**INFORME**

**RESULTATS ENQUESTES DE SATISFACCIÓ USUARIS CONSORCI SANITARI ALT PENEDÈS – GARRAF**

**2020**

1. [ATENCIÓ AGUTS 3](#_TOC_250020)

[HOSPITALITZACIÓ AGUTS – HOSPITAL RESIDÈNCIA SANT CAMIL 3](#_TOC_250019)

[HOSPITALITZACIÓ OBSTETRÍCIA – HOSPITAL RESIDÈNCIA SANT CAMIL 11](#_TOC_250018)

[HOSPITALITZACIÓ AGUTS – HOSPITAL COMARCAL DE L’ALT PENEDÈS 18](#_TOC_250017)

[URGÈNCIES 27](#_TOC_250016)

[URGÈNCIES – HOSPITAL SANT ANTONI ABAT 27](#_TOC_250015)

[URGÈNCIES – HOSPITAL RESIDÈNCIA SANT CAMIL 33](#_TOC_250014)

[CONSULTES EXTERNES – ÀMBIT GARRAF 39](#_TOC_250013)

[CIRURGIA MAJOR AMBULATÒRIA – HOSPITAL COMARCAL DE L’ALT PENEDÈS 44](#_TOC_250012)

1. [ATENCIÓ SOCIOSANITÀRIA 51](#_TOC_250011)

[HOSPITALITZACIÓ SOCIOSANITÀRIA 51](#_TOC_250010)

[HOSPITALITZACIÓ SOCIOSANITÀRIA – HOSPITAL SANT ANTONI ABAT 51](#_TOC_250009)

[HOSPITALITZACIÓ SOCIOSANITÀRIA I CURES PAL·LIATIVES – HOSPITAL RESIDÈNCIA SANT CAMIL 60](#_TOC_250008)

[HOSPITAL DE DIA SOCIOSANITARI 61](#_TOC_250007)

[PADES 65](#_TOC_250006)

1. [REHABILITACIÓ 69](#_TOC_250005)

[REHABILITACIÓ AMBULATÒRIA – CENTRE REHABILITACIÓ 69](#_TOC_250004)

[REHABILITACIÓ DOMICILIÀRIA – CENTRE REHABILITACIÓ 75](#_TOC_250003)

[REHABILITACIÓ AMBULATÒRIA – HOSPITAL COMARCAL DE L’ALT PENEDÈS 79](#_TOC_250002)

1. RESIDÈNCIA 84
2. DIAGNÒSTIC PER LA IMATGE 84
3. UNITAT DE DIÀLISI 86
4. FARMÀCIA 89

[SATISFACCIÓ CLIENT INTERN – ÀMBIT GARRAF 89](#_TOC_250001)

1. [DIMENSIONS SATISFACCIÓ 92](#_TOC_250000)

# ATENCIÓ AGUTS

## HOSPITALITZACIÓ AGUTS – HOSPITAL RESIDÈNCIA SANT CAMIL

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 2020. El % de resposta (n=167) en relació al total de la població ha estat del 2,2 %.

De les 167 persones enquestades, el 56,9% corresponen a homes i el 43,1% a dones, sent la mitjana d’edat de 62,4 anys.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nivell estudis | Sense estudis | 12,6 | % |
|  | Primaris | 34,5 | % |
|  | Secundaris (Batxillerat, FP ) | 28,7 | % |
|  | Superiors | 19,2 | % |
|  | Altres | 2,1 | % |
|  | NS/NC | 2,9 | % |

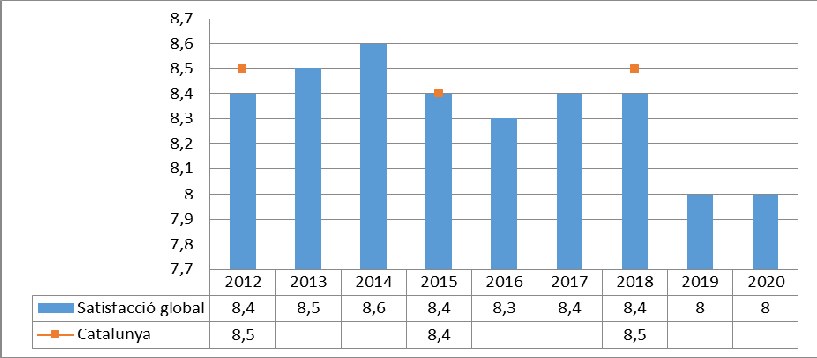
En relació a la procedència de l’ingrés:

Per urgències 54,5 %

Programat – llista d’espera 38,3 %

NS/NC 7,2 %

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Com valora el temps que va estar a la llista d’espera fins al seu ingrés | Molt curt | 11,4 | % |
|  | Curt | 32,6 | % |
|  | Normal | 57,9 | % |
|  | Llarg | 20,0 | % |
|  | Molt llarg | 25,3 | % |
|  | NS/NC | 20,0 | % |



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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Resultats en % 2020** | | | |
| 03. Un cop a l’habitació, què li van semblar les explicacions sobre el funcionament de l’hospital? | | Perfecte | 22,8 |
| Molt bona | 24,6 |
| Bona | 37,1 |
| NS/NC | 7,2 | Regular | 5,4 |
| No em van informar | 0,0 | Malament | 3,0 |
| 04. Valori en general la comoditat de l’habitació. | | Perfecte | 16,8 |
| Molt bona | 27,5 |
| Bona | 43,7 |
| Regular | 7,2 |
| NS/NC | 1,2 | Malament | 3,6 |
| 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.) | | Perfecte | 20,4 |
| Molt bona | 20,4 |
| Bona | 36,5 |
| Regular | 12,6 |
| NS/NC | 1,2 | Malament | 9,0 |
| 06. Va tenir inconvenients o problemes pel fet de compartir habitació? | | Sempre | 1,8 |
| Gairebé sempre | 7,2 |
| Sovint | 6,6 |
| NS/NC | 1,8 | Poques vegades | 18,6 |
| Habitació individual | 15,6 | Mai o gairebé mai | 48,5 |
| 07.Valori el grau de satisfacció amb els serveis: | |  |  |
| a. Comoditat del llit | | Perfecte | 18,6 |
| Molt bona | 62,3 |
| Bona | 14,4 |
| Regular | 3,6 |
| Malament | 1,2 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Resultats en % 2020** | | | |
| b. Il·luminació | | Perfecte | 25,7 |
| Molt bona | 67,7 |
| Bona | 6,0 |
| Regular | 0,6 |
| Malament | 0,0 |
| c. Temperatura de l’habitació | | Perfecte | 24,6 |
| Molt bona | 52,7 |
| Bona | 18,6 |
| Regular | 4,2 |
| Malament | 0,0 |
| d. Qualitat i varietat del menjar | | Perfecte | 13,2 |
| Molt bona | 35,9 |
| Bona | 38,9 |
| Regular | 10,8 |
| Malament | 1,2 |
| e. Temperatura del menjar | | Perfecte | 17,4 |
| Molt bona | 45,5 |
| Bona | 31,1 |
| Regular | 4,8 |
| Malament | 1,2 |
| f. Horaris de l’hospital | | Perfecte | 22,8 |
| Molt bona | 56,9 |
| Bona | 18,0 |
| Regular | 0,6 |
| Malament | 1,8 |
| g. Tranquil·litat a l’hospital | | Perfecte | 24,0 |
| Molt bona | 59,3 |
| Bona | 15,0 |
| Regular | 1,2 |
| Malament | 0,6 |
| h. Neteja de l’habitació | | Perfecte | 34,7 |
| Molt bona | 62,9 |
| Bona | 2,4 |
| Regular | 0,0 |
| Malament | 0,0 |
| i. Neteja de la roba | | Perfecte | 37,1 |
| Molt bona | 57,5 |
| Bona | 4,2 |
| Regular | 1,2 |
| Malament | 0,0 |
| j. Neteja de la vaixella i safata | | Perfecte | 34,7 |
| Molt bona | 58,1 |
| Bona | 6,6 |
| Regular | 0,0 |
| Malament | 0,6 |
| 08. El van operar mentre estava a l’hospital | | Si | 33,5 |
| NS/NC | 1,8 | No | 64,7 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Resultats en % 2020** | | | |
| 09. Com valora la informació que li van donar sobre l’operació que li van fer? | | Perfecte | 44,6 |
| Molt bona | 35,7 |
| Bona | 12,5 |
| NS/NC | 1,8 | Regular | 3,6 |
| No em van informar | 0,0 | Malament | 1,8 |
| 10. Què li van semblar les explicacions que li van donar sobre el seu problema de salut, la seva malaltia? | | Perfecte | 32,9 |
| Molt bona | 29,3 |
| Bona | 29,3 |
| NS/NC | 4,2 | Regular | 2,4 |
| No em van donar explicacions | 0,6 | Malament | 1,2 |
| 11. Com valora la informació que li van donar sobre les proves? | | Perfecte | 29,3 |
| Molt bona | 28,7 |
| NS/NC | 1,2 | Bona | 31,1 |
| No em van donar explicacions | 0,0 | Regular | 3,0 |
| No em van fer proves | 5,4 | Malament | 1,2 |
| 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? | | Perfecte | 39,5 |
| Molt bona | 25,7 |
| Bona | 25,1 |
| Regular | 4,8 |
| NS/NC | 2,4 | Malament | 2,4 |
| 13. Què li va semblar la predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió? | | Perfecte | 42,5 |
| Molt bona | 30,5 |
| Bona | 21,6 |
| Regular | 1,8 |
| NS/NC | 3,0 | Malament | 0,6 |
| 14. Li van demanar el seu consentiment informat abans de fer-li l’operació o les proves | | Si | 85,6 |
| No | 4,8 |
| No em van donar informació | 3,6 | NS/NC | 6,0 |
| 15. Va tenir la sensació d’estar en bones mans? | | Sempre | 77,8 |
| Gairebé sempre | 13,2 |
| Sovint | 4,8 |
| Poques vegades | 1,2 |
| NS/NC | 1,8 | Mai o gairebé mai | 1,2 |
| 16. Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat en un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat? | | Perfecte | 32,9 |
| Molt bona | 29,3 |
| Bona | 30,5 |
| Regular | 5,4 |
| NS/NC | 1,8 | Malament | 0,0 |
| 17. Quan tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor? | | Sempre | 67,7 |
| Gairebé sempre | 14,4 |
| Sovint | 3,6 |
| NS/NC | 4,2 | Poques vegades | 0,0 |
| No vaig tenir dolor | 8,4 | Mai o gairebé mai | 1,8 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Resultats en % 2020** | | | |
| 18.En general està satisfet amb el tracte rebut a l'hospital per: | |  |  |
| a. Metges/esses | | Molt satisfet | 73,1 |
| Bastant satisfet | 24,0 |
| Poc satisfet | 1,8 |
| Gens satisfet | 0,0 |
| b. Infermers/es | | Molt satisfet | 76,0 |
| Bastant satisfet | 21,6 |
| Poc satisfet | 1,2 |
| Gens satisfet | 0,0 |
| c. Personal auxiliar | | Molt satisfet | 74,9 |
| Bastant satisfet | 21,0 |
| Poc satisfet | 1,2 |
| Gens satisfet | 0,0 |
| d. Treballador/a social | | Molt satisfet | 55,1 |
| Bastant satisfet | 14,4 |
| Poc satisfet | 0,6 |
| NS/NC | 27,5 | Gens satisfet | 2,4 |
| e. Altres professionals | | Molt satisfet | 58,1 |
| Bastant satisfet | 21,0 |
| Poc satisfet | 1,8 |
| NS/NC | 18,6 | Gens satisfet | 0,6 |
| 19.Quan el personal el va atendre es va sentir discriminat? | | Sempre | 3,0 |
| Gairebé sempre | 1,8 |
| Sovint | 0,6 |
| Poques vegades | 3,6 |
| NS/NC | 7,2 | Mai o gairebé mai | 83,8 |
| 20. Els metges i metgesses, i infermeres i infermers parlen davant vostre com si no hi fóssiu? | | Sempre | 3,0 |
| Gairebé sempre | 4,2 |
| Sovint | 3,0 |
| Poques vegades | 12,6 |
| NS/NC | 8,4 | Mai o gairebé mai | 68,9 |
| 21. Què us sembla el temps que vareu esperar a la infermera o infermer quan vareu trucar al timbre? | | Molt curt | 32,9 |
| Curt | 22,8 |
| Normal | 32,9 |
| NS/NC | 0,0 | Llarg | 3,6 |
| No truco mai | 4,2 | Molt llarg | 3,6 |
| 22.Creu que els professionals respecten la confidencialitat de tot allò que es refereix a vostè o a la seva malaltia? | | Sempre | 77,2 |
| Gairebé sempre | 16,2 |
| Sovint | 4,2 |
| Poques vegades | 0,6 |
| NS/NC | 1,8 | Mai o gairebé mai | 0,0 |
| 23. El personal va trucar a la porta abans d'entrar? | | Sempre | 59,3 |
| Gairebé sempre | 19,2 |
| Sovint | 5,4 |
| Poques vegades | 10,2 |
| NS/NC | 2,4 | Mai o gairebé mai | 3,6 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Resultats en % 2020** | | | |
| 24.Coneix els seus drets i deures com a pacient ingressat en el centre | | Sempre | 35,3 |
| Gairebé sempre | 52,7 |
| Sovint | 5,4 |
| Poques vegades | 2,4 |
| NS/NC | 3,0 | Mai o gairebé mai | 1,2 |
| 25.Creu que el personal respecta els seus drets? | | Sempre | 64,7 |
| Gairebé sempre | 23,4 |
| Sovint | 7,2 |
| Poques vegades | 0,6 |
| NS/NC | 3,0 | Mai o gairebé mai | 1,2 |
| 26.Considera que se li ha faltat al respecte en alguna ocasió (to de veu, paraules poc adients...)? | | Sempre | 6,0 |
| Gairebé sempre | 3,6 |
| Sovint | 0,0 |
| Poques vegades | 5,4 |
| NS/NC | 4,8 | Mai o gairebé mai | 80,2 |
| 27. Ha pogut preguntar tot allò que ha necessitat saber sobre la seva malaltia? | | Sempre | 69,5 |
| Gairebé sempre | 19,2 |
| Sovint | 3,6 |
| Poques vegades | 2,4 |
| NS/NC | 1,8 | Mai o gairebé mai | 3,6 |
| 28. Ha entès tota la informació que li han donat sobre la seva malaltia? | | Sempre | 70,7 |
| Gairebé sempre | 18,6 |
| Sovint | 3,0 |
| Poques vegades | 2,4 |
| NS/NC | 3,0 | Mai o gairebé mai | 2,4 |
| 29. Ha estat ingressat en un centre sanitari diferent d’aquest? | | Si | 52,1 |
| NS/NC | 2,4 | No | 45,5 |
| 30. Comparat amb aquest centre que vostè coneix, el nostre li sembla | | Millor | 24,1 |
| Pitjor | 17,2 |
| NS/NC | 10,3 | Igual | 48,3 |
| 31.Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital? | | Si | 84,4 |
| No | 2,4 |
| NS/NC | 6,0 | No n'estic segur | 7,2 |

En què ens consideren pitjor:

Instalaciones/no hay suficientes especialistas Habitacions molt petites.

Instalaciones, comida,.. Instal·lacions d' aire acondicionat Instal·lacions antigues

INSTALACIONS/ TRACTE PERSONAL DEL METGE INFRAESTRUCTURA Y MEDIOS

desayuno y merienda

Temps en atendre les trucades al timbre. La sanitat, coixins, matalàs

Especialistes en cap de setmana i recursos. Trato a el paciente

INSTALACIONS, FALTA PERSONAL

Observacions:

Hi ha poc espai en les habitacions

Per respecte a totes les ideologies i opinions de pensament, un hospital no hauria de tenir símbols religiosos a l'habitació o , almenys, ser opcional. No totes les persones són cristianes.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicador positiu (% de respostes positives)** | **Catalunya 2018** | **2015** | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** | **2020** |
| 03. Un cop a l’habitació, què li van semblar les explicacions  sobre el funcionament de l’hospital? | 93,6 | 87,9 | 88,1 | 90,7 | 89,2 | 86,6 | 84,4 |
| 04. Valori en general la comoditat de l’habitació. | 82,8 | 90,6 | 90,8 | 92 | 90,5 | 84,5 | 88,0 |
| 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.) | 81,5 | 84 | 83,8 | 86,7 | 86,3 | 79,2 | 77,2 |
| 06. Va tenir inconvenients o problemes pel fet de compartir habitació? | 10,1 | 8,6 | 7,5 | 7,4 | 8 | 12,6 | 15,6 |
| 07.Valori el grau de satisfacció amb els serveis: |  |  |  |  |  |  |  |
| a. Comoditat del llit |  | 97,8 | 98,5 | 98,1 | 99,1 | 96,8 | 95,2 |
| b. Il·luminació |  | 99,1 | 99,1 | 99,5 | 100 | 97,6 | 99,4 |
| c. Temperatura de l’habitació |  | 97,4 | 96,5 | 95,3 | 97,3 | 94,7 | 95,8 |
| d. Qualitat i varietat del menjar | 64,3 | 84,6 | 83,3 | 86,1 | 82,7 | 81,1 | 88,0 |
| e. Temperatura del menjar |  | 92,9 | 93 | 94,1 | 89,2 | 91,3 | 94,0 |
| f. Horaris de l’hospital |  | 98,1 | 98,7 | 98,5 | 98 | 96,8 | 97,6 |
| g. Tranquil·litat a l’hospital |  | 98,6 | 98,7 | 98,4 | 99,1 | 96,6 | 98,2 |
| h. Neteja de l’habitació |  | 98,9 | 98,9 | 98,9 | 99,6 | 97,6 | 100,0 |
| i. Neteja de la roba |  | 98,4 | 98,2 | 98,8 | 98,5 | 97,9 | 98,8 |
| j. Neteja de la vaixella i safata |  | 98,8 | 98,8 | 99,2 | 97,8 | 97,1 | 99,4 |
| 08. El van operar mentre estava a l’hospital ( %si) |  |  | 41,5 | 33,7 | 45,1 | 39,5 | 33,5 |
| 09. Com valora la informació que li van donar sobre l’operació  que li van fer? | 94,2 | 86,9 | 92,1 | 94,3 | 97,5 | 96 | 92,9 |
| 10. Què li van semblar les explicacions que li van donar sobre el  seu problema de salut, la seva malaltia? | 88,7 | 90,9 | 89,5 | 90,7 | 92,9 | 82,9 | 91,6 |
| 11. Com valora la informació que li van donar sobre les proves? | 90,8 | 89,7 | 88,5 | 87,1 | 90,3 | 82,4 | 89,2 |
| 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? | 91,2 | 95 | 95,3 | 93,8 | 96,7 | 90,8 | 90,4 |
| 13. Què li va semblar la predisposició del metge perquè vostè  pogués donar la seva opinió? | 91,5 | 94,2 | 94,2 | 93,5 | 96,2 | 91,3 | 94,6 |
| 14. Li van demanar el seu consentiment informat abans de fer-li  l’operació o les proves | 86,6 | 80,8 | 83,9 | 78,4 | 87,4 | 78,7 | 85,6 |
| 15. Va tenir la sensació d’estar en bones mans? | 93,8 | 94,7 | 95,2 | 94 | 97,6 | 92,9 | 95,8 |
| 16. Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat en un hospital, com valora el respecte a la seva  intimitat? | 93,3 | 94,3 | 93,8 | 93,8 | 93,4 | 91,1 | 92,8 |
| 17. Quan tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o  millorar el dolor? | 96,0 | 90,7 | 92,1 | 90 | 91,4 | 86,8 | 85,6 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicador positiu (% de respostes positives)** **Catalunya** **2015 2016 2017 2018 2019** **2020**  **2018** | | | | | | | |
| 18.En general està satisfet amb el tracte rebut a l'hospital per  part dels següents professionals |  |  |  |  |  |  |  |
| a. Metges/esses | 95,3 | 99,8 | 99,8 | 99,9 | 99,8 | 98,2 | 97,0 |
| b. Infermers/es | 95,8 | 99,8 | 99,9 | 99,7 | 100 | 98,2 | 97,6 |
| c. Personal auxiliar |  | 99,7 | 99,9 | 99,9 | 99,8 | 98,9 | 95,8 |
| d. Treballador/a social |  | 99,2 | 99,3 | 99,3 | 100 | 96,6 | 69,5 |
| e. Altres professionals |  | 97,9 | 99,1 | 99 | 99,8 | 96,3 | 79,0 |
| 19.Quan el personal el va atendre es va sentir discriminat? |  | 3,2 | 2,4 | 2,2 | 2,2 | 2,37 | 5,4 |
| 20. Els metges i metgesses, i infermeres i infermers parlen  davant vostre com si no hi fóssiu? |  | 8,2 | 7,6 | 7 | 6 | 10,3 | 10,2 |
| 21. Què us sembla el temps que vareu esperar a la infermera o  infermer quan vareu trucar al timbre? |  | 88,1 | 90,2 | 90,2 | 88,9 | 86,1 | 88,6 |
| 22.Creu que els professionals respecten la confidencialitat de  tot allò que es refereix a vostè o a la seva malaltia? |  | 92,4 | 91,4 | 93 | 91,8 | 90,3 | 97,6 |
| 23. El personal va trucar a la porta abans d'entrar? |  | 86,1 | 83 | 87,5 | 85,4 | 79,5 | 83,8 |
| 24.Coneix els seus drets i deures com a pacient ingressat en el  centre |  | 98,2 | 98,8 | 98,6 | 98,2 | 96,8 | 93,4 |
| 25.Creu que el personal respecta els seus drets? |  | 93,9 | 94,5 | 94 | 93,8 | 90,5 | 95,2 |
| 26.Considera que se li ha faltat al respecte en alguna ocasió (to  de veu, paraules poc adients...)? |  | 5,4 | 4,1 | 2,9 | 3,3 | 7,11 | 9,6 |
| 27. Ha pogut preguntar tot allò que ha necessitat saber sobre la  seva malaltia? |  | 93,9 | 94,7 | 94,8 | 95,6 | 90 | 92,2 |
| 28. Ha entès tota la informació que li han donat sobre la seva  malaltia? |  | 96,3 | 95,5 | 96,7 | 96 | 93,2 | 92,2 |
| 29. Ha estat ingressat en un centre sanitari diferent d’aquest?  (% si) |  |  | 51,2 | 45,7 | 38,7 | 49,5 | 52,1 |
| 30. Comparat amb aquest centre que vostè coneix, el nostre li  sembla (% millor) |  | 7,9 | 27,1 | 28,5 | 28,6 | 16 | 24,1 |
| 31.Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital? | 88,5 | 87,8 | 85,9 | 84,3 | 83,8 | 75,8 | 84,4 |

### HOSPITALITZACIÓ OBSTETRÍCIA – HOSPITAL RESIDÈNCIA SANT CAMIL

Enquesta anònima autoadministrada que es dona al total d’usuàries que han estat ingressades en el centre des de l’1 de gener fins al 31 de desembre de 2020. El % de resposta en relació al total de la població ha estat del 3,2 % .

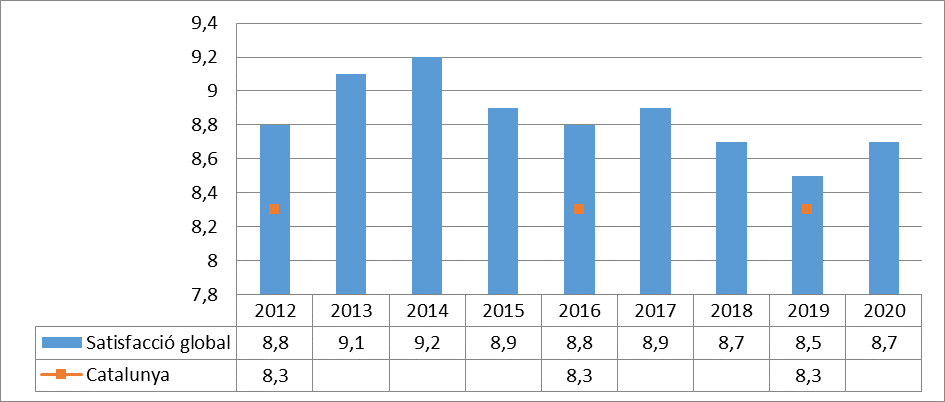
De les 36 persones que han contestat l’enquesta, la mitjana d’edat és de 30,7 anys.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Sense estudis | 2,8 | % |
| Primaris | 16,7 | % |
| Secundaris (Batxillerat, FP ) | 38,9 | % |
| Superiors | 38,9 | % |
| Altres | 2,8 | % |
| NS/NC | 0,0 | % |

El 80,6%, 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 75%, el ginecòleg en un 8,3% i ambdós en un 16,7%. El 69,4% van haver de venir un cop o més a l’hospital per a fer el seguiment de l’embaràs.

De totes les enquestades, el 41,7% és el primer cop que han parit i un 86,2% manifesten que van estar acompanyades tota l’estona per algun acompanyant, el 13,9% diuen que només algunes estones i en cap cas refereixen que no tenien acompanyants.



