

**PLA D'ENQUESTES DE PERCEPCIÓ, EXPERIÈNCIA I  
SATISFACCIÓ DELS USUARIS DEL SERVEI CATALÀ  
DE LA SALUT**

**ATENCIÓ HOSPITALÀRIA AMB INTERNAMENT  
D'AGUTS**

**2021**

**RESULTATS PER CENTRE**

**Hospital Residència Sant Camil- UP 754**

**Unitat d'Experiència  
Gerència d'Atenció Ciutadana**



**Generalitat  
de Catalunya**

**/Salut**

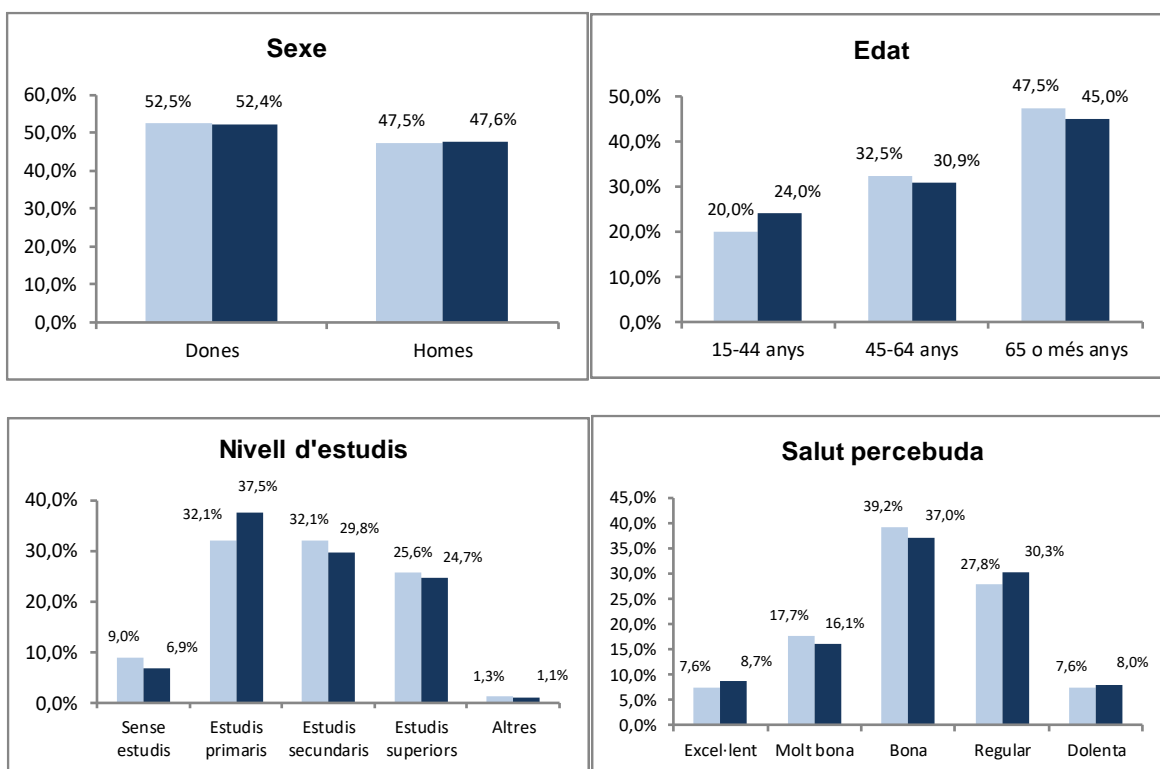
**A. Anàlisi per UP**

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

	Nombre d'enquestes
Hospital Residència Sant Camil	80
<b>CATALUNYA</b>	<b>4383</b>

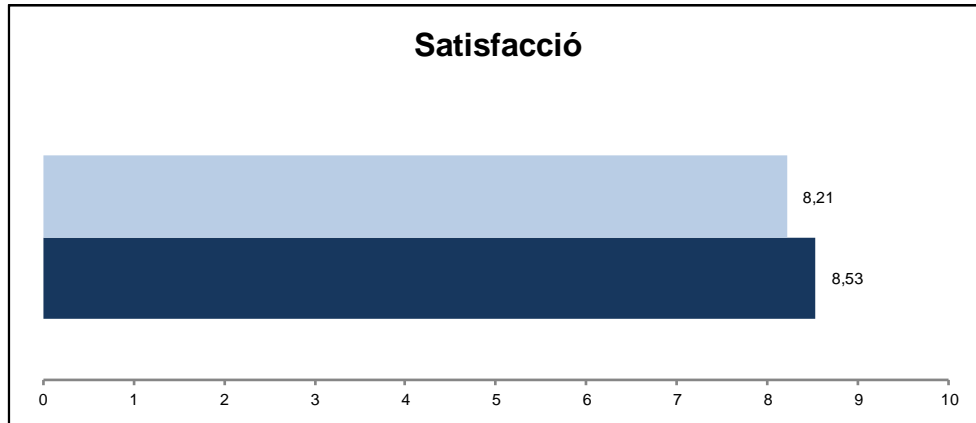
**A.1.1. Característiques sociodemogràfiques**

