

**PLA D'ENQUESTES
DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS
DEL CATSALUT PER LÍNIA DE SERVEI
CIRURGIA MAJOR AMBULATORIA
2017
RESULTATS PER CENTRE**

Hospital Dos de Maig - UP 726

**Àrea Sanitària
Divisió d'Atenció al Ciutadà - Unitat de Qualitat**

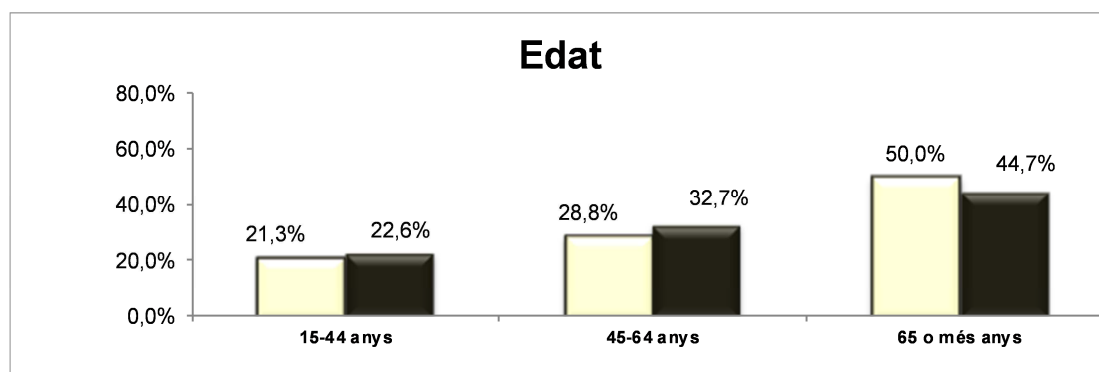
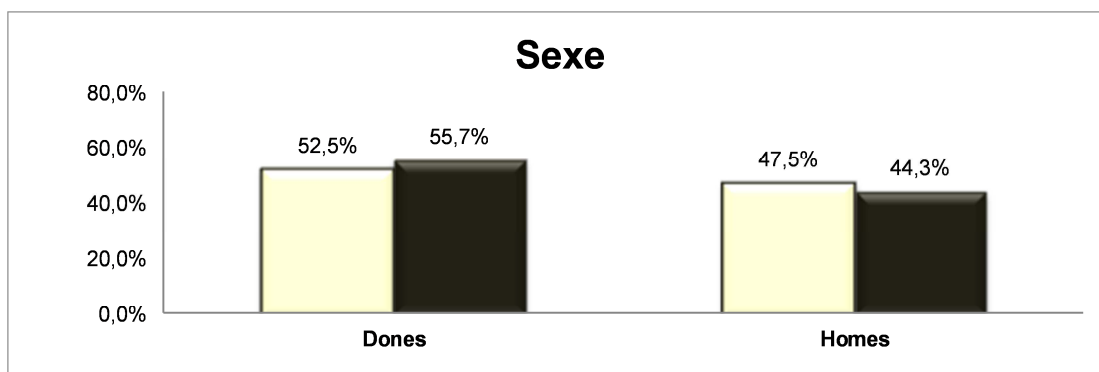
A. Anàlisi per UP