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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Resultats en %**  04. Com considera que va ser la informació que li varen donar sobre el seguiment del seu embaràs? | | | Perfecte Molt bona | **2020**  38,9  47,2 |
|  |  | | Bona | 11,1 |
| NS/NC | 0,0 | | Regular | 2,8 |
| No em van informar | 0,0 | | Malament | 0,0 |
|  |  | | Sempre | 77,8 |
| 1. Durant la dilatació i el part, els professionals van estar per vos tot el que necessitava?   NS/NC   1. Durant la dilatació i el part, com valora la informació que li van   NS/NC  No em van informar   1. En la dilatació i el part, hagués volgut més informació?   NS/NC  10. Durant la dilatació i el part, com valora el respecte a la seva in | tè i per  2,8  donar?  0,0  0,0  5,6  timitat? | | Gairebé sempre Sovint  Poques vegades Mai o gairebé mai Perfecte  Molt bona Bona Regular Malament Si  No, tenia la que necessitava Perfecte  Molt bona Bona | 13,9  5,6  0,0  0,0  61,1  30,6  8,3  0,0  0,0  8,3  86,1  66,7  22,2  0,0 |
|  | |  | Regular | 2,8 |
| NS/NC | | 2,8 | Malament | 5,6 |
|  | |  | Sempre | 2,8 |
| 11. Durant la dilatació i el part, els professionals li van faltar al respecte | |  | Gairebé sempre | 0,0 |
| (to de veu, paraules poc adients...)? | |  | Sovint | 0,0 |
|  | |  | Poques vegades | 0,0 |
| NS/NC | | 5,6 | Mai o gairebé mai | 91,7 |
|  | |  | Sempre | 5,6 |
| 1. Durant la dilatació i el part, els professionals parlaven davant seu co si no hi fos?   NS/NC   1. La van ajudar a controlar o disminuir el dolor en el part?   NS/NC   1. Valori el grau de satisfacció amb els següents serveis:   a. Comoditat del llit  NS/NC | | m  2,8  2,8  0,0 | Gairebé sempre Sovint  Poques vegades Mai o gairebé mai Si  No  No va caler  Perfecte Molt bona Bona Regular  Malament | 2,8  0,0  11,1  77,8  86,1  8,3  2,8  0,0  27,8  41,7  25,0  5,6  0,0 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Resultats en %** | | **2020** | |
|  |  | Perfecte | 38,9 |
|  |  | Molt bona | 25,0 |
| b. Il·luminació |  | Bona | 30,6 |
|  |  | Regular | 5,6 |
| NS/NC | 0,0 | Malament | 0,0 |
|  |  | Perfecte | 36,1 |
|  |  | Molt bona | 38,9 |
| c. Temperatura de l’habitació |  | Bona | 11,1 |
|  |  | Regular | 13,9 |
| NS/NC | 0,0 | Malament | 0,0 |
|  |  | Perfecte | 22,2 |
|  |  | Molt bona | 22,2 |
| d. Qualitat i varietat del menjar |  | Bona | 33,3 |
|  |  | Regular | 16,7 |
| NS/NC | 2,8 | Malament | 2,8 |
|  |  | Perfecte | 36,1 |
|  |  | Molt bona | 36,1 |
| e. Temperatura del menjar |  | Bona | 16,7 |
|  |  | Regular | 8,3 |
| NS/NC | 0,0 | Malament | 2,8 |
|  |  | Perfecte | 41,7 |
|  |  | Molt bona | 38,9 |
| f. Horaris de l’hospital |  | Bona | 8,3 |
|  |  | Regular | 2,8 |
| NS/NC | 0,0 | Malament | 8,3 |
|  |  | Perfecte | 58,3 |
|  |  | Molt bona | 33,3 |
| g. Tranquil·litat a l’hospital |  | Bona | 5,6 |
|  |  | Regular | 2,8 |
| NS/NC | 0,0 | Malament | 0,0 |
|  |  | Perfecte | 63,9 |
|  |  | Molt bona | 33,3 |
| h. Neteja de l’habitació |  | Bona | 2,8 |
|  |  | Regular | 0,0 |
| NS/NC | 0,0 | Malament | 0,0 |
|  |  | Perfecte | 61,1 |
|  |  | Molt bona | 33,3 |
| i. Neteja de la roba |  | Bona | 0,0 |
|  |  | Regular | 0,0 |
| NS/NC | 0,0 | Malament | 5,6 |
|  |  | Perfecte | 55,6 |
|  |  | Molt bona | 44,4 |
| j. Neteja de la vaixella i safata |  | Bona | 0,0 |
|  |  | Regular | 0,0 |
| NS/NC | 0,0 | Malament | 0,0 |

**Resultats en % 2020**

1. Què li va semblar les explicacions que li van donar sobre el postpart i les cures del seu nadó?

NS/NC 0,0

No em van explicar 0,0

1. Hagués volgut més informació sobre el postpart i les cures del nadó?

NS/NC 2,8

1. Quina disposició tenien els professionals que el van atendre per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupava?

NS/NC 0,0

1. Què li va semblar la predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió?

NS/NC 2,8

1. Com considera que es va realitzar el seguiment del seu fill/a durant l’estada a l’hospital?

NS/NC 0,0

1. Va tenir la sensació d’estar en bones mans?

NS/NC 0,0

1. Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat en un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat?

NS/NC 0,0

1. La van ajudar a controlar o disminuir el dolor en el postpart?

NS/NC 0,0

1. Quan el personal la va atendre es va sentir discriminada?

NS/NC 0,0

1. Durant l'ingrés. Els metges i metgesses, i infermeres i infermers parlaven davant vostre com si no hi fóssiu?

NS/NC 2,8

Perfecte Molt bona Bona Regular Malament Si

No, tenia la que necessitava Perfecte

Molt bona Bona Regular Malament Perfecte Molt bona Bona Regular Malament Perfecte Molt bona Bona Regular Malament Sempre

Gairebé sempre

Sovint

Poques vegades Mai o gairebé mai Perfecte

Molt bona Bona Regular Malament Si

No

No va caler Sempre Gairebé sempre Sovint

Poques vegades Mai o gairebé mai Sempre

Gairebé sempre Sovint

Poques vegades Mai o gairebé mai

58,3

30,6

8,3

2,8

0,0

16,7

80,6

55,6

33,3

5,6

5,6

0,0

63,9

16,7

13,9

2,8

0,0

63,9

30,6

5,6

0,0

0,0

75,0

19,4

5,6

0,0

0,0

61,1

33,3

5,6

0,0

0,0

88,9

2,8

8,3

0,0

0,0

0,0

0,0

100,0

2,8

2,8

0,0

5,6

86,1

**Resultats en % 2020**

1. Què us sembla el temps que vàreu esperar a la infermera o infermer quan vàreu trucar al timbre?

NS/NC 0,0

No truco mai 0,0

1. Creu que els professionals respecten la confidencialitat de tot allò que es refereix a vostè o al seu part?

NS/NC 2,8

1. El personal va trucar a la porta abans d'entrar?

NS/NC 0,0

1. Creu que el personal respecta els seus drets?

NS/NC 2,8

1. Considera que se li ha faltat al respecte en alguna ocasió (to de veu, paraules poc adients...)?

NS/NC 0,0

1. 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.)

NS/NC 0,0

1. Com considera que va ser la informació que li varen donar a l’hospital per quan anés a casa després del part?

NS/NC 0,0

No em van informar 2,8

1. Ha tingut un fill en un centre sanitari diferent d’aquest?
2. Comparat amb aquest centre que vostè coneix, el nostre li sembla

NS/NC 16,7

1. Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?

NS/NC 0,0

Molt curt Curt Normal Llarg Molt llarg Sempre

Gairebé sempre Sovint

Poques vegades Mai o gairebé mai Sempre

Gairebé sempre Sovint

Poques vegades Mai o gairebé mai Sempre

Gairebé sempre Sovint

Poques vegades Mai o gairebé mai Sempre

Gairebé sempre Sovint

Poques vegades Mai o gairebé mai Perfecte

Molt bona Bona Regular Malament Perfecte Molt bona Bona Regular Malament Si

No Millor Pitjor Igual Si

No

No n'estic segur

61,1

25,0

13,9

0,0

0,0

88,9

8,3

0,0

0,0

0,0

69,4

22,2

5,6

2,8

0,0

80,6

11,1

0,0

0,0

5,6

2,8

2,8

0,0

0,0

94,4

52,8

25,0

13,9

2,8

5,6

44,4

22,2

25,0

5,6

0,0

16,7

83,3

50,0

16,7

16,7

94,4

2,8

2,8

**Comentaris:**

Agradecer el trato recibido tanto a mi como a mi pareja. Mucho ruido en la H101

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicador positiu (% de respostes positives)** | **Catalunya**  **2016** | **2015** | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** | **2020** |
| 04. Com considera que va ser la informació que li varen donar sobre el seguiment del seu embaràs? | 93,7 | 97,4 | 94,9 | 97,5 | 98,6 | 97,8 | 97,2 |
| 07. Durant la dilatació i el part, els professionals van estar per vostè i per tot el que necessitava? |  | 98,3 | 93,4 | 94,3 | 97,1 | 97,8 | 97,2 |
| 08. Durant la dilatació i el part, com valora la informació  que li van donar? |  | 100 | 93,4 | 96,9 | 100 | 93,5 | 100,0 |
| 09. En la dilatació i el part, hagués volgut més  informació? |  | 6,8 | 10,2 | 7,5 | 10,8 | 10,9 | 8,3 |
| 10. Durant la dilatació i el part, com valora el respecte a  la seva intimitat? | 89,3 | 99,1 | 96,4 | 98,1 | 99,3 | 95,7 | 88,9 |
| 11. Durant la dilatació i el part, els professionals li van faltar al respecte (to de veu, paraules poc adients...)? |  | 5,1 | 2,92 | 4,4 | 0,7 | 0,0 | 2,8 |
| 12. Durant la dilatació i el part, els professionals parlaven davant seu com si no hi fos? |  | 4,3 | 3,65 | 1,9 | 1,4 | 2,2 | 8,3 |
| 13. La van ajudar a controlar o disminuir el dolor en el  part? | 57,6 | 93,2 | 89,1 | 95,2 | 96,1 | 93,5 | 88,9 |
| a. Comoditat del llit |  | 99,1 | 99,3 | 99,4 | 98,6 | 93,5 | 94,4 |
| b. Il·luminació |  | 96,6 | 95,6 | 98,1 | 97,8 | 97,8 | 94,4 |
| c. Temperatura de l’habitació |  | 93,2 | 94,2 | 94,3 | 93,5 | 87,0 | 88,9 |
| d. Qualitat i varietat del menjar |  | 88 | 83,2 | 88,7 | 85,6 | 69,6 | 77,8 |
| e. Temperatura del menjar |  | 94,9 | 92,7 | 98,1 | 95 | 87,0 | 88,9 |
| f. Horaris de l’hospital |  | 100 | 99,3 | 98,1 | 96,4 | 95,7 | 88,9 |
| g. Tranquil·litat a l’hospital |  | 100 | 97,8 | 100 | 99,3 | 97,8 | 97,2 |
| h. Neteja de l’habitació |  | 100 | 99,3 | 100 | 100 | 97,8 | 100,0 |
| i. Neteja de la roba |  | 98,3 | 98,5 | 100 | 98,6 | 97,8 | 94,4 |
| j. Neteja de la vaixella i safata |  | 99,1 | 99,3 | 100 | 97,8 | 97,8 | 100,0 |
| 15. Què li va semblar les explicacions que li van donar sobre el postpart i les cures del seu nadó? |  | 94,9 | 92 | 95 | 95 | 93,5 | 97,2 |
| 16. Hagués volgut més informació sobre el postpart i les  cures del nadó? | 64,2 | 13,7 | 13,1 | 13,8 | 16,5 | 21,7 | 16,7 |
| 17. Quina disposició tenien els professionals que el van atendre per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li  preocupava? |  | 94 | 98,5 | 98,1 | 97,1 | 93,5 | 94,4 |
| 18. Què li va semblar la predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió? |  | 94 | 94,2 | 93,7 | 92,8 | 91,3 | 94,4 |
| 19. Com considera que es va realitzar el seguiment del seu fill/a durant l’estada a l’hospital? | 94,5 | 99,1 | 97,1 | 98,7 | 99,3 | 97,8 | 100,0 |
| 20. Va tenir la sensació d’estar en bones mans? | 92,5 | 99,1 | 97,1 | 98,1 | 97,1 | 100,0 | 100,0 |
| 21. Tenint en compte les circumstàncies que suposa  estar ingressat en un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat? |  | 97,4 | 97,1 | 98,7 | 98,6 | 97,8 | 100,0 |

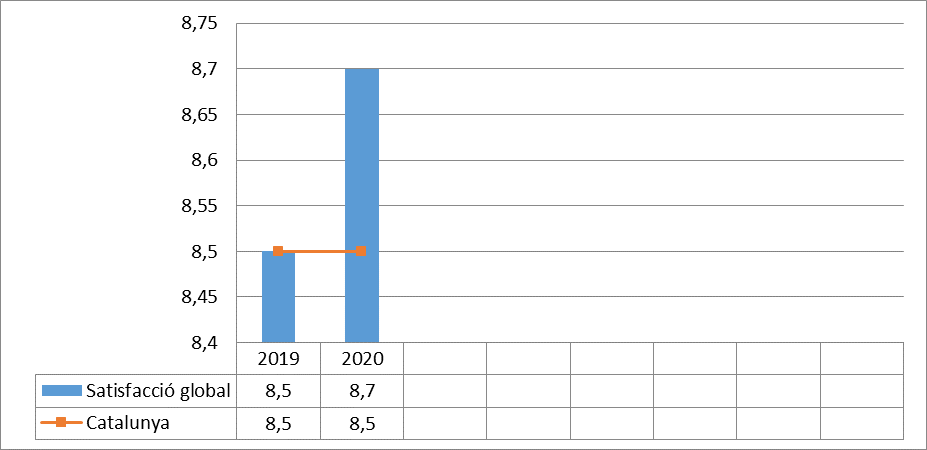
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicador positiu (% de respostes positives)** | **Catalunya**  **2016** | **2015** | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** | **2020** |
| 22. La van ajudar a controlar o disminuir el dolor en el  postpart? | 88,4 | 91,5 | 89,1 | 97,3 | 100 | 97,8 | 97,2 |
| 23.Quan el personal la va atendre es va sentir  discriminada? |  | 5,1 | 0,73 | 0,6 | 0 | 0,0 | 0,0 |
| 24. Durant l'ingrés. Els metges i metgesses, i infermeres i infermers parlaven davant vostre com si no hi fóssiu? |  | 5,1 | 0,73 | 1,3 | 1,4 | 2,2 | 5,6 |
| 25. Què us sembla el temps que vàreu esperar a la infermera o infermer quan vàreu trucar al timbre? |  | 53 | 71,5 | 75,5 | 71,9 | 93,5 | 100,0 |
| 26.Creu que els professionals respecten la confidencialitat de tot allò que es refereix a vostè o al  seu part? |  | 94 | 92 | 93,1 | 96,4 | 95,7 | 97,2 |
| 27. El personal va trucar a la porta abans d'entrar? |  | 94,9 | 90,5 | 96,9 | 95,7 | 97,8 | 97,2 |
| 29.Creu que el personal respecta els seus drets? |  | 94,9 | 93,4 | 95 | 92,8 | 89,1 | 91,7 |
| 30. Considera que se li ha faltat al respecte en alguna ocasió (to de veu, paraules poc adients...)? |  | 7,7 | 1,5 | 0,6 | 0 | 2,2 | 5,6 |
| 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.) |  | 92,3 | 93,4 | 94,3 | 97,8 | 89,1 | 91,7 |
| 32. Com considera que va ser la informació que li varen donar a l’hospital per quan anés a casa després del  part? | 90,6 | 89,7 | 86,1 | 91,2 | 87,8 | 84,8 | 91,7 |
| 33. Ha tingut un fill en un centre sanitari diferent  d’aquest? (% de si) |  | 17,1 | 24,8 | 18,2 | 13,7 | 23,9 | 16,7 |
| 34. Comparat amb aquest centre que vostè coneix, el  nostre li sembla (% de millor) |  | 60 | 55,9 | 51,7 | 63,2 | 72,7 | 50,0 |
| 35.Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital? (%  de si) | 83 | 95,7 | 92 | 95,6 | 92,8 | 89,1 | 94,4 |

## HOSPITALITZACIÓ AGUTS – HOSPITAL COMARCAL DE L’ALT PENEDÈS

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 2020. El % de resposta (n=114) en relació al total de la població ha estat del 1,9 %.

De les 114 persones enquestades, el 54,4% corresponen a homes i el 43% a dones, sent la mitjana d’edat de 60,7 anys.

Agraïments: 11



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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Resultats en % **2020** | | | |
| 1.Ingrés admissions. Com valoreu els tràmits per fer l'ingrés. | | Perfecte | 71,9 |
| Molt bé | 0,0 |
| Bé | 25,0 |
| Regular | 3,1 |
| NS/NC | 53,5 | Malament | 0,0 |
| 2. Ingrés admissions. Com valoreu l'atenció del personal. | | Perfecte | 78,4 |
| Molt bé | 0,0 |
| Bé | 16,2 |
| Regular | 5,4 |
| NS/NC | 52,6 | Malament | 0,0 |
| 3. Ingrés admissions. Com valoreu la puntualitat per ser atès a quiròfan. | | Perfecte | 51,5 |
| Molt bé | 0,0 |
| Bé | 27,3 |
| Regular | 15,2 |
| NS/NC | 60,5 | Malament | 6,1 |
| 4. Ingrés admissions. Com valoreu el trasllat dins l'hospital (identificació i informació). | | Perfecte | 76,7 |
| Molt bé | 0,0 |
| Bé | 23,3 |
| Regular | 0,0 |
| NS/NC | 60,5 | Malament | 0,0 |
| 5. Ingrés urgències. Com valoreu l'assistència rebuda. | | Perfecte | 71,2 |
| Molt bé | 0,0 |
| Bé | 22,0 |
| Regular | 5,1 |
| NS/NC | 28,9 | Malament | 1,7 |
| 6. Ingrés urgències. Com valoreu la informació que us van donar. | | Perfecte | 57,5 |
| Molt bé | 0,0 |
| Bé | 22,5 |
| Regular | 17,5 |
| NS/NC | 28,9 | Malament | 2,5 |
| 7. Ingrés urgències. Com valoreu l'atenció del personal. | | Perfecte | 66,7 |
| Molt bé | 0,0 |
| Bé | 29,2 |
| Regular | 2,1 |
| NS/NC | 28,1 | Malament | 2,1 |
| 8. Ingrés urgències. Com valoreu el temps d'espera per ser atesos. | | Perfecte | 44,9 |
| Molt bé | 0,0 |
| Bé | 36,7 |
| Regular | 16,3 |
| NS/NC | 31,6 | Malament | 2,0 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Resultats en % **2020** | | | |
| 9. Ingrés urgències. Com valoreu el temps d'espera per ingressar. | | Perfecte | 41,9 |
| Molt bé | 0,0 |
| Bé | 30,2 |
| Regular | 20,9 |
| NS/NC | 29,8 | Malament | 7,0 |
| 10. Ingrés urgències. Com valoreu el trasllat dins l'hospital (identificació i informació). | | Perfecte | 64,6 |
| Molt bé | 0,0 |
| Bé | 22,9 |
| Regular | 12,5 |
| NS/NC | 30,7 | Malament | 0,0 |
| 11. Com considereu la informació rebuda sobre el funcionament de l'hospital. | | Perfecte | 28,1 |
| Molt bé | 31,6 |
| Bé | 26,3 |
| Regular | 6,1 |
| NS/NC | 5,3 | Malament | 2,6 |
| 12. Com considereu la informació rebuda sobre l'evolució de la vostra malaltia. | | Perfecte | 30,7 |
| Molt bé | 36,0 |
| Bé | 21,1 |
| Regular | 4,4 |
| NS/NC | 6,1 | Malament | 1,8 |
| 13. Com considereu la informació rebuda sobre les proves que us han fet. | | Perfecte | 32,5 |
| Molt bé | 36,8 |
| Bé | 19,3 |
| Regular | 2,6 |
| NS/NC | 7,0 | Malament | 1,8 |
| 14. Com considereu la informació rebuda sobre les cures, el tractament i controls que heu de seguir a l'alta. | | Perfecte | 32,5 |
| Molt bé | 28,9 |
| Bé | 21,9 |
| Regular | 3,5 |
| NS/NC | 11,4 | Malament | 1,8 |
| 15. Com considereu l'atenció mèdica que heu rebut. | | Perfecte | 50,9 |
| Molt bé | 36,0 |
| Bé | 9,6 |
| Regular | 1,8 |
| NS/NC | 0,9 | Malament | 0,9 |
| 16. Com considereu l'atenció d'infermeria que heu rebut. | | Perfecte | 57,9 |
| Molt bé | 28,9 |
| Bé | 8,8 |
| Regular | 2,6 |
| NS/NC | 0,9 | Malament | 0,9 |
| 17. Si heu tingut dolor, com us van ajudar a controlar-lo o millorar-lo. | | Perfecte | 43,0 |
| Molt bé | 23,7 |
| Bé | 14,0 |
| Regular | 1,8 |
| NS/NC | 17,5 | Malament | 0,0 |
| 18. Com considereu la seguretat de les cures que heu rebut. | | Perfecte | 42,1 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Resultats en % **2020** | | | |
|  | | Molt bé | 25,4 |
| Bé | 21,1 |
| Regular | 1,8 |
| NS/NC | 9,6 | Malament | 0,0 |
| 19. Com considereu l'actitud i el tracte rebut per part del personal de quiròfan. | | Perfecte | 32,5 |
| Molt bé | 15,8 |
| Bé | 5,3 |
| Regular | 0,9 |
| NS/NC | 45,6 | Malament | 0,0 |
| 20.Com considereu l'actitud i el tracte rebut per part del personal mèdic. | | Perfecte | 48,2 |
| Molt bé | 31,6 |
| Bé | 9,6 |
| Regular | 0,9 |
| NS/NC | 9,6 | Malament | 0,0 |
| 21. Com considereu l'actitud i el tracte rebut per part del personal d'infermeria d'hospitalització. | | Perfecte | 52,6 |
| Molt bé | 25,4 |
| Bé | 9,6 |
| Regular | 1,8 |
| NS/NC | 10,5 | Malament | 0,0 |
| 22. Com considereu l'actitud i el tracte rebut per part del personal auxiliar d'infermeria i camillers d'hospitalització. | | Perfecte | 47,4 |
| Molt bé | 29,8 |
| Bé | 7,0 |
| Regular | 2,6 |
| NS/NC | 13,2 | Malament | 0,0 |
| 23. Com considereu l'actitud i el tracte rebut per part del personal de RX. | | Perfecte | 33,3 |
| Molt bé | 15,8 |
| Bé | 12,3 |
| Regular | 1,8 |
| NS/NC | 36,8 | Malament | 0,0 |
| 24. Com considereu l'actitud i el tracte rebut per part del personal administratiu i d'informació. | | Perfecte | 28,9 |
| Molt bé | 26,3 |
| Bé | 14,9 |
| Regular | 3,5 |
| NS/NC | 26,3 | Malament | 0,0 |
| 25. Com considereu l'actitud i el tracte rebut per part del personal de treball social. | | Perfecte | 17,5 |
| Molt bé | 16,7 |
| Bé | 10,5 |
| Regular | 0,9 |
| NS/NC | 54,4 | Malament | 0,0 |
| 26. Instal·lacions. Seguretat de l'entorn. | | Perfecte | 29,8 |
| Molt bé | 38,6 |
| Bé | 19,3 |
| Regular | 1,8 |
| NS/NC | 10,5 | Malament | 0,0 |
| 27. Instal·lacions. Neteja. | | Perfecte | 40,4 |
| Molt bé | 29,8 |
| Bé | 24,6 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Resultats en % **2020** | | | |
|  | | Regular | 1,8 |
| NS/NC | 1,8 | Malament | 1,8 |
| 28. Instal·lacions. Roba. | | Perfecte | 31,6 |
| Molt bé | 36,0 |
| Bé | 25,4 |
| Regular | 3,5 |
| NS/NC | 3,5 | Malament | 0,0 |
| 29. Instal·lacions. Equipament. | | Perfecte | 28,1 |
| Molt bé | 35,1 |
| Bé | 27,2 |
| Regular | 4,4 |
| NS/NC | 5,3 | Malament | 0,0 |
| 30. Instal·lacions. Temperatura ambient. | | Perfecte | 23,7 |
| Molt bé | 35,1 |
| Bé | 27,2 |
| Regular | 8,8 |
| NS/NC | 5,3 | Malament | 0,0 |
| 31. Instal·lacions. Tranquil·litat, soroll, descans a la nit. | | Perfecte | 29,8 |
| Molt bé | 28,1 |
| Bé | 23,7 |
| Regular | 13,2 |
| NS/NC | 5,3 | Malament | 0,0 |
| 32. Instal·lacions. Senyalització interior. | | Perfecte | 29,8 |
| Molt bé | 30,7 |
| Bé | 25,4 |
| Regular | 4,4 |
| NS/NC | 9,6 | Malament | 0,0 |
| 33. Instal·lacions. Manteniment. | | Perfecte | 21,9 |
| Molt bé | 28,1 |
| Bé | 24,6 |
| Regular | 7,9 |
| NS/NC | 17,5 | Malament | 0,0 |
| 34. Hosteleria. Quantitat. | | Perfecte | 26,3 |
| Molt bé | 32,5 |
| Bé | 23,7 |
| Regular | 7,0 |
| NS/NC | 9,6 | Malament | 0,9 |
| 35. Hosteleria. Qualitat. | | Perfecte | 17,5 |
| Molt bé | 29,8 |
| Bé | 28,1 |
| Regular | 11,4 |
| NS/NC | 11,4 | Malament | 1,8 |
| 36. Hosteleria. Temperatura. | | Perfecte | 21,9 |
| Molt bé | 35,1 |
| Bé | 25,4 |
| Regular | 7,0 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Resultats en % **2020** | | | |
| NS/NC | 10,5 | Malament | 0,0 |
| 37. Aspectes relacionats amb la vostra seguretat. Atenció mèdica. | | Perfecte | 43,0 |
| Molt bé | 33,3 |
| Bé | 14,9 |
| Regular | 1,8 |
| NS/NC | 6,1 | Malament | 0,9 |
| 38. Aspectes relacionats amb la vostra seguretat. Risc de caigudes. | | Perfecte | 33,3 |
| Molt bé | 34,2 |
| Bé | 14,0 |
| Regular | 1,8 |
| NS/NC | 16,7 | Malament | 0,0 |
| 39. Aspectes relacionats amb la vostra seguretat. Identificació personal. | | Perfecte | 36,8 |
| Molt bé | 29,8 |
| Bé | 13,2 |
| Regular | 5,3 |
| NS/NC | 14,0 | Malament | 0,9 |
| 40. Coneixeu l'existència de la unitat d'atenció a l'usuari? | | Si | 57,9 |
| NS/NC | 9,6 | No | 32,5 |
| 41. Coneixeu l'existència dels fulls de queixes, reclamacions i suggeriments? | | Si | 73,7 |
| NS/NC | 12,3 | No | 14,0 |
| 42. Coneixeu l'existència de la carta de drets i deures del ciutadà en relació a la salut? | | Si | 66,7 |
| NS/NC | 13,2 | No | 20,2 |
| 43. Coneixeu l'existència del document de voluntats anticipades o testament vital? | | Si | 61,4 |
| NS/NC | 15,8 | No | 22,8 |
| 44. Coneixeu l'existència del voluntariat? | | Si | 58,8 |
| NS/NC | 17,5 | No | 23,7 |
| 45. Us heu sentit respectats pel que fa a la intimitat i confidencialitat? | | Si | 89,5 |
| NS/NC | 7,9 | No | 2,6 |
| 46. Us heu sentit discriminats per algun motiu? | | Si | 5,3 |
| NS/NC | 7,0 | No | 87,7 |
| 47. Heu tingut la possibilitat de participar en les decisions sobre la vostra malaltia i el  tractament? | | Si | 57,9 |
| NS/NC | 21,9 | No | 20,2 |
| 48. Us han demanat el consentiment informat abans de realitzar alguna prova o intervenció quirúrgica? | | Si | 77,2 |
| NS/NC | 14,9 | No | 7,9 |
| 49. Heu sofert algun incident durant la vostra estada a l'hospital? | | Si | 8,8 |
| NS/NC | 7,0 | No | 84,2 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Resultats en % |  |  | **2020** |
| 50. Tornaríeu a ingressar en aquest centre? | | Si | 84,2 |
| NS/NC | 11,4 | No | 4,4 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Indicador positiu (% de respostes positives) 2019** | | **2020** |
| 1. Ingrés admissions. Com valoreu els tràmits per fer l'ingrés. | 97,4 | 96,9 |
| 2. Ingrés admissions. Com valoreu l'atenció del personal. | 98,0 | 94,6 |
| 3. Ingrés admissions. Com valoreu la puntualitat per ser atès a quiròfan. | 91,6 | 78,8 |
| 4. Ingrés admissions. Com valoreu el trasllat dins l'hospital (identificació i informació). | 97,9 | 100,0 |
| 5. Ingrés urgències. Com valoreu l'assistència rebuda. | 96,2 | 93,2 |
| 6. Ingrés urgències. Com valoreu la informació que us van donar. | 94,6 | 80,0 |
| 7. Ingrés urgències. Com valoreu l'atenció del personal. | 95,8 | 95,8 |
| 8. Ingrés urgències. Com valoreu el temps d'espera per ser atesos. | 88,4 | 81,6 |
| 9. Ingrés urgències. Com valoreu el temps d'espera per ingressar. | 86,2 | 72,1 |
| 10.Ingrés urgències. Com valoreu el trasllat dins l'hospital (identificació i informació). | 97,3 | 87,5 |
| 11.Com considereu la informació rebuda sobre el funcionament de l'hospital. | 83,0 | 86,0 |
| 12. Com considereu la informació rebuda sobre l'evolució de la vostra malaltia. | 89,1 | 87,7 |
| 13. Com considereu la informació rebuda sobre les proves que us han fet. | 89,1 | 88,6 |
| 14. Com considereu la informació rebuda sobre les cures, el tractament i controls que heu de seguir a l'alta. | 81,9 | 83,3 |
| 15. Com considereu l'atenció mèdica que heu rebut. | 93,3 | 96,5 |
| 16. Com considereu l'atenció d'infermeria que heu rebut. | 94,2 | 95,6 |
| 17. Si heu tingut dolor, com us van ajudar a controlar-lo o millorar-lo. | 80,2 | 80,7 |
| 18. Com considereu la seguretat de les cures que heu rebut. | 83,0 | 88,6 |
| 19. Com considereu l'actitud i el tracte rebut per part del personal de quiròfan. | 52,6 | 53,5 |
| 20. Com considereu l'actitud i el tracte rebut per part del personal mèdic. | 92,2 | 89,5 |
| 21. Com considereu l'actitud i el tracte rebut per part del personal d'infermeria d'hospitalització. | 90,3 | 87,7 |
| 22. Com considereu l'actitud i el tracte rebut per part del personal auxiliar d'infermeria i camillers d'hospitalització. | 91,6 | 84,2 |
| 23.Com considereu l'actitud i el tracte rebut per part del personal de RX. | 70,2 | 61,4 |
| 24. Com considereu l'actitud i el tracte rebut per part del personal administratiu i d'informació. | 71,0 | 70,2 |
| 25. Com considereu l'actitud i el tracte rebut per part del personal de treball social. | 50,7 | 44,7 |
| 26. Instal·lacions. Seguretat de l'entorn. | 88,6 | 87,7 |
| 27. Instal·lacions. Neteja. | 89,4 | 94,7 |
| 28. Instal·lacions. Roba. | 87,5 | 93,0 |
| 29. Instal·lacions. Equipament. | 84,4 | 90,4 |
| 30. Instal·lacions. Temperatura ambient. | 86,1 | 86,0 |
| 31. Instal·lacions. Tranquil·litat, soroll, descans a la nit. | 81,6 | 81,6 |
| 32. Instal·lacions. Senyalització interior. | 85,2 | 86,0 |
| 33. Instal·lacions. Manteniment. | 72,7 | 74,6 |
| 34. Hosteleria. Quantitat. | 82,7 | 82,5 |
| 35. Hosteleria. Qualitat. | 75,8 | 75,4 |
| 36. Hosteleria. Temperatura. | 84,1 | 82,5 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Indicador positiu (% de respostes positives) 2019** | | **2020** |
| 37. Aspectes relacionats amb la vostra seguretat. Atenció mèdica. | 91,9 | 91,2 |
| 38. Aspectes relacionats amb la vostra seguretat. Risc de caigudes. | 82,5 | 81,6 |
| 39. Aspectes relacionats amb la vostra seguretat. Identificació personal. | 85,8 | 79,8 |
| 40. Coneixeu l'existència de la unitat d'atenció a l'usuari? | 56,0 | 57,9 |
| 41. Coneixeu l'existència dels fulls de queixes, reclamacions i suggeriments? | 71,9 | 73,7 |
| 42. Coneixeu l'existència de la carta de drets i deures del ciutadà en relació a la salut? | 59,6 | 66,7 |
| 43. Coneixeu l'existència del document de voluntats anticipades o testament vital? | 61,3 | 61,4 |
| 44. Coneixeu l'existència del voluntariat? | 63,5 | 58,8 |
| 45. Us heu sentit respectats pel que fa a la intimitat i confidencialitat? | 86,6 | 89,5 |
| 46. Us heu sentit discriminats per algun motiu? | 5,8 | 5,3 |
| 47. Heu tingut la possibilitat de participar en les decisions sobre la vostra malaltia i el tractament? | 56,3 | 57,9 |
| 48. Us han demanat el consentiment informat abans de realitzar alguna prova o intervenció quirúrgica? | 66,0 | 77,2 |
| 49. Heu sofert algun incident durant la vostra estada a l'hospital? | 5,6 | 8,8 |
| 50. Tornaríeu a ingressar en aquest centre? | 86,6 | 84,2 |