UP 2021
<b>CATALUNYA 2021</b>

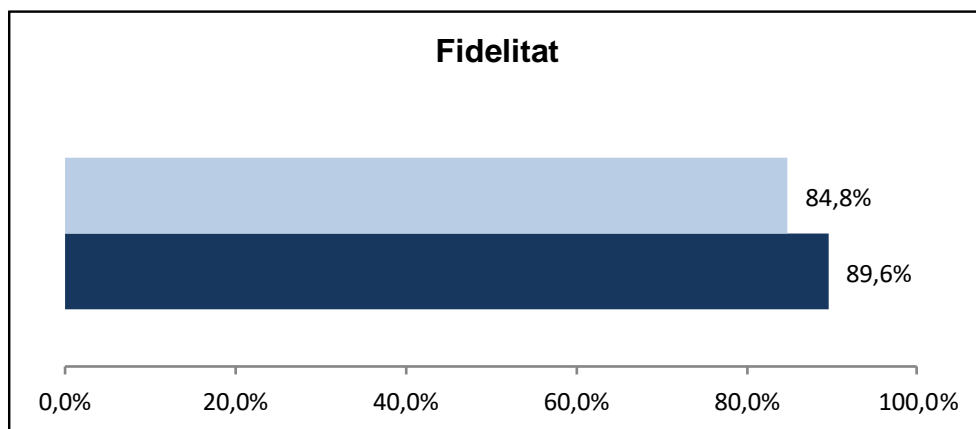


**A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat**

**P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu hospital**



**P102 Si pogués triar, continuaria venint en aquest hospital?**  
(% de pacients que han afirmat que "Sí")



**B. Resultats per àmbit: accessibilitat**

Enunciat	Categories	UP 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
<b>FILTRE</b> Va ingressar per urgències o tenia el dia d'ingrés programat amb antelació?  UP 2021 N 80 NS/NC 0	Per urgències	66,3%	54,6%	
	Programat o llista d'espera	33,8%	45,4%	
<b>P1</b> Com valora el temps que va estar a la llista d'espera fins al seu ingrés?  UP 2021 N 26 NS/NC 1	Molt curt	7,7%	10,6%	
	Curt	23,1%	25,5%	
	Normal	34,6%	39,2%	
	Llarg	11,5%	15,0%	
	Molt llarg	23,1%	9,8%	
	Indicador positiu	65,4%	75,3%	

