,0	0,0			
e. Altres professionals	50,0	0,0	0,0	25,0	25,0			
	Molt curt	Curt	Normal	Llarg	Molt llarg	NS/NC	No truco mai	
21. Què us sembla el temps que vareu esperar a la infermera o infermer quan vareu trucar al timbre?	25,0	0,0	50,0	25,0	0,0	0,0	0,0	
								Si
29. Ha estat ingressat en un centre sanitari diferent d'aquest?								50,0
	Millor	Pitjor	Igual		NS/NC			
30. Comparat amb aquest centre que vostè coneix, el nostre li sembla	0,0	0,0	0,0		100,0			
	Si	No	No estic segur		NS/NC			
31. Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?	100,0	0,0	0,0		0,0			

HOSPITALITZACIÓ OBSTETRÍCIA

Enquesta anònima autoadministrada que es dona al total (n=117) d'usuàries que han estat ingressades en el centre des de l'1 de gener fins al 31 de desembre de 2015. El % de resposta en relació al total de la població ha estat del 11,9 % .

De les 117 persones enquestades, la mitjana d'edat és de 33 anys.

Respecte al nivell d'estudis, la distribució de la mostra és la següent:

Sense estudis	0,9%
Primaris	12,0%
Secundaris (Batxillerat, FP...)	41,9%
Superiors	42,7%
Altres	1,7%
NS/NC	0,9%

El 88%, un cop van saber que estaven embarassades, es van visitar en un centre d'atenció primària, i habitualment els hi va fer el seguiment durant l'embaràs la llevadora en un 65%, el ginecòleg en un 9,4% i ambdós en un 25,6%. El 87,2% van haver de venir un cop o més a l'hospital per a fer el seguiment de l'embaràs.

De totes les enquestades, el 51,3 % és el primer cop que han parit i un 94% manifesten que van estar acompanyades tota l'estona per algun acompanyant, el 4,3% diuen que només algunes estones i un 1,7% refereixen que no van poder estar acompanyades.

	Resultat 2012 n=25	Resultat 2013 n=75	Resultat 2014 n=131	Resultat 2015 n=117	Mitjana Catalunya'13
Satisfacció global	8,8	9,1	9,2	8,9	8,19

En referència a la opinió que els hi mereix el nostre servei en diferents aspectes, els resultats en % són:

n=117	2014	Mitjana Catalunya '13	2015							
			Perfecte	Molt bona	Bona	Regular	Malament	NS/NC	No em van informar	
	**									
04. Com considera que va ser la informació que li varen donar sobre el seguiment del seu embaràs?	90,3	92	36,8	45,3	15,4	0,9	0,0	0,0	0,0	1,7
08. Durant la dilatació i el part, com valora la informació que li van donar?	100		55,6	31,6	12,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
10. Durant la dilatació i el part, com valora el respecte a la seva intimitat?	100	90,3	63,2	30,8	5,1	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0
	**		Si	No				NS/NC		No va caler
09. En la dilatació i el part, hagués volgut més informació?		63,2	6,8	92,3				0,9		
16. Hagués volgut més informació sobre el postpart i les cures del nadó?		90,2	13,7	80,3				6,0		
13. La van ajudar a controlar o disminuir el dolor en el part?	93	89,4	93,2	1,7				0,9		4,3
22. La van ajudar a controlar o disminuir el dolor en el postpart?		90,6	91,5	234,0				3,4		3,4
	**		Sempre	Gairebé sempre	Sovint	Poques vegades	Mai o gairebé mai	NS/NC		
07. Durant la dilatació i el part, els professionals van estar per vostè i per tot el que necessitava?	98,8		91,5	6,8	1,7	0,0	0,0	0,0		
11. Durant la dilatació i el part, els professionals li van faltar al respecte (to de veu, paraules poc adients...)?	4,9		5,1	0,0	0,0	2,6	88,9	3,4		
12. Durant la dilatació i el part, els professionals parlaven davant seu com si no hi fos?	9,5		3,4	0,9	0,9	2,6	84,6	7,7		
20. Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	94,3	92,7	82,1	17,1	0,0	0,0	0,0	0,9		
23. Quan el personal la va atendre es va sentir discriminada?			4,3	0,9	0,9	1,7	88,0	4,3		
24. Durant l'ingrés. Els metges i metgesses, i infermeres i infermers parlaven davant vostre com si no hi fóssiu?			5,1	0,0	1,7	3,4	82,9	6,8		
26. Creu que els professionals respecten la confidencialitat de tot allò que es refereix a vostè o al seu part?			80,3	13,7	2,6	0,9	0,0	2,6		
27. El personal va trucar a la porta abans d'entrar?			82,1	12,8	2,6	1,7	0,9	0,0		

n=117	2014	Mitjana Catalunya '13	2015						
			Sempre	Gairebé sempre	Sovint	Poques vegades	Mai o gairebé mai	NS/NC	
	**								
29. Creu que el personal respecta els seus drets?			84,6	10,3	2,6	0,0	0,9	1,7	
30. Considera que se li ha faltat al respecte en alguna ocasió (to de veu, paraules poc adients...)?			6,0	1,7	0,9	2,6	85,5	3,4	
14. Valori el grau de satisfacció amb els següents serveis:			Perfecte	Molt bona	Bona	Regular	Malament	NS/NC	No em van informar
a. Comoditat del llit			28,2	60,7	10,3	0,9	0,0	0,0	
b. Il·luminació	98,8		28,2	53,8	14,5	2,6	0,9	0,0	
c. Temperatura de l'habitació	98,8		21,4	46,2	25,6	6,0	0,9	0,0	
d. Qualitat i varietat del menjar	86,3		13,7	32,5	41,9	12,0	0,0	0,0	
e. Temperatura del menjar	96,4		17,9	53,0	23,9	4,3	0,9	0,0	
f. Horaris de l'hospital			29,9	65,8	4,3	0,0	0,0	0,0	
g. Tranquil·litat a l'hospital			27,4	62,4	10,3	0,0	0,0	0,0	
h. Neteja de l'habitació	100		41,9	54,7	3,4	0,0	0,0	0,0	
i. Neteja de la roba	95,5		40,2	52,1	6,0	0,0	1,7	0,0	
j. Neteja de la vaixel·la i safata	96,4		37,6	52,1	9,4	0,0	0,9	0,0	
15. Què li va semblar les explicacions que li van donar sobre el postpart i les cures del seu nadó?	100		35,9	43,6	15,4	0,9	0,0	2,6	1,7
17. Quina disposició tenien els professionals que el van atendre per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupava?			47,0	36,8	10,3	5,1	0,0	0,9	
18. Què li va semblar la predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió?			40,2	36,8	17,1	2,6	0,0	3,4	
19. Com considera que es va realitzar el seguiment del seu fill/a durant l'estada a l'hospital?		95,1	54,7	35,9	8,5	0,0	0,0	0,9	54,7

n=117	2014	Mitjana Catalunya '13	2015						
			Perfecte	Molt bona	Bona	Regular	Malament	NS/NC	No em van informar
	**								
21. Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat en un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat?			51,3	39,3	6,8	0,0	1,7	0,9	
31. Valoreu la tranquil·litat que hi ha, per descansar i dormir a la nit (sorolls, llums, canvis de torn, que us despertin per donar-vos la medicació, etc.)			38,5	31,6	22,2	4,3	3,4	0,0	
32. Com considera que va ser la informació que li varen donar a l'hospital per quan anés a casa després del part?			27,4	47,9	14,5	0,0	0,0	8,5	1,7
	**		Molt curt	Curt	Normal	Llarg	Molt llarg	NS/NC	No truco mai
25. Què us sembla el temps que vareu esperar a la infermera o infermer quan vareu trucar al timbre?			34,2	18,8	40,2	2,6	0,9	0,9	2,6
			Si	No					
33. Ha tingut un fill en un centre sanitari diferent d'aquest?			17,1	0,9					
	**		Millor	Pitjor	Igual			NS/NC	
34. Comparat amb aquest centre que vostè coneix, el nostre li sembla	24,7		60,0	0,0	30,0			10,0	
			Si	No				NS/NC	No estic segura
35. Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?	100	84,6	95,7	0,0			3,4	0,0	

** Sumatori de respostes Perfecte, Molt bona, Bona – Sempre, Gairebé sempre, Sovint – Molt satisfet, Bastant satisfet o Molt curt, Curt, Normal

Comentar que alguns hospitals, haurien de prendre nota dels valors humans que existeixen en aquest, per mi "perfecte", gràcies de tot cor.

Gràcies a tot el personal pel gran esforç i estima amb el que ens heu tractat sempre, trebal·leu a mil per hora. Gràcies per donar-nos la seguretat que necessitàvem des de la dilatació fins el temps que hem passat a les instal·lacions.