Comentaris:

Molt agraïts per l'atenció rebuda!!!Tant de bo tots els hospitals fossin com aquest, per l'entorn i la qualitat humana.

Trato hospitalario muy bien. Urgencias deficiente.

El paciente atendido es mi esposo, esperar 5 días a la dermatóloga jueves 12 hasta lunes 16

La neuròloga assignada al pacient no va respectar les indicacions de la família. Va posar davant la seva ètica personal i no va respectar la nostra com a família.

Hay que vigilar los pacientes ya que en mi habitación 244, mi compañero salía a fumar al balcón y yo lo estoy dejando.

Cap pacient no es pot recuperar en aquest hospital per falta de personal qualificat per dur a terme la recuperació.

Un 10 para enfermera Encarna y celadoras Montse y Laia.

El personal de enfermería de 10, muy atentas, simpáticas y amables.

Durante el día de hoy(13) durante el cambio de ropa por la mañana la Sra. que hacia la cama le ha comentado al hombre que la acompañaba " aquest home que esta ingressat esta acomodat i no camina. La família encara no sap diagnòstic".

Muy agradecido a enfermeras y auxiliares, mucha atención, comprensión, buen humor. Un personal fantástico.

Excessiu temps d'espera visita urgències

Mal trato de médicos, solo te invitan a irte a tu casa sin hacerte pruebas.

Caldria el servei d'una infermera mes en cada torn. També caldria substituir les dues infermeres veteranes ja que no respecten als malalts, ni el descans ni l'atenció al malalt.

Revisió soroll i climatització

Es important poder tramitar la baixa i l'alta des de el lloc on s'ingressa ara que tot esta informatitzat. Hi ha malalts que no tenen familiars ni amics que els facin la gestió!!! Es basic!!!

El pare ha ingressat directa de la residencia el cenacle, jo esperava a la sala i m'han avisat. Tres hores després he reclamat (no sabien que hi era, diuen)

Quan va venir la ambulància a casa, els vaig dir que m'havia trencat els dos peus i tot i així hem van fer caminar fins el carrer. M'havien d'haver traslladat en camilla.

A urgències tot molt be- dra. Iris-

El personal es excepcional.

No es respectava els horaris de visita ni numero de persones. Personal d'infermeria, camillers i neteja molt agradables. La noia de cuina de dissabte molt atenta a les meves intoleràncies.

Tot perfecte. moltes gràcies. El personal molt atent. Un 10 en tot.

Aparell de ressonàncies propi, que los tensiòmetres no el hagin d'aguantar les infermeres per poder tenir ones mesures, facilitar mes medicaments a les infermeres.

Paper del wc molt estret- lavabo sense paper i sense sabó- boto aigua wc molt dur. Agrair el tracte de tot el personal del hospital

En la situació habitual, covid, de 10. Tranquils, respectats i ben atesos.

Tot i les circumstancies, hem estat molt ben tractats. Tenen un gran equip de llevadores i infermeres Que la calidad siempre sea mejor (menos operaciones y más médicos)

Una hora esperant una intervenció quirúrgica. Vergonyós, en dejú, vaig tenir que marxar.

Primera nit a planta amb medicament per dilatar prepart, molt dolors i poca atenció fins baixar a fer corretges. Resta 100% fantàstic. Però pediatria molt poca informació.

Els felicito per el compliment de dates i el servei a l'hospital per part dels seus treballadors. Gràcies. El llit no l'he trobat pràctic, es un xic incòmode, per a mi, el sistema de pujar i baixar

Explica millor l’ús d'alguna cosa que tens que utilitzar. Gràcies

## URGÈNCIES

Enquesta telefònica realitzada a 279 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 2020. El % de resposta en relació al total de la població ha estat del 0,7% de les urgències ateses en els serveis d’urgències del Consorci.

### URGÈNCIES – HOSPITAL SANT ANTONI ABAT

De les 99 persones enquestades, el 44,4% corresponen a homes i el 55,6% a dones, sent la mitjana d’edat de 51,9 anys.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Sense estudis | 23,2 | % |
| Primaris | 41,4 | % |
| Secundaris (Batxillerat, FP ) | 19,2 | % |
| Superiors | 16,2 | % |
| Altres | 0,0 | % |
| NS/NC | 0,0 | % |

El 15,28% del enquestats refereixen que és la primera vegada que acudeixen al servei d’Urgències de l’hospital.

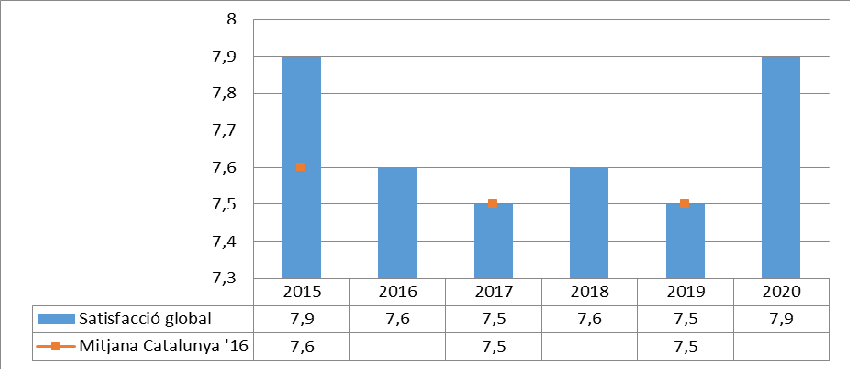
A la pregunta de com van decidir anar a urgències la distribució és la següent:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Iniciativa pròpia | 82,8 | % |
| El van derivar del CAP | 6,1 | % |
| El van portar les ambulàncies | 7,1 | % |
| Va venir d’un altre hospital | 1,0 | % |
| Altres | 2,0 | % |
| NS/NC | 1,0 | % |

Dels que ho van fer per iniciativa pròpia el motiu principal va ser per que:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| En el CAP no podien | 19,2 | % |
| Urgències és més ràpid | 29,3 | % |
| Urgències és més fiable | 8,1 | % |
| Urgències és més a prop | 36,4 | % |
| NS/NC | 7,1 | % |

De tots els enquestats, el 81,8% va haver d’esperar a la sala d’espera.



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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **2020** | | | |
| 05. Com valora la comoditat de la sala d’espera? | | Perfecte | 3,0 |
| Molt bona | 12,1 |
| Bona | 54,5 |
| Regular | 12,1 |
| NS/NC | 15 | Malament | 3,0 |
| 06. Mentre estava a la sala d’espera, el van informar a vostè o als seus acompanyants del temps que s’hauria d’esperar? | | Sempre | 2,0 |
| Gairebé sempre | 3,0 |
| Sovint | 7,1 |
| NS/NC | 7,1 | Poques vegades | 4,0 |
| No em van informar | 61,6 | Mai o gairebé mai | 15,2 |
| 07. Mentre estava a la sala d’espera, algun professional va venir per vigilar com es trobava? | | Sempre | 0,0 |
| Gairebé sempre | 1,0 |
| Sovint | 1,0 |
| NS/NC | 4,0 | Poques vegades | 2,0 |
| No em van informar | 81,8 | Mai o gairebé mai | 10,1 |
| 08. Com valora el temps que va haver d’esperar a la sala d’espera, fins que el va visitar el metge? | | Molt curt | 8,1 |
| Curt | 20,2 |
| Normal | 31,3 |
| Llarg | 14,1 |
| NS/NC | 13,1 | Molt llarg | 13,1 |
| 09. Què opina del temps que li va dedicar el metge? | | Perfecte | 7,1 |
| Molt be | 27,3 |
| Be | 51,5 |
| Regular | 11,1 |
| NS/NC | 1,0 | Malament | 2,0 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **2020** | | | |
| 10. Quina disposició tenien els professionals que l’atenien per escoltar-lo i fer-se càrrec del que li passava? | | Perfecte | 8,1 |
| Molt be | 28,3 |
| Be | 53,5 |
| Regular | 7,1 |
| NS/NC | 0,0 | Malament | 3,0 |
| 11. I la predisposició del metge per a què vostè pogués donar la seva opinió? (poder donar el seu parer) | | Perfecte | 15,2 |
| Molt be | 22,2 |
| Be | 49,5 |
| Regular | 8,1 |
| NS/NC | 2,0 | Malament | 3,0 |
| 12. Si va tenir dolor, creu que el van ajudar a controlar-lo o millorar-lo? | | Sempre | 54,2 |
| Gairebé sempre | 24,1 |
| Sovint | 15,7 |
| NS/NC | 2,4 | Poques vegades | 2,4 |
| No vaig tenir dolor | 14,1 | Mai o gairebé mai | 3,6 |
| 13. I com valora les condicions del lloc on va estar mentre l’atenien? | | Perfecte | 9,1 |
| Molt be | 17,2 |
| Be | 62,6 |
| Regular | 8,1 |
| NS/NC | 3,0 | Malament | 0,0 |
| 14. Com valora la comoditat del llit/llitera (camilla) on va estar mentre el van atendre? | | Perfecte | 5,1 |
| Molt be | 19,2 |
| Be | 64,6 |
| Regular | 7,1 |
| NS/NC | 4,0 | Malament | 0,0 |
| 15. Si anava acompanyat/acompanyada, algun dels seus acompanyants va poder estar amb vostè? | | Sempre | 12,1 |
| Gairebé sempre | 12,1 |
| Sovint | 10,1 |
| NS/NC | 1,0 | Poques vegades | 1,0 |
| No tenia acompanyants | 56,6 | Mai o gairebé mai | 7,1 |
| 16. Com creu que es va respecta la seva intimitat? | | Perfecte | 22,2 |
| Molt be | 35,4 |
| Be | 36,4 |
| Regular | 3,0 |
| NS/NC | 3,0 | Malament | 0,0 |
| 17. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè les infermeres? | | Perfecte | 23,2 |
| Molt be | 34,3 |
| Be | 37,4 |
| Regular | 1,0 |
| NS/NC | 2,0 | Malament | 2,0 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **2020** | | | |
| 18. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els metges? | | Perfecte | 19,2 |
| Molt be | 35,4 |
| Be | 37,4 |
| Regular | 5,1 |
| NS/NC | 1,0 | Malament | 2,0 |
| 19. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els portalliteres (camillers)? | | Perfecte | 0,0 |
| Molt be | 0,0 |
| Be | 0,0 |
| Regular | 0,0 |
| NS/NC | 100,0 | Malament | 0,0 |
| 20. Els metges li van donar la informació de manera que pogués entendre-la? | | Sempre | 77,8 |
| Gairebé sempre | 16,2 |
| Sovint | 3,0 |
| NS/NC | 0,0 | Poques vegades | 3,0 |
| No em van informar | 0,0 | Mai o gairebé mai | 0,0 |
| 21. Els metges li van donar la informació que necessitava sobre la malaltia o el motiu pel qual va anar a urgències? | | Sempre | 62,6 |
| Gairebé sempre | 19,2 |
| Sovint | 8,1 |
| NS/NC | 2,0 | Poques vegades | 3,0 |
| No em van informar | 1,0 | Mai o gairebé mai | 4,0 |
| 22. Li explicaven les coses davant de tothom? | | Sempre | 4,0 |
| Gairebé sempre | 1,0 |
| Sovint | 0,0 |
| NS/NC | 2,0 | Poques vegades | 0,0 |
| No em van informar | 13,1 | Mai o gairebé mai | 79,8 |
| 23. Va tenir la sensació d’estar en bones mans? | | Sempre | 57,6 |
| Gairebé sempre | 26,3 |
| Sovint | 9,1 |
| Poques vegades | 3,0 |
| NS/NC | 2,0 | Mai o gairebé mai | 2,0 |
| 24. Com li va semblar que era l’organització del servei d’urgències? | | Perfecte | 7,1 |
| Molt be | 19,2 |
| Be | 58,6 |
| Regular | 8,1 |
| NS/NC | 6,1 | Malament | 1,0 |
| 25. Quan va marxar d’urgències, va entendre (vostè o la seva família) tot el que havia de fer? | | Perfecte | 59,6 |
| Molt be | 16,2 |
| Be | 17,2 |
| Regular | 2,0 |
| NS/NC | 4,0 | Malament | 1,0 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **2020** | | | |
| 26.Com valora el temps que va estar a urgències des que va arribar fins que li van donar l’alta? | | Molt curt | 4,0 |
| Curt | 17,2 |
| Normal | 49,5 |
| Llarg | 20,2 |
| NS/NC | 2,0 | Molt llarg | 7,1 |
| 27. En aquests moments, diria que li van resoldre el motiu pel que havia anat a urgències? | | Perfecte | 49,5 |
| Molt be | 14,1 |
| Be | 23,2 |
| Regular | 9,1 |
| NS/NC | 1,0 | Malament | 3,0 |
| 28. Alguna vegada ha estat atès en un altre servei d’urgències? | | Si | 73,7 |
| NS/NC | 1,0 | No | 25,3 |
| 29. Comparat amb aquest centre que vostè coneix, el nostre li sembla | | Millor | 13,1 |
| Pitjor | 15,2 |
| NS/NC | 10,1 | Igual | 45,5 |
| 30. Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital? | | Si | 87,9 |
| No | 10,1 |
| NS/NC | 0,0 | No n'estic segur | 2,0 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicador positiu (% de respostes positives)** | **Catalunya**  **2016** | **2015** | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** | **2020** |
| 05. Com valora la comoditat de la sala d’espera? | 61,8 | 65,0 | 72,1 | 77,9 | 72,6 | 74,8 | 69,7 |
| 06. Mentre estava a la sala d’espera, el van informar a vostè o als seus acompanyants del temps que s’hauria d’esperar? | 46,6 | 0,0 | 0,8 | 0,4 | 100,0 | 68,2 | 12,1 |
| 07. Mentre estava a la sala d’espera, algun professional va venir  per vigilar com es trobava? | 11,3 | 1,7 | 0,8 | 0,8 | 0,0 | 2,8 | 2,0 |
| 08. Com valora el temps que va haver d’esperar a la sala d’espera, fins que el va visitar el metge? | 62,1 | 70,0 | 75,4 | 72,5 | 80,8 | 54,2 | 59,6 |
| 09. Què opina del temps que li va dedicar el metge? | 84,8 | 93,3 | 94,2 | 86,7 | 88,1 |  |  |
| 10. Quina disposició tenien els professionals que l’atenien per escoltar-lo i fer-se càrrec del que li passava? | 85,6 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 89,7 | 85,9 |
| 11. I la predisposició del metge per a què vostè pogués donar la seva opinió? (poder donar el seu parer) | 86,4 | 95,0 | 97,5 | 99,6 | 100,0 | 98,1 | 86,9 |
| 12. Si va tenir dolor, creu que el van ajudar a controlar-lo o  millorar-lo? | 82,5 | 95,0 | 97,5 | 99,6 | 99,5 | 97,0 | 94,0 |
| 13. I com valora les condicions del lloc on va estar mentre  l’atenien? | 76,3 | 99,2 | 98,8 | 99,6 | 100,0 | 99,1 | 88,9 |
| 14. Com valora la comoditat del llit/llitera (camilla) on va estar  mentre el van atendre? | 78,8 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 96,3 | 88,9 |
| 15. Si anava acompanyat/acompanyada, algun dels seus acompanyants va poder estar amb vostè? | 87,6 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 86,0 | 34,3 |
| 16. Com creu que es va respecta la seva intimitat? | 89,7 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 93,9 |
| 17. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè  les infermeres? | 92,2 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 98,1 | 94,9 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicador positiu (% de respostes positives)** | **Catalunya**  **2016** | **2015** | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** | **2020** |
| 18. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè  els metges? | 90,9 | 99,2 | 99,6 | 100,0 | 100,0 | 95,3 | 91,9 |
| 19. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè  els portalliteres (camillers)? | 97,5 | X | X | X | X | X | X |
| 20. Els metges li van donar la informació de manera que pogués  entendre-la? | 94,1 | 99,2 | 99,6 | 100,0 | 100,0 | 99,1 | 97,0 |
| 21. Els metges li van donar la informació que necessitava sobre la malaltia o el motiu pel qual va anar a urgències? | 91,8 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 95,3 | 89,9 |
| 22. Li explicaven les coses davant de tothom? | 75,1 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 2,8 | 5,1 |
| 23. Va tenir la sensació d’estar en bones mans? | 89,1 | 95,0 | 95,0 | 92,1 | 93,6 | 95,3 | 92,9 |
| 24. Com li va semblar que era l’organització del servei d’urgències? | 73,0 | 100,0 | 99,6 | 100,0 | 100,0 | 94,4 | 84,8 |
| 25. Quan va marxar d’urgències, va entendre (vostè o la seva  família) tot el que havia de fer? | 94,0 | 100,0 | 100,0 | 99,6 | 100,0 | 97,2 | 92,9 |
| 26.Com valora el temps que va estar a urgències des que va arribar fins que li van donar l’alta? | 53,8 | 100,0 | 100,0 | 99,6 | 100,0 | 70,1 | 70,7 |
| 27. En aquests moments, diria que li van resoldre el motiu pel que  havia anat a urgències? | 81,7 | 84,2 | 88,3 | 82,1 | 86,3 | 85,0 | 86,9 |
| 28. Alguna vegada ha estat atès en un altre servei d’urgències? |  | 92,5 | 91,3 | 86,3 | 70,8 | 82,2 | 73,7 |
| 29. Comparat amb aquest centre que vostè coneix, el nostre li  sembla |  | 63,1 | 63,5 | 48,3 | 35,5 | 38,3 | 13,1 |
| 30. Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital? | 80,3 | 91,7 | 91,7 | 90,0 | 86,3 | 88,8 | 87,9 |

### URGÈNCIES – HOSPITAL RESIDÈNCIA SANT CAMIL

De les 180 persones enquestades, el 44,4% corresponen a homes i el 55,6% a dones, sent la mitjana d’edat de 47,6 anys.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Sense estudis | 29,4 | % |
| Primaris | 45,6 | % |
| Secundaris (Batxillerat, FP ) | 20,0 | % |
| Superiors | 2,2 | % |
| Altres | 0,6 | % |
| NS/NC | 2,2 | % |

El 10% 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:

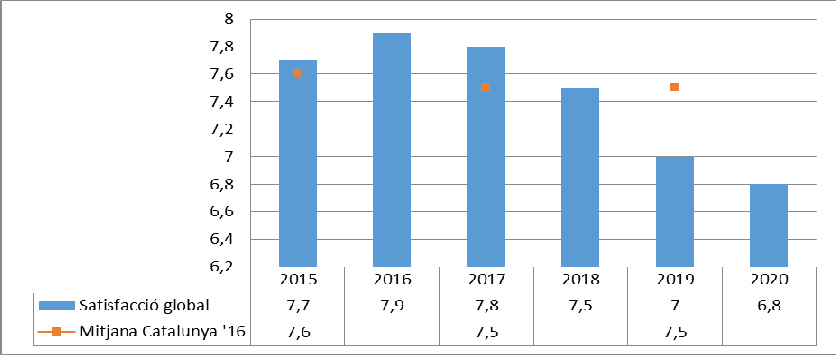
|  |  |
| --- | --- |
| Iniciativa pròpia | 72,2 % |
| El van derivar del CAP | 7,8 % |
| El van portar les ambulàncies | 16,7 % |
| Va venir d’un altre hospital | 1,7 % |

Altres 1,1 %

NS/NC 0,6 %

Dels que ho van fer per iniciativa pròpia el motiu principal va ser per que consideren que urgències és més ràpid (13,8%), altres consideren que urgències és més fiable (40,8%) o bé per què urgències és més a prop (23,1%), només un 119,2% responen que en el CAP no podien atendre’ls.

De tots els enquestats, el 76,7% va haver d’esperar a la sala d’espera.