**B. Resultats per àmbit: Informació i comunicació**

Enunciat	Categories	UP 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P2 Un cop a l'habitació, què li van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital?	Perfecte	24,0%	25,5%	
	Molt bé	26,7%	29,9%	
	Bé	37,3%	36,6%	
	Regular	8,0%	6,1%	
	Malament	4,0%	2,0%	
UP 2021 N 75 NS/NC 2 No em van donar cap explicació 3	Indicador positiu	88,0%	91,9%	
P9 Que li va semblar les explicacions que li van donar sobre el seu problema de salut, la seva malaltia?	Perfectes	35,1%	32,8%	
	Molt bé	22,1%	28,4%	
	Bé	27,3%	28,4%	
	Regular	11,7%	7,6%	
	Malament	3,9%	2,8%	
UP 2021 N 77 NS/NC 1 No em va donar informació 2	Indicador positiu	84,4%	89,6%	
P10 Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	Perfecta	31,2%	31,4%	
	Molt bé	22,1%	27,4%	
	Bé	33,8%	32,5%	
	Regular	7,8%	6,6%	
	Malament	5,2%	2,1%	
UP 2021 N 77 NS/NC 3 No em van fer proves 0 No em van donar informació 0	Indicador positiu	87,0%	91,3%	
P11 Li van demanar el consentiment informat abans de fer-li l'operació o les proves?	Sí	75,0%	73,0%	
	No	7,5%	6,7%	
	No ho recordo	17,5%	20,2%	
	Indicador positiu	75,0%	73,0%	
UP 2021 N 80 NS/NC 0 No em van donar informació 0				
FILTRE El van operar mentre estava a l'hospital?	Sí	50,0%	57,2%	
	No	50,0%	42,8%	
UP 2021 N 80 NS/NC 0				
P12 Com valora la informació que li van donar sobre l'operació que li van fer?	Perfecta	37,5%	35,2%	
	Molt bé	25,0%	28,4%	
	Bé	22,5%	27,4%	
	Regular	7,5%	6,5%	
	Malament	7,5%	2,5%	
UP 2021 N 40 NS/NC 0 No em van donar informació 0	Indicador positiu	85,0%	91,0%	
P13 Li van demanar el consentiment informat abans de fer-li l'operació?	Sí	85,0%	89,1%	
	No	0,0%	1,6%	
	No ho recordo	15,0%	9,3%	
	Indicador positiu	85,0%	89,1%	
UP 2021 N 40 NS/NC 0 No em van donar informació 0				
P17 La informació que li van donar els diferents professionals sobre el seu problema de salut era coherent?	Sempre	73,6%	76,5%	
	Gairebé sempre	11,1%	11,3%	
	Sovint	8,3%	6,1%	
	Poques vegades	4,2%	4,1%	
	Mai/gairebé mai	2,8%	2,1%	
	Indicador positiu	93,1%	93,8%	
UP 2021 N 72 NS/NC 8				
P20 Quan va marxar de l'hospital va entendre tot el que havia de fer?	Perfectament	50,6%	53,1%	
	Molt bé	15,6%	19,1%	
	Bé	23,4%	23,1%	
	Regular	7,8%	3,8%	
	Malament	2,6%	0,9%	
UP 2021 N 77 NS/NC 1 No em van explicar res 2	Indicador positiu	89,6%	95,3%	

**B. Resultats per àmbit: confort i espais**

Enunciat	Categories	UP 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P3 Valori en general la comoditat de l'habitació	Perfecta	11,4%	18,2%	
	Molt bona	22,8%	24,8%	
	Bona	45,6%	45,0%	
	Regular	17,7%	9,5%	
	Malament	2,5%	2,5%	
UP 2021 N 79 NS/NC 1	Indicador positiu	79,7%	88,0%	
P4 Què li va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit?	Perfecta	21,8%	27,3%	
	Molt bé	24,4%	24,0%	
	Bé	35,9%	34,6%	
	Regular	9,0%	9,5%	
	Malament	9,0%	4,5%	
UP 2021 N 78 NS/NC 2	Indicador positiu	82,1%	86,0%	
P5 Va tenir problemes o inconvenients pel fet de compartir habitació amb un altre pacient?	Mai/gairebé mai	70,2%	78,3%	
	Poques vegades	15,8%	13,8%	
	Sovint	5,3%	3,6%	
	Gairebé sempre	3,5%	1,4%	
	Sempre	5,3%	2,9%	
UP 2021 N 57 NS/NC 2 Vaig estar sol 21	Indicador positiu	86,0%	92,1%	
P6 De vegades els problemes de salut fan que no es pugui menjar de tot i cal fer algun tipus de dieta, tenint en compte això, què li va semblar el menjar de l'hospital?	Perfecte	7,8%	14,2%	
	Molt bé	10,4%	16,4%	
	Bé	39,0%	36,2%	
	Regular	29,9%	21,6%	
	Malament	13,0%	11,6%	
UP 2021 N 77 NS/NC 3	Indicador positiu	57,1%	66,8%	