Després de l'experiència del part aquí, un part induït de dos dies molt llargs, en que vem veure i conèixer al personal de tots els torns, les úniques paraules que tenim són d'agraïment absolut a auxiliars, llevadores i ginecòlegs del servei, que tots i t

S'hauria de millorar la seguretat a les habitacions i a l'hospital en general (robatoris) i controlar les visites per respectar el descans dels pacients.

L'únic punt molt feble durant la meva estada a l'hospital ha estat el menjar, però ha estat un punt important ja que hi ha hagut moments de passar gana si no tenia cap familiar al costat per portar-me altre menjar. Destaco que el personal sempre ha intentat complementar amb iogurt, llet o sucus aquesta mancança. En definitiva la gran qualitat del seu personal no s'hi diu amb el menjar. Espero que aquest comentari els ajudi a millorar aquest punt, gràcies.

Volíem donar les gràcies a tots els professionals que ens han ajudat al part i durant l'hospitalització. Han estat atents i molt respectuosos. Us agraïm que ens hagueu ajudat a néixer l'Alexis

Crec que no estaria de més, donat que s'han produït casos de robatoris, posar panys amb clau als armaris per deixar les coses personals ben guardades

M'agradaria que quan li posin la vacuna o alguna cosa referent al nadó, s'informi per que és.

No poso un 10 per que l'habitació no estava ben climatitzada

URGÈNCIES

Enquesta telefònica realitzada a 600 usuaris escollits de manera aleatòria i que han estat atesos en el servei d'urgències dels nostres centres des de l'1 de gener fins al 31 de desembre de 2015. El % de resposta en relació al total de la població ha estat del 0,6% de les urgències ateses en els serveis d'urgències del Consorci.

URGÈNCIES – HOSPITAL SANT ANTONI ABAT

De les 240 persones enquestades, el 38,8% corresponen a homes i el 61,3% a dones, sent la mitjana d'edat de 55,7 anys.

Respecte al nivell d'estudis, la distribució de la mostra és la següent:

Sense estudis	43,3%
Primaris	28,3%
Secundaris (Batxillerat, FP....)	20,0%
Superiors	7,9%
Altres	0,4%
NS/NC	0,0%

El 16,7% del enquestats refereixen que és la primera vegada que acudeixen al servei d'Urgències de l'hospital.

A la pregunta de com van decidir anar a urgències la distribució és la següent:

Iniciativa pròpia	97,5%
El van derivar del CAP	2,1%
El van portar les ambulàncies	0,0%
Va venir d'un altre hospital	0,4%
Altres	0,0%
NS/NC	0,0%

Dels que ho van fer per iniciativa pròpia el motiu principal va ser per que consideren que urgències és més ràpid (97,1%), altres consideren que urgències és més fiable (1,7%), només un 1,3% responen que en el CAP no podien atendre'ls.

De tots els enquestats, el 92,9% va haver d'esperar a la sala d'espera.

	Resultat 2015 n=240	Mitjana Catalunya'13
Satisfacció global	7,9	7,6

En referència a la opinió que els hi mereix el nostre servei en diferents aspectes. els resultats en % són:

n=240	2014	Mitjana Catalunya'13	2015								
	**		Perfecte	Molt bona	Bona	Regular	Malament	NS/NC	No vaig estar en camilla		
05. Com valora la comoditat de la sala d'espera?	100	68,9	2,9	5,8	67,5	20,8	0,8	2,1			
09. Què opina del temps que li va dedicar el metge?		87	28,3	26,3	36,3	7,1	1,7	0,4			
10. Quina disposició tenien els professionals que l'atenien per escoltar-lo i fer-se càrrec del que li passava?		88,3	1,7	3,8	93,8	0,8	0,0	0,0			
11. I la predisposició del metge per a què vostè pogués donar la seva opinió? (poder donar el seu parer)		87,8	2,5	93,3	3,3	0,4	0,0	0,4			
13. I com valora les condicions del lloc on va estar mentre l'atenien?	100	83	2,5	20,0	76,7	0,4	0,0	0,4			
14. Com valora la comoditat del llit/llitera (camilla) on va estar mentre el van atendre?		81,3	0,0	17,5	82,1	0,0	0,0	0,0	1,0		
16. Com creu que es va respecta la seva intimitat?	99,6	93	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0			
17. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè les infermeres?	99,6	93,4	24,6	0,4	75,0	0,0	0,0	0,0			
18. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els metges?	99,6	92,1	17,5	82,1	0,4	0,0	0,0	0,0			

n=240	2014	Mitjana Catalunya'13	2015									
	**		Perfecte	Molt bona	Bona	Regular	Malament	NS/NC	No vaig estar en camilla			
19. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els portalliteres (camillers)?	99,6	97,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0			
24. Com li va semblar que era l'organització del servei d'urgències?		78,3	1,7	4,2	92,1	2,1	0,0	0,0				
25. Quan va marxar d'urgències, va entendre (vostè o la seva família) tot el que havia de fer?	99,6	96,4	73,3	16,3	7,1	0,4	2,5	0,4				
27. En aquests moments, diria que li van resoldre el motiu pel que havia anat a urgències?	96,3	84,3	54,2	15,8	18,8	3,3	7,9	0,0				
	**		Sempre	Gairebé sempre	Sovint	Poques vegades	Mai o gairebé mai	NS/NC	No em van informar	No dolor	No acompany.	
06. Mentre estava a la sala d'espera, el van informar a vostè o als seus acompanyants del temps que s'hauria d'esperar?		34,6	0,0	0,0	0,0	0,0	91,3	0,0	8,8			
07. Mentre estava a la sala d'espera, algun professional va venir per vigilar com es trobava?		14,5	0,0	0,0	0,0	0,0	91,7	8,3				
12. Si va tenir dolor, creu que el van ajudar a controlar-lo o millorar-lo?		84,9	96,3	0,8	0,8	0,8	0,8	0,0		0,4		
15. Si anava acompanyat/acompanyada, algun dels seus acompanyants va poder estar amb vostè?		85,1	97,5	0,8	0,0	0,0	0,4	0,0				1,3

n=240	2014	Mitjana Catalunya'13	2015									
			**	Sempre	Gairebé sempre	Sovint	Poques vegades	Mai o gairebé mai	NS/NC	No em van informar	No dolor	No acompany.
20. Els metges li van donar la informació de manera que pogués entendre-la?	100	94,5	99,2	0,4	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0			
21. Els metges li van donar la informació que necessitava sobre la malaltia o el motiu pel qual va anar a urgències?	100	92,7	99,2	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0			
22. Li explicaven les coses davant de tothom?		77,3	0,0	0,4	0,0	0,4	99,2	0,0	0,0			
23. Va tenir la sensació d'estar en bones mans?		90,9	75,8	9,6	7,9	2,9	3,3	0,4	0,0			
	**		Molt curt	Curt	Normal	Llarg	Molt llarg	NS/NC				
08. Com valora el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera, fins que el va visitar el metge?	100	62,1	5,4	25,4	35,8	25,8	6,3	1,3				
26. Com valora el temps que va estar a urgències des que va arribar fins que li van donar l'alta?	100		73,3	16,3	7,1	0,4	2,5	0,4				
			Si	No								
28. Alguna vegada ha estat atès en un altre servei d'urgències?	92,1		91,3	8,8								
			Millor	Pitjor	Igual			NS/NC				
29. Comparat amb aquest centre que vostè coneix, el nostre li sembla	59,6		61,6	5,5	31,1			1,8				
			Si	No	No estic segur			NS/NC				
30. Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?	88,7	83	93,3	3,8	1,7			1,3				

** Sumatori de respostes Perfecte, Molt bona, Bona – Sempre, Gairebé sempre, Sovint – Molt satisfet, Bastant satisfet o Molt curt, Curt, Normal

URGÈNCIES – HOSPITAL RESIDÈNCIA SANT CAMIL

De les 360 persones enquestades, el 41,1% corresponen a homes i el 58,9% a dones, sent la mitjana d'edat de 39,2 anys.

Respecte al nivell d'estudis, la distribució de la mostra és la següent:

Sense estudis	27,5%
Primaris	23,6%
Secundaris (Batxillerat, FP....)	40,6%
Superiors	6,4%
Altres	0,0%
NS/NC	1,9%

El 19,4% del enquestats refereixen que és la primera vegada que acudeixen al servei d'Urgències de l'hospital.

