



HOSPITAL COMARCAL
de l'Alt Penedès

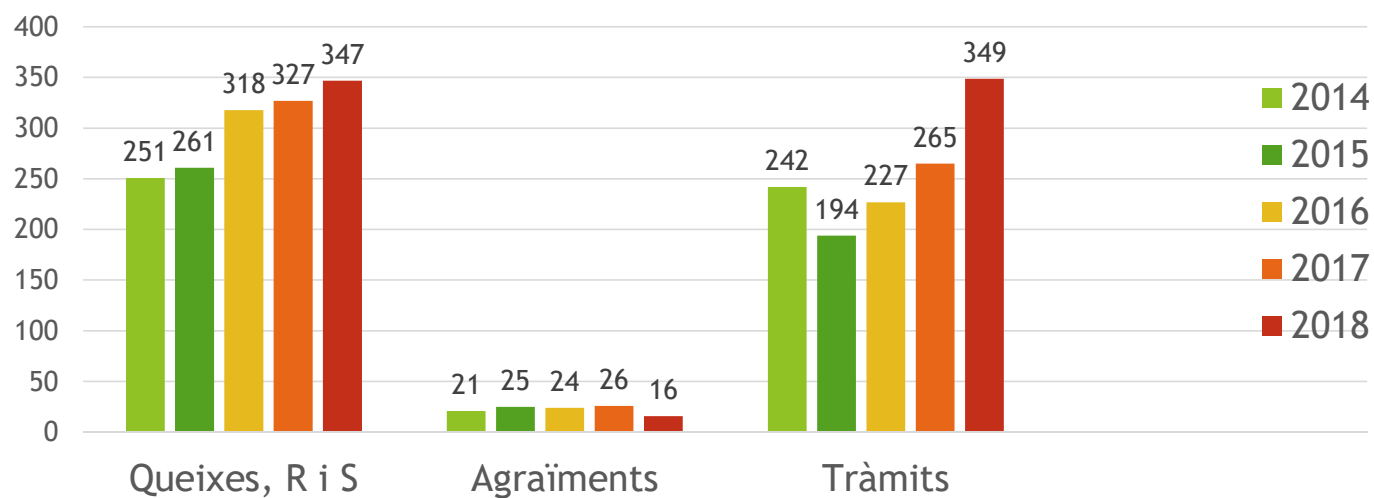


Informe de QP Memòria 2018

Direcció d'atenció a la ciutadania

Tots els serveis

Evolució queixes, agraïments i tràmits



Petit increment de queixes i reclamacions, i més significatiu dels tràmits atesos a la UAC