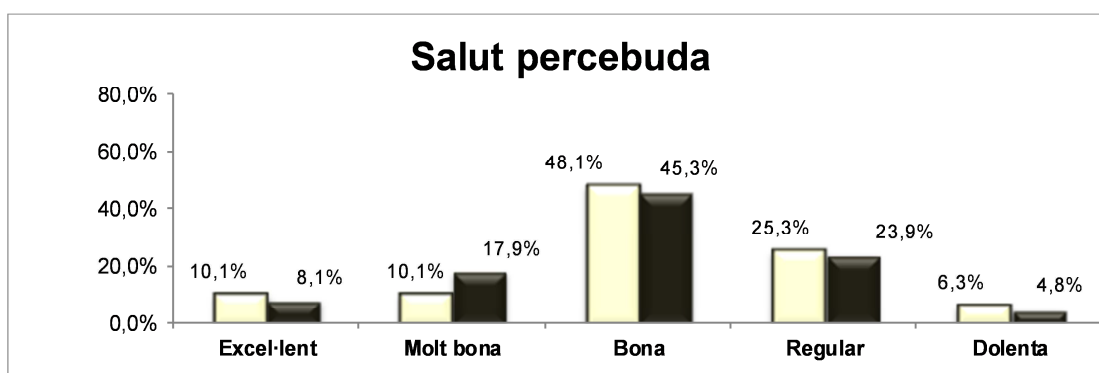
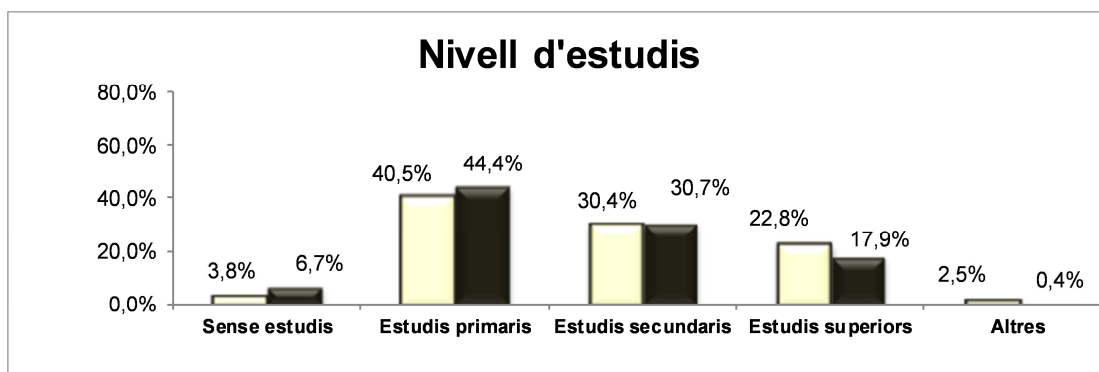
A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Hospital Dos de Maig	80
CATALUNYA	4573

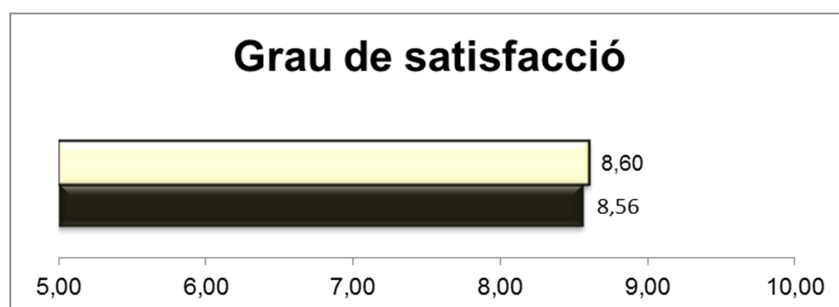
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP
 Catalunya

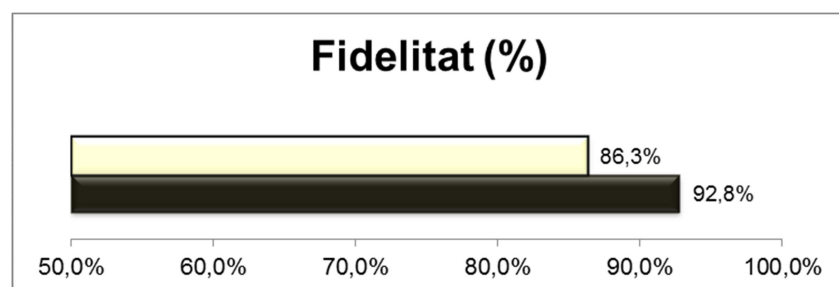




A.2. Mesures de satisfacció global i fidelitat



Nota: P101 Valori la seva satisfacció global amb l'assistència rebuda



Nota: P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix centre?