A la pregunta de com van decidir anar a urgències la distribució és la següent:

Iniciativa pròpia	93,1%
El van derivar del CAP	3,3%
El van portar les ambulàncies	2,5%
Va venir d'un altre hospital	1,1%
Altres	0,0%
NS/NC	0,0%

Dels que ho van fer per iniciativa pròpia el motiu principal va ser per que consideren que urgències és més ràpid (60,6%), altres consideren que urgències és més fiable (16,9%) o bé per que urgències és més a prop (12,5%), només un 3,9% responen que en el CAP no podien atendre'ls.

De tots els enquestats, el 92,8% va haver d'esperar a la sala d'espera.

	Resultat 2015 n=360	Mitjana Catalunya'13
Satisfacció global	7,7	7,6

En referència a la opinió que els hi mereix el nostre servei en diferents aspectes. els resultats en % són:

n=360	2014	Mitjana Catalunya'13	2015							
	**		Perfecte	Molt bona	Bona	Regular	Malament	NS/NC	No camilla	
05. Com valora la comoditat de la sala d'espera?	98,3	68,9	0,0	0,0	90,8	2,5	0,0	6,7		
09. Què opina del temps que li va dedicar el metge?		87	11,4	18,9	68,3	1,4	0,0	0,0		
10. Quina disposició tenien els professionals que l'atenien per escoltar-lo i fer-se càrrec del que li passava?		88,3	11,4	23,3	64,4	0,8	0,0	0,0		
11. I la predisposició del metge per a què vostè pogués donar la seva opinió? (poder donar el seu parer)		87,8	11,7	22,5	65,0	0,8	0,0	0,0		
13. I com valora les condicions del lloc on va estar mentre l'atenien?	99,4	83	0,3	5,3	87,8	6,1	0,6	0,0		
14. Com valora la comoditat del llit/llitera (camilla) on va estar mentre el van atendre?		81,3	0,6	4,2	93,1	2,2	0,0	0,0	0,0	
16. Com creu que es va respecta la seva intimitat?	100	93	15,8	79,4	4,7	0,0	0,0	0,0		
17. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè les infermeres?	99,4	93,4	15,8	78,9	5,3	0,0	0,0	0,0		
18. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els metges?	99,4	92,1	16,4	77,2	5,3	1,1	0,0	0,0		
19. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els portalliteres (camillers)?	99,4	97,1	3,6	20,8	0,6	0,0	0,0	75,0		
24. Com li va semblar que era l'organització del servei d'urgències?		78,3	0,8	25,0	70,0	3,6	0,0	0,6		

n=360	2014	Mitjana Catalunya'13	2015									
			Perfecte	Molt bona	Bona	Regular	Malament	NS/NC	No camilla			
	**											
25. Quan va marxar d'urgències, va entendre (vostè o la seva família) tot el que havia de fer?	99,4	96,4	8,3	5,3	83,1	0,0	0,0	3,3				
27. En aquests moments, diria que li van resoldre el motiu pel que havia anat a urgències?	99,5	84,3	11,1	3,6	84,2	0,0	0,0	1,1				
	**		Sempre	Gairebé sempre	Sovint	Poques vegades	Mai o gairebé mai	NS/NC	No em van informar	No vaig tenir dolor	No acompa.	
06. Mentre estava a la sala d'espera, el van informar a vostè o als seus acompanyants del temps que s'hauria d'esperar?		34,6	0,6	0,0	0,0	2,8	38,9	9,7	48,1			
07. Mentre estava a la sala d'espera, algun professional va venir per vigilar com es trobava?		14,5	0,0	0,0	0,0	0,6	92,8	6,7				
12. Si va tenir dolor, creu que el van ajudar a controlar-lo o millorar-lo?		84,9	32,5	8,1	0,0	0,0	0,0	0,0		59,4		
15. Si anava acompanyat/acompanyada, algun dels seus acompanyants va poder estar amb vostè?		85,1	46,7	31,1	0,0	0,0	0,0	0,0				22,2
20. Els metges li van donar la informació de manera que pogués entendre-la?	99,4	94,5	93,6	6,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0			
21. Els metges li van donar la informació que necessitava sobre la malaltia o el motiu pel qual va anar a urgències?	99,5	92,7	93,6	4,7	1,7	0,0	0,0	0,0	0,0			
22. Li explicaven les coses davant de tothom?		77,3	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0			

n=360	2014	Mitjana Catalunya'13	2015									
			Sempre	Gairebé sempre	Sovint	Poques vegades	Mai o gairebé mai	NS/NC	No em van informar	No vaig tenir dolor	No acompa.	
23. Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	**	90,9	99,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,8	0,0		
08. Com valora el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera, fins que el va visitar el metge?	**	62,1	3,9	8,6	53,1	24,4	5,3	4,7				
26. Com valora el temps que va estar a urgències des que va arribar fins que li van donar l'alta?			8,3	5,3	83,1	0,0	0,0	3,3				
28. Alguna vegada ha estat atès en un altre servei d'urgències?			Si	No								
29. Comparat amb aquest centre que vostè coneix, el nostre li sembla	**		Millor	Pitjor	Igual			NS/NC				
30. Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?	**	83	Si	No	No estic segur			NS/NC				

** Sumatori de respostes Perfecte, Molt bona, Bona – Sempre, Gairebé sempre, Sovint – Molt satisfet, Bastant satisfet o Molt curt, Curt, Normal

Comentaris:

Tot molt bé

Temps espera excessiu

Sempre tot bé

Molt bon metge

Tot ràpid i bé

Hores i hores d'espera

Va anar tot molt ràpid

Molt amable tothom

Cap queixa

Metge molt agradable i resolutiu

Molta espera per només 2 minuts de visita. El metge sembla que tenia pressa

Molta espera, però el tracte va ser bo

Vaig quedar ingressada

Excel·lent!!!

Fa molts anys que vinc a aquest Centre

Perfecte

La Dra fantàstica

Molt bé tot

Parts un 10!!!

Molta espera

Bona atenció, però molta espera

Moltíssima espera per a que la Dra que visita a la nena no sigui pediatra

Vaig ingressar. Excel·lent tot!!!!

Una mala experiència; no tornarem

Temps espera malament

Teniu molta paciència

Sempre molt bé

Perfecte

Moltíssima espera. Box molt petit

La calor insuportable

CONSULTES EXTERNES

Enquesta telefònica realitzada a 360 usuaris escollits de manera aleatòria i que han estat atesos en les consultes externes dels nostres centres des de l'1 de gener fins al 31 de desembre de 2015. El % de resposta en relació al total de la població ha estat del 0,2%.

De les 360 persones enquestades, el 43,3% corresponen a homes i el 56,7% a dones, sent la mitjana d'edat de 54,2 anys.

Respecte al nivell d'estudis, la distribució de la mostra és la següent:

Sense estudis	12,8%
Primaris	33,6%
Secundaris (Batxillerat, FP....)	41,7%
Superiors	9,2%
Altres	0,0%
NS/NC	2,8%

De tots els enquestats, el 61,4% era la primera vegada que anaven a aquell especialista

	Resultat 2015 n=360	Mitjana Catalunya'13
Satisfacció global	7,7	7,8

En referència a la opinió que els hi mereix el nostre servei en diferents aspectes. els resultats en % són:

n=360	2014	Mitjana Catalunya'14	2015							
			Molt curt	Curt	Normal	Llarg	Molt llarg			
	**									
02. Com valora el temps que va haver d'esperar des del moment que li van dir que s'havia de visitar amb l'especialista fins al dia de la visita?		65,5	1,4	9,7	43,9	36,1	8,9			
03. Com valora el temps que va haver d'esperar a sala d'espera del centre fins que va entrar a la consulta?		81,2	0,3	14,7	57,5	22,5	5,0			
11. Com valora el temps que li va dedicar l'especialista?		78,8	1,4	18,9	65,8	13,9	0,0			
	**		Perfecte	Molt bona	Bona	Regular	Malament	NS/NC	No em van informar	No em van fer proves
04. Com valora la comoditat de la sala d'espera?	99,7	74,9	5,6	29,7	60,6	4,2	0,0	0,0		
06. Com valora la neteja del centre?	98,9	93,8	9,7	41,4	48,9	0,0	0,0	0,0		
10. Com creu que es va respectar la seva intimitat?	100		34,7	62,5	2,8	0,0	0,0			
12. Com va entendre les explicacions que li van donar sobre la seva malaltia i el seu tractament?		89,7	14,2	37,8	43,6	4,4	0,0	0,0	0,0	
15. Li van donar informació sobre les proves que li havien de fer, de manera que vostè pogués entendre-ho?		92,1	8,1	26,9	0,3	2,2	0,0	0,0	0,0	62,5
16. Com valora el tracte personal que tenien amb vostè les infermeres?		94,9	38,6	58,3	3,1	0,0	0,0	0,0		
	**		Perfecte	Molt bona	Bona	Regular	Malament	NS/NC	No em van	No em van fer