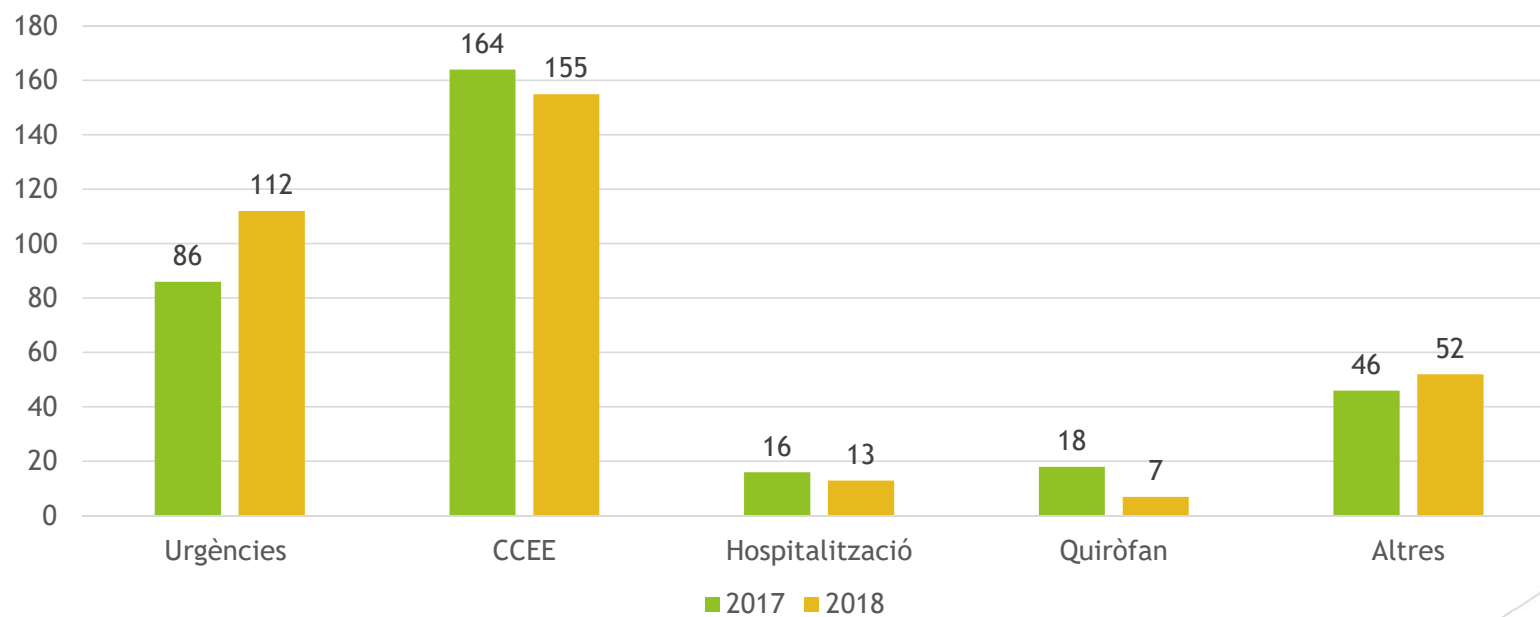
Queixes i reclamacions

L'origen



HOSPITAL COMARCAL
de l'Alt Penedès

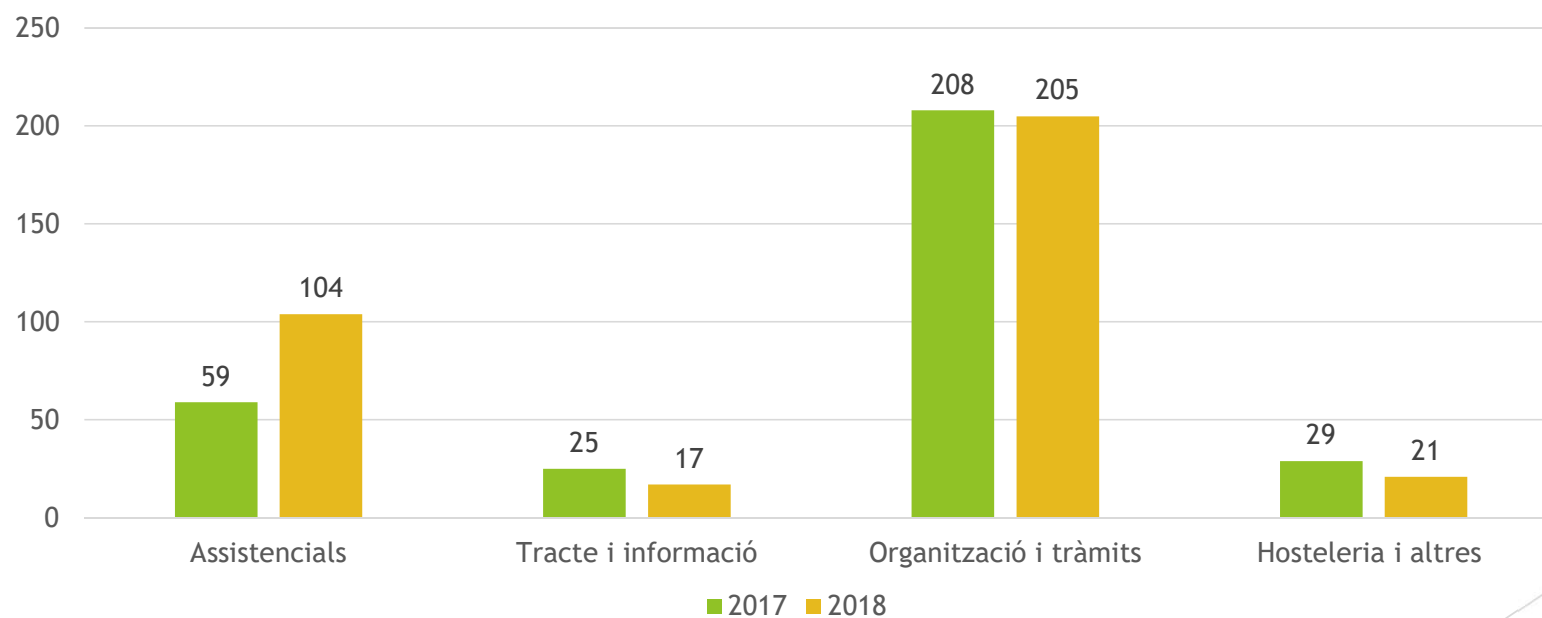
Comparatiu 2017-2018



Queixes i reclamacions

Els motius

Comparativa 2017-2018

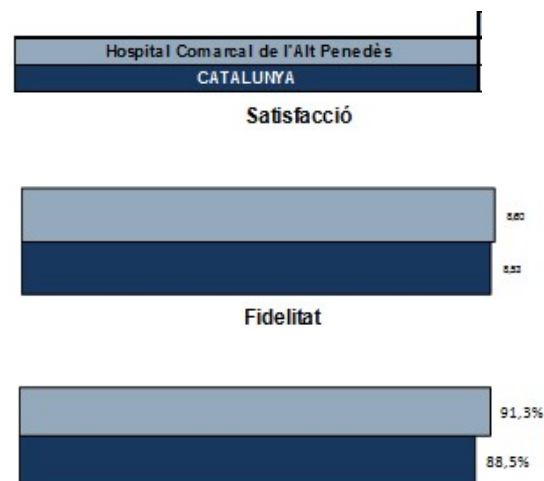


Enquesta PLAENSA CatSalut d'Hospitalització

Pregunta resumida	UP 2015	UP 2018	Catalunya
P1 Temps a la llista d'espera	86,7%	95,2%	78,6%
P2 Explicacions funcionament hospital	97,1%	94,7%	93,6%
P3 La comoditat de l'habitació	89,9%	87,5%	82,8%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	92,5%	87,5%	81,5%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	89,6%	93,4%	89,9%
P6 El menjar de l'hospital	61,3%	77,2%	64,3%
P7 Tracte personal de les infermeres	96,3%	91,3%	95,8%
P8 Tracte personal del metge	97,5%	96,3%	95,3%
P9 Informació sobre la seva malaltia	94,6%	88,5%	88,7%
P10 Informació sobre les proves	96,0%	93,4%	90,8%
P11 Consentiment informat abans operació o proves	71,8%	69,3%	71,2%
P12 Informació sobre l'operació	94,3%	96,9%	94,2%
P13 Consentiment informat abans operació		87,9%	86,6%
P14 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	95,0%	90,0%	91,2%
P15 Donar la seva opinió	95,0%	93,8%	91,5%
P16 Sentir-se en bones mans	96,2%	93,4%	93,8%
P17 Informació coherent	94,7%	88,2%	93,2%
P18 Respecte a la seva intimitat	91,3%	93,5%	93,3%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	95,5%	91,7%	96,0%
P20 Explicacions quan va marxar de l'hospital	93,8%	95,0%	96,4%
P101 Grau de satisfacció global	8,39	8,60	8,53
P102 Continuaria venint?	88,8%	91,3%	88,5%

En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2018 en relació a Catalunya 2018.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu

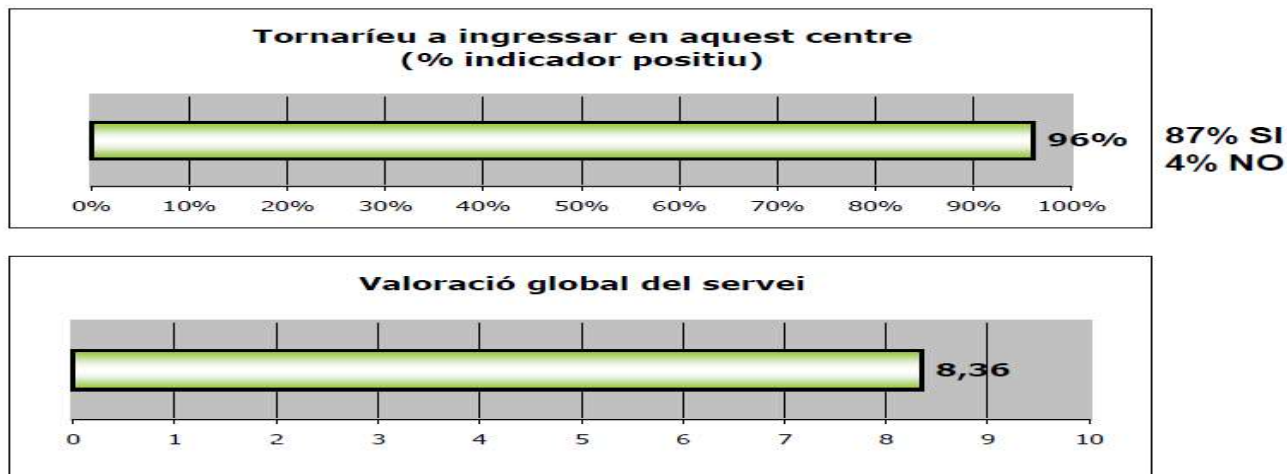


Valoració global

Obtenim una nota de 8,6 (anterior 8.4) sobre 10 i el 91.3% (anterior 88,8%) continuaria venint. Ens situem per sobre la mitjana de Catalunya en la majoria d'ítems.

ENQUESTA DE SATISFACCIÓ. HOSPITALITZACIÓ 2018

L'enquesta es distribueix a totes les persones usuàries donades d'alta que ingressen a hospitalització i que la contesten de manera voluntària el 5,83 % del total de pacients atesos a hospitalització.