**B. Resultats per àmbit: tracte i professionals**

Enunciat	Categories	UP 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P7 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	40,5%	43,6%	
	Molt bé	30,4%	35,1%	
	Bé	17,7%	16,7%	
	Regular	8,9%	3,6%	
	Malament	2,5%	1,1%	
UP 2021 N 79 NS/NC 1	Indicador positiu	88,6%	95,3%	
P8 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè els metges?	Perfecte	41,3%	42,3%	
	Molt bé	26,3%	32,0%	
	Bé	25,0%	20,4%	
	Regular	5,0%	3,8%	
	Malament	2,5%	1,5%	
UP 2021 N 80 NS/NC 0	Indicador positiu	92,5%	94,7%	
P14 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?	Perfecta	34,2%	32,6%	
	Molt bona	25,3%	28,7%	
	Bona	26,6%	30,1%	
	Regular	8,9%	6,3%	
	Malament	5,1%	2,2%	
UP 2021 N 79 NS/NC 1	Indicador positiu	86,1%	91,5%	
P15 Què li va semblar la predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió?	Perfecta	34,6%	33,4%	
	Molt bé	33,3%	26,9%	
	Bé	20,5%	31,1%	
	Regular	6,4%	6,2%	
	Malament	5,1%	2,4%	
UP 2021 N 78 NS/NC 2	Indicador positiu	88,5%	91,4%	
P16 Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	72,6%	76,7%	
	Gairebé sempre	12,3%	11,3%	
	Sovint	8,2%	5,8%	
	Poques vegades	4,1%	4,1%	
	Mai/gairebé mai	2,7%	2,2%	
UP 2021 N 73 NS/NC 7	Indicador positiu	93,2%	93,7%	
P18 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat?	Perfecte	31,3%	35,6%	
	Molt bé	17,5%	24,1%	
	Bé	36,3%	32,4%	
	Regular	11,3%	6,4%	
	Malament	3,8%	1,5%	
UP 2021 N 80 NS/NC 0	Indicador positiu	85,0%	92,1%	

**B. Resultats per àmbit: altres**

Enunciat	Categories	UP 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P19 Quan tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?	Sempre	76,8%	81,0%	
	Gairebé sempre	7,2%	9,9%	
	Sovint	4,3%	4,8%	
	Poques vegades	5,8%	3,1%	
	Mai/gairebé mai	5,8%	1,2%	
UP 2021 N 69 NS/NC 0	Indicador positiu	88,4%	95,7%	
No vaig tenir dolor 11				



**B. Resultats per àmbit: Visió global del sistema**

Enunciat	Categories	UP 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu hospital	Satisfacció	8,21	8,53	UP 2021
DES. UP 1,873829				CAT 2021
UP 2021 N 80 NS/NC 0				
P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest hospital?	Sí	84,8%	89,6%	UP 2021
	No	10,1%	5,3%	
	No n'estic segur	5,1%	5,1%	CAT 2021
UP 2021 N 79 NS/NC 1	Indicador positiu	84,8%	89,6%	

**C. Indicador positiu**

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

Pregunta resumida	UP 2018	UP 2021	Catalunya
P1 Temps a la llista d'espera	81,3%	<b>65,4%</b>	75,3%
P2 Explicacions funcionament hospital	92,3%	<b>88,0%</b>	91,9%
P3 La comoditat de l'habitació	91,1%	<b>79,7%</b>	88,0%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	77,5%	<b>82,1%</b>	86,0%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	86,4%	<b>86,0%</b>	92,1%
P6 El menjar de l'hospital	63,3%	<b>57,1%</b>	66,8%
P7 Tracte personal de les infermeres	92,5%	<b>88,6%</b>	95,3%
P8 Tracte personal del metge	96,2%	<b>92,5%</b>	94,7%
P9 Informació sobre la seva malaltia	91,1%	<b>84,4%</b>	89,6%
P10 Informació sobre les proves	94,9%	<b>87,0%</b>	91,3%
P11 Consentiment informat abans operació o proves	73,1%	<b>75,0%</b>	73,0%
P12 Informació sobre l'operació	100,0%	<b>85,0%</b>	91,0%
P13 Consentiment informat abans operació	87,1%	<b>85,0%</b>	89,1%
P14 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	93,7%	<b>86,1%</b>	91,5%
P15 Donar la seva opinió	93,7%	<b>88,5%</b>	91,4%
P16 Sentir-se en bones mans	93,6%	<b>93,2%</b>	93,7%
P17 Informació coherent	93,3%	<b>93,1%</b>	93,8%
P18 Respecte a la seva intimitat	93,5%	<b>85,0%</b>	92,1%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	95,7%	<b>88,4%</b>	95,7%
P20 Explicacions quan va marxar de l'hospital	97,5%	<b>89,6%</b>	95,3%
P101 Grau de satisfacció global	8,61	<b>8,21</b>	8,53
P102 Continuaría venint?	88,8%	<b>84,8%</b>	89,6%