B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Up Catalunya

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P1 Com valora les explicacions que li van donar sobre el funcionament de la cirurgia major ambulatoria (CMA) intervenció sense quedar-se ingressat a l'hospital? N 80 NS/NC 0	Perfectament	28,8%	
	Molt bé	28,8%	
	Bé	36,3%	
	Regular	3,8%	
	Malament	2,5%	
P2 Com valora la informació que li van donar sobre les proves que li van fer abans de la operació? N 80 NS/NC 0	Perfecta	26,3%	
	Molt bé	37,5%	
	Bé	33,8%	
	Regular	2,5%	
	Malament	0,0%	
P3 Com valora l'atenció que va rebre durant aquestes proves (preoperatòries)? N 80 NS/NC 0	Perfecta	27,5%	
	Molt bona	30,0%	
	Bona	41,3%	
	Regular	1,3%	
	Malament	0,0%	
P4 Com valora el temps d'espera des de que li van dir que l'havien d'operar / intervenir amb cirurgia major ambulatoria fins que li van realitzar? N 78 NS/NC 2	Molt curt	7,7%	
	Curt	10,3%	
	Normal	51,3%	
	Llarg	21,8%	
	Molt llarg	9,0%	
P5 Com valora la informació que li van donar sobre què havia de fer i portar el dia de la intervenció (què fer amb medicació, higiene, roba, dejú, necessitat d'acompanyant, etc.)? N 80 NS/NC 0	Perfecta	38,8%	
	Molt bona	21,3%	
	Bona	33,8%	
	Regular	5,0%	
	Malament	1,3%	
P6 Valori la comoditat de l'espai on va estar abans de la intervenció (sala, espai, box...)? N 79 NS/NC 1	Perfecta	7,6%	
	Molt bona	22,8%	
	Bona	45,6%	
	Regular	20,3%	
	Malament	3,8%	
P7 Tenint en compte l'hora d'intervenció que li havien donat, com valora la puntualitat per entrar a quiròfan? N 80 NS/NC 0	Perfecta	28,8%	
	Molt bé	23,8%	
	Bé	38,8%	
	Regular	8,8%	
	Malament	0,0%	
P8 Què li sembla la informació que li van donar sobre com seria la intervenció? N 78 NS/NC 1	Perfecta	23,1%	
	Molt bona	26,9%	
	Bona	38,5%	
	Regular	10,3%	
	Malament	1,3%	

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P9 Com valora el tracte personal, amabilitat, que van tenir amb vostè les infermeres?	Perfecte	40,0%	
	Molt bé	35,0%	
	Bé	21,3%	
	Regular	0,0%	
	Malament	3,8%	
N 80 NS/NC 0			
P10 Com valora el tracte personal, amabilitat, que van tenir amb vostè els metges?	Perfecte	43,0%	
	Molt bé	30,4%	
	Bé	20,3%	
	Regular	6,3%	
	Malament	0,0%	
N 79 NS/NC 1			
P11 Com valora el tracte personal, l'amabilitat, del personal del servei d'admissions?	Perfecte	32,5%	
	Molt bé	26,3%	
	Bé	38,8%	
	Regular	2,5%	
	Malament	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
No vaig tenir contacte	0		
P12 Va tenir la sensació d'estar en bones mans durant la intervenció?	Sempre	82,9%	
	Gairebé sempre	11,8%	
	Sovint	1,3%	
	Poques vegades	3,9%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	
N 76 NS/NC 4			
P13 Al llarg de la intervenció, va sentir / tenir dolor?	Mai/gairebé mai	85,0%	
	Poques vegades	13,8%	
	Sovint	0,0%	
	Gairebé sempre	0,0%	
	Sempre	1,3%	
N 80 NS/NC 0			
P14 Un cop finalitzada la intervenció, com valora el temps que va haver d'estar en observació abans de marxar a casa?	Molt curt	5,1%	
	Curt	17,9%	
	Normal	71,8%	
	Llarg	5,1%	
	Molt llarg	0,0%	
N 78 NS/NC 2			
P15 Com considera que va ser la informació que li van donar (a vostè o familiars) sobre com havia anat la intervenció?	Perfecta	27,6%	
	Molt bona	19,7%	
	Bona	44,7%	
	Regular	7,9%	
	Malament	0,0%	
N 76 NS/NC 4			
P16 Com valora la informació que li van donar sobre tot el que havia de fer els dies després de la intervenció (medicació, cures, dieta, etc.)?	Perfecta	28,2%	
	Molt bé	29,5%	
	Bé	38,5%	
	Regular	3,8%	
	Malament	0,0%	
N 78 NS/NC 2			
P17 Com valora el seguiment telefònic que es va realitzar per veure com es trobava l'endemà de l'operació?	Perfecte	27,6%	
	Molt bé	32,8%	
	Bé	34,5%	
	Regular	5,2%	
	Malament	0,0%	
N 58 NS/NC 7			
No vaig rebre cap trucada	15		

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P18 Li van facilitar un número de telèfon per contactar amb l'hospital mentre estava a casa recuperant-se per