n=360	2014	Mitjana Catalunya'14	2015							informar	proves
			Sempre	Gairebé sempre	Sovint	Poques vegades	Mai o gairebé mai	NS/NC	No ho he necessitat		
17. Com valora el tracte personal que van tenir amb vostè els metges?		92,3	40,8	51,7	3,3	4,2	0,0	0,0			
18. Com valora el tracte personal que van tenir amb vostè els administratius?		89,0	41,4	53,3	4,7	0,0	0,0	0,6			
20. Va entendre tot el que l'especialista li va dir que havia de fer?		94,4	12,2	48,9	33,9	4,7	0,0	0,3	0,0		
21. Com valora el seguiment i control que es realitza del seu problema de salut?		80,2	12,5	68,9	15,8	2,8	0,0	0,0	0,0		
	**		Sempre	Gairebé sempre	Sovint	Poques vegades	Mai o gairebé mai	NS/NC	No ho he necessitat		
05. Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era excessiva?		53,1	14,2	24,4	25,0	30,8	5,6	0,0			
07. Creu que el personal va respectar els seus drets?	99,2		86,9	12,8	0,0	0,0	0,0	0,3			
08. L'especialista el va escoltar amb prou interès?		93,2	46,1	36,9	13,3	3,6	0,0	0,0			
09. Creu que l'especialista va ser capaç de posar-se en el seu lloc i comprendre que li passava?		86,4	20,0	56,1	13,1	3,6	0,3	6,9			
13. Quan el personal el va atendre es va sentir discriminat?	99,5		0,3	0,0	0,3	0,0	98,6	0,8			
19. Creu que hi ha coordinació entre el metge de primària i l'especialista?		75,4	12,2	42,2	5,8	1,7	0,0	6,1			

n=360	2014	Mitjana Catalunya'14	2015							
			Sempre	Gairebé sempre	Sovint	Poques vegades	Mai o gairebé mai	NS/NC	No ho he necessitat	
	**									
22. Creu que els professionals respecten la confidencialitat de tot allò que es refereix a vostè o a la seva malaltia?	100		83,3	16,1	0,6	0,0	0,0	0,0		
23. Va tenir la sensació d'estar en bones mans?			76,7	21,9	0,8	0,3	0,0	0,3		
24. L'horari de les consultes és adequat a les seves necessitats?	90		32,8	30,6	14,7	15,6	6,4	0,0		
25. Quan ho ha necessitat, li ha estat senzill demanar hora per a ser visitat?	83,9		19,4	53,3	17,2	4,7	1,7	3,6	0,0	
26. Quan ho ha necessitat, li ha estat senzill comunicar telefònicament amb les consultes externes?	75,8		7,2	58,1	10,3	9,4	3,9	10,6	0,0	
	**		Si	No				NS/NC		
14. Li van haver de realitzar alguna prova?			37,5	62,5				0,0		
27. Alguna vegada ha estat visitat en un altre centre?	54,5		51,9	48,1				0,0		
	**		Millor	Pitjor	Igual			NS/NC		
28. Comparat amb aquest centre que vostè coneix, el nostre li sembla	43,8		19,8	0	74,9			5,3		
			Si	No	No n'estic segur			NS/NC		
29. Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?	98,3	82,9	96,7	0,0	1,9			1,4		

** Sumatori de respostes Perfecte, Molt bona, Bona – Sempre, Gairebé sempre, Sovint – Molt satisfet, Bastant satisfet o Molt curt, Curt, Normal

Comentaris
Pagar pàrking
Hi ha sempre molta gent
Molta espera
La Dra. era una mica seca
Falta espai a la sala
Pagar pàrking
Massificació a la sala d'espera
És una vergonya el que et fan esperar
Content amb l'atenció
Excel·lent
Dra. Molt atenta
Sempre està ple de gent i hi ha molta demora en les visites
Pàrking abusiu
El pàrking és un abús
No hi ha lloc
Sempre et fan esperar, sempre!!
Tornaria a venir perquè sé que no tots els metges són com el que em va visitar
No puc pagar pàrking sempre que vinc
Tarifes abusives
Metge fantàstic
Pàrking gratuït
Preu pàrking excessiu
Bon metge
Molta espera
Molt bona atenció
Molt contents amb el pediatre
Us falta millorar molt encara
No volem pagar pàrking
El metge estava operant i vam haver d'esperar massa, i això comporta pagar molt de pàrking
Metge molt bé, però té molta espera sempre
Sempre hi ha demora

2. ATENCIÓ SOCIO SANITÀRIA

HOSPITALITZACIÓ SOCIO SANITÀRIA

HOSPITALITZACIÓ SOCIO SANITÀRIA – HOSPITAL SANT ANTONI ABAT

Enquesta anònima autoadministrada que es dona al total d'usuaris que han estat ingressats en el centre durant el mes de juny i desembre de 2015 (n=94). De les 94 persones enquestades, el 41,5% corresponen a homes i el 55,3% a dones i en el 30,9% dels casos l'enquesta la realitza el propi pacient.

Respecte al nivell d'estudis, la distribució de la mostra que contesta l'enquesta és la següent:

Sense estudis	9,6%
Primaris	29,8%
Secundaris (Batxillerat, FP....)	34,0%
Superiors	18,1%
Altres	4,3%
NS/NC	1,1%

	Resultat 2010 n=88	Resultat 2011 n=39	Resultat 2012 n=53	Resultat 2013 n=49	Resultat 2014 n=85	Resultat 2015 n=94	Mitjana Catalunya'13
Satisfacció global	7,7	7,8	8,1	7,9	7,8	7,8	8,4

En referència a la opinió que els hi mereix el nostre servei en diferents aspectes. els resultats en % són:

n=94	2014	Mitjana Catalunya'13	2015						
	**		Perfecte	Molt bé	Bé	Regular	Malament	NS/NC	
01. De quina manera creieu que aquest hospital s'adapta a les necessitats per les quals veu ingressar?	97,7	94	11,7	39,4	33,0	10,6	3,2	2,1	
03. Valoreu la tranquil·litat que hi ha, per descansar i dormir a la nit (sorolls, llums, canvis de torn, que us despertin per donar-vos la medicació, etc.)	78,7	86,6	12,8	20,2	43,6	11,7	5,3	6,4	
08. Com s'entenen les explicacions que us dona el metge o metgessa sobre la vostra malaltia?	90,9	90,4	26,6	39,4	21,3	7,4	2,1	3,2	
11. Quina disposició té el metge o metgessa per escoltar-vos i fer-se càrrec del que us preocupa de la vostra salut?	88,6	93,5	26,6	39,4	27,7	5,3	0,0	1,1	
13. Quina disposició tenen les infermeres i infermers per escoltar-vos i fer-se càrrec del que us preocupa de la vostra salut?	84,1	94,1	22,3	38,3	27,7	6,4	3,2	2,1	
20. Com valoreu l'ajuda que us donen per menjar, banyar-vos, vestir-vos o anal al lavabo?	88,4	95,2	21,3	34,0	23,4	12,8	5,3	3,2	
21. Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valoreu el respecte a la vostra intimitat? Per exemple: quan us renten o us curen.:	90,7	95,6	22,3	40,4	28,7	4,3	1,1	3,2	
25. Com valoreu la manera en què us han ajudat a controlar o millorar el dolor?	92,1	89,3	18,1	34,0	31,9	9,6	0,0	6,4	
28. Què us sembla l'ajuda que heu tingut del treballador o treballadora / assistent social?	80,8	95,9	16,0	28,7	22,3	5,3	0,0	27,7	