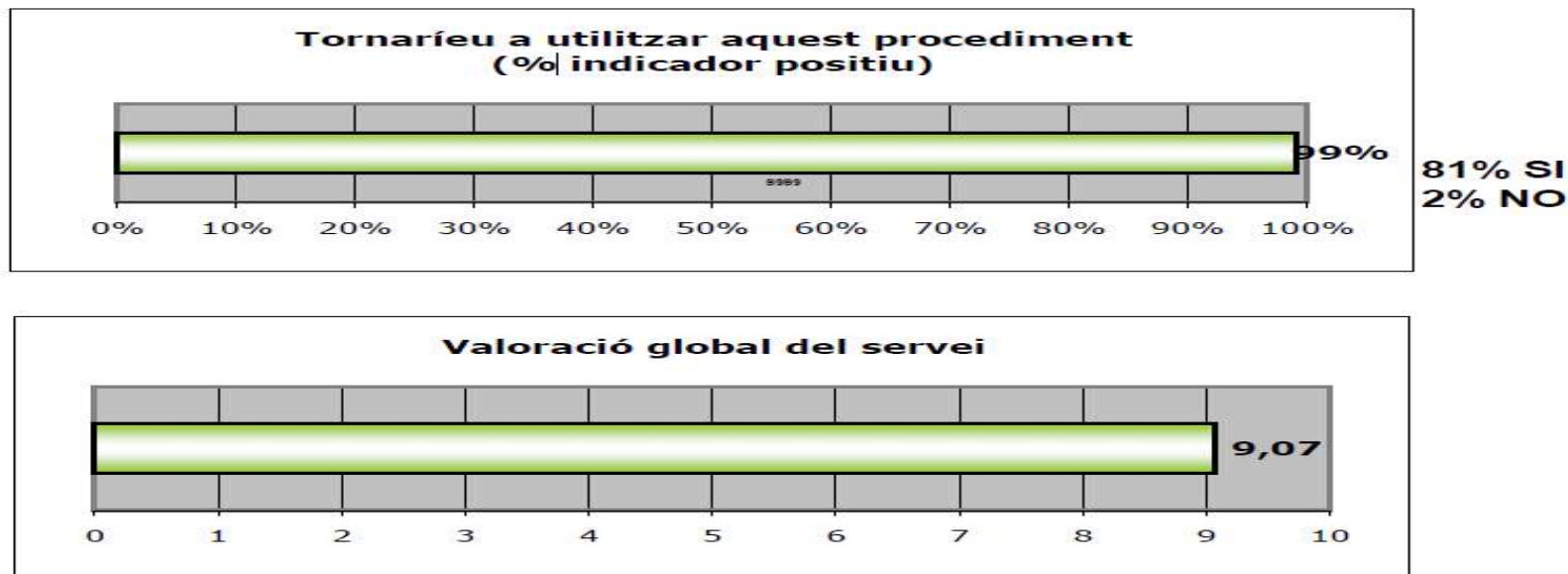


Resultats excel·lents excepte en l'espera per ser atesos i ingressats des d'urgències, la puntualitat a quiròfan, la qualitat en l'hosteleria i el coneixement dels drets i deures i la participació en les decisions .



ENQUESTA DE SATISFACCIÓ. UCSI 2018

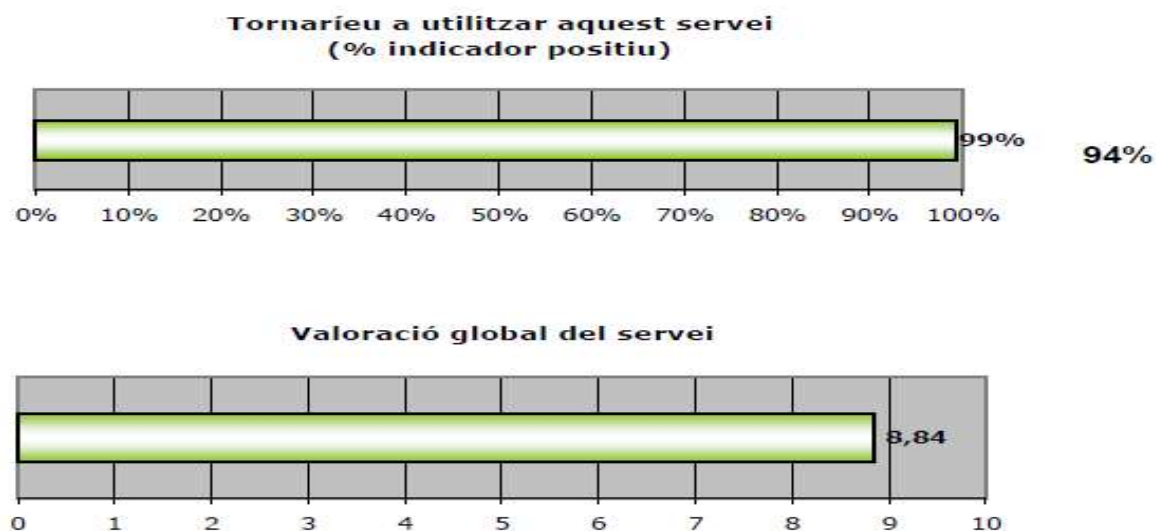
L'enquesta es distribueix a totes les persones ateses a la unitat de cirurgia sense ingrès que la contesten de manera voluntària. Representa el 4,40 % del total de pacients atesos a la UCSI.



Resultats excel·lents en la majoria dels ítems, excepte en la puntualitat, el seguiment telefònic, el coneixement dels drets i deures, i la participació en les decisions.

ENQUESTA DE SATISFACCIÓ. SERVEI DE REHABILITACIÓ

L'enquesta es distribueix a totes les persones usuàries donades d'alta en el servei i que la contesten de manera voluntària el 6,90% del total de pacients atesos.



Molt bon resultat en tots els ítems preguntats resultats superiors al 95% de respostes positives, excepte en el que pregunten pel temps d'espera per a ser visitats o atesos.

Resum QP 2018

Més queixes i reclamacions. També més tràmits i activitat a la Unitat d'atenció al ciutadà, UAC.

Creixen les queixes de tipus Assistencial i a l'àrea urgències.
Disminueixen a CCEE.

Resultats bons de l'enquesta Plaensa del CatSalut d'enguany, corresponent a hospitalització.

Resultats bons i similars a les anteriors edicions en les enquestes pròpies.

Iniciats i acordats amb els responsables els plans de millora.



HOSPITAL COMARCAL
de l'Alt Penedès