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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Resultats en % 2020** | | | |
| 05. Com valora la comoditat de la sala d’espera? | | Perfecte | 2,8 |
| Molt bona | 25,6 |
| Bona | 16,7 |
| Regular | 20,6 |
| NS/NC | 27 | Malament | 7,2 |
| 06. Mentre estava a la sala d’espera, el van informar a vostè o als seus acompanyants del temps que s’hauria d’esperar? | | Sempre | 1,1 |
| Gairebé sempre | 8,3 |
| Sovint | 22,8 |
| NS/NC | 26,7 | Poques vegades | 12,2 |
| No em van informar | 18,3 | Mai o gairebé mai | 10,6 |
| 07. Mentre estava a la sala d’espera, algun professional va venir per vigilar com es trobava? | | Sempre | 1,7 |
| Gairebé sempre | 3,3 |
| Sovint | 3,3 |
| NS/NC | 26,1 | Poques vegades | 4,4 |
| No em van informar | 23,3 | Mai o gairebé mai | 37,8 |
| 08. Com valora el temps que va haver d’esperar a la sala d’espera, fins que el va visitar el metge? | | Molt curt | 9,4 |
| Curt | 11,7 |
| Normal | 25,0 |
| Llarg | 13,3 |
| NS/NC | 14,4 | Molt llarg | 26,1 |
| 09. Què opina del temps que li va dedicar el metge? | | Perfecte | 19,4 |
| Molt be | 28,3 |
| Be | 42,2 |
| Regular | 6,7 |
| NS/NC | 0,0 | Malament | 3,3 |
| 10. Quina disposició tenien els professionals que l’atenien per escoltar-lo i fer-se càrrec del que li passava? | | Perfecte | 18,9 |
| Molt be | 33,9 |
| Be | 40,6 |
| Regular | 6,1 |
| NS/NC | 0,0 | Malament | 0,6 |
| 11. I la predisposició del metge per a què vostè pogués donar la seva opinió? (poder donar el seu parer) | | Perfecte | 18,9 |
| Molt be | 27,2 |
| Be | 43,9 |
| Regular | 6,1 |
| NS/NC | 3,3 | Malament | 0,6 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Resultats en % 2020** | | | |
| 12. Si va tenir dolor, creu que el van ajudar a controlar-lo o millorar-lo? | | Sempre | 37,3 |
| Gairebé sempre | 9,0 |
| Sovint | 50,7 |
| NS/NC | 47,8 | Poques vegades | 1,5 |
| No vaig tenir dolor | 45,0 | Mai o gairebé mai | 1,5 |
| 13. I com valora les condicions del lloc on va estar mentre l’atenien? | | Perfecte | 20,0 |
| Molt be | 26,1 |
| Be | 47,2 |
| Regular | 5,6 |
| NS/NC | 0,6 | Malament | 0,6 |
| 14. Com valora la comoditat del llit/llitera (camilla) on va estar mentre el van atendre? | | Perfecte | 15,0 |
| Molt be | 23,3 |
| Be | 42,8 |
| Regular | 16,1 |
| NS/NC | 1,7 | Malament | 1,1 |
| 15. Si anava acompanyat/acompanyada, algun dels seus acompanyants va poder estar amb vostè? | | Sempre | 16,1 |
| Gairebé sempre | 0,0 |
| Sovint | 0,0 |
| NS/NC | 0,0 | Poques vegades | 0,0 |
| No tenia acompanyants | 83,9 | Mai o gairebé mai | 0,0 |
| 16. Com creu que es va respecta la seva intimitat? | | Perfecte | 32,8 |
| Molt be | 29,4 |
| Be | 33,3 |
| Regular | 3,9 |
| NS/NC | 0,0 | Malament | 0,6 |
| 17. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè les infermeres? | | Perfecte | 27,2 |
| Molt be | 33,9 |
| Be | 35,6 |
| Regular | 2,2 |
| NS/NC | 1,1 | Malament | 0,0 |
| 18. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els metges? | | Perfecte | 26,7 |
| Molt be | 33,3 |
| Be | 35,0 |
| Regular | 3,9 |
| NS/NC | 1,1 | Malament | 0,0 |
| 19. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els portalliteres (camillers)? | | Perfecte | 18,3 |
| Molt be | 29,4 |
| Be | 15,6 |
| Regular | 1,1 |
| NS/NC | 35,6 | Malament | 0,0 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Resultats en % 2020** | | | |
| 20. Els metges li van donar la informació de manera que pogués entendre-la? | | Sempre | 52,2 |
| Gairebé sempre | 32,8 |
| Sovint | 13,9 |
| NS/NC | 0,6 | Poques vegades | 0,0 |
| No em van informar | 0,0 | Mai o gairebé mai | 0,6 |
| 21. Els metges li van donar la informació que necessitava sobre la malaltia o el motiu pel qual va anar a urgències? | | Sempre | 53,3 |
| Gairebé sempre | 31,7 |
| Sovint | 10,6 |
| NS/NC | 0,6 | Poques vegades | 0,6 |
| No em van informar | 0,0 | Mai o gairebé mai | 3,3 |
| 22. Li explicaven les coses davant de tothom? | | Sempre | 2,8 |
| Gairebé sempre | 2,2 |
| Sovint | 1,7 |
| NS/NC | 0,6 | Poques vegades | 13,3 |
| No em van informar | 0,6 | Mai o gairebé mai | 78,9 |
| 23. Va tenir la sensació d’estar en bones mans? | | Sempre | 40,6 |
| Gairebé sempre | 37,2 |
| Sovint | 16,1 |
| Poques vegades | 4,4 |
| NS/NC | 1,1 | Mai o gairebé mai | 0,6 |
| 24. Com li va semblar que era l’organització del servei d’urgències? | | Perfecte | 20,6 |
| Molt be | 21,7 |
| Be | 30,0 |
| Regular | 16,7 |
| NS/NC | 6,7 | Malament | 4,4 |
| 25. Quan va marxar d’urgències, va entendre (vostè o la seva família) tot el que havia de fer? | | Perfecte | 30,6 |
| Molt be | 40,6 |
| Be | 22,2 |
| Regular | 3,9 |
| NS/NC | 1,1 | Malament | 1,7 |
| 26.Com valora el temps que va estar a urgències des que va arribar fins que li van donar l’alta? | | Molt curt | 3,3 |
| Curt | 9,4 |
| Normal | 52,8 |
| Llarg | 17,8 |
| NS/NC | 1,7 | Molt llarg | 15,0 |
| 27. En aquests moments, diria que li van resoldre el motiu pel que havia anat a urgències? | | Perfecte | 12,8 |
| Molt be | 41,1 |
| Be | 28,9 |
| Regular | 15,6 |
| NS/NC | 1,7 | Malament | 0,0 |
| 28. Alguna vegada ha estat atès en un altre servei d’urgències? | | Si | 19,4 |
| NS/NC | 0,0 | No | 80,6 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Resultats en % 2020** | | | |
| 29. Comparat amb aquest centre que vostè coneix, el nostre li sembla | | Millor | 48,6 |
| Pitjor | 14,3 |
| NS/NC | 11,4 | Igual | 25,7 |
| 30. Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital? | | Si | 85,0 |
| No | 2,8 |
| NS/NC | 2,2 | No n'estic segur | 10,0 |

En què ens consideren pitjor:

Hi ha poc personal Tracte

És necessari més personal Rapidesa

Poca agilitat en l'atenció

Les instal·lacions són antigues Infraestructura

No hi ha prou recursos

Observacions:

Espera molt llarga.

La sala d'espera està buida i triguen molt en atendre Espera molt llarga

Manca de personal Molta demora

No deixaven acompanyants

Bona valoració en el servei de pediatria No podíem estar acompanyats

No podíem estar acompanyats Espera molt llarga

Temps d'espera molt llarg, però entenem la situació Molta demora

Demora

No deixaven entrar cap acompanyant Molta demora

Molta demora Demora

No podíem estar acompanyats Molta demora

No podíem estar acompanyats Molta demora

Va estar sol tota l'estona Sense acompanyants

No podíem estar acompanyats

Demora i no podíem estar acompanyats No podíem estar acompanyats

Demora

Vam estar ben atesos

No podíem estar acompanyats

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicador positiu (% de respostes positives)** | **Catalunya**  **2016** | **2015** | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** | **2020** |
| 05. Com valora la comoditat de la sala d’espera? | 61,8 | 90,8 | 80,6 | 65,6 | 55,2 | 47,9 | 45,0 |
| 06. Mentre estava a la sala d’espera, el van informar a vostè o als seus acompanyants del temps que s’hauria d’esperar? | 46,6 | 0,6 | 12,5 | 29,5 | 38,1 | 37,1 | 32,2 |
| 07. Mentre estava a la sala d’espera, algun professional va  venir per vigilar com es trobava? | 11,3 | 0,0 | 1,1 | 8,7 | 5,2 | 13,5 | 8,3 |
| 08. Com valora el temps que va haver d’esperar a la sala  d’espera, fins que el va visitar el metge? | 62,1 | 65,6 | 57,2 | 56,2 | 49,3 | 52,3 | 46,1 |
| 09. Què opina del temps que li va dedicar el metge? | 84,8 | 98,6 | 99,2 | 93,6 | 96,7 |  |  |
| 10. Quina disposició tenien els professionals que l’atenien per escoltar-lo i fer-se càrrec del que li passava? | 85,6 | 99,1 | 99,4 | 93,1 | 97,6 | 90,6 | 90,0 |
| 11. I la predisposició del metge per a què vostè pogués donar la seva opinió? (poder donar el seu parer) | 86,4 | 99,2 | 98,9 | 93,3 | 95,7 | 91,3 | 90,0 |
| 12. Si va tenir dolor, creu que el van ajudar a controlar-lo o  millorar-lo? | 82,5 | 40,6 | 58,1 | 69,7 | 46,4 | 91,6 | 97,0 |
| 13. I com valora les condicions del lloc on va estar mentre  l’atenien? | 76,3 | 93,4 | 92,5 | 90,0 | 94,0 | 88,5 | 93,3 |
| 14. Com valora la comoditat del llit/llitera (camilla) on va estar  mentre el van atendre? | 78,8 | 97,9 | 89,7 | 84,9 | 88,1 | 78,1 | 81,1 |
| 15. Si anava acompanyat/acompanyada, algun dels seus acompanyants va poder estar amb vostè? | 87,6 | 77,8 | 75,0 | 84,4 | 88,3 | 88,8 | 16,1 |
| 16. Com creu que es va respecta la seva intimitat? | 89,7 | 99,9 | 99,7 | 94,4 | 98,3 | 97,1 | 95,6 |
| 17. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb  vostè les infermeres? | 92,2 | 100,0 | 99,7 | 98,2 | 99,3 | 97,7 | 96,7 |
| 18. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb  vostè els metges? | 90,9 | 98,9 | 99,4 | 95,4 | 99,5 | 97,5 | 95,0 |
| 19. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb  vostè els portalliteres (camillers)? | 97,5 | 25,0 | 48,6 | 51,3 | 59,3 | 61,5 | 63,3 |
| 20. Els metges li van donar la informació de manera que  pogués entendre-la? | 94,1 | 100,0 | 100,0 | 95,1 | 99,8 | 97,7 | 98,9 |
| 21. Els metges li van donar la informació que necessitava sobre la malaltia o el motiu pel qual va anar a urgències? | 91,8 | 100,0 | 100,0 | 90,3 | 98,8 | 95,6 | 95,6 |
| 22. Li explicaven les coses davant de tothom? | 75,1 | 0,0 | 0,3 | 8,2 | 2,6 | 5,4 | 6,7 |
| 23. Va tenir la sensació d’estar en bones mans? | 89,1 | 99,2 | 98,1 | 92,8 | 98,3 | 94,4 | 93,9 |
| 24. Com li va semblar que era l’organització del servei  d’urgències? | 73,0 | 95,8 | 91,1 | 87,7 | 81,2 | 76,3 | 72,2 |
| 25. Quan va marxar d’urgències, va entendre (vostè o la seva família) tot el que havia de fer? | 94,0 | 96,7 | 94,2 | 89,0 | 93,8 | 92,5 | 93,3 |
| 26.Com valora el temps que va estar a urgències des que va  arribar fins que li van donar l’alta? | 53,8 | 96,7 | 94,2 | 89,0 | 93,8 | 70,2 | 65,6 |
| 27. En aquests moments, diria que li van resoldre el motiu pel  que havia anat a urgències? | 81,7 | 98,9 | 97,8 | 83,8 | 87,1 | 84,6 | 82,8 |
| 28. Alguna vegada ha estat atès en un altre servei  d’urgències? |  | 41,1 | 35,3 | 48,5 | 57,6 | 41,0 | 19,4 |
| 29. Comparat amb aquest centre que vostè coneix, el nostre li  sembla |  | 37,2 | 41,7 | 30,7 | 45,0 | 33,0 | 48,6 |
| 30. Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital? | 80,3 | 97,2 | 95,3 | 91,3 | 91,9 | 86,0 | 85,0 |

## CONSULTES EXTERNES – ÀMBIT GARRAF

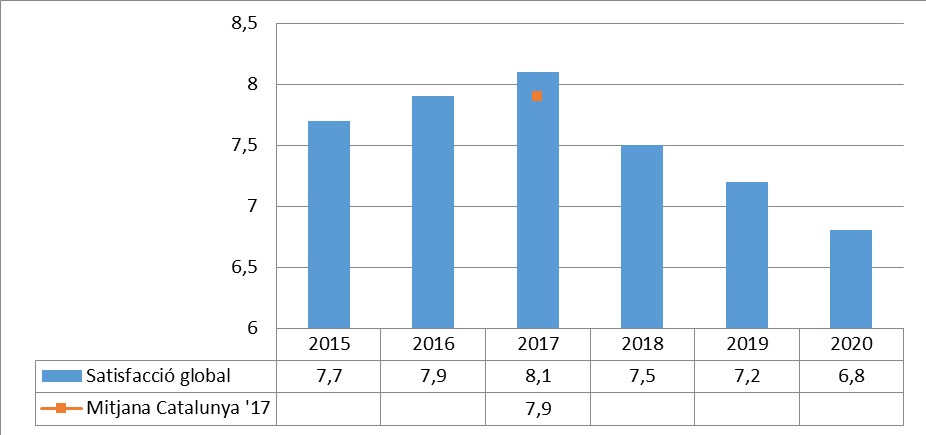
Enquesta telefònica realitzada a 180 usuaris escollits de manera aleatòria i que han estat atesos en les consultes externes dels nostres centres des de l’1 de gener fins al 31 de desembre de 2020. El % de resposta en relació al total de la població ha estat del 0.4%.

De les 180 persones enquestades, el 53,3% corresponen a homes i el 46,7% a dones, sent la mitjana d’edat de 53,5 anys.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Sense estudis | 20,0 | % |
| Primaris | 32,2 | % |
| Secundaris (Batxillerat, FP ) | 29,4 | % |
| Superiors | 8,3 | % |
| Altres | 10,0 | % |
| NS/NC | 0,0 | % |

De tots els enquestats, el 60% era la primera vegada que anaven a aquell especialista



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

centre fins que va entrar a la consulta?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Resultats en %  02. Com valora el temps que va haver d’esperar des del mome van dir que s’havia de visitar amb l’especialista fins al dia de la | nt que li visita? | Molt curt Curt Normal  Llarg | **2020**  5,6  25,0  47,2  16,1 |
|  |  | Molt llarg | 6,1 |
|  |  | Molt curt | 6,7 |
|  |  | Curt | 36,1 |
| 03. Com valora el temps que va haver d’esperar a sala d’espera | del | Normal | 38,3 |
|  |  | Llarg | 18,9 |
|  |  | Molt llarg | 0,0 |
|  |  | Perfecte | 7,8 |
|  |  | Molt be | 11,7 |
| 04. Com valora la comoditat de la sala d’espera? |  | Be | 56,7 |
|  |  | Regular | 21,7 |
| NS/NC | 2,2 | Malament | 0,0 |
|  |  | Sempre | 0,0 |
| 05. Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sal | a | Gairebé sempre | 0,0 |
| d’espera era excessiva? |  | Sovint | 0,0 |
|  |  | Poques vegades | 0,0 |
| NS/NC | 57,8 | Mai o gairebé mai | 42,2 |
|  |  | Perfecte | 12,2 |
|  |  | Molt be | 11,1 |
| 06. Com valora la neteja del centre? |  | Be | 56,1 |
|  |  | Regular | 0,0 |
| NS/NC | 20,6 | Malament | 0,0 |
|  |  | Sempre | 52,2 |
|  |  | Gairebé sempre | 45,0 |
| 07.Creu que el personal va respectar els seus drets? |  | Sovint | 1,1 |
|  |  | Poques vegades | 0,0 |
| NS/NC | 1,7 | Mai o gairebé mai | 0,0 |
|  |  | Sempre | 38,3 |
|  |  | Gairebé sempre | 29,4 |
| 08. L’especialista el va escoltar amb prou interès? |  | Sovint | 32,2 |
|  |  | Poques vegades | 0,0 |
| NS/NC | 0,0 | Mai o gairebé mai | 0,0 |
|  |  | Sempre | 33,3 |
| 09. Creu que l’especialista va ser capaç de posar-se en el seu llo | c i | Gairebé sempre | 30,6 |
| comprendre que li passava? |  | Sovint | 32,8 |
|  |  | Poques vegades | 0,0 |
| NS/NC | 3,3 | Mai o gairebé mai | 0,0 |

malaltia i el seu tractament?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Resultats en % | | | | **2020** |
|  | |  | Perfecte | 38,3 |
|  | |  | Molt be | 42,2 |
| 10. Com creu que es va respectar la seva intimitat? | |  | Be | 19,4 |
|  | |  | Regular | 0,0 |
| NS/NC | | 0,0 | Malament | 0,0 |
|  | |  | Molt curt | 1,1 |
|  | |  | Curt | 15,0 |
| 11. Com valora el temps que li va dedicar l’especialista? | | | Normal | 80,0 |
|  | | | Llarg | 0,0 |
|  | | | Molt llarg | 3,9 |
|  | | | Perfecte | 23,9 |
| 12. Com va entendre les explicacions que li van donar sobre la seva | | | Molt be | 20,6 |
|  | |  | Be | 55,6 |
| NS/NC | | 0,0 | Regular | 0,0 |
| No em van donar informació | | 0,0 | Malament | 0,0 |
|  | |  | Sempre | 0,0 |
| Gairebé sempre | | | | 2,8 |
| 13. Quan el personal el va atendre es va sentir discriminat?  Sovint | | | | 0,0 |
| Poques vegades  NS/NC 3,3 Mai o gairebé mai | | | | 3,9  90,0 |
| 14. Li van haver de realitzar alguna prova? |  |  | Si | 43,9 |
|  | NS/NC | 2,8 | No | 53,3 |

15. Li van donar informació sobre les proves que li havien de fer, de manera que vostè pogués entendre-ho?

Perfecte Molt be

24,1

59,5

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | Be | 16,5 |
| NS/NC | 0,0 | Regular | 0,0 |
| No em van donar informació | 0,0 | Malament | 0,0 |
|  |  | Perfecte | 25,0 |
| Molt be | | | 26,7 |
| 16. Com valora el tracte personal que tenien amb vostè les infermeres?  Be | | | 45,6 |
| Regular  NS/NC 0,0 Malament Perfecte | | | 2,8  0,0  27,8 |
| Molt be | | | 23,9 |
| 17. Com valora el tracte personal que van tenir amb vostè els metges?  Be | | | 45,6 |
|  |  | Regular | 2,8 |
| NS/NC | 0,0 | Malament | 0,0 |
|  |  | Perfecte | 25,0 |
| 18. Com valora el tracte personal que van tenir amb vostè els |  | Molt be | 24,4 |
| administratius? |  | Be | 43,3 |
|  |  | Regular | 0,0 |
| NS/NC | 7,2 | Malament | 0,0 |

19. Creu que hi ha coordinació entre el metge de primària i l’especialista?

|  |  |
| --- | --- |
| Sempre | 3,2 |
| Gairebé sempre | 69,0 |
| Sovint  Poques vegades Mai o gairebé mai | 18,4  4,4  0,6 |

NS/NC

No m’ha enviat el metge de primària

4,4

12,2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Resultats en % | | | **2020**  21,1 |
| 20. Va entendre tot el que l’especialista li va dir que havia de fer? | | Sempre |
| Gairebé sempre | 58,3 |
| Sovint | 20,6 |
| Poques vegades | 0,0 |
| Mai o gairebé mai | 0,0 |
| 21. Com valora el seguiment i control que es realitza del seu problema de salut? | | Perfecte | 4,4 |
| Molt be | 43,3 |
| Be | 49,4 |
| Regular | 2,8 |
| Malament | 0,0 |
| 22.Creu que els professionals respecten la confidencialitat de tot allò que es refereix a vostè o a la seva malaltia? | | Perfecte | 46,1 |
| Molt be | 17,8 |
| Be | 36,1 |
| NS/NC | 0,0 | Regular | 0,0 |
| No em van donar informació | 0,0 | Malament | 0,0 |
| 23. Va tenir la sensació d’estar en bones mans? | | Sempre | 37,2 |
| Gairebé sempre | 38,9 |
| Sovint | 21,1 |
| Poques vegades | 0,0 |
| NS/NC | 2,8 | Mai o gairebé mai | 0,0 |
| 24. L’horari de les consultes és adequat a les seves necessitats? | | Sempre | 1,7 |
| Gairebé sempre | 24,4 |
| Sovint | 52,8 |
| Poques vegades | 12,8 |
| NS/NC | 8,3 | Mai o gairebé mai | 0,0 |
| 25. Quan ho ha necessitat, li ha estat senzill demanar hora per a ser visitat? | | Sempre | 1,7 |
| Gairebé sempre | 23,9 |
| Sovint | 25,0 |
| NS/NC | 5,6 | Poques vegades | 22,8 |
| No ho he necessitat | 20,6 | Mai o gairebé mai | 0,6 |
| 26. Quan ho ha necessitat, li ha esta senzill comunicar telefònicament amb les consultes externes? | | Sempre | 0,0 |
| Gairebé sempre | 6,1 |
| Sovint | 41,1 |
| NS/NC | 5,6 | Poques vegades | 13,3 |
| No ho he necessitat | 31,7 | Mai o gairebé mai | 2,2 |
| 27. Alguna vegada ha estat visitat en un altre centre? | | Si | 20,6 |
| NS/NC | 0,0 | No | 79,4 |
| 28. Comparat amb aquest centre que vostè coneix, el nostre li sembla | | Millor | 24,3 |
| Pitjor | 10,8 |
| NS/NC | 29,7 | Igual | 35,1 |
| 29.Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital? | | Si | 93,9 |
| No | 1,1 |
| NS/NC | 0,0 | No n'estic segur | 5,0 |

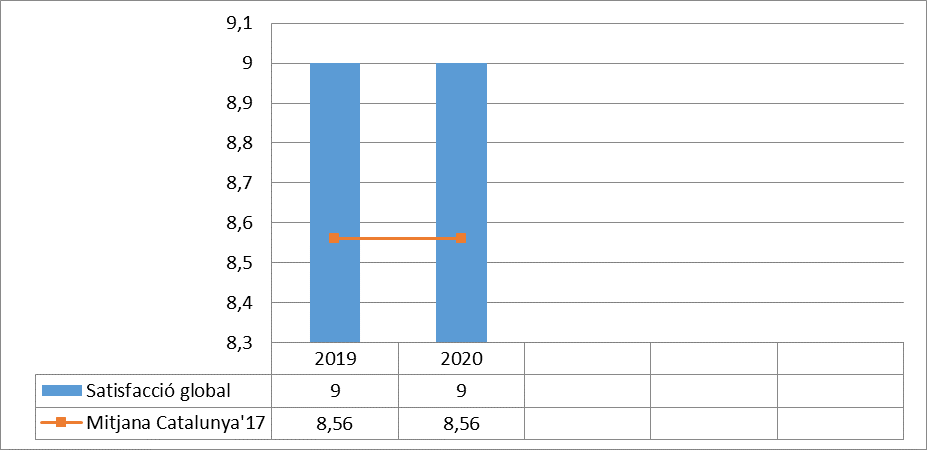
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicador positiu (% de respostes positives)** | **Mitjana Catalunya'17** | **2015** | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** | **2020** |
| 02. Com valora el temps que va haver d’esperar des del  moment que li van dir que s’havia de visitar amb l’especialista fins al dia de la visita? | 64,4 | 54,4 | 52,5 | 72,6 | 74,2 | 71,4 | 77,8 |
| 03. Com valora el temps que va haver d’esperar a sala d’espera del centre fins que va entrar a la consulta? | 81,3 | 69,6 | 62,8 | 80,8 | 84,6 | 79,5 | 81,1 |
| 04. Com valora la comoditat de la sala d’espera? | 74,1 | 95,6 | 91,9 | 92,1 | 87,3 | 82,0 | 76,1 |
| 05. Considera que la quantitat de persones que hi havia a la  sala d’espera era excessiva? | 53,7 | 61,5 | 60,8 | 54,4 | 48,1 | 57,4 | 0,0 |
| 06. Com valora la neteja del centre? | 94,3 | 100,0 | 100,0 | 95,6 | 89,9 | 86,2 | 79,4 |
| 07.Creu que el personal va respectar els seus drets? |  | 99,8 | 99,7 | 97,9 | 98,5 | 99,2 | 98,3 |
| 08. L’especialista el va escoltar amb prou interès? | 93,5 | 96,1 | 96,1 | 96,7 | 98,7 | 98,1 | 100,0 |
| 09. Creu que l’especialista va ser capaç de posar-se en el seu lloc i comprendre que li passava? | 86,7 | 89,6 | 91,7 | 92,6 | 88,9 | 92,5 | 96,7 |
| 10. Com creu que es va respectar la seva intimitat? | 96,0 | 100,0 | 100,0 | 98,2 | 99,7 | 99,6 | 100,0 |
| 11. Com valora el temps que li va dedicar l’especialista? | 81,0 | 84,8 | 88,6 | 89,5 | 99,5 | 96,7 | 96,1 |
| 12. Com va entendre les explicacions que li van donar sobre la seva malaltia i el seu tractament? | 95,4 | 95,7 | 95,0 | 92,6 | 97,0 | 96,7 | 100,0 |
| 13. Quan el personal el va atendre es va sentir discriminat? |  | 0,4 | 0,3 | 0,5 | 0,3 | 1,0 | 2,8 |
| 14. Li van haver de realitzar alguna prova? |  | 33,1 | 32,5 | 34,9 | 36,5 | 36,5 | 43,9 |
| 15. Li van donar informació sobre les proves que li havien de fer, de manera que vostè pogués entendre-ho? | 92,8 | 23,5 | 31,9 | 100,0 | 91,7 | 98,9 | 100,0 |
| 16. Com valora el tracte personal que tenien amb vostè les  infermeres? | 96,2 | 100,0 | 100,0 | 97,7 | 98,0 | 97,7 | 97,2 |
| 17. Com valora el tracte personal que van tenir amb vostè els  metges? | 93,0 | 95,2 | 95,8 | 97,4 | 98,0 | 98,1 | 97,2 |
| 18. Com valora el tracte personal que van tenir amb vostè els  administratius? | 90,3 | 99,6 | 99,4 | 97,2 | 94,2 | 93,7 | 92,8 |
| 19. Creu que hi ha coordinació entre el metge de primària i  l’especialista? | 75,8 | 61,7 | 62,2 | 74,1 | 64,1 | 75,8 | 90,5 |
| 20. Va entendre tot el que l’especialista li va dir que havia de  fer? | 95,4 | 94,1 | 94,2 | 95,6 | 99,2 | 99,2 | 100,0 |
| 21. Com valora el seguiment i control que es realitza del seu  problema de salut? | 81,1 | 96,5 | 96,4 | 95,6 | 98,5 | 97,3 | 97,2 |
| 22.Creu que els professionals respecten la confidencialitat de tot allò que es refereix a vostè o a la seva malaltia? |  | 100,0 | 99,2 | 98,2 | 98,7 | 99,4 | 100,0 |
| 23. Va tenir la sensació d’estar en bones mans? |  | 99,4 | 98,9 | 96,4 | 99,0 | 97,5 | 97,2 |
| 24. L’horari de les consultes és adequat a les seves  necessitats? |  | 75,0 | 74,2 | 66,9 | 69,1 | 76,8 | 78,9 |
| 25. Quan ho ha necessitat, li ha estat senzill demanar hora  per a ser visitat? |  | 88,9 | 86,4 | 57,4 | 49,6 | 50,1 | 50,6 |
| 26. Quan ho ha necessitat, li ha esta senzill comunicar telefònicament amb les consultes externes? |  | 76,5 | 71,9 | 44,1 | 24,6 | 39,2 | 47,2 |
| 27. Alguna vegada ha estat visitat en un altre centre? |  | 47,8 | 37,5 | 42,8 | 43,0 | 30,5 | 20,6 |
| 28. Comparat amb aquest centre que vostè coneix, el nostre li  sembla |  | 14,3 | 26,7 | 25,7 | 22,4 | 28,8 | 24,3 |
| 29.Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital? | 86,5 | 97,2 | 97,2 | 92,6 | 98,5 | 95,8 | 93,9 |

## CIRURGIA MAJOR AMBULATÒRIA – HOSPITAL COMARCAL DE L’ALT PENEDÈS

Enquesta anònima autoadministrada que es dona al total d’usuaris que han estat sotmesos a Cirurgia Major Ambulatòria en el centre des de l’1 de gener fins al 31 de desembre de 2020.