n=94	2014	Mitjana Catalunya '13	2015						
	**		Sempre	Gairebé sempre	Sovint	Poques vegades	Mai o gairebé mai	NS/NC	Habitació individual
02. Heu tingut inconvenients o problemes pel fet de compartir habitació?	96,3	93,7	2,1	4,3	6,4	25,5	56,4	0,0	5,3
07. Des que està a l'hospital, el metge o metgessa us explica com va la vostra malaltia?	72,7	80,8	41,5	30,9	18,1	8,5	1,1	0,0	
09. Ha pogut preguntar tot allò que ha volgut sobre la seva malaltia?	84,8		50,0	33,0	9,6	4,3	0,0	3,2	
12. Considera que s'ha tingut en compte la seva opinió quan s'han pres decisions en relació al seu tractament o a tot el que li anaven a fer?			37,2	36,2	19,1	3,2	0,0	4,3	
15. Quan el personal l'atén es sent discriminat?	4,8		1,1	1,1	4,3	10,6	78,7	4,3	
16. Considera que se li ha faltat al respecte en alguna ocasió (to de veu, paraules poc adients..)?	5,9		1,1	1,1	2,1	19,1	71,3	5,3	
17. Els metges i metgesses, i infermeres i infermers parlen davant vostre com si no hi fóssiu?	21,2		3,2	2,1	4,3	21,3	59,6	9,6	
18. Teniu la sensació d'estar en bones mans?	94,1	97,7	43,6	36,2	13,8	4,3	1,1	1,1	
22. Considera que es té respecte pels seus objectes personals?	96,3		42,6	40,4	7,4	2,1	3,2	4,3	
23. Creu que els professionals respecten la confidencialitat de tot allò que es refereix a vostè o a la seva malaltia?	97,6		56,4	28,7	3,2	3,2	1,1	7,4	
26. Us avorriu a l'hospital?	50	39,4	11,7	16,0	28,7	21,3	13,8	8,5	
29. El personal li saluda quan entra a l'habitació?	94,2		67,0	19,1	7,4	3,2	1,1	2,1	
30. El personal truca a la porta abans d'entrar?	82,2		34,0	24,5	12,8	9,6	8,5	10,6	
32. Creu que el personal respecta els seus drets?	90,4		52,1	31,9	10,6	2,1	0,0	3,2	

n=94	2014	Mitjana Catalunya '13	2015						
			Molt satisfet	Bastant satisfet	Poc satisfet	Gens satisfet	NS/NC		
04. Valori el grau de satisfacció amb els següents serveis:	**								
a. Comodat del llit	91,6	89,6	25,5	54,3	17,0	1,1		2,1	
b. Il·luminació	93,8		38,3	55,3	5,3	0,0		1,1	
c. Temperatura de l'habitació	87,8		34,0	52,1	13,8	0,0		0,0	
d. Qualitat i varietat del menjar	84,7	67,4	17,0	55,3	24,5	3,2		0,0	
e. Temperatura del menjar	89,1	67,4	16,0	51,1	29,8	2,1		1,1	
f. Horaris de l'hospital	98,9	84,2	42,6	51,1	4,3	1,1		1,1	
g. Tranquil·litat a l'hospital	89,6		28,7	58,5	11,7	1,1		0,0	
h. Neteja de l'habitació	89,3		38,3	55,3	4,3	2,1		0,0	
i. Neteja de la roba	98,8		41,5	52,1	1,1	1,1		4,3	
j. Neteja de la vaixel·la i safata	98,8		42,6	54,3	2,1	1,1		0,0	
14. En general està satisfet amb el tracte rebut a l'hospital per part dels següents professionals									
a. Metges/esses	94,2	97,1	47,9	47,9	3,2	0,0		1,1	
b. Infermers/es	95,3	98,4	45,7	44,7	6,4	2,1		1,1	
c. Personal auxiliar	92,7		43,6	43,6	6,4	4,3		2,1	
d. Treballador/a social	47,5		41,5	36,2	2,1	1,1		19,1	
e. Altres professionals	98,7		31,9	40,4	2,1	1,1		24,5	
	**		Si	No				NS/NC	
05. Teniu familiars que vénen a parlar amb el metge o metgessa, o les infermeres o infermers?			91,5	8,5				0,0	
06. Us han demanat quina informació voleu que es doni a la vostra família sobre la vostra malaltia?	44,1	51,2	53,2	33,0				13,8	
10. Voldríeu que us donessin més informació?	89,4		31,9	67,0				1,1	
24. Heu tingut alguna mena de dolor en els darrers 7 dies?			46,8	44,7				8,5	

n=94	2014	Mitjana Catalunya '13	2015						
			Si	No				NS/NC	
27. Us heu posat en contacte amb el treballador o treballadora / assistent social?	**		73,4	24,5				2,1	
33. Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?	89,4	91,9	83,0	4,3				12,8	
	**		Molt curt	Curt	Normal	Llarg	Molt llarg	NS/NC	No truco
19. Què us sembla el temps que heu d'esperar a la infermera o infermer quan truca al timbre?	50,7	81,4	7,4	10,6	48,9	11,7	7,4	6,4	7,4
	**		Molt d'acord	D'acord	Gens d'acord	Molt en desacord		NS/NC	
31. Coneix els seus drets i deures com a pacient ingressat en el centre	92,2		28,7	58,5	5,3	1,1		6,4	

** Sumatori de respostes Perfecte, Molt bona, Bona – Sempre, Gairebé sempre, Sovint – Molt satisfet, Bastant satisfet o Molt curt, Curt, Normal

Comentaris

Los baños están sucios y hace muy mala olor. Considero que tendría que haber más higiene, no pasar la mopa unicamente.

El paciente que está ingresado es dependiente total, y en ocasiones, he tenido que cambiarle yo el pañal y vestirlo o cambiarlo cuando se mancha.

Por la noche deberían acostarlo con el pijama y no con la ropa que ha llevado durante todo el día.

Mi marido es un paciente hemipléjico y considero que las transferencias deberían de tener más cuidado ya que tiene mucho dolor al moverlo y las auxiliares parece ser que no lo tienen en cuenta.

El servicio de enfermería y auxiliares, que son los que pasan mas horas con el paciente y los que deberían ayudarte día a día, encuentro que no están nada capacitados, a excepción de algunos. En cuanto a médicos, fisioterapeutas, logopedas, asistente social, en general todos muy bien.

Depende del turno, la noche muy mal. Noche dia 20/12/15 y madrugada dia 21/12/15 Pasotismo total

HOSPITALITZACIÓ SOCIO SANITÀRIA – CURES PAL·LIATIVES – HOSPITAL RESIDÈNCIA SANT CAMIL

Tall transversal mitjançant enquesta anònima autoadministrada que es dona al total d'usuaris ingressats en CURES PAL·LIATIVES des de l'1 de gener fins al 31 de desembre de 2015 (n=29).

De les 29 persones enquestades, el 69% corresponen a homes i el 31% a dones,

L'enquesta la respon directament l'usuari en el 58,6% dels casos, la resta d'enquestes han estat respostes pel seu cuidador principal.

Respecte al nivell d'estudis, la distribució de la mostra que contesta l'enquesta és la següent:

Sense estudis	6,9%
Primaris	34,5%
Secundaris (Batxillerat, FP....)	44,8%
Superiors	10,3%
Altres	0,0%
NS/NC	0,0%

	Resultat 2010 n=102	Resultat 2011 n=29	Resultat 2012 n=30	Resultat 2013 n=74	Resultat 2014 n=15	Resultat 2015 n=29	Mitjana Catalunya'13
Satisfacció global	7,9	8,8	8,9	8,6	7,2	8,6	8,4

En referència a la opinió que els hi mereix el nostre servei en diferents aspectes. els resultats en % són:

n=29	2014	Mitjana Catalunya'13	2015					
			Perfecte	Molt bé	Bé	Regular	Malament	NS/NC
01. De quina manera creieu que aquest hospital s'adapta a les necessitats per les quals veu ingressar?		94	41,4	41,4	13,8	0,0	0,0	3,4
03. Valoreu la tranquil·litat que hi ha, per descansar i dormir a la nit (sorolls, llums, canvis de torn, que us despertin per donar-vos la medicació, etc.)	100	86,6	44,8	24,1	24,1	6,9	0,0	0,0
08. Com s'entenen les explicacions que us dona el metge o metgessa sobre la vostra malaltia?	100	90,4	65,5	24,1	3,4	3,4	0,0	3,4
11. Quina disposició té el metge o metgessa per escoltar-vos i fer-se càrrec del que us preocupa de la vostra salut?		93,5	51,7	41,4	3,4	3,4	0,0	0,0
13. Quina disposició tenen les infermeres i infermers per escoltar-vos i fer-se càrrec del que us preocupa de la vostra salut?		94,1	48,3	41,4	10,3	0,0	0,0	0,0
20. Com valoreu l'ajuda que us donen per menjar, banyar-vos, vestir-vos o anal al lavabo?	100	95,2	31,0	37,9	6,9	0,0	0,0	24,1
21. Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valoreu el respecte a la vostra intimitat? Per exemple: quan us renten o us curen.:	90	95,6	55,2	37,9	6,9	0,0	0,0	0,0
25. Com valoreu la manera en què us han ajudat a controlar o millorar el dolor?	100	89,3	44,8	44,8	6,9	3,4	0,0	0,0
28. Què us sembla l'ajuda que heu tingut del treballador o treballadora / assistent social?	100	95,9	55,2	10,3	13,8	0,0	0,0	20,7