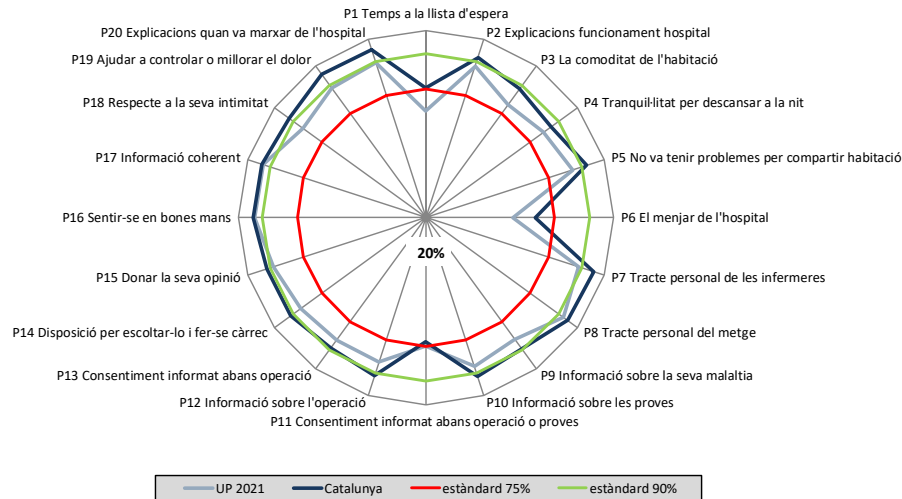
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de l'hospital l'any 2021 en relació a Catalunya 2021.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de l'hospital l'any 2021 en relació a Catalunya 2021.

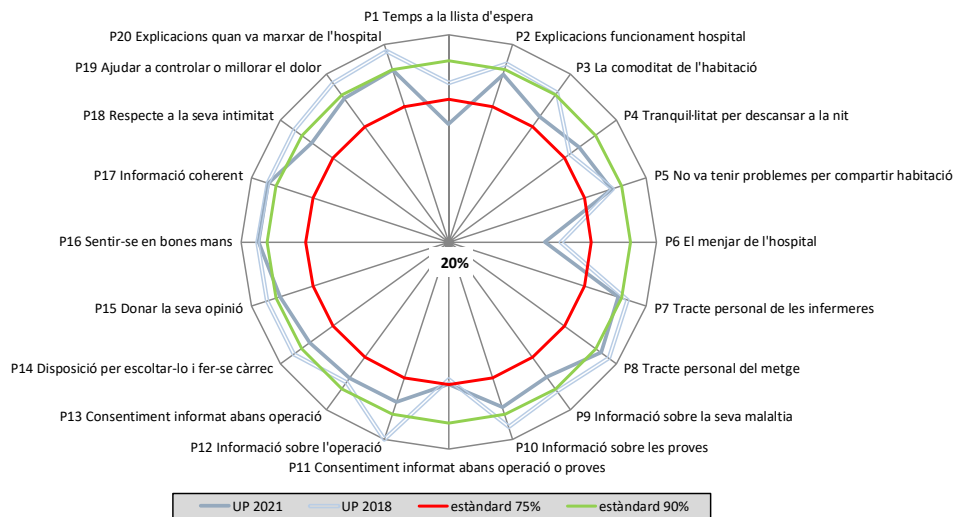
## D. Representació gràfica radial de les preguntes

Els gràfics radials, que apareixen a continuació, mostren de manera visual l'indicador positiu per a cada pregunta.

### D.1. Comparació de l'hospital 2021 amb Catalunya 2021



### D.2. Comparació de l'hospital 2021 amb l'hospital 2018



**E. Els millors resultats de Catalunya**

La següent taula mostra a la primera columna els vostres resultats i a la segona el millor resultat obtingut en cada pregunta a Catalunya.

Pregunta resumida	UP 2021	Millors resultats
P1 Temps a la llista d'espera	65,4%	100,0%
P2 Explicacions funcionament hospital	88,0%	100,0%
P3 La comoditat de l'habitació	79,7%	100,0%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	82,1%	100%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	86,0%	100%
P6 El menjar de l'hospital	57,1%	91,0%
P7 Tracte personal de les infermeres	88,6%	100,0%
P8 Tracte personal del metge	92,5%	100,0%
P9 Informació sobre la seva malaltia	84,4%	96%
P10 Informació sobre les proves	87,0%	100%
P11 Consentiment informat abans operació o proves	75,0%	86,4%
P12 Informació sobre l'operació	85,0%	100%
P13 Consentiment informat abans operació	85,0%	100%
P14 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	86,1%	99%
P15 Donar la seva opinió	88,5%	99%
P16 Sentir-se en bones mans	93,2%	99%
P17 Informació coherent	93,1%	100,0%
P18 Respecte a la seva intimitat	85,0%	100,0%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	88,4%	100,0%
P20 Explicacions quan va marxar de l'hospital	89,6%	100,0%
P101 Grau de satisfacció global	8,21	9,32
P102 Continuaria venint?	84,8%	98,8%