De les 102 persones que responen l’enquesta, el 49% corresponen a homes i el 50% a dones, sent la mitjana d’edat de 64,7 anys.

En l’enquesta es recullen 11 agraïments.



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

Resultats en %

Perfecte Molt be

**2020**

41,2

32,4

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. Com valoreu la informació rebuda sobre la intervenció i els seus r | iscos. | Be | 21,6 |
|  |  | Regular | 2,9 |
| NS/NC | 2,0 | Malament | 0,0 |
|  |  | Perfecte | 44,1 |
| 1. Com valoreu la informació sobre què cal fer al domicili abans del intervenció.   NS/NC   1. Com valoreu les indicacions en relació a la medicació. | dia de la  4,9 | Molt be Be Regular  Malament Perfecte Molt be Be Regular | 37,3  11,8  2,0  0,0  42,2  35,3  15,7  1,0 |
| NS/NC | 4,9 | Malament | 1,0 |
| 4. Vau signar el document de consentiment informat autoritzant la intervenció? | | Si | 97,1 |
| NS/NC 2,9 | | No | 0,0 |
| 5. Vau rebre informació sobre les característiques de la cirurgia sense ingrés? | | Si | 88,2 |
| NS/NC 3,9 | | No | 7,8 |
|  | | Perfecte | 46,1 |
|  | | Molt be | 37,3 |
| 6. Com valoreu l'atenció i informació del personal d'admissions-recepció. | | Be | 13,7 |
|  |  | Regular | 2,0 |
| NS/NC | 1,0 | Malament | 0,0 |
|  |  | Perfecte | 41,2 |
|  |  | Molt be | 36,3 |
| 7. Com valoreu els tràmits per fer l'ingrés. |  | Be | 16,7 |
|  |  | Regular | 0,0 |
| NS/NC | 5,9 | Malament | 0,0 |
|  |  | Perfecte | 42,2 |
| 8. Com valoreu el trasllat dins de l'hospital (identificació i informaci  NS/NC | Molt be 40,2  ó).  Be 11,8  Regular 1,0  4,9 Malament 0,0 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Resultats en % | | | **2020** |
|  |  | Perfecte | 34,3 |
|  |  | Molt be | 33,3 |
|  |  | Be | 19,6 |
|  |  | Regular | 8,8 |
| NS/NC | 2,0 | Malament | 2,0 |
|  |  | Perfecte | 41,2 |
|  |  | Molt be | 40,2 |
| 10. Com valoreu l'atenció del personal administratiu. |  | Be | 13,7 |
|  |  | Regular | 2,9 |
| NS/NC | 2,0 | Malament | 0,0 |
|  |  | Perfecte | 62,7 |
|  |  | Molt be | 28,4 |
| 11. Com valoreu l'atenció que heu rebut del metge que us va operar | . | Be | 7,8 |
|  |  | Regular | 0,0 |
| NS/NC | 0,0 | Malament | 1,0 |
|  |  | Perfecte | 58,8 |
|  |  | Molt be | 31,4 |
| 12. Com valoreu l'atenció del metge anestesista. |  | Be | 6,9 |
|  |  | Regular | 1,0 |
| NS/NC | 2,0 | Malament | 0,0 |
|  |  | Perfecte | 62,7 |
|  |  | Molt be | 26,5 |
| 13. Com valoreu l'atenció d'infermeria. |  | Be | 8,8 |
|  |  | Regular | 1,0 |
| NS/NC | 1,0 | Malament | 0,0 |
|  |  | Perfecte | 54,9 |
|  |  | Molt be | 19,6 |
| 14. Com valoreu la companyia del familiar. |  | Be | 16,7 |
|  |  | Regular | 2,9 |
| NS/NC | 5,9 | Malament | 0,0 |
|  |  | Perfecte | 51,0 |
| 1. Com valoreu la informació rebuda sobre les cures, tractaments i seguir.   NS/NC   1. Com valoreu l'alta del servei.   NS/NC | controls a  4,9  5,9 | Molt be Be Regular Malament Perfecte Molt be Be Regular  Malament | 30,4  10,8  2,9  0,0  47,1  31,4  12,7  2,9  0,0 |

9. Com valoreu la puntualitat per ser atesos.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Resultats en % | | | | **2020** |
|  |  | | Perfecte | 46,1 |
|  |  | | Molt be | 32,4 |
| 17. Com considereu la seguretat de les cures que heu rebut. |  | | Be | 11,8 |
|  |  | | Regular | 2,9 |
| NS/NC | 5,9 | | Malament | 1,0 |
|  |  | | Perfecte | 48,0 |
|  |  | | Molt be | 33,3 |
| 18. Seguretat. Atenció mèdica. |  | | Be | 10,8 |
|  |  | | Regular | 0,0 |
| NS/NC | 7,8 | | Malament | 0,0 |
|  |  | | Perfecte | 37,3 |
|  |  | | Molt be | 28,4 |
| 19. Seguretat. Risc de caigudes. |  | | Be | 15,7 |
|  |  | | Regular | 2,0 |
| NS/NC | 16,7 | | Malament | 0,0 |
|  |  | | Perfecte | 43,1 |
|  |  | | Molt be | 28,4 |
| 20. Seguretat. Identificació personal. |  | | Be | 15,7 |
|  |  | | Regular | 2,0 |
| NS/NC | 10,8 | | Malament | 0,0 |
|  |  | | Perfecte | 29,4 |
|  |  | | Molt be | 28,4 |
| 21. Com valoreu el postoperatori al domicili. |  | | Be | 17,6 |
|  |  | | Regular | 2,9 |
| NS/NC | 21,6 | | Malament | 0,0 |
|  |  | | Perfecte | 28,4 |
|  |  | | Molt be | 15,7 |
| 22. Com valoreu el seguiment i control per telèfon l'endemà de la intervenció | | . | Be | 12,7 |
|  | |  | Regular | 1,0 |
| NS/NC | | 38,2 | Malament | 3,9 |
|  | |  | Perfecte | 41,2 |
| 23. Com valoreu l'atenció rebuda en cas de trucar al telèfon d'urgències de la | |  | Molt be | 0,0 |
| UCSI. | |  | Be | 20,6 |
|  | |  | Regular | 5,9 |
| En blanc | | 68,6 | Malament | 0,0 |
|  | |  | Perfecte | 28,4 |
| 24. Instal·lacions. Seguretat de l'entorn.  NS/NC | | 16,7 | Molt be Be Regular  Malament | 32,4  20,6  2,0  0,0 |

l

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Resultats en % | | | | **2020** |
|  | |  | Perfecte | 24,5 |
|  | |  | Molt be | 35,3 |
| 25. Instal·lacions. Comoditat de la llitera. | |  | Be | 18,6 |
|  | |  | Regular | 2,9 |
| NS/NC | | 17,6 | Malament | 1,0 |
|  | |  | Perfecte | 28,4 |
|  | |  | Molt be | 31,4 |
| 26. Instal·lacions. Tranquil·litat, soroll. | |  | Be | 20,6 |
|  | |  | Regular | 2,0 |
| NS/NC | | 16,7 | Malament | 1,0 |
|  | |  | Perfecte | 25,5 |
|  | |  | Molt be | 35,3 |
| 27. Instal·lacions. Temperatura. | |  | Be | 14,7 |
|  | |  | Regular | 4,9 |
| NS/NC | | 18,6 | Malament | 1,0 |
|  | |  | Perfecte | 31,4 |
|  | |  | Molt be | 32,4 |
| 28. Instal·lacions. General. | |  | Be | 17,6 |
|  | |  | Regular | 2,9 |
| NS/NC | | 15,7 | Malament | 0,0 |
|  | |  | Perfecte | 31,4 |
|  | |  | Molt be | 32,4 |
| 29. Instal·lacions. Equipament. | |  | Be | 17,6 |
|  | |  | Regular | 1,0 |
| NS/NC | | 17,6 | Malament | 0,0 |
|  | |  | Perfecte | 32,4 |
|  | |  | Molt be | 36,3 |
| 30. Instal·lacions. Neteja. | |  | Be | 14,7 |
|  | |  | Regular | 0,0 |
| NS/NC | | 15,7 | Malament | 1,0 |
| 31. Coneixeu l'existència de la carta de drets i deures dels usuaris a | | a sanitat? | Si | 47,1 |
|  | NS/NC | 20,6 | No | 32,4 |
| 32. Coneixeu l'existència de la unitat d'atenció a l'usuari? |  |  | Si | 43,1 |
|  | NS/NC | 20,6 | No | 36,3 |

1. Coneixeu l'existència dels fulls de queixes i reclamacions? Si NS/NC 20,6 No
2. Coneixeu l'existència del document de voluntats anticipades o testament

vital? Si

62,7

16,7

34,3

NS/NC

1. Us heu sentit respectats pel que fa a la intimitat i confidencialitat?

NS/NC

24,5 No

Si

7,8 No

41,2

90,2

2,0

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Resultats en % | | | **2020** |
| 36. Us heu sentit discriminats per algun motiu? | | Si | 9,8 |
| NS/NC | 5,9 | No | 84,3 |
| 37. Heu tingut la possibilitat de participar en les decisions sobre la vostra malaltia  i el tractament? | | Si | 61,8 |
| NS/NC | 18,6 | No | 19,6 |
| 38. Heu sofert algun incident durant la vostra estada a l'hospital? | | Si | 4,9 |
| NS/NC | 8,8 | No | 86,3 |
| 39. Tornaríeu a acceptar aquest procediment UCSI? | | Si | 81,4 |
| NS/NC | 17,6 | No | 1,0 |

Comentaris:

Poner en una cama más confortable par los pacientes y no dar tan rápido el alta a los pacientes que operan a las 4 de la tarde y a las ocho los mandan para casa.

Tot molt be . Gracies per tot.

Felicitar al Sr. Infermer Jaume Burguera per la seva professionalitat excel·lent i la seva amabilitat. Retraso en la atención administrativa en la entrada principal.

Todo ha ido bastante bien excepto la espera de cuatro horas y media desde la hora prevista hasta que ha entrado en la antesala para la operación.

Dr. Suarez y vega y su equipo excepcional!!! Muchas gracias!

Todo muy bien. Gracias fui enviado a oft. desde dermatología, no explicar motivos del cambio

hasta que los obtuve por tel. en principio dermato debía efectuar la intervención.

El otorrino especialista muy bien y todo su equipo. Muchas gracias de verdad. Genial En aquests moments que vivim nomes puc dir jo i el meu familiar que gracies.

Todo muy bien. Gracias!!! Tot be!!!

Como paciente ok pero el acompañante no hubo ningún tipo de información durante las 3 horas de espera

Estoy muy contento con vuestro hospital y sobre todo con la Dra. Diana Escola que opera y tiene unas manos de ángel y como trata y explica al paciente, es la mejor. Estoy muy contento. Gracias Lo que no me gusta la ropa que te dan tan pequeña y sobre todo la braga

Enfermeras Veronica Martínez y Marta Carreres muy amables, son cojonudas.

El traslado al hospital debería gestionarse, he tenido que desplazarme 20 km y no tenía vehículo

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Indicador positiu (% de respostes positives)** | **2019** | **2020** |
| 1. Com valoreu la informació rebuda sobre la intervenció i els seus riscos. | 95,7 | 95,1 |
| 2. Com valoreu la informació sobre què cal fer al domicili abans del dia de la intervenció. | 93,9 | 93,1 |
| 3. Com valoreu les indicacions en relació a la medicació. | 93,9 | 93,1 |
| 4. Vau signar el document de consentiment informat autoritzant la intervenció? | 95,7 | 97,1 |
| 5. Vau rebre informació sobre les característiques de la cirurgia sense ingrés? | 89,6 | 88,2 |
| 6. Com valoreu l'atenció i informació del personal d'admissions-recepció. | 99,1 | 97,1 |
| 7. Com valoreu els tràmits per fer l'ingrés. | 95,7 | 94,1 |
| 8. Com valoreu el trasllat dins de l'hospital (identificació i informació). | 95,7 | 94,1 |
| 9. Com valoreu la puntualitat per ser atesos. | 65,2 | 52,9 |
| 10. Com valoreu l'atenció del personal administratiu. | 97,4 | 95,1 |
| 11. Com valoreu l'atenció que heu rebut del metge que us va operar. | 95,7 | 99,0 |
| 12. Com valoreu l'atenció del metge anestesista. | 93,0 | 97,1 |
| 13. Com valoreu l'atenció d'infermeria. | 96,5 | 98,0 |
| 14. Com valoreu la companyia del familiar. | 94,8 | 91,2 |
| 15. Com valoreu la informació rebuda sobre les cures, tractaments i controls a seguir. | 93,9 | 92,2 |
| 16. Com valoreu l'alta del servei. | 93,0 | 91,2 |
| 17. Com considereu la seguretat de les cures que heu rebut. | 88,7 | 90,2 |
| 18. Seguretat. Atenció mèdica. | 96,5 | 92,2 |
| 19. Seguretat. Risc de caigudes. | 91,3 | 81,4 |
| 20. Seguretat. Identificació personal. | 92,2 | 87,3 |
| 21. Com valoreu el postoperatori al domicili. | 73,0 | 75,5 |
| 22. Com valoreu el seguiment i control per telèfon l'endemà de la intervenció. | 66,1 | 56,9 |
| 23. Com valoreu l'atenció rebuda en cas de trucar al telèfon d'urgències de la UCSI. | 100,0 | 61,8 |
| 24. Instal·lacions. Seguretat de l'entorn. | 86,1 | 81,4 |
| 25. Instal·lacions. Comoditat de la llitera. | 80,9 | 78,4 |
| 26. Instal·lacions. Tranquil·litat, soroll. | 85,2 | 80,4 |
| 27. Instal·lacions. Temperatura. | 85,2 | 75,5 |
| 28. Instal·lacions. General. | 86,1 | 81,4 |
| 29. Instal·lacions. Equipament. | 59,1 | 50,0 |
| 30. Instal·lacions. Neteja. | 87,8 | 83,3 |
| 31. Coneixeu l'existència de la carta de drets i deures dels usuaris a la sanitat? | 60,0 | 47,1 |
| 32. Coneixeu l'existència de la unitat d'atenció a l'usuari? | 58,3 | 43,1 |
| 33. Coneixeu l'existència dels fulls de queixes i reclamacions? | 70,4 | 62,7 |
| 34. Coneixeu l'existència del document de voluntats anticipades o testament vital? | 52,2 | 34,3 |
| 35. Us heu sentit respectats pel que fa a la intimitat i confidencialitat? | 88,7 | 90,2 |
| 36. Us heu sentit discriminats per algun motiu? | 7,8 | 9,8 |
| 37. Heu tingut la possibilitat de participar en les decisions sobre la vostra malaltia i el tractament? | 64,3 | 61,8 |
| 38. Heu sofert algun incident durant la vostra estada a l'hospital? | 0,9 | 4,9 |
| 39. Tornaríeu a acceptar aquest procediment UCSI? | 82,6 | 81,4 |

# ATENCIÓ SOCIOSANITÀRIA

## HOSPITALITZACIÓ SOCIOSANITÀRIA

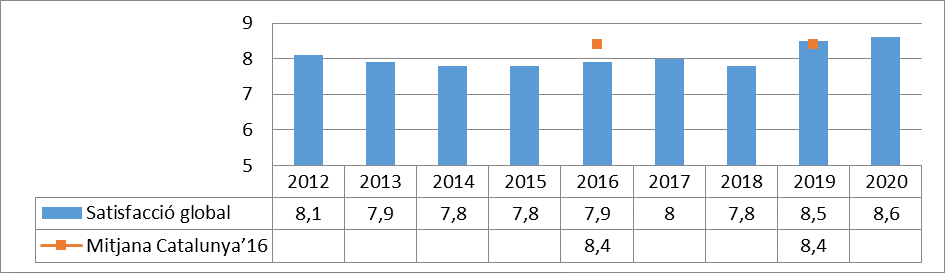
### HOSPITALITZACIÓ SOCIOSANITÀRIA – HOSPITAL SANT ANTONI ABAT

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 2020.

De les 42 persones enquestades, el 31% corresponen a homes i el 66,7% a dones.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Sense estudis | 16,7 | % |
| Primaris | 31,0 | % |
| Secundaris (Batxillerat, FP ) | 28,6 | % |
| Superiors | 21,4 | % |
| Altres | 2,4 | % |
| NS/NC | 0,0 | % |