n=29	2014	Mitjana Catalunya'13	2015						
			Sempre	Gairebé sempre	Sovint	Poques vegades	Mai o gairebé mai	NS/NC	Habitació individual
02. Heu tingut inconvenients o problemes pel fet de compartir habitació?	81,9	93,7	6,9	0,0	0,0	6,9	37,9	0,0	48,3
07. Des que està a l'hospital, el metge o metgessa us explica com va la vostra malaltia?		80,8	82,8	10,3	0,0	3,4	0,0	3,4	
09. Ha pogut preguntar tot allò que ha volgut sobre la seva malaltia?			62,1	27,6	6,9	0,0	0,0	3,4	
12. Considera que s'ha tingut en compte la seva opinió quan s'han pres decisions en relació al seu tractament o a tot el que li anaven a fer?			69,0	17,2	0,0	10,3	0,0	3,4	
15. Quan el personal l'atén es sent discriminat?	5		3,4	0,0	0,0	3,4	82,8	10,3	
16. Considera que se li ha faltat al respecte en alguna ocasió (to de veu, paraules poc adients..)?	5		3,4	0,0	0,0	3,4	89,7	3,4	
17. Els metges i metgesses, i infermeres i infermers parlen davant vostre com si no hi fóssiu?	5		3,4	0,0	3,4	13,8	79,3	0,0	
18. Teniu la sensació d'estar en bones mans?		97,7	72,4	24,1	3,4	0,0	0,0	0,0	
22. Considera que es té respecte pels seus objectes personals?			89,7	6,9	0,0	3,4	0,0	0,0	
23. Creu que els professionals respecten la confidencialitat de tot allò que es refereix a vostè o a la seva malaltia?			86,2	10,3	0,0	3,4	0,0	0,0	
26. Us avorriu a l'hospital?	36,7	39,4	20,7	0,0	27,6	48,3	3,4	0,0	
29. El personal li saluda quan entra a l'habitació?	95		89,7	6,9	0,0	3,4	0,0	0,0	
30. El personal truca a la porta abans d'entrar?	100		62,1	34,5	3,4	0,0	0,0	0,0	
32. Creu que el personal respecta els seus drets?	87,5		82,8	10,3	0,0	0,0	0,0	6,9	

n=29	2014	Mitjana Catalunya'13	2015						
			Molt satisfet	Bastant satisfet	Poc satisfet	Gens satisfet	NS/NC		
04. Valori el grau de satisfacció amb els següents serveis:									
a. Comoditat del llit	65	89,6	62,1	31,0	6,9	0,0		0,0	
b. Il·luminació	85		69,0	31,0	0,0	0,0		0,0	
c. Temperatura de l'habitació	90		62,1	24,1	13,8	0,0		0,0	
d. Qualitat i varietat del menjar	50	67,4	20,7	48,3	24,1	3,4		3,4	
e. Temperatura del menjar	50	67,4	44,8	37,9	10,3	3,4		3,4	
f. Horaris de l'hospital	100	84,2	44,8	48,3	0,0	3,4		3,4	
g. Tranquil·litat a l'hospital	90		58,6	37,9	0,0	3,4		0,0	
h. Neteja de l'habitació	80		62,1	34,5	3,4	0,0		0,0	
i. Neteja de la roba	90		55,2	34,5	3,4	0,0		6,9	
j. Neteja de la vaixela i safata	100		58,6	41,4	0,0	0,0		0,0	
14. En general està satisfet amb el tracte rebut a l'hospital per part dels següents professionals									
a. Metges/esses	100	97,1	79,3	20,7	0,0	0,0		0,0	
b. Infermers/es	100	98,4	79,3	17,2	0,0	3,4		0,0	
c. Personal auxiliar	100		72,4	20,7	0,0	3,4		3,4	
d. Treballador/a social	100		69,0	20,7	0,0	3,4		6,9	
e. Altres professionals	100		65,5	24,1	0,0	0,0		10,3	
			Si	No				NS/NC	
05. Teniu familiars que vénen a parlar amb el metge o metgessa, o les infermeres o infermers?			79,3	17,2				3,4	
06. Us han demanat quina informació voleu que es doni a la vostra família sobre la vostra malaltia?		51,2	58,6	27,6				13,8	
10. Voldríeu que us donessin més informació?			44,8	55,2				0,0	
				Si	No				NS/NC

n=29	2014	Mitjana Catalunya'13	2015						
24. Heu tingut alguna mena de dolor en els darrers 7 dies?			55,2	37,9				6,9	
27. Us heu posat en contacte amb el treballador o treballadora / assistent social?			72,4	24,1				3,4	
33.Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?	75	91,9	93,1	0,0				6,9	
			Molt curt	Curt	Normal	Llarg	Molt llarg	NS/NC	No truco
19. Què us sembla el temps que heu d'esperar a la infermera o infermer quan truca al timbre?	100	81,4	27,6	37,9	27,6	6,9	0,0	0,0	0,0
			Molt d'acord	D'acord	Gens d'acord	Molt en desacord		NS/NC	
31.Coneix els seus drets i deures com a pacient ingressat en el centre	100		41,4	51,7	3,4	0,0		3,4	

** Sumatori de respostes Perfecte, Molt bona, Bona – Sempre, Gairebé sempre, Sovint – Molt satisfet, Bastant satisfet o Molt curt, Curt, Normal

HOSPITAL DE DIA SOCIO SANITARI

Enquesta telefònica realitzada a 86 usuaris escollits de manera aleatòria i que han estat atesos a l'Hospital de dia socio sanitari des de l'1 de gener fins al 31 de desembre de 2015.

De les 66 persones enquestades, el 22,1% corresponen a homes i el 77,9% a dones.

L'enquesta la respon directament al cuidador principal en el 88,4% dels casos.

Respecte al nivell d'estudis, la distribució de la mostra és la següent:

Sense estudis	26,7%
Primaris	29,1%
Secundaris (Batxillerat, FP...)	26,7%
Superiors	5,8%
Altres	0,0%
NS/NC	11,6%

	Resultat 2011 n=89	Resultat 2012 n=70	Resultat 2013 n=36	Resultat 2014 n=68	Resultat 2015 n=86
Satisfacció global	8,8	8,7	8,9	8,7	8,4

En referència a la opinió que els hi mereix el nostre servei en diferents aspectes. els resultats en % són:

n=86	2011	2012	2013	2014	2015				
	**	**	**	**	Molt curt	Curt	Llarg	Molt llarg	
Com valora el temps que va haver d'esperar des de que li van proposar assistir a Hospital de Dia, fins a ingressar?	95,8	89,6	88,9	92,7	31,4	46,5	17,4	4,7	
	**	**	**	**	Molt satisfet	Satisfet	Poc satisfet	Gens satisfet	NS/NC
En general, està satisfet per l'acollida que va rebre a Hospital de Dia?	100	100	100	100	86,0	11,6	2,3	0	0
En general, està satisfet amb el tracte humà rebut per l'equip d'hospital de dia?	100	100	100	100	83,7	11,6	4,7	0	0
Està satisfet per l'atenció professional rebuda?	100	100	100	100	79,1	16,3	4,7	0	0
Està satisfet amb la informació sanitària que ha rebut durant la seva assistència (en l'administració de medicació, en el control de la seva malaltia, en aspectes psico-socials i de relació, etc)?	100	100	100	96,8	80,2	4,7	2,3	0	12,8
Està satisfet amb la intervenció de l'equip per millorar la seva mobilitat (marxa, exercicis, equilibri...)?	89,8	78,4	96,6	96,6	29,1	7,0	9,3	0	54,7
I en relació a la intervenció de l'equip per millorar el seu estat d'ànim?	82,4	88,1	82,4	93,7	80,2	9,3	5,8	0	4,7
Com valora l'assessorament sobre aspectes socials (orientacions sobre recursos i tràmits, ajudes...)?	100	96,4	93,8	95,7	72,1	8,1	2,3	0	17,4
Valori el grau de satisfacció amb les instal·lacions	98,2	100	100	98,2	77,9	16,3	1,2	0	4,7

n=86	2011	2012	2013	2014	2015				
	**	**	**	**	Molt satisfet	Satisfet	Poc satisfet	Gens satisfet	NS/NC
Valori el grau de satisfacció amb la qualitat i varietat del menjar	89,5	84,8	96,4	90,5	17,4	33,7	4,7	2,3	41,9
Valori el grau de satisfacció amb la neteja de les instal·lacions	100	100	100	100	86,0	7,0	2,3	0,0	4,7
Valori el grau de satisfacció amb els horaris	93,7	98,4	96,9	95,7	89,5	10,5	0,0	0,0	0,0
Està satisfet amb la informació que li van donar a l'alta d'hospital de dia	100	98,6	100	98,6	88,4	2,3	0,0	2,3	7,0
	**	**	**	**	Sempre	Quasi sempre	De vegades	Mai	NS/NC
Ha pogut parlar amb el seu equip (metge, DUI, treballadora social...) sempre que ha tingut la necessitat?	100	100	100	100	91,9	4,7	2,3	0,0	1,2
	**	**	**	**	Molt be	Be	Regular	Malament	No ha tingut dolor NS/NC
Si ha tingut dolor, com valora la manera en què l'ajuden a millorar-lo o controlar-lo?	95	80	91,7	96,9	16,3	12,8	2,3	0,0	68,6
Com valora la relació amb la resta de companys d'hospital de dia?	88,6	88,4	96,8	90,5	68,6	12,8	9,3	0,0	9,3
	Si	Si	Si	Si	Si	No			NS/NC
Ha obtingut algun benefici en la seva salut?	93,4	97,2	100	76,1	81,4	17,4	0,0	0,0	1,2

** Sumatori de respostes Perfecte, Molt bona, Bona – Sempre, Gairebé sempre, Sovint – Molt satisfet, Bastant satisfet o Molt curt, Curt, Normal

Comentaris

Una mica fluix el dinar

Empezaban tarde

Pequeño, recorrido largo

Tot molt be

Tot perfecte

Estan encantados

Un solo día es poco

Estan muy contentos

Nada satisfecha

No encajó en HD

Va estar poc temps

Molt satisfeta

Molt bon servei

En general molt contents

Va estar molt be

En general contents

Va venir molt poc temps

El problema està després que no hi ha una continuïtat

No va anar millor per la seva patologia

L'única pega va estar en el menjar, però bastant be tot

Molt be tot, a empitjorat des de que ha deixat de venir

No puntuamos mas alto porque no podemos

La pena es que se acabó

Una mica fluix el dinar

Empezaban tarde

PADES

Enquesta telefònica realitzada al total d'usuaris que han estat atesos per l'equip PADES dels nostres centres des de l'1 de gener fins al 31 de desembre de 2015.

De les 8 persones enquestades, el 62,5% corresponen a homes i 37,5% a dones.

Respecte al nivell d'estudis, la distribució de la mostra és la següent:

Sense estudis	25%
Primaris	62,5%
Secundaris (Batxillerat, FP....)	12,5%
Superiors	0%
Altres	0%
NS/NC	0%

En referència a la opinió que els hi mereix el nostre servei en diferents aspectes. els resultats són:

n=8	Resultat 2011	Resultat 2012	Resultat 2013	Resultat 2014	Resultat 2015
	Puntuació mitjana	Puntuació mitjana	Puntuació mitjana	Puntuació mitjana	Puntuació mitjana
Valori si l'actuació de l'equip ha cobert les vostres necessitats – cap/totes	8,6	9,6	9,4	8,3	8,5
Davant dels problemes, com ha estat la resposta – insatisfactòria/satisfactòria	9,2	9,6	9,6	8,2	8,4
L'equip ha donat resposta quan ha tingut problemes – mai/sempre	9,2	9,5	9,6	8,2	8,3
El temps d'espera entre visita i visita programada, ha estat – excessiu/immediat	8,3	9	9,4	8,2	7,9
El temps d'espera des de la demanda fins a la primera visita ha estat – excessiu/immediat	8,1	9	8,7	8,6	7,7
El nombre de visites realitzades pel metge, ha estat – insuficient/suficient	7,6	8,7	7,7	8,5	8,8
El nombre de visites realitzades per la infermera, ha estat – insuficient/suficient	8	8,9	7,7	8,5	8,1
El nombre de visites realitzades per la treballadora social, ha estat – insuficient/suficient	7,9	8,9	10	8,5	9
El tracte del metge ha estat amable – poc/molt	9,8	9,8	10	9,3	8,7
El tracte de la infermera ha estat amable – poc/molt	9,9	9,8	10	9,4	8,5
El tracte de la treballadora social ha estat amable – poc/molt	9,5	9,8	10	9,4	10,0
Com valora l'ajuda que rep fora de la família (Administració...) – poc/molt	3,9	6,3	3,2	7,9	5,8
Pensa que la intervenció de l'equip li ha facilitat l'obtenció d'algun recurs o ajut – poc/molt	5,5	5,3	-	7,8	3,3
Ha tingut dubtes amb el tipus de tractament administrat – mai/sempre	7,8	10	9,5	8,4	8,5
Li ha estat útil tenir un full de medicació en el domicili – poc/molt	8,9	10	10	8,5	8,5

n=8	Resultat 2011	Resultat 2012	Resultat 2013	Resultat 2014	Resultat 2015
	Puntuació mitjana	Puntuació mitjana	Puntuació mitjana	Puntuació mitjana	Puntuació mitjana
Ha estat fàcil i entenedora l'administració dels medicaments (com s'ha de prendre, pautes i dosis) durant tot el procés – poc/molt	9,1	10	10	8,5	8,0
Ha estat satisfactori per a vostè, participar en les cures amb els professionals – poc/molt	9,1	-	8,7	8,5	8,0
Pensa que l'equip ha escoltat i ha comprés la seva situació i els seus problemes – poc/molt	9	9,7	8,7	8,2	9,0
L'equip ha estat d'ajut per a vostè a l'hora de buscar solucions als seus problemes– mai/sempre	8,6	9,8	8,7	8,4	8,3
Creu que els tractaments administrats han estat efectius – poc/molt	9,1	10	9,7	8,5	7,3
Els tractaments han millorat el patiment del malalt/a – mai/sempre	8,7	8,5	9,5	8,5	6,5
S'ha sentit ben aconsellat/ada per l'equip, quant als materials ortopèdics, de cures, de nutrició... adients durant la malaltia – mai/sempre	9	10	8,33	8,7	7,3
Com valora el suport psicològic i social rebut per part de l'equip – insuficient/suficient	8,6	10	8,2	8,7	10,0
	Si	Si	Si	Si	Si
Tornaria a sol·licitar la intervenció de l'equip PADES en cas de necessitat	97,2	100	100	100,0	87,5

3. REHABILITACIÓ

REHABILITACIÓ AMBULATÒRIA

Enquesta telefònica realitzada a 480 usuaris escollits de manera aleatòria i que han estat atesos al Centre de Rehabilitació des de l'1 de gener fins al 31 de desembre de 2015.

De les 480 persones enquestades, el 49,4% corresponen a homes i el 50,6% a dones, sent la mitjana d'edat de 48,7 anys.

Respecte al nivell d'estudis, la distribució de la mostra és la següent:

Sense estudis	3,1%
Primaris	81,5%
Secundaris (Batxillerat, FP....)	15,4%
Superiors	0,0%
Altres	0,0%
NS/NC	0,0%

L'atenció s'ha realitzat en el torn de matí en el 41,7% dels casos.

	Resultat 2015 n=480	Mitjana Catalunya'13
Satisfacció global	8,0	8,7

En referència a la opinió que els hi mereix el nostre servei en diferents aspectes, els resultats en % són:

n=480	2014	Mitjana Catalunya'13	2015						
			Molt curt	Curt	Normal	Llarg	Molt llarg	NS/NC	
01. Com valora el temps que va passar des del moment que li van dir que havia de fer rehabilitació , fins que va començar les sessions?	**	77,5	0,0	0,0	28,5	71,5	0,0	0,0	
	**		Sempre	Gairebé sempre	Sovint	Poques vegades	Mai o gairebé mai	NS/NC	No em van donar informació
02. Quan va tenir la primera sessió al centre de rehabilitació, el professional que el va atendre tenia informació sobre el seu cas?			99,8	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	
03. Durant les sessions de rehabilitació, els professionals van ser puntuals per atendre'l?	95,8		62,5	37,5	0,0	0,0	0,0	0,0	
06. Va tenir la sensació de disposar d'un professional de referència (professional que li portava el cas) durant tot el procés de la rehabilitació?		85,5	45,2	7,1	47,5	0,2	0,0	0,0	
07. Quan tenia dubtes o preguntes durant les sessions de rehabilitació disposava de professionals als quals dirigir-se?		92,6	50,0	42,5	2,5	5,0	0,0	0,0	
08. Els diferents professionals li donaven la informació de manera que pogués entendre-la?	95,8	95,3	51,0	47,5	0,0	1,3	0,0	0,2	0,0
14. La informació que li donaven els diferents professionals (metges, fisioterapeutes, logopedes,...) era coherent (era coincident entre ells)?		93,1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
15. Durant el procés de rehabilitació va tenir la sensació d'estar en bones mans?		92,8	99,6	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	