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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Resultats en %** | | | **2020**  28,6 |
| 01. De quina manera creieu que aquest hospital s’adapta a les necessitats per les quals veu ingressar? | | Perfecte |
| Molt be | 47,6 |
| Be | 16,7 |
| Regular | 4,8 |
| NS/NC | 0,0 | Malament | 2,4 |
| 02. Heu tingut inconvenients o problemes pel fet de compartir habitació? | | Sempre | 4,8 |
| Gairebé sempre | 2,4 |
| Sovint | 2,4 |
| NS/NC | 0,0 | Poques vegades | 23,8 |
| Tinc habitació individual | 0,0 | Mai o gairebé mai | 66,7 |
| 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.) | | Perfecte | 21,4 |
| Molt be | 31,0 |
| Be | 35,7 |
| Regular | 7,1 |
| NS/NC | 2,4 | Malament | 2,4 |
| 04. Valori el grau de satisfacció amb els següents serveis: | |  |  |
| a. Comoditat del llit | | Molt satisfet | 42,9 |
| Bastant satisfet | 50,0 |
| Poc satisfet | 7,1 |
| Gens satisfet | 0,0 |
| b. Il·luminació | | Molt satisfet | 45,2 |
| Bastant satisfet | 52,4 |
| Poc satisfet | 2,4 |
| Gens satisfet | 0,0 |
| c. Temperatura de l’habitació | | Molt satisfet | 42,9 |
| Bastant satisfet | 50,0 |
| Poc satisfet | 7,1 |
| Gens satisfet | 0,0 |
| d. Horaris de l’hospital | | Molt satisfet | 45,2 |
| Bastant satisfet | 52,4 |
| Poc satisfet | 2,4 |
| Gens satisfet | 0,0 |
| e. Tranquil·litat a l’hospital | | Molt satisfet | 45,2 |
| Bastant satisfet | 50,0 |
| Poc satisfet | 4,8 |
| Gens satisfet | 0,0 |
| f. Neteja de l’habitació | | Molt satisfet | 54,8 |
| Bastant satisfet | 42,9 |
| Poc satisfet | 2,4 |
| Gens satisfet | 0,0 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Resultats en %** | | | **2020**  64,3 |
| g. Neteja de la roba | | Molt satisfet |
| Bastant satisfet | 33,3 |
| Poc satisfet | 2,4 |
| Gens satisfet | 0,0 |
| h. Presentació del menjar | | Molt satisfet | 52,4 |
| Bastant satisfet | 42,9 |
| Poc satisfet | 2,4 |
| Gens satisfet | 2,4 |
| i. Varietat del menjar | | Molt satisfet | 42,9 |
| Bastant satisfet | 42,9 |
| Poc satisfet | 11,9 |
| Gens satisfet | 2,4 |
| j. Quantitat de menjar | | Molt satisfet | 61,9 |
| Bastant satisfet | 33,3 |
| Poc satisfet | 2,4 |
| Gens satisfet | 2,4 |
| k. Gust del menjar | | Molt satisfet | 35,7 |
| Bastant satisfet | 47,6 |
| Poc satisfet | 14,3 |
| Gens satisfet | 2,4 |
| l. Temperatura del menjar | | Molt satisfet | 26,2 |
| Bastant satisfet | 50,0 |
| Poc satisfet | 21,4 |
| Gens satisfet | 2,4 |
| m. Cocció del menjar | | Molt satisfet | 38,1 |
| Bastant satisfet | 47,6 |
| Poc satisfet | 11,9 |
| Gens satisfet | 2,4 |
| n. Guarnició | | Molt satisfet | 40,5 |
| Bastant satisfet | 45,2 |
| Poc satisfet | 9,5 |
| Gens satisfet | 4,8 |
| o. Neteja de la vaixella i safata | | Molt satisfet | 52,4 |
| Bastant satisfet | 45,2 |
| Poc satisfet | 2,4 |
| Gens satisfet | 0,0 |
| 05. Teniu familiars que vénen a parlar amb el metge o metgessa, o les infermeres o infermers? | | Si | 92,9 |
| No | 7,1 |
| 06. Us han demanat quina informació voleu que es doni a la vostra família sobre la vostra malaltia? | | Si | 50,0 |
| NS/NC | 26,2 | No | 23,8 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Resultats en %** | | | **2020**  59,5 |
| 07. Des que està a l’hospital, el metge o metgessa us explica com va la vostra malaltia? | | Sempre |
| Gairebé sempre | 9,5 |
| Sovint | 16,7 |
| Poques vegades | 9,5 |
| NS/NC | 2,4 | Mai o gairebé mai | 2,4 |
| 08. Com s’entenen les explicacions que us dóna el metge o metgessa sobre la vostra malaltia? | | Perfecte | 42,9 |
| Molt be | 21,4 |
| Be | 26,2 |
| Regular | 7,1 |
| NS/NC | 2,4 | Malament | 0,0 |
| 09. Ha pogut preguntar tot allò que ha volgut sobre la seva malaltia? | | Sempre | 64,3 |
| Gairebé sempre | 14,3 |
| Sovint | 7,1 |
| Poques vegades | 11,9 |
| NS/NC | 2,4 | Mai o gairebé mai | 0,0 |
| 10. Voldríeu que us donessin més informació? | | Si | 28,6 |
| No | 69,0 |
| NS/NC | 2,4 | Tinc la qe necessito | 0,0 |
| 11. Quina disposició té el metge o metgessa per escoltar-vos i fer-se càrrec del que us preocupa de la vostra salut? | | Perfecte | 38,1 |
| Molt be | 21,4 |
| Be | 31,0 |
| Regular | 4,8 |
| NS/NC | 0,0 | Malament | 4,8 |
| 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? | | Sempre | 45,2 |
| Gairebé sempre | 31,0 |
| Sovint | 2,4 |
| Poques vegades | 11,9 |
| NS/NC | 9,5 | Mai o gairebé mai | 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? | | Perfecte | 40,5 |
| Molt be | 38,1 |
| Be | 21,4 |
| Regular | 0,0 |
| NS/NC | 0,0 | Malament | 0,0 |
| 14. En general està satisfet amb el tracte rebut a l'hospital per: | |  | 0,0 |
| a. Metges/esses | | Molt satisfet | 54,8 |
| Bastant satisfet | 38,1 |
| Poc satisfet | 4,8 |
| Gens satisfet | 2,4 |
| b. Infermers/es | | Molt satisfet | 71,4 |
| Bastant satisfet | 28,6 |
| Poc satisfet | 0,0 |
| Gens satisfet | 0,0 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Resultats en %** | | | **2020**  73,8 |
| c. Personal auxiliar | | Molt satisfet |
| Bastant satisfet | 23,8 |
| Poc satisfet | 2,4 |
| Gens satisfet | 0,0 |
| d. Treballador/a social | | Molt satisfet | 66,7 |
| Bastant satisfet | 26,2 |
| Poc satisfet | 0,0 |
| Gens satisfet | 0,0 |
| e. Altres professionals | | Molt satisfet | 50,0 |
| Bastant satisfet | 33,3 |
| Poc satisfet | 0,0 |
| Gens satisfet | 2,4 |
| 15. Quan el personal l’atén es sent discriminat? | | Sempre | 2,4 |
| Gairebé sempre | 0,0 |
| Sovint | 0,0 |
| Poques vegades | 9,5 |
| NS/NC | 2,4 | Mai o gairebé mai | 85,7 |
| 16. Considera que se li ha faltat al respecte en alguna ocasió (to de veu, paraules poc adients..)? | | Sempre | 0,0 |
| Gairebé sempre | 0,0 |
| Sovint | 0,0 |
| Poques vegades | 14,3 |
| NS/NC | 4,8 | Mai o gairebé mai | 81,0 |
| 17. Els metges i metgesses, i infermeres i infermers parlen davant vostre com si no hi fóssiu? | | Sempre | 0,0 |
| Gairebé sempre | 0,0 |
| Sovint | 0,0 |
| Poques vegades | 9,5 |
| NS/NC | 4,8 | Mai o gairebé mai | 85,7 |
| 18. Teniu la sensació d’estar en bones mans? | | Sempre | 73,8 |
| Gairebé sempre | 14,3 |
| Sovint | 9,5 |
| Poques vegades | 2,4 |
| Mai o gairebé mai | 0,0 |
| 19. Què us sembla el temps que heu d’esperar a la infermera o infermer quan truca al timbre? | | Molt curt | 14,3 |
| Curt | 14,3 |
| Normal | 50,0 |
| NS/NC | 4,8 | Llarg | 2,4 |
| No truco mai | 11,9 | Molt llarg | 2,4 |
| 20. Com valoreu l’ajuda que us donen per menjar, banyar-vos, vestir-vos o anal al lavabo? | | Perfecte | 33,3 |
| Molt be | 26,2 |
| Be | 23,8 |
| NS/NC | 2,4 | Regular | 7,1 |
| No necessito ajuda | 7,1 | Malament | 0,0 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Resultats en %** | | | **2020**  47,6 |
| 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. | | Perfecte |
| Molt be | 21,4 |
| Be | 23,8 |
| Regular | 2,4 |
| NS/NC | 4,8 | Malament | 0,0 |
| 22. Considera que es té respecte pels seus objectes personals? | | Sempre | 73,8 |
| Gairebé sempre | 9,5 |
| Sovint | 9,5 |
| Poques vegades | 2,4 |
| NS/NC | 2,4 | Mai o gairebé mai | 2,4 |
| 23. Creu que els professionals respecten la confidencialitat de tot allò que es refereix a vostè o a la seva malaltia? | | Sempre | 76,2 |
| Gairebé sempre | 14,3 |
| Sovint | 2,4 |
| Poques vegades | 2,4 |
| NS/NC | 4,8 | Mai o gairebé mai | 0,0 |
| 24. Heu tingut alguna mena de dolor en els darrers 7 dies? | | Si | 40,5 |
| No | 50,0 |
| 25. Com valoreu la manera en què us han ajudat a controlar o millorar el dolor? | | Perfecte | 23,8 |
| Molt be | 40,5 |
| Be | 14,3 |
| Regular | 2,4 |
| NS/NC | 16,7 | Malament | 2,4 |
| 26. Us avorriu a l’hospital? | | Sempre | 4,8 |
| Gairebé sempre | 7,1 |
| Sovint | 28,6 |
| Poques vegades | 35,7 |
| NS/NC | 7,1 | Mai o gairebé mai | 16,7 |
| 27. Us heu posat en contacte amb el treballador o treballadora / assistent social? | | Si | 61,9 |
| No | 16,7 |
| 28. Què us sembla l’ajuda que heu tingut del treballador o treballadora / assistent social? | | Perfecte | 31,0 |
| Molt be | 28,6 |
| Be | 16,7 |
| NS/NC | 4,8 | Regular | 0,0 |
| No he necessitat ajuda | 19,0 | Malament | 0,0 |
| 29. El personal li saluda quan entra a l'habitació? | | Sempre | 78,6 |
| Gairebé sempre | 14,3 |
| Sovint | 2,4 |
| Poques vegades | 0,0 |
| NS/NC | 4,8 | Mai o gairebé mai | 0,0 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Resultats en %** | | | **2020**  57,1 |
| 30. El personal truca a la porta abans d'entrar? | | Sempre |
| Gairebé sempre | 14,3 |
| Sovint | 2,4 |
| Poques vegades | 14,3 |
| NS/NC | 7,1 | Mai o gairebé mai | 4,8 |
| 31.Coneix els seus drets i deures com a pacient ingressat en el centre | | Molt d'acord | 47,6 |
| D'acord | 45,2 |
| Gens d’acord | 0,0 |
| Molt en desacord | 0,0 |
| 32. Creu que el personal respecta els seus drets? | | Sempre | 69,0 |
| Gairebé sempre | 16,7 |
| Sovint | 2,4 |
| Poques vegades | 0,0 |
| NS/NC | 11,9 | Mai o gairebé mai | 0,0 |
| 33. Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital? | | Si | 85,7 |
| No | 4,8 |
| NS/NC | 7,1 | No n'estic segur | 2,4 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Mitjana Catalunya'16** | | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** | **2020** |
| 01. De quina manera creieu que aquest hospital s’adapta a les necessitats per les quals veu ingressar? | 93,6 | 0,0 | 84,1 | 93,2 | 90,2 | 92,9 |
| 02. Heu tingut inconvenients o problemes pel fet de  compartir habitació? | 8,3 | 0,0 | 6,8 | 6,8 | 13,5 | 9,5 |
| 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.) | 86,6 | 0,0 | 77,3 | 68,5 | 77,4 | 88,1 |
| 04.Valori el grau de satisfacció amb els següents serveis: |  |  |  |  |  |  |
| a. Comoditat del llit | 89,0 | 0,0 | 86,4 | 91,8 | 92,5 | 92,9 |
| b. Il·luminació |  | 0,0 | 90,9 | 83,6 | 91,0 | 97,6 |
| c. Temperatura de l’habitació |  | 0,0 | 84,1 | 91,8 | 91,0 | 92,9 |
| d. Horaris de l’hospital | 82,8 | 0,0 | 90,9 | 91,8 | 91,0 | 97,6 |
| e. Tranquil·litat a l’hospital | 86,6 | 0,0 | 90,9 | 90,4 | 85,0 | 95,2 |
| f. Neteja de l’habitació |  | 0,0 | 90,9 | 90,4 | 85,0 | 97,6 |
| g. Neteja de la roba |  | 0,0 | 77,3 | 86,3 | 88,7 | 97,6 |
| h. Presentació del menjar |  |  |  | 84,9 | 82,7 | 95,2 |
| i. Varietat del menjar | 67,9 | 0,0 | 68,2 | 75,3 | 75,2 | 85,7 |
| j. Quantitat de menjar |  |  |  | 89,0 | 92,5 | 95,2 |
| k. Gust del menjar |  |  |  | 67,1 | 74,4 | 83,3 |
| l. Temperatura del menjar |  | 0,0 | 81,8 | 72,6 | 73,7 | 76,2 |
| m. Cocció del menjar |  |  |  | 74,0 | 78,9 | 85,7 |
| n. Guarnició |  |  |  | 71,2 | 80,5 | 85,7 |
| o. Neteja de la vaixella i safata |  | 0,0 | 86,4 | 97,3 | 92,5 | 97,6 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Mitjana Catalunya'16** | | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** | **2020** |
| 05. Teniu familiars que vénen a parlar amb el metge o metgessa, o les infermeres o infermers? |  | 0,0 | 93,2 | 90,4 | 85,7 | 92,9 |
| 06. Us han demanat quina informació voleu que es doni a la vostra família sobre la vostra malaltia? | 62,6 | 0,0 | 36,4 | 45,5 | 57,0 | 50,0 |
| 07. Des que està a l’hospital, el metge o metgessa us explica com va la vostra malaltia? | 81,7 | 0,0 | 88,6 | 84,9 | 85,0 | 85,7 |
| 08. Com s’entenen les explicacions que us dóna el metge o metgessa sobre la vostra malaltia? | 92,5 | 0,0 | 90,9 | 91,8 | 88,7 | 90,5 |
| 09.Ha pogut preguntar tot allò que ha volgut sobre la  seva malaltia? |  | 0,0 | 93,2 | 94,5 | 89,5 | 85,7 |
| 10. Voldríeu que us donessin més informació? |  | 0,0 | 40,9 | 28,8 | 37,6 | 28,6 |
| 11. Quina disposició té el metge o metgessa per escoltar- vos i fer-se càrrec del que us preocupa de la vostra salut? | 93,8 | 0,0 | 86,4 | 93,2 | 86,5 | 90,5 |
| 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? |  | 0,0 | 84,1 | 94,5 | 85,7 | 78,6 |
| 13. Quina disposició tenen les infermeres i infermers per escoltar-vos i fer-se càrrec del que us preocupa de la  vostra salut? | 94,4 | 0,0 | 97,7 | 95,9 | 91,0 | 100,0 |
| 14.En general està satisfet amb el tracte rebut a l'hospital per part dels següents professionals |  |  |  |  |  |  |
| a. Metges/esses | 97,4 | 0,0 | 93,2 | 95,9 | 94,0 | 92,9 |
| b. Infermers/es | 98,7 | 0,0 | 95,5 | 95,9 | 97,7 | 100,0 |
| c. Personal auxiliar |  | 0,0 | 95,5 | 93,2 | 96,2 | 97,6 |
| d. Treballador/a social |  | 0,0 | 70,5 | 86,3 | 84,2 | 92,9 |
| e. Altres professionals |  | 0,0 | 81,8 | 75,3 | 72,2 | 83,3 |
| 15.Quan el personal l’atén es sent discriminat? |  | 0,0 | 0,0 | 6,8 | 6,0 | 2,4 |
| 16.Considera que se li ha faltat al respecte en alguna ocasió (to de veu, paraules poc adients..)? |  | 0,0 | 4,5 | 9,6 | 5,3 | 0,0 |
| 17. Els metges i metgesses, i infermeres i infermers parlen davant vostre com si no hi fóssiu? |  | 0,0 | 13,6 | 9,6 | 8,3 | 0,0 |
| 18. Teniu la sensació d’estar en bones mans? | 97,2 | 0,0 | 93,2 | 94,5 | 97,0 | 97,6 |
| 19. Què us sembla el temps que heu d’esperar a la infermera o infermer quan truca al timbre? | 81,9 | 0,0 | 63,6 | 82,2 | 77,4 | 78,6 |
| 20. Com valoreu l’ajuda que us donen per menjar, banyar-vos, vestir-vos o anal al lavabo? | 94,8 | 0,0 | 79,5 | 89,0 | 88,0 | 83,3 |
| 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. | 96,6 | 0,0 | 88,6 | 91,8 | 91,0 | 92,9 |
| 22.Considera que es té respecte pels seus objectes  personals? |  | 0,0 | 93,2 | 93,2 | 91,7 | 92,9 |
| 23.Creu que els professionals respecten la confidencialitat de tot allò que es refereix a vostè o a la  seva malaltia? |  | 0,0 | 86,4 | 93,2 | 91,7 | 92,9 |
| 24. Heu tingut alguna mena de dolor en els darrers 7  dies? |  | 0,0 | 54,5 | 45,2 | 40,6 | 40,5 |
| 25. Com valoreu la manera en què us han ajudat a  controlar o millorar el dolor? | 92,0 | 0,0 | 87,5 | 93,9 | 85,0 | 78,6 |
| 26. Us avorriu a l’hospital? | 58,0 | 0,0 | 68,2 | 64,4 | 55,6 | 40,5 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Mitjana Catalunya'16** | | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** | **2020** |
| 27. Us heu posat en contacte amb el treballador o  treballadora / assistent social? |  | 0,0 | 61,4 | 78,1 | 51,1 | 61,9 |
| 28. Què us sembla l’ajuda que heu tingut del treballador o treballadora / assistent social? | 96,0 | 0,0 | 100,0 | 85,9 | 70,7 | 76,2 |
| 29. El personal li saluda quan entra a l'habitació? |  | 0,0 | 95,5 | 95,9 | 97,7 | 95,2 |
| 30. El personal truca a la porta abans d'entrar? |  | 0,0 | 77,3 | 71,2 | 72,2 | 73,8 |
| 31. Coneix els seus drets i deures com a pacient ingressat  en el centre |  | 0,0 | 79,5 | 82,2 | 89,5 | 92,9 |
| 32. Creu que el personal respecta els seus drets? |  | 0,0 | 88,6 | 84,9 | 93,2 | 88,1 |
| 33. Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital? | 91,6 | 0,0 | 86,4 | 79,5 | 85,7 | 85,7 |

### HOSPITALITZACIÓ SOCIOSANITÀRIA I CURES PAL·LIATIVES – HOSPITAL RESIDÈNCIA SANT CAMIL

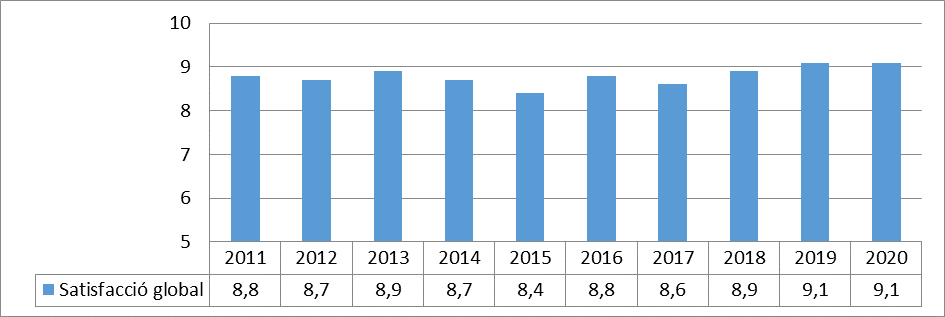
No s’han recollit enquestes durant el 2020.

## HOSPITAL DE DIA SOCIOSANITARI

Enquesta telefònica realitzada a 15 usuaris escollits de manera aleatòria i que han estat atesos a l’Hospital de dia sociosanitari des de l’1 de gener fins al 31 de desembre de 2020.

De les 15 persones enquestades, el 20% corresponen a homes i el 80% a dones. L’enquesta la respon directament al cuidador principal en el 86,7% dels casos. Respecte al nivell d’estudis, la distribució de la mostra és la següent:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Sense estudis | 40,0 | % |
| Primaris | 33,3 | % |
| Secundaris (Batxillerat, FP ) | 26,7 | % |
| Superiors | 0,0 | % |
| Altres | 0,0 | % |
| NS/NC | 0,0 | % |



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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Resultat en %**  1. Com valora el temps que va haver d’esperar des de que li van proposar assistir a Hospital de Dia, fins a ingressar? | | | Molt curt  Curt Normal | **2020**  73,3  26,7  0,0 |
|  | |  | Llarg | 0,0 |
| NS/NC | | 0,0 | Molt llarg | 0,0 |
|  | |  | Molt satisfet | 100,0 |
| 2. En general, està satisfet per l’acollida que va rebre a Hospital de Dia? | |  | Satisfet | 0,0 |
|  | |  | Poc satisfet | 0,0 |
| NS/NC | | 0,0 | Gens satisfet | 0,0 |
|  | |  | Molt satisfet | 100,0 |
| 3. En general, està satisfet amb el tracte humà rebut per l’equip d’hospital de dia? | | | Satisfet | 0,0 |
|  |  |  | Poc satisfet | 0,0 |
|  | NS/NC | 0,0 | Gens satisfet | 0,0 |
|  |  |  | Molt satisfet | 100,0 |
| 4. Està satisfet per l’atenció professional rebuda? |  |  | Satisfet | 0,0 |
|  |  |  | Poc satisfet | 0,0 |
|  | NS/NC | 0,0 | Gens satisfet | 0,0 |
|  |  |  | Sempre | 100,0 |
| 1. Ha pogut parlar amb el seu equip (metge, DUI, treballadora social…) sempr ha tingut la necessitat?   NS/NC   1. Està satisfet amb la informació sanitària que ha rebut durant la seva assistè (en l’administració de medicació, en el control de la seva malaltia, en aspecte psico-socials i de relació, etc)?   NS/NC   1. Ha obtingut algun benefici en la seva salut?   NS/NC   1. Si ha tingut dolor, com valora la manera en què l’ajuden a millorar-lo o controlar-lo?   NS/NC  No he tingut dolor   1. Està satisfet amb la intervenció de l’equip per millorar la seva mobilitat (m exercicis, equilibri…)?   NS/NC   1. I en relació a la intervenció de l’equip per millorar el seu estat d’ànim?   NS/NC | | e que  0,0  ncia s  0,0  6,7  0,0  0,0  arxa,  0,0  0,0 | Gairebé sempre Sovint  Poques vegades Mai o gairebé mai Molt satisfet Satisfet  Poc satisfet Gens satisfet Si  No Molt be Be Regular  Malament Molt satisfet Satisfet  Poc satisfet Gens satisfet Molt satisfet Satisfet  Poc satisfet Gens satisfet | 0,0  0,0  0,0  0,0  100,0  0,0  0,0  0,0  93,3  0,0  0,0  0,0  100,0  0,0  13,3  0,0  86,7  0,0  66,7  6,7  26,7  0,0 |

11. Com valora l’assessorament sobre aspectes socials (orientacions sobre recursos i tràmits, ajudes…)?

NS/NC 0,0

Regular Malament

|  |  |
| --- | --- |
| Molt be | 46,7 |
| Be | 0,0 |

53,3

0,0

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Resultat en %** | | | **2020** |
| 12. Com valora la relació amb la resta de companys d’hospital de dia? | | Molt be | 80,0 |
| Be | 13,3 |
| Regular | 6,7 |
| NS/NC | 0,0 | Malament | 0,0 |
| 13. En relació a les instal·lacions i els serveis, com valora? | |  |  |
| 13.1. Les instal·lacions | | Molt satisfet | 93,3 |
| Satisfet | 0,0 |
| Poc satisfet | 6,7 |
| NS/NC | 0,0 | Gens satisfet | 0,0 |
| 13.2. La qualitat i varietat del menjar | | Molt satisfet | 26,7 |
| Satisfet | 6,7 |
| Poc satisfet | 66,7 |
| NS/NC | 0,0 | Gens satisfet | 0,0 |
| 13.3. La neteja de les instal·lacions | | Molt satisfet | 100,0 |
| Satisfet | 0,0 |
| Poc satisfet | 0,0 |
| NS/NC | 0,0 | Gens satisfet | 0,0 |
| 13.4. Els horaris | | Molt satisfet | 80,0 |
| Satisfet | 6,7 |
| Poc satisfet | 13,3 |
| NS/NC | 0,0 | Gens satisfet | 0,0 |
| 14. Està satisfet amb la informació que li van donar a l’alta d’hospital de dia | | Molt satisfet | 60,0 |
| Satisfet | 0,0 |
| Poc satisfet | 40,0 |
| NS/NC | 0,0 | Gens satisfet | 0,0 |

Comentaris

Tot molt be

Família contenta/el no volia venir/no d’acord amb les cadires de fusta, no molt còmodes Tot mol be

Tot molt be/però el no volia fer res

El horari difícil per acompanyar-lo la família Poques hores

Molt agraïts a l'hospital

Una mica de desconnexió entre primària i nosaltres, en relació a la medicació Molt poc temps

Tot molt be

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicador positiu (% de respostes positives)** | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** | **2020** |
| 1. Com valora el temps que va haver d’esperar des de que li van proposar assistir a Hospital de Dia, fins a ingressar? | 95,2 | 94,8 | 88,5 | 89,9 | 100,0 |
| 2. En general, està satisfet per l’acollida que va rebre a Hospital de  Dia? | 100,0 | 100,0 | 98,4 | 97,1 | 100,0 |
| 3. En general, està satisfet amb el tracte humà rebut per l’equip  d’hospital de dia? | 100,0 | 98,3 | 98,4 | 97,1 | 100,0 |
| 4. Està satisfet per l’atenció professional rebuda? | 100,0 | 98,3 | 98,4 | 95,7 | 100,0 |
| 5. Ha pogut parlar amb el seu equip (metge, DUI, treballadora social…) sempre que ha tingut la necessitat? | 96,8 | 96,6 | 98,4 | 97,1 | 100,0 |
| 6. 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)? | 90,5 | 94,8 | 95,1 | 98,6 | 100,0 |
| 7. Ha obtingut algun benefici en la seva salut? | 84,1 | 86,2 | 85,2 | 71,0 | 93,3 |
| 8. Si ha tingut dolor, com valora la manera en què l’ajuden a millorar-lo o controlar-lo? | 66,7 | 84,6 | 66,7 | 68,1 | 0,0 |
| 9. Està satisfet amb la intervenció de l’equip per millorar la seva mobilitat (marxa, exercicis, equilibri…)? | 77,8 | 72,4 | 26,2 | 82,6 | 13,3 |
| 10. I en relació a la intervenció de l’equip per millorar el seu estat  d’ànim? | 77,8 | 94,8 | 90,2 | 89,9 | 73,3 |
| 11. Com valora l’assessorament sobre aspectes socials (orientacions sobre recursos i tràmits, ajudes…)? | 71,4 | 91,4 | 86,9 | 85,5 | 46,7 |
| 12. Com valora la relació amb la resta de companys d’hospital de  dia? | 79,4 | 84,5 | 91,8 | 89,9 | 93,3 |
| 13. En relació a les instal·lacions i els serveis, com valora? |  |  |  |  |  |
| 13.1. Les instal·lacions | 92,1 | 98,3 | 93,4 | 94,2 | 93,3 |
| 13.2. La qualitat i varietat del menjar | 49,2 | 60,3 | 57,4 | 66,7 | 33,3 |
| 13.3. La neteja de les instal·lacions | 96,8 | 96,6 | 82,0 | 91,3 | 100,0 |
| 13.4. Els horaris | 96,8 | 98,3 | 96,7 | 92,8 | 86,7 |
| 14. Està satisfet amb la informació que li van donar a l’alta d’hospital  de dia | 90,5 | 93,1 | 93,4 | 92,8 | 60,0 |

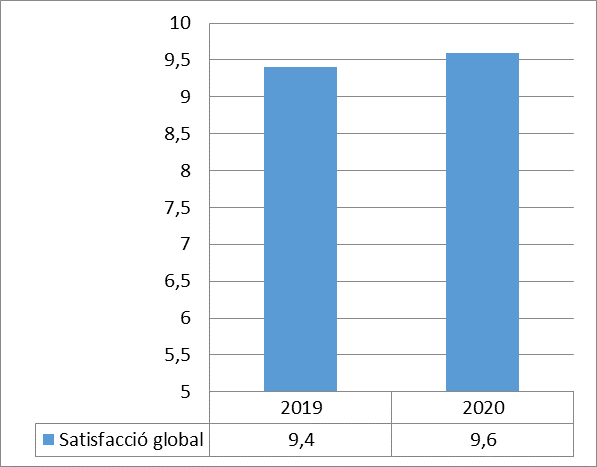
## PADES

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 2020.

De les 22 persones enquestades, el 50% a dones.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Sense estudis | 40,9 | % |
| Primaris | 40,9 | % |
| Secundaris (Batxillerat, FP ) | 13,6 | % |
| Superiors | 4,5 | % |
| Altres | 0 | % |
| NS/NC | 0,0 | % |



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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Resultat en % | | | **2020** |
| 01. Com valora el temps que va haver d’esperar des de que li van proposar l’atenció de l’equip de PADES fins que van realitzar la primera visita? | | Molt curt | 54,5 |
| Curt | 45,5 |
| Llarg | 0,0 |
| Molt llarg | 0,0 |
| 02. Com valora el temps que va passar entre les visites programades de l’equip de PADES? | | Molt curt | 54,5 |
| Curt | 45,5 |
| Llarg | 0,0 |
| Molt llarg | 0,0 |
| 3. De quina manera creieu que l’equip del PADES es va adaptar a les vostres necessitats? | | Perfecte | 54,5 |
| Molt be | 40,9 |
| Be | 4,5 |
| Regular | 0,0 |
| NS/NC | 0,0 | Malament | 0,0 |
| 04. De quina manera creieu que l’equip del PADES va donar resposta als problemes? | | Perfecte | 59,1 |
| Molt be | 40,9 |
| Be | 0,0 |
| Regular | 0,0 |
| NS/NC | 0,0 | Malament | 0,0 |
| 05. Quina disposició va tenir l’equip per escoltar-vos i fer-se càrrec de la seva situació? | | Perfecte | 63,6 |
| Molt be | 36,4 |
| Be | 0,0 |
| Regular | 0,0 |
| NS/NC | 0,0 | Malament | 0,0 |
| 06. Considera que es va tenir en compte la seva opinió en la presa de decisions? | | Sempre | 63,6 |
| Gairebé sempre | 36,4 |
| Sovint | 0,0 |
| Poques vegades | 0,0 |
| NS/NC | 0,0 | Mai o gairebé mai | 0,0 |
| 07. Si el seu familiar va tenir dolor, com valora la manera en què el van ajudar a controlar-lo? | | Molt be | 63,6 |
| Be | 36,4 |
| Regular | 0,0 |
| Malament | 0,0 |
| No va tenir dolor | 0,0 |
| 08.En general està satisfet amb el tracte rebut per part de: | |  |  |
| 08a Metge/ssa | | Molt satisfet | 90,9 |
| Bastant satisfet | 9,1 |
| Poc satisfet | 0,0 |
| Gens satisfet | 0,0 |
| 08b Infermer/a | | Molt satisfet | 90,9 |
| Bastant satisfet | 9,1 |
| Poc satisfet | 0,0 |
| Gens satisfet | 0,0 |
| 08c Treball social | | Molt satisfet | 72,7 |
| Bastant satisfet | 27,3 |
| Poc satisfet | 0,0 |
| Gens satisfet | 0,0 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Resultat en % | | | **2020** |
| 09. Ha pogut parlar amb l’equip (metge, DUI, treballadora social…) sempre que ha tingut la necessitat? | | Sempre | 90,9 |
| Quasi sempre | 9,1 |
| Poques vegades | 0,0 |
| Mai | 0,0 |
| 10. Està satisfet amb l’atenció que ha rebut durant la seva assistència (en l’administració de medicació, en el control de la situació, suport psicològic i social, etc)? | | Molt satisfet | 90,9 |
| Bastant satisfet | 9,1 |
| Poc satisfet | 0,0 |
| Gens satisfet | 0,0 |
| 11.Va poder preguntar tot allò que va necessitar sobre la seva situació? | | Sempre | 90,9 |
| Gairebé sempre | 9,1 |
| Sovint | 0,0 |
| Poques vegades | 0,0 |
| NS/NC | 0,0 | Mai o gairebé mai | 0,0 |
| 12. Va tenir sensació de necessitar més informació? | | Si | 0,0 |
| NS/NC | 0,0 | No, vaig tenir la necessària | 100,0 |
| 13. Tornaria a sol·licitar la intervenció de l’equip PADES en cas de necessitat? | | Si | 100,0 |
| NS/NC | 0,0 | no | 0,0 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Indicador positiu (% de respostes positives)** **2019 2020** | | |
| 01. Com valora el temps que va haver d’esperar des de que li van proposar l’atenció de l’equip de PADES fins que van realitzar la primera visita? | 100 | 100,0 |
| 02. Com valora el temps que va passar entre les visites programades de l’equip de PADES? | 85 | 100,0 |
| 03. De quina manera creieu que l’equip del PADES es va adaptar a les vostres necessitats? | 100 | 100,0 |
| 04. De quina manera creieu que l’equip del PADES va donar resposta als problemes? | 100 | 100,0 |
| 05. Quina disposició va tenir l’equip per escoltar-vos i fer-se càrrec de la seva situació? | 100 | 100,0 |
| 06. Considera que es va tenir en compte la seva opinió en la presa de decisions? | 100 | 100,0 |
| 07. Si el seu familiar va tenir dolor, com valora la manera en què el van ajudar a controlar-lo? | 100 | 100,0 |
| 08.En general està satisfet amb el tracte rebut per part de: |  |  |
| 08a Metge/ssa | 95 | 100,0 |
| 08b Infermer/a | 100 | 100,0 |
| 08c Treball social | 100 | 100,0 |
| 09. Ha pogut parlar amb l’equip (metge, DUI, treballadora social…) sempre que ha tingut la necessitat? | 100 | 100,0 |
| 10. Està satisfet amb l’atenció que ha rebut durant la seva assistència (en l’administració de medicació, en el control de la situació, suport psicològic i social, etc)? | 100 | 100,0 |
| 11.Va poder preguntar tot allò que va necessitar sobre la seva situació? | 100 | 100,0 |
| 12. Va tenir sensació de necessitar més informació? | 65 | 0,0 |
| 13. Tornaria a sol·licitar la intervenció de l’equip PADES en cas de necessitat? | 100 | 100,0 |

Comentaris:

Molt contenta amb PADES Amables

Molts agraïts per la feina que fan Molt contents amb ells

Tot molt be Molt satisfets Gracies per tot

Una atenció molt bona Molt contents amb ells Molt bons professionals

Encantats amb el seu treball

# 3. REHABILITACIÓ

## REHABILITACIÓ AMBULATÒRIA – CENTRE REHABILITACIÓ

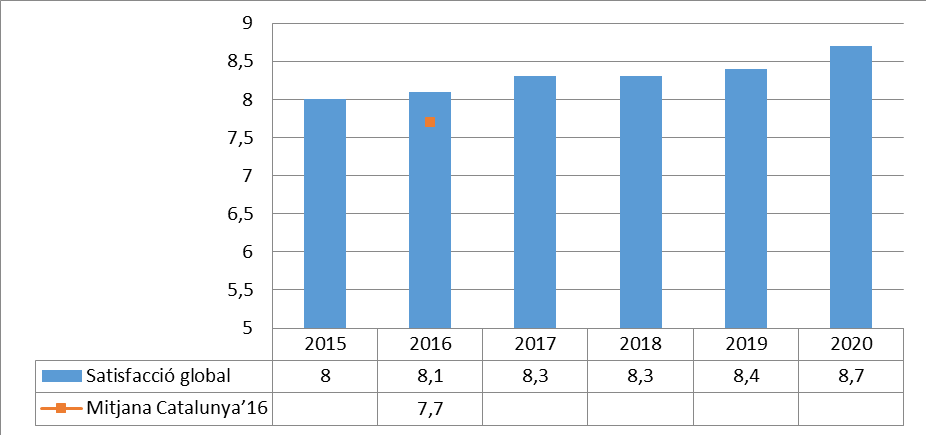
Enquesta telefònica realitzada a 124 usuaris escollits de manera aleatòria i que han estat atesos al Centre de Rehabilitació des de l’1 de gener fins al 31 de desembre de 2020.

De les 124 persones enquestades, el 46% corresponen a homes i el 54% a dones, sent la mitjana d’edat de 58,5 anys.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Sense estudis | 12,1 | % |
| Primaris | 50,0 | % |
| Secundaris (Batxillerat, FP ) | 29,0 | % |
| Superiors | 8,9 | % |
| Altres | 0,0 | % |
| NS/NC | 0,0 | % |

L’atenció s’ha realitzat en el torn de matí en el 49,2% dels casos.



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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Resultats en % | | | **2020** |
| 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? | | Molt curt | 28,2 |
| Curt | 16,9 |
| Normal | 22,6 |
| Llarg | 26,6 |
| Molt llarg | 5,6 |
| 02. Quan va tenir la primera sessió al centre de rehabilitació, el professional que el va atendre tenia informació sobre el seu cas? | | Sempre | 94,4 |
| Gairebé sempre | 5,6 |
| Sovint | 0,0 |
| Poques vegades | 0,0 |
| NS/NC | 0,0 | Mai o gairebé mai | 0,0 |
| 03. Durant les sessions de rehabilitació, els professionals van ser puntuals per atendre’l? | | Sempre | 86,3 |
| Gairebé sempre | 13,7 |
| Sovint | 0,0 |
| Poques vegades | 0,0 |
| NS/NC | 0,0 | Mai o gairebé mai | 0,0 |
| 04. Com valora les explicacions que li van donar sobre com seria el procés de rehabilitació (nombre de sessions, durada del tractament...)? | | Perfecte | 50,0 |
| Molt be | 46,0 |
| Be | 1,6 |
| Regular | 2,4 |
| NS/NC | 0,0 | Malament | 0,0 |
| 05. Què li sembla el temps que li van dedicar els professionals durant les sessions de rehabilitació? | | Perfecte | 37,1 |
| Molt be | 39,5 |
| Be | 9,7 |
| Regular | 12,9 |
| NS/NC | 0,0 | Malament | 0,8 |
| 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? | | Sempre | 83,9 |
| Gairebé sempre | 15,3 |
| Sovint | 0,0 |
| Poques vegades | 0,0 |
| NS/NC | 0,0 | Mai o gairebé mai | 0,8 |
| 07. Quan tenia dubtes o preguntes durant les sessions de rehabilitació disposava de professionals als quals dirigir-se? | | Sempre | 88,7 |
| Gairebé sempre | 10,5 |
| Sovint | 0,0 |
| Poques vegades | 0,8 |
| NS/NC | 0,0 | Mai o gairebé mai | 0,0 |
| 08. Els diferents professionals li donaven la informació de manera que pogués entendre-la? | | Sempre | 74,2 |
| Gairebé sempre | 25,8 |
| Sovint | 0,0 |
| Poques vegades | 0,0 |
| NS/NC | 0,0 | Mai o gairebé mai | 0,0 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Resultats en % | | | **2020** |
| 09. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els metges rehabilitadors? | | Perfecte | 40,3 |
| Molt be | 34,7 |
| Be | 3,2 |
| NS/NC | 0,0 | Regular | 0,0 |
| No vaig tenir contacte | 21,0 | Malament | 0,8 |
| 10. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els fisioterapeutes? | | Perfecte | 68,5 |
| Molt be | 28,2 |
| Be | 2,4 |
| NS/NC | 0,0 | Regular | 0,8 |
| No vaig tenir contacte | 0,0 | Malament | 0,0 |
| 11. Què li va semblar la neteja de les instal·lacions del centre (vestidors, sales...)? | | Perfecte | 47,6 |
| Molt be | 49,2 |
| Be | 3,2 |
| Regular | 0,0 |
| NS/NC | 0,0 | Malament | 0,0 |
| 12. Cóm valora les condicions (estat, neteja) dels aparells i materials que utilitzava? | | Perfecte | 53,2 |
| Molt be | 46,0 |
| Be | 0,8 |
| Regular | 0,0 |
| NS/NC | 0,0 | Malament | 0,0 |
| 13. Cóm valora la coordinació entre els diferents professionals (metges, fisioterapeutes, logopedes,...) del centre de rehabilitació? | | Perfecte | 66,9 |
| Molt be | 31,5 |
| Be | 0,8 |
| Regular | 0,0 |
| NS/NC | 0,0 | Malament | 0,8 |
| 14. La informació que li donaven els diferents professionals (metges, fisioterapeutes, logopedes,...) era coherent (era coincident entre ells)? | | Sempre | 80,6 |
| Gairebé sempre | 18,5 |
| Sovint | 0,0 |
| NS/NC | 0,0 | Poques vegades | 0,8 |
| No em van donar informació | 0,0 | Mai o gairebé mai | 0,0 |
| 15. Durant el procés de rehabilitació va tenir la sensació d’estar en bones mans? | | Sempre | 91,1 |
| Gairebé sempre | 8,1 |
| Sovint | 0,0 |
| Poques vegades | 0,8 |
| NS/NC | 0,0 | Mai o gairebé mai | 0,0 |
| 16. Com valora l’informe final que li van donar un cop va acabar la rehabilitació? | | Perfecte | 2,7 |
| Molt be | 32,4 |
| Be | 48,6 |
| NS/NC | 0,0 | Regular | 16,2 |
| No em van donar informe | 70,2 | Malament | 0,0 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Resultats en % | | | **2020** |
| 17. Com valora la capacitat del servei de rehabilitació per adaptar-se a les seves necessitats en quant a escollir o canviar els horaris? | | Perfecte | 67,7 |
| Molt be | 31,5 |
| Be | 0,8 |
| Regular | 0,0 |
| NS/NC | 0,0 | Malament | 0,0 |
| 18. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè el personal d’admissions (administratives, recepció...)? | | Perfecte | 63,7 |
| Molt be | 33,9 |
| Be | 2,4 |
| NS/NC | 0,0 | Regular | 0,0 |
| No vaig tenir contacte | 0,0 | Malament | 0,0 |
| 19. Considera que el tractament realitzat li ha proporcionat alguna millora? | | Molta | 25,0 |
| Força | 33,1 |
| Normal | 27,4 |
| Poca | 12,9 |
| NS/NC | 0,0 | Cap, gairebé cap | 1,6 |
| 20.Creu que els professionals respecten la confidencialitat de tot allò que es refereix a vostè o a la seva malaltia? | | Sempre | 99,2 |
| Gairebé sempre | 0,8 |
| Sovint | 0,0 |
| Poques vegades | 0,0 |
| NS/NC | 0,0 | Mai o gairebé mai | 0,0 |
| 21. Com creu que es va respectar la seva intimitat? | | Perfecte | 99,2 |
| Molt be | 0,0 |
| Be | 0,8 |
| Regular | 0,0 |
| NS/NC | 0,0 | Malament | 0,0 |
| 22.Creu que el personal va respectar els seus drets? | | Sempre | 100,0 |
| Gairebé sempre | 0,0 |
| Sovint | 0,0 |
| Poques vegades | 0,0 |
| NS/NC | 0,0 | Mai o gairebé mai | 0,0 |
| 23. Quan el personal el va atendre es va sentir discriminat? | | Sempre | 0,0 |
| Gairebé sempre | 0,0 |
| Sovint | 0,0 |
| Poques vegades | 0,0 |
| NS/NC | 0,0 | Mai o gairebé mai | 100,0 |
| 24. Quan ho ha necessitat, li ha esta senzill comunicar telefònicament amb el centre de rehabilitació? | | Sempre | 21,8 |
| Gairebé sempre | 29,8 |
| Sovint | 13,7 |
| NS/NC | 0,0 | Poques vegades | 16,1 |
| No ho he necessitat | 16,1 | Mai o gairebé mai | 2,9 |
| 25. Alguna vegada ha estat visitat en un altre centre? | | Si | 2,4 |
| NS/NC | 0,0 | No | 97,6 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Resultats en % | | | **2020** |
| 26. Comparat amb aquest centre que vostè coneix, el nostre li sembla | | Millor | 33,3 |
| Pitjor | 0,0 |
| NS/NC | 0,0 | Igual | 66,7 |
| 27.Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital? | | Si | 99,2 |
| NS/NC | 0,8 | No | 0,0 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicador positiu (% de respostes positives)** | **Mitjana** **2015 Catalunya'16** | | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** | **2020** |
| 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? | 75,5 | 28,5 | 69,4 | 33,5 | 28,0 | 42,2 | 67,7 |
| 02. Quan va tenir la primera sessió al centre de rehabilitació, el professional que el va atendre tenia informació sobre el seu cas? |  | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 99,7 | 100,0 |
| 03. Durant les sessions de rehabilitació, els professionals van ser puntuals per atendre’l? |  | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 99,7 | 100,0 |
| 04. Com valora les explicacions que li van donar sobre com seria el procés de rehabilitació (nombre de sessions, durada  del tractament...)? | 85,9 | 97,5 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 99,7 | 97,6 |
| 05. Què li sembla el temps que li van dedicar els professionals durant les sessions de rehabilitació? | 78,6 | 94,8 | 98,5 | 99,3 | 99,5 | 98,4 | 86,3 |
| 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? | 82,0 | 99,8 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 99,2 | 99,2 |
| 07. Quan tenia dubtes o preguntes durant les sessions de rehabilitació disposava de professionals als quals dirigir-se? | 90,3 | 95,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 99,5 | 99,2 |
| 08. Els diferents professionals li donaven la informació de manera que pogués entendre-la? | 78,6 | 98,5 | 99,0 | 100,0 | 100,0 | 99,7 | 100,0 |
| 09. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els metges rehabilitadors? | 93,8 | 94,6 | 98,8 | 99,1 | 97,9 | 99,0 | 78,2 |
| 10. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els fisioterapeutes? | 94,9 | 99,4 | 99,4 | 99,8 | 100,0 | 100,0 | 99,2 |
| 11. Què li va semblar la neteja de les instal·lacions del centre (vestidors, sales...)? | 90,6 | 99,8 | 98,5 | 100,0 | 100,0 | 99,0 | 100,0 |
| 12. Cóm valora les condicions (estat, neteja) dels aparells i materials que utilitzava? | 77,1 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 98,2 | 100,0 |
| 13. Cóm valora la coordinació entre els diferents professionals (metges, fisioterapeutes, logopedes,...) del centre de rehabilitació? | 85,7 | 99,8 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 99,7 | 99,2 |
| 14. La informació que li donaven els diferents professionals (metges, fisioterapeutes, logopedes,...) era coherent (era coincident entre ells)? | 90,3 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 99,7 | 99,2 |
| 15. Durant el procés de rehabilitació va tenir la sensació d’estar en bones mans? | 90,3 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 99,5 | 99,2 |
| 16. Com valora l’informe final que li van donar un cop va acabar la rehabilitació? | 82,2 | 99,2 | 94,0 | 100,0 | 99,1 | 91,3 | 83,8 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicador positiu (% de respostes positives)** | **Mitjana** **2015 Catalunya'16** | | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** | **2020** |
| 17. Com valora la capacitat del servei de rehabilitació per adaptar-se a les seves necessitats en quant a escollir o canviar els horaris? | 81,8 | 99,2 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 99,5 | 100,0 |
| 18. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè el personal d’admissions (administratives, recepció...)? | 93,5 | 100,0 | 100,0 | 99,8 | 100,0 | 99,7 | 100,0 |
| 19. Considera que el tractament realitzat li ha proporcionat alguna millora? | 66,9 | 72,3 | 97,1 | 99,1 | 97,4 | 94,8 | 85,5 |
| 20.Creu que els professionals respecten la confidencialitat de tot allò que es refereix a vostè o a la seva malaltia? |  | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 21. Com creu que es va respectar la seva intimitat? |  | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 22.Creu que el personal va respectar els seus drets? |  | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 23. Quan el personal el va atendre es va sentir discriminat? |  | 0,0 | 0,0 | 0,2 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| 24. Quan ho ha necessitat, li ha esta senzill comunicar telefònicament amb el centre de rehabilitació? |  | 100,0 | 99,6 | 75,6 | 35,8 | 47,4 | 65,3 |
| 25. Alguna vegada ha estat visitat en un altre centre? |  | 1,0 | 1,5 | 0,9 | 0,5 | 0,3 | 2,4 |
| 26. Comparat amb aquest centre que vostè coneix, el nostre li sembla |  | 33,4 | 42,9 | 25,0 | 0,0 | 100,0 | 33,3 |
| 27.Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital? | 78,7 | 100,0 | 99,4 | 100,0 | 100,0 | 99,5 | 99,2 |

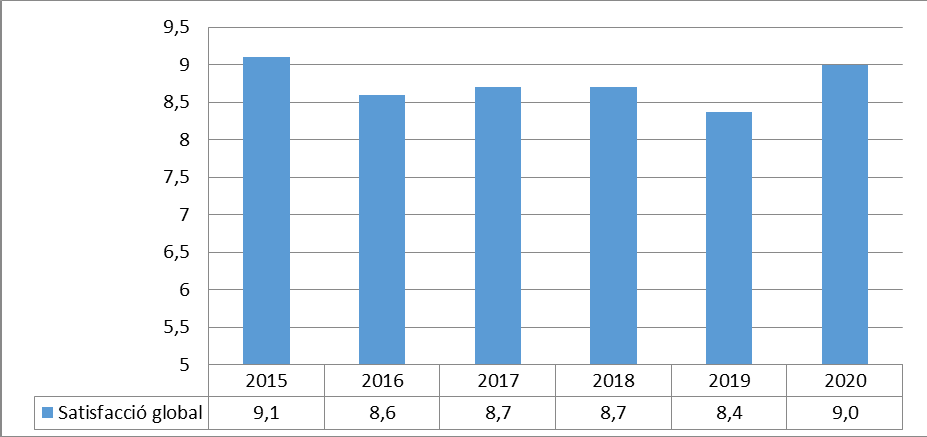
## REHABILITACIÓ DOMICILIÀRIA – CENTRE REHABILITACIÓ

Enquesta telefònica realitzada a 120 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 2020.

De les 120 persones enquestades, el 48,3% corresponen a homes i el 51,7% a dones, sent la mitjana d’edat de 75 anys.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Sense estudis | 12,5 | % |
| Primaris | 82,5 | % |
| Secundaris (Batxillerat, FP ) | 5,0 | % |
| Superiors | 0,0 | % |
| Altres | 0,0 | % |
| NS/NC | 0,0 | % |



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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Resultats en % | | | **2020** |
| 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? | | Molt curt | 0,0 |
| Curt | 46,7 |
| Normal | 53,3 |
| Llarg | 0,0 |
| Molt llarg | 0,0 |
| 02. Quan va tenir la primera sessió al centre de rehabilitació, el professional que el va atendre tenia informació sobre el seu cas? | | Sempre | 99,2 |
| Gairebé sempre | 0,8 |
| Sovint | 0,0 |
| Poques vegades | 0,0 |
| NS/NC | 0,0 | Mai o gairebé mai | 0,0 |
| 03. Durant les sessions de rehabilitació, els professionals van ser puntuals per atendre’l? | | Sempre | 91,7 |
| Gairebé sempre | 7,5 |
| Sovint | 0,8 |
| Poques vegades | 0,0 |
| NS/NC | 0,0 | Mai o gairebé mai | 0,0 |
| 04. Com valora les explicacions que li van donar sobre com seria el procés de rehabilitació (nombre de sessions, durada del tractament...)? | | Perfecte | 70,0 |
| Molt be | 30,0 |
| Be | 0,0 |
| Regular | 0,0 |
| NS/NC | 0,0 | Malament | 0,0 |
| 05. Què li sembla el temps que li van dedicar els professionals durant les sessions de rehabilitació? | | Perfecte | 79,2 |
| Molt be | 19,2 |
| Be | 1,7 |
| Regular | 0,0 |
| NS/NC | 0,0 | Malament | 0,0 |
| 06. El temps de tractament per a cada sessió ha estat: | | De 10 a 20 minuts | 0 |
| De 20 a 30 minuts | 0 |
| NS/NC | 0 | De 30 a 40 minuts | 100 |
| 07. El fisioterapeuta li va donar la informació de manera que pogués entendre-la? | | Sempre | 85,0 |
| Gairebé sempre | 15,0 |
| Sovint | 0,0 |
| NS/NC | 0 | Poques vegades | 0,0 |
| No em van donar informació | 0 | Mai o gairebé mai | 0,0 |
| 08. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els metges rehabilitadors? | | Perfecte | 63,6 |
| Molt be | 36,4 |
| Be | 0,0 |
| NS/NC |  | Regular | 0,0 |
| No vaig tenir contacte | 90,8 | Malament | 0,0 |
| 09. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els fisioterapeutes? | | Perfecte | 77,5 |
| Molt be | 22,5 |
| Be | 0,0 |
| NS/NC | 0,0 | Regular | 0,0 |
| No vaig tenir contacte | 0,0 | Malament | 0,0 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Resultats en % | | | **2020** |
| 10. Durant el procés de rehabilitació va tenir la sensació d’estar en bones mans? | | Sempre | 100,0 |
| Gairebé sempre | 0,0 |
| Sovint | 0,0 |
| Poques vegades | 0,0 |
| NS/NC | 0,0 | Mai o gairebé mai | 0,0 |
| 11. Com valora l’informe final que li van donar un cop va acabar la rehabilitació? | | Perfecte | 0,0 |
| Molt be | 100,0 |
| Be | 0,0 |
| NS/NC |  | Regular | 0,0 |
| No em van donar informe | 99,2 | Malament | 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? | | Perfecte | 86,7 |
| Molt be | 13,3 |
| Be | 0,0 |
| Regular | 0,0 |
| NS/NC | 0,0 | Malament | 0,0 |
| 13. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè el personal d’admissions (administratives, recepció...)? | | Perfecte | 44,2 |
| Molt be | 34,2 |
| Be | 0,0 |
| NS/NC |  | Regular | 0,0 |
| No vaig tenir contacte | 22 | Malament | 0,0 |
| 14. Considera que el tractament realitzat li ha proporcionat alguna millora? | | Molta | 20,8 |
| Força | 39,2 |
| Normal | 27,5 |
| Poca | 10,8 |
| NS/NC | 0,0 | Cap, gairebé cap | 1,7 |
| 15.Creu que els professionals respecten la confidencialitat de tot allò que es refereix a vostè o a la seva malaltia? | | Sempre | 100,0 |
| Gairebé sempre | 0,0 |
| Sovint | 0,0 |
| Poques vegades | 0,0 |
| NS/NC | 0,0 | Mai o gairebé mai | 0,0 |
| 16. Com creu que es va respectar la seva intimitat? | | Perfecte | 100,0 |
| Molt be | 0,0 |
| Be | 0,0 |
| Regular | 0,0 |
| NS/NC | 0,0 | Malament | 0,0 |
| 17.Creu que el personal va respectar els seus drets? | | Sempre | 100,0 |
| Gairebé sempre | 0,0 |
| Sovint | 0,0 |
| Poques vegades | 0,0 |
| NS/NC | 0,0 | Mai o gairebé mai | 0,0 |
| 18. Quan ho ha necessitat, li ha esta senzill comunicar telefònicament amb el centre de rehabilitació? | | Sempre | 9,2 |
| Gairebé sempre | 19,2 |
| Sovint | 2,5 |
| NS/NC | 0,0 | Poques vegades | 0,0 |
| No ho he necessitat | 69,2 | Mai o gairebé mai | 0,0 |
| 19. Recomanaria el nostre servei a algú que necessités tractament de rehabilitació? | | Si | 100 |
| No | 0 |
| NS/NC | 0,0 | No n'estic segur | 0 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicador positiu (% de respostes positives)** | **2015** | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** | **2020**  100,0 |
| 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? | 100,0 | 100,0 | 99,7 | 98,6 | 99,7 |
| 02. Quan va tenir la primera sessió al seu domicili, el professional que el va atendre tenia informació sobre el seu cas? | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100 | 100,0 |
| 03. Durant les sessions de rehabilitació, els  professionals van ser puntuals per atendre’l? | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100 | 100,0 |
| 04. Com valora les explicacions que li van donar sobre com seria el procés de rehabilitació (nombre de sessions, durada del tractament...)? | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100 | 100,0 |
| 05. Què li sembla el temps que li van dedicar els professionals durant les sessions de rehabilitació? | 99,6 | 99,4 | 100,0 | 100,0 | 100 | 100,0 |
| 07. El fisioterapeuta li va donar la informació de manera que pogués entendre-la? | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 98,9 | 100,0 |
| 08. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els metges rehabilitadors? | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 100 | 100,0 |
| 09. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb  vostè els fisioterapeutes? | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100 | 100,0 |
| 10. Durant el procés de rehabilitació va tenir la sensació d’estar en bones mans? | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100 | 100,0 |
| 11. Com valora l’informe final que li van donar un cop va acabar la rehabilitació? | 100,0 | 99,8 | 99,4 | 99,4 | 100 | 100,0 |
| 12. Com valora la capacitat del servei de rehabilitació per adaptar-se a les seves necessitats en quant a escollir o canviar els horaris? | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100 | 100,0 |
| 13. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè el personal d’admissions (administratives, recepció...)? | 100,0 | 95,6 | 93,1 | 94,2 | 99,2 | 78,3 |
| 14. Considera que el tractament realitzat li ha proporcionat alguna millora? | 99,2 | 98,8 | 95,0 | 95,0 | 98,1 | 87,5 |
| 15.Creu que els professionals respecten la confidencialitat de tot allò que es refereix a vostè o a  la seva malaltia? | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100 | 100,0 |
| 16. Com creu que es va respectar la seva intimitat? | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100 | 100,0 |
| 17.Creu que el personal va respectar els seus drets? | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100 | 100,0 |
| 18. Quan ho ha necessitat, li ha esta senzill comunicar telefònicament amb el centre de rehabilitació? | 94,2 | 96,7 | 76,9 | 76,7 | 64 | 30,8 |
| 19. Recomanaria el nostre servei a algú que necessités tractament de rehabilitació? | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100 | 100,0 |

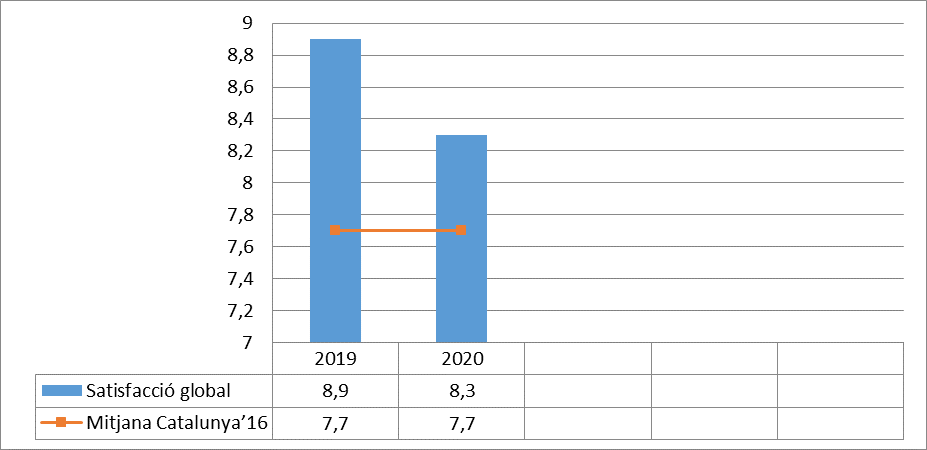
## REHABILITACIÓ AMBULATÒRIA – HOSPITAL COMARCAL DE L’ALT PENEDÈS

Enquesta autoadministrada que es dona als usuaris que han estat atesos i donats d’alta a Rehabilitació des de l’1 de gener fins al 31 de desembre de 2020.

De les 25 persones enquestades, el 32% corresponen a homes i el 56% a dones, sent la mitjana d’edat de 55,3 anys.

Agraïments: 3

L’atenció s’ha realitzat en el torn de matí en el 72% dels casos.



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

* 1. El temps d'espera des de la petició de l'especialista fins la visita del metge rehabilitador ha estat.

5. El temps d'espera des de la visita del metge rehabilitador fins iniciar el

tractament ha estat.

< 15 dies

24,0

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Resultats en % | |  |  | **2020** |  |
|  | |  | Perfecte |  | 24,0 |
| 1.Com considereu la informació rebuda del personal del servei durant la | |  | Molt Bona |  | 48,0 |
| vostra estada. | |  | Bé |  | 24,0 |
|  | |  | Regular |  | 4,0 |
| NS/NC | | 0,0 | Malament |  | 0,0 |
|  | |  | Perfecte |  | 20,0 |
|  | |  | Molt Bona |  | 44,0 |
| 2. Com considereu la informació rebuda referent a les pautes do | miciliàries. | | Bé | 16,0 | |
|  |  | | Regular | 0,0 | |
| NS/NC | 20,0 | | Malament | 0,0 | |
|  |  | | < 7 dies | 32,0 | |

< 15 dies

28,0

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | < 1 mes | 16,0 |
| NS/NC | 20,0 | > 1 mes | 4,0 |
|  |  | Molt Curt | 8,0 |
|  |  | Curt | 24,0 |
| 4. Considera que aquest període ha estat. |  | Normal | 28,0 |
|  |  | Llarg | 24,0 |
| NS/NC | 8,0 | Molt Llarg | 8,0 |
|  |  | < 7 dies | 40,0 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | < 1mes |  | 12,0 |
| NS/NC | 16,0 | > 1 mes |  | 8,0 |
|  |  | Molt Curt |  | 32,0 |
|  |  | Curt |  | 32,0 |
| 6. Considera que aquest període ha estat. |  | Normal |  | 24,0 |
|  |  | Llarg |  | 12,0 |
| NS/NC | 0,0 | Molt Llarg |  | 0,0 |
|  |  | Perfecte |  | 36,0 |
|  |  | Molt Bona |  | 16,0 |
| 7. Instal·lacions. Neteja. |  | Bé |  | 40,0 |
|  |  | Regular |  | 4,0 |
| NS/NC | 4,0 | Malament |  | 0,0 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Resultats en % |  | |  | **2020** |  |
|  |  | | Perfecte |  | 16,0 |
|  |  | | Molt Bona |  | 36,0 |
| 8. Instal·lacions. Material. |  | | Bé |  | 36,0 |
|  |  | | Regular |  | 4,0 |
| NS/NC | 4,0 | | Malament |  | 4,0 |
|  |  | | Perfecte |  | 40,0 |
|  |  | | Molt Bona |  | 32,0 |
| 9. Instal·lacions. Temperatura. |  | | Bé |  | 28,0 |
|  |  | | Regular |  | 0,0 |
| NS/NC | 0,0 | | Malament |  | 0,0 |
|  |  | | Perfecte |  | 20,0 |
|  |  | | Molt be |  | 44,0 |
| 10. Instal·lacions. Soroll. |  | | Be |  | 28,0 |
|  |  | | Regular |  | 8,0 |
| NS/NC | 0,0 | | Malament |  | 0,0 |
|  |  | | Perfecte |  | 16,0 |
|  |  | | Molt be |  | 48,0 |
| 11. Instal·lacions. Accés |  | | Be |  | 28,0 |
|  |  | | Regular |  | 0,0 |
| NS/NC | 8,0 | | Malament |  | 0,0 |
|  |  | | Perfecte |  | 32,0 |
| 12. Com considereu l'actitud i el tracte rebut per part del personal | |  | Molt be |  | 40,0 |
| administratiu. | |  | Be |  | 12,0 |
|  | |  | Regular |  | 0,0 |
| NS/NC | | 16,0 | Malament |  | 0,0 |
|  | |  | Perfecte |  | 48,0 |
|  | |  | Molt be |  | 32,0 |
| 13. Com considereu l'actitud i el tracte rebut per part del metge | rehabilitador. | | Be |  | 4,0 |
|  |  | | Regular |  | 4,0 |
| NS/NC | 12,0 | | Malament |  | 0,0 |
|  |  | | Perfecte |  | 52,0 |
|  |  | | Molt be |  | 40,0 |
| 14. Com considereu l'actitud i el tracte rebut per part del fisioterapeuta | | . | Be | 0,0 | |
|  | |  | Regular | 0,0 | |
| NS/NC | | 8,0 | Malament | 0,0 | |
|  | |  | Perfecte | 36,0 | |
| 15. Com considereu l'actitud i el tracte rebut per part de l'auxiliar de | |  | Molt be | 40,0 | |
| fisioteràpia. | |  | Be | 8,0 | |
|  | |  | Regular | 0,0 | |
| NS/NC | | 16,0 | Malament | 0,0 | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Resultats en % | | | **2020** |
| 16. Us heu sentit respectats pel que fa a la intimitat i confidencialitat? | | Si | 96,0 |
| NS/NC | 4,0 | No | 0,0 |
| 17. Us heu sentit discriminats per algun motiu? | | Si | 0,0 |
| NS/NC | 12,0 | No | 88,0 |
| 18. Com considereu que ha estat la coordinació entre els diferents serveis que us han atès. | | Perfecte | 28,0 |
| Molt be | 40,0 |
| Be | 24,0 |
| Regular | 4,0 |
| NS/NC | 4,0 | Malament | 0,0 |
| 19. Tornaríeu a utilitzar aquest servei? | | Si | 100,0 |
| NS/NC | 0,0 | No | 0,0 |

Comentaris:

Más rapidez a la hora de asignar rehabilitación al paciente, conmigo tardaron mucho y agravó mi estado al no ser atendida cuando tocaba tras el accidente y las visitas médicas.

Paciente: Elisabeth González ---cambiar maquinaria (un poco deteriorada), poner más maquinaria.

Sugiero que la fisio Marta es la mejor profesional del centro, muy humana, sincera y gracias a ella estoy mejor.

Un personal excel·lent tant pel que fa al traumatòleg, com els fisios, com els de recepció... Paciente: Carmen Domenech --- si bien siempre se puede mejorar, agradecemos la actitud y aptitud del personal en su conjunto. Gracias por vuestro genial trabajo y esfuerzo!

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Indicador positiu (% de respostes positives) 2019** | | **2020** |
| 1.Com considereu la informació rebuda del personal del servei durant la vostra estada. | 97,6 | 96,0 |
| 2. Com considereu la informació rebuda referent a les pautes domiciliàries. | 67,9 | 80,0 |
| 4. Considera que el temps d'espera des de la petició de l'especialista fins la visita del metge rehabilitador ha esta | 55,8 | 60,0 |
| 6. Considera que el temps d'espera des de la visita del metge rehabilitador fins iniciar el tractament ha estat | 48,5 | 88,0 |
| 7. Instal·lacions. Neteja. | 95,8 | 92,0 |
| 8. Instal·lacions. Material. | 91,5 | 88,0 |
| 9. Instal·lacions. Temperatura. | 91,5 | 100,0 |
| 10. Instal·lacions. Soroll. | 93,3 | 92,0 |
| 11. Instal·lacions. Accés. | 93,9 | 92,0 |
| 12. Com considereu l'actitud i el tracte rebut per part del personal administratiu. | 90,9 | 84,0 |
| 13. Com considereu l'actitud i el tracte rebut per part del metge rehabilitador. | 87,9 | 84,0 |
| 14. Com considereu l'actitud i el tracte rebut per part del fisioterapeuta. | 97,0 | 92,0 |
| 15. Com considereu l'actitud i el tracte rebut per part de l'auxiliar de fisioteràpia. | 88,5 | 84,0 |
| 16. Us heu sentit respectats pel que fa a la intimitat i confidencialitat? | 95,2 | 96,0 |
| 17. Us heu sentit discriminats per algun motiu? | 3,0 | 0,0 |
| 18. Com considereu que ha estat la coordinació entre els diferents serveis que us han atès. | 92,1 | 92,0 |
| 19. Tornaríeu a utilitzar aquest servei? | 86,1 | 100,0 |

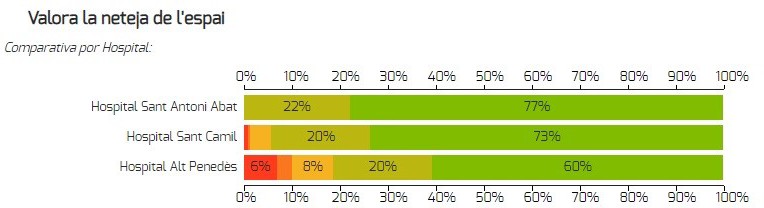
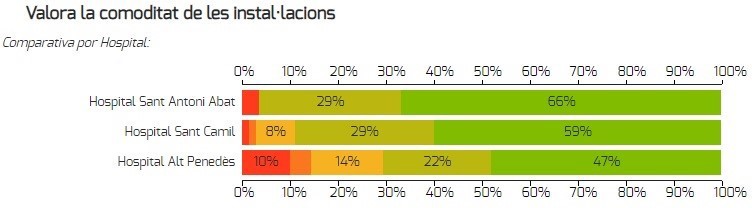
* 1. **RESIDÈNCIA**

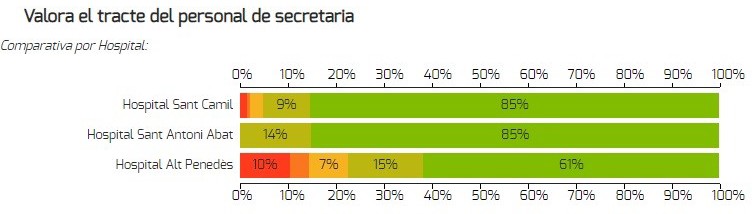
No s’han recollit enquestes durant el 2020

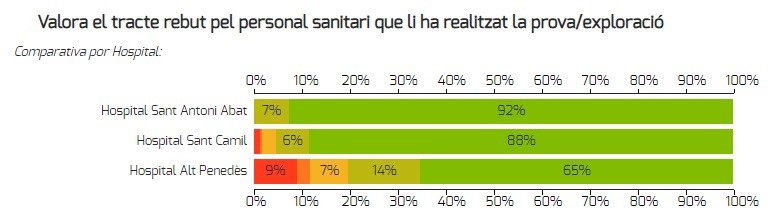
* 1. **DIAGNÒSTIC PER LA IMATGE**

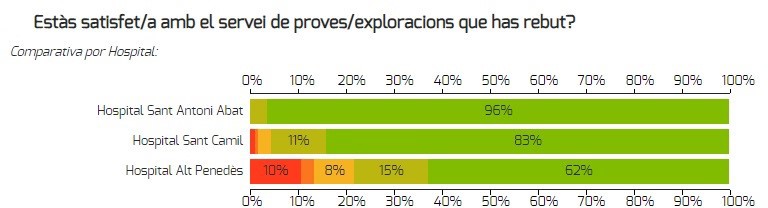
Enquesta anònima autoadministrada que es dona al total d’usuaris que han estat atesos en el Servei de Diagnòstic per la Imatge des de l’1 de gener fins al 31 de desembre de 2020.

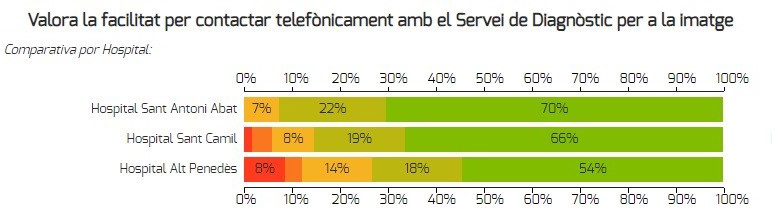
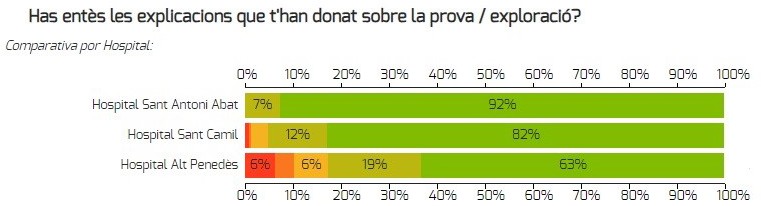
|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Enquestes totals: 1589 | | |
| Hospital Sant Antoni Abat | total | 68 |
| Hospital Comarcal de l’Alt Penedès | total | 633 |
| Hospital Residència Sant Camil | total | 888 |

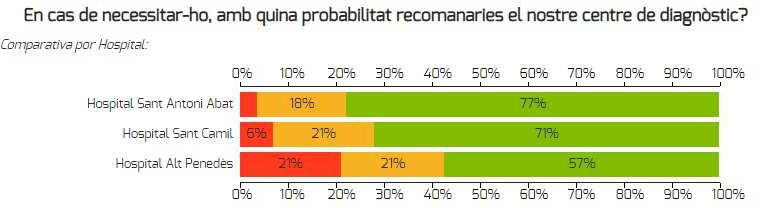


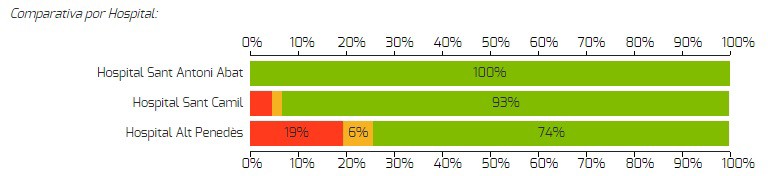












* 1. **UNITAT DE DIÀLISI**

Enquesta anònima autoadministrada que es dona al total d’usuaris prevalents a la Unitat de Diàlisi durant el mes de maig de 2020. El % de resposta (n=83) en relació al total de la població ha estat del 58,2 %.

De les 83 persones enquestades, el 69,9% corresponen a homes i el 26,5% a dones (un 3,6% no contesten aquest ítem), sent la mitjana d’edat de 69,7 anys. En relació al temps que porten fent diàlisi les respostes són les següents:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Menys d’1 any | 21,7 | % |
| D’1 a 3 anys | 30,1 | % |
| De 3 a 5 anys | 20,5 | % |
| Més de 5 anys | 19,3 | % |
| NS/NC | 8,4 | % |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Sense estudis | 10,8 | % |
| Primaris | 48,2 | % |
| Secundaris (Batxillerat, FP ) | 18,1 | % |
| Superiors | 10,8 | % |
| Altres | 0,0 | % |
| NS/NC | 12,0 | % |

Abans d’iniciar la primera sessió, el **79,5%** manifesten que van **rebre informació** sobre l’hemodiàlisis i un **73,5%** afirmen que li van demanar el seu **consentiment informat**.

Va rebre informació sobre l’hemodiàlisi abans d’iniciar la primera sessió

Li van demanar el seu consentiment informat abans de la primera sessió

**2016** **2018** **2019** **2020**

85,1% 92,5% 90,6% 79,5%↓

89,2% 93,8% 85,9% 73,5%↓

El 50,6% ha fet sessions de diàlisis en un altre centre (majoritàriament Hospital de Bellvitge), d’ells el 45,2% consideren que el nostre centre és millor i un 11,9% el consideren pitjor:

*La sala més gran, per tant més espai entre pacient, les infermeres més silencioses, per tant més respecte en vers als pacients.*

*El treball en equip Es todo más nuevo*

*Les infermeres li donen més coses*

*Temperatura, aire condicionat, aquí fa molta calor.*

A la pregunta de **‘si pogués triar, tornaria a venir a aquesta unitat’** un 63,9 **%** responen afirmativament, un 3,6% responen que no n’estan segurs, la resta no contesten.



La mitjana de **satisfacció global** dels usuaris és de **4,5 sobre 5**.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Mitjana de satisfacció (1 molt insatisfet 5 molt satisfet)** | **2016** | **2018** | **2019** | **2020** |
| Què li semblen les explicacions que li donen sobre el seu problema de salut, la seva malaltia | 4,0 | 4,3 | 4,3 | 4,1 |
| Què li sembla la predisposició del metge perquè vostè pugui donar la seva opinió | 4,1 | 4,4 | 4,4 | 4,3 |
| Què opina del temps que li dedica el metge en cada sessió | 3,7 | 4,3 | 4,1 | 3,9 |
| Valori la comoditat butaca | 3,4 | 3,8 | 3,4 | 3,6 |
| Valori la il·luminació | 4,1 | 4,2 | 4,3 | 3,9 |
| Valori la temperatura de la unitat | 3,7 | 3,7 | 3,6 | 3,4 |
| Valori la tranquil·litat de la unitat | 4,2 | 4,4 | 4,2 | 4,2 |
| Valori la neteja de la unitat | 4,3 | 4,7 | 4,6 | 4,6 |
| Quina disposició tenen els professionals que l’atenen per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut | 4,2 | 4,6 | 4,5 | 4,5 |
| Te la sensació d’estar en bones mans | 4,4 | 4,7 | 4,6 | 4,6 |
| Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenen amb vostè les infermeres | 4,7 | 4,8 | 3,9 | 4,7 |
| Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenen amb vostè els metges | 4,3 | 4,6 | 4,7 | 4,5 |
| Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenen amb vostè la resta de professionals | 4,6 | 4,7 | 4,6 | 4,7 |
| Els metges i metgesses, i infermeres i infermers parlen davant vostre com si no hi fóssiu | 3,9 | 3,8 | 4,6 | 3,9 |
| Creu que els professionals respecten la confidencialitat de tot allò que es refereix a vostè o a la seva malaltia | 4,6 | 4,6 | 3,6 | 4,4 |
| Creu que el personal respecta els seus drets | 4,5 | 4,6 | 4,5 | 4,5 |
| Ha pogut preguntar tot allò que ha necessitat saber sobre la seva malaltia | 4,4 | 4,6 | 4,5 | 4,3 |
| Ha entès tota la informació que li han donat sobre la seva malaltia | 4,5 | 4,4 | 3,8 | 4,2 |

Informe Satisfacció Usuaris CSAPG\_2020 **88**



* 1. **FARMÀCIA**

## SATISFACCIÓ CLIENT INTERN – ÀMBIT GARRAF

Enquesta anònima autoadministrada que es dona al total de metges i infermeres de l’àmbit Garraf durant el mes d’octubre de 2020. El % de resposta (n=90) en relació al total de la població ha estat del 22,5 %.

|  |  |
| --- | --- |
| **Total enquestes** | 90 |
| **Infermeres** | 57,8% |
| **Metges** | 42,2% |
| **Hospital Sant Antoni Abat** | 28,9% |
| **Hospital Residència Sant Camil** | 68,9% |
| **Hospital Comarcal de l’Alt Penedès** | 1,1% |
| **Centre de Rehabilitació** | 1,1% |



89



|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CSAPG** | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** | **2020** | **Infermer/a** | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** | **2020** |
| Satisfacció global | 4,1 | 4,2 | 4,3 | 4,3 | 4,4 | Satisfacció global | 3,9 | 4,3 | 3,9 | 4,2 | 4,2 |
| Horari d'atenció | 3,6 | 3,6 | 3,6 | 3,7 | 4,0 | Horari d'atenció | 3,2 | 3,8 | 3,2 | 3,4 | 3,8 |
| Accessibilitat (és fàcil contactar amb el Servei,  no posen dificultats) | 4,3 | 4,2 | 4,2 | 4,3 | 4,4 | Accessibilitat (és fàcil contactar amb el  Servei, no posen dificultats) | 4,0 | 4,3 | 4,0 | 4,2 | 4,1 |
| Compliment de terminis (quan es compromet  a entregar una feina ho fa) | 4,3 | 4,2 | 4,4 | 4,4 | 4,4 | Compliment de terminis (quan es  compromet a entregar una feina ho fa) | 4,1 | 4,5 | 4,2 | 4,3 | 4,2 |
| Tracte rebut | 4,5 | 4,6 | 4,8 | 4,7 | 4,6 | Tracte rebut | 4,5 | 4,8 | 4,8 | 4,7 | 4,5 |
| Feina ben feta | 4,2 | 4,2 | 4,3 | 4,3 | 4,3 | Feina ben feta | 4,0 | 4,3 | 4,1 | 4,2 | 4,0 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Hospital Sant Antoni Abat** | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** | **2020** | **Metge/ssa** | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** | **2020** |
| Satisfacció global | 4,2 | 4,1 | 4,0 | 4,1 | 4,3 | Satisfacció global | 4,3 | 4,0 | 4,7 | 4,5 | 4,7 |
| Horari d'atenció | 3,4 | 3,5 | 3,2 | 3,0 | 3,7 | Horari d'atenció | 4,0 | 3,5 | 4,1 | 4,1 | 4,2 |
| Accessibilitat (és fàcil contactar amb el Servei,  no posen dificultats) | 4,3 | 4,1 | 4,3 | 4,2 | 4,3 | Accessibilitat (és fàcil contactar amb el  Servei, no posen dificultats) | 4,5 | 4,1 | 4,5 | 4,4 | 4,7 |
| Compliment de terminis (quan es compromet  a entregar una feina ho fa) | 4,4 | 4,1 | 4,3 | 4,5 | 4,3 | Compliment de terminis (quan es  compromet a entregar una feina ho fa) | 4,5 | 4,0 | 4,6 | 4,5 | 4,7 |
| Tracte rebut | 4,7 | 4,5 | 4,9 | 4,8 | 4,7 | Tracte rebut | 4,6 | 4,4 | 4,9 | 4,6 | 4,9 |
| Feina ben feta | 4,3 | 4,0 | 4,2 | 4,3 | 4,2 | Feina ben feta | 4,3 | 4,0 | 4,5 | 4,4 | 4,7 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Hospital Residència Sant Camil** | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** | **2020** | **Centre de Rehabilitació** | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** | **2020** |
| Satisfacció global | 4,1 | 4,4 | 4,4 | 4,4 | 4,5 | Satisfacció global | -- | -- | 3,0 | 5,0 | 5,0 |
| Horari d'atenció | 3,7 | 3,9 | 3,8 | 3,9 | 4,1 | Horari d'atenció | -- | -- | 1,0 | 5,0 | 4,0 |
| Accessibilitat (és fàcil contactar amb el Servei,  no posen dificultats) | 4,2 | 4,5 | 4,2 | 4,3 | 4,4 | Accessibilitat (és fàcil contactar amb el  Servei, no posen dificultats | -- | -- | 2,0 | 5,0 | 5,0 |
| Compliment de terminis (quan es compromet  a entregar una feina ho fa) | 4,3 | 4,7 | 4,4 | 4,3 | 4,4 | Compliment de terminis (quan es  compromet a entregar una feina ho fa) | -- | -- | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| Tracte rebut | 4,5 | 4,9 | 4,8 | 4,6 | 4,6 | Tracte rebut | -- | -- | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| Feina ben feta | 4,1 | 4,5 | 4,4 | 4,3 | 4,4 | Feina ben feta | -- | -- | 4,0 | 4,0 | 5,0 |

90

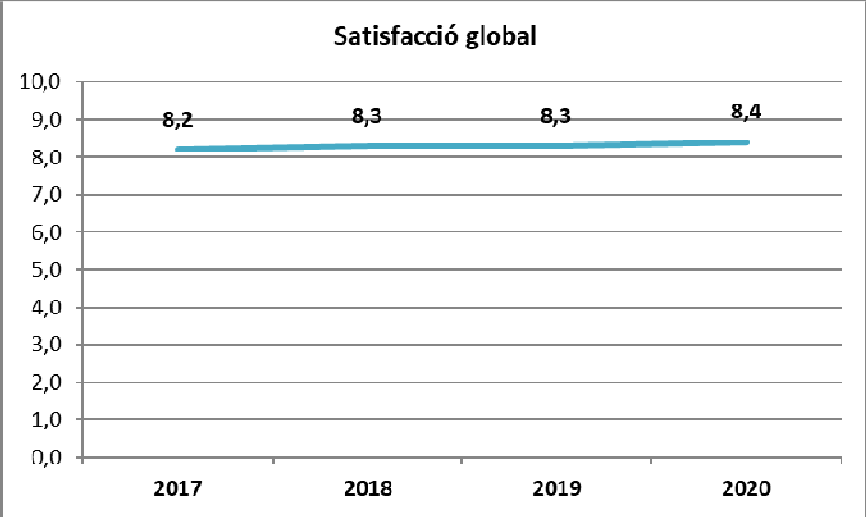
**Comentaris**

* No es pot valorar a la nit
* L'ampliació de l'horari s'agraeix ja que és més senzill aconseguir la medicació que s'ha pautat/modificat tard, i quan els ingressos arriben tard és més fàcil que la medicació estigui preparada al recollir els carros.
* Gran professionalitat i empatia amb els companys
* Bona feina!!
* Treballeu molt i sou bona gent. Salut a tot@s!
* Moltes gràcies
* Satisfecho.
* Los horarios de entrega de los carros de medicación no son compatibles con los horarios de entrega de medicación al paciente de enfermeria
* Va millorant
* Se agradece cuando llaman a los médicos para confirmar dosis y frecuencias de administración. Muy conforme con su trabajo.
* Molta espera en peticions de fàrmacs
* Estoy muy satisfecha con la atención recibida, lo cual redunda en mis pacientes.

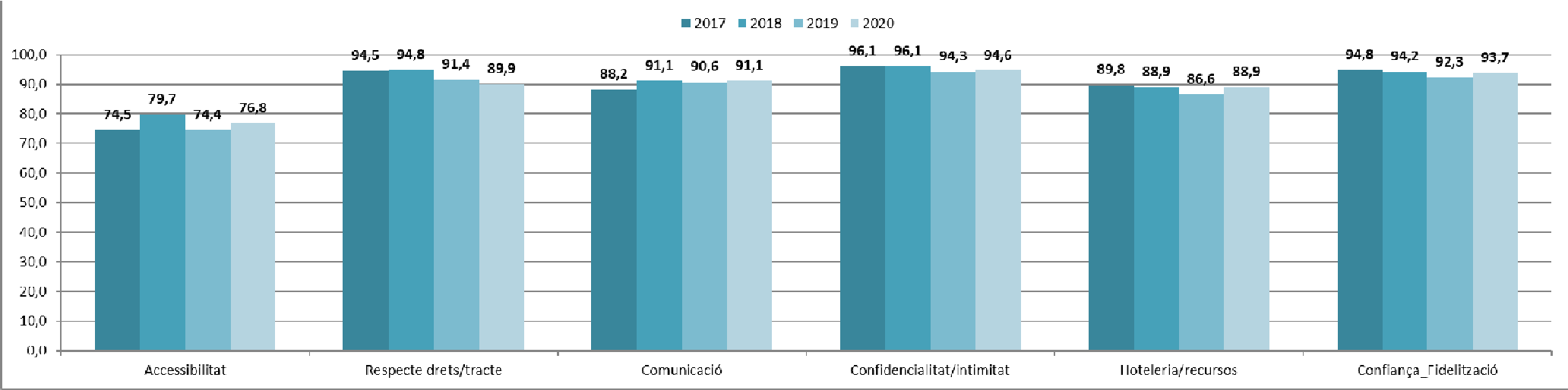
Gracias.

* Servicio fiable y con un estandar de trabajo excelente.
* Servicio excelente.

# 7. DIMENSIONS SATISFACCIÓ







93