n=480	2014	Mitjana Catalunya'13	2015					NS/NC	No em van donar informació
			Sempre	Gairebé sempre	Sovint	Poques vegades	Mai o gairebé mai		
20. Creu que els professionals respecten la confidencialitat de tot allò que es refereix a vostè o a la seva malaltia?	** 95,8		50,0	50,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
22. Creu que el personal va respectar els seus drets?	93,8		100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
23. Quan el personal el va atendre es va sentir discriminat?	95,8		50,0	0,0	50,0	0,0	0,0	0,0	
24. Quan ho ha necessitat, li ha esta senzill comunicar telefònicament amb el centre de rehabilitació?	95,2		8,5	0,0	91,5	0,0	0,0	0,0	
	**		Perfecte	Molt bé	Bé	Regular	Malament	NS/NC	No vaig tenir contacte
04. Com valora les explicacions que li van donar sobre com seria el procés de rehabilitació (nombre de sessions, durada del tractament...)?		86,9	8,1	89,2	0,2	2,5	0,0	0,0	
05. Què li sembla el temps que li van dedicar els professionals durant les sessions de rehabilitació?		84,6	0,4	93,8	0,6	5,2	0,0	0,0	
09. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els metges rehabilitadors?	95,8	94	1,3	1,0	92,3	1,3	0,0	4,2	0,0
10. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els fisioterapeutes?	95,8	96,2	59,6	30,8	9,0	0,0	0,0	0,6	0,0
11. Què li va semblar la neteja de les instal·lacions del centre (vestidors, sales...)?	95,8	92	0,0	19,8	80,0	0,0	0,0	0,2	
12. Com valora les condicions (estat, neteja) dels aparells i materials que utilitzava?		83,9	0,0	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0	

n=480	2014	Mitjana Catalunya'13	2015						
	**		Perfecte	Molt bé	Bé	Regular	Malament	NS/NC	No vaig tenir contacte
13. Cóm valora la coordinació entre els diferents professionals (metges, fisioterapeutes, logopedes,...) del centre de rehabilitació?		90,1	2,9	87,1	9,8	0,0	0,0	0,2	
16. Com valora l'informe final que li van donar un cop va acabar la rehabilitació?		86,1	1,9	57,5	39,8	0,0	0,0	0,8	
17. Com valora la capacitat del servei de rehabilitació per adaptar-se a les seves necessitats en quant a escollir o canviar els horaris?	99,2	86,3	0,0	0,2	99,0	0,8	0,0	0,0	
18. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè el personal d'admissions (administratives, recepció...)?	95,8	94,7	13,3	79,6	7,1	0,0	0,0	0,0	
21. Com creu que es va respectar la seva intimitat?	95,8		50,0	50,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
	**		Molta	Força	Normal	Poca	Cap, gairebé cap	NS/NC	
19. Considera que el tractament realitzat li ha proporcionat alguna millora?		69,8	0,0	50,0	22,3	27,7	0,0	0,0	
	**		Si	No				NS/NC	
25. Alguna vegada ha estat visitat en un altre centre?	0		1,0	99,0				0,0	
	**		Millor	Pitjor	Igual			NS/NC	
26. Comparat amb aquest centre que vostè coneix, el nostre li sembla	0		33,4		66,6			0,0	
	**		Si	No	No n'estic segur			NS/NC	
27. Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?	99,6	86,1	100,0	0,0				0,0	

** Sumatori de respostes Perfecte, Molt bona, Bona – Sempre, Gairebé sempre, Sovint – Molt satisfet, Bastant satisfet o Molt curt, Curt, Normal

REHABILITACIÓ DOMICILIÀRIA

Enquesta telefònica realitzada a 474 usuaris escollits de manera aleatòria i que han estat atesos a domicili per part de professionals del Centre de Rehabilitació des de l'1 de gener fins al 31 de desembre de 2015.

De les 474 persones enquestades, el 58,9% corresponen a homes i el 41,1% a dones, sent la mitjana d'edat de 77,8 anys.

Respecte al nivell d'estudis, la distribució de la mostra és la següent:

Sense estudis	32,7%
Primaris	65,0%
Secundaris (Batxillerat, FP....)	2,3%
Superiors	0,0%
Altres	0,0%
NS/NC	0,0%

	Resultat 2015 n=474	Mitjana Catalunya'13
Satisfacció global	9,1	8,7

En referència a la opinió que els hi mereix el nostre servei en diferents aspectes, els resultats en % són:

n=474	2014	Mitjana Catalunya'13	2015					NS/NC
			Molt curt	Curt	Normal	Llarg	Molt llarg	
01. Com valora el temps que va passar des del moment que li van dir que havia de fer rehabilitació , fins que va començar les sessions al seu domicili?	**	77,5	52,1	20,7	27,2	0,0	0,0	0,0
	**		Sempre	Gairebé sempre	Sovint	Poques vegades	Mai o gairebé mai	NS/NC
02. Quan va tenir la primera sessió al seu domicili, el professional que el va atendre tenia informació sobre el seu cas?		86,9	98,1	1,9	0,0	0,0	0,0	0,0
03. Durant les sessions de rehabilitació, els professionals van ser puntuals per atendre'l?	100		51,7	48,3	0,0	0,0	0,0	0,0
07. El fisioterapeuta li va donar la informació de manera que pogués entendre-la?		95,3	95,8	4,2	0,0	0,0	0,0	0,0
10. Durant el procés de rehabilitació va tenir la sensació d'estar en bones mans?		92,8	99,8	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0
15. Creu que els professionals respecten la confidencialitat de tot allò que es refereix a vostè o a la seva malaltia?			50,4	49,2	0,0	0,0	0,0	0,4
17. Creu que el personal va respectar els seus drets?	100,0		99,8	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0
18. Quan ho ha necessitat, li ha estat senzill comunicar telefònicament amb el centre de rehabilitació?	91,7		50,4	49,6	0,0	0,0	0,0	0,0

n=474	2014	Mitjana Catalunya'13	2015						No vaig tenir contacte
	**		Perfecte	Molt bé	Bé	Regular	Malament	NS/NC	
04. Com valora les explicacions que li van donar sobre com seria el procés de rehabilitació (nombre de sessions, durada del tractament...)?		89,1	99,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	
05. Què li sembla el temps que li van dedicar els professionals durant les sessions de rehabilitació?		84,6	48,7	0,0	49,4	0,0	0,0	1,9	
08. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els metges rehabilitadors?	100,0	94							100,0
09. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els fisioterapeutes?	100,0	96,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
11. Com valora l'informe final que li van donar un cop va acabar la rehabilitació?		86,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
12. Com valora la capacitat del servei de rehabilitació per adaptar-se a les seves necessitats en quant a escollir o canviar els horaris?		86,3	1,1	49,6	48,3	0,0	0,0	1,1	
13. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè el personal d'admissions (administratives, recepció...)?	100,0	94,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
16. Com creu que es va respectar la seva intimitat?	100,0		50,4	49,2	0,0	0,0	0,0	0,4	
	**		Molta	Força	Normal	Poca	Cap, gairebé cap	NS/NC	
14. Considera que el tractament realitzat li ha proporcionat alguna millora?		69,8	44,3	54,2	1,5	0,0	0,0	0,0	

n=474	2014	Mitjana Catalunya'13	2015			NS/NC
			De 10 a 20 minuts	De 20 a 30 minuts	De 30 a 40 minuts	
06. El temps de tractament per a cada sessió ha estat:	**		0,0	0,0	100,0	0,0
	**		Si	No	No n'estic segur	NS/NC
19. Recomanaria el nostre servei a algú que necessités tractament de rehabilitació?	100,0	86,1	100,0	0,0	0,0	0,0

** Sumatori de respostes Perfecte, Molt bona, Bona – Sempre, Gairebé sempre, Sovint – Molt satisfet, Bastant satisfet o Molt curt, Curt, Normal

4. RECLAMACIONS – AGRAÏMENTS

Consorci Sanitari Garraf			
	HRSC	HSAA	CRHB
Reclamacions	217	88	6
Segons procedència:			
<i>Hospitalització</i>	31	–	–
<i>Urgències</i>	63	54	–
<i>Consultes Externes</i>	120	24	6
<i>Sociosanitari, Residència</i>	3	10	–
Segons motius:			
<i>Insatisfacció assistència</i>	30	28	1
<i>Desacord amb l'assistència/informació</i>	7	1	1
<i>Demora/llista espera per IQ/consultes/urgències</i>	104	39	2
<i>Suspensió/anul·lació prova/consulta</i>	7	5	–
<i>Inadequació/Insatisfacció instal·lacions/estructura</i>	21	2	–
<i>Insatisfacció amb l'hoteleria</i>	7	3	–
<i>Tracte inadequat del personal</i>	15	7	–
Agraïments	10	10	3
Temps de resposta reclamacions	30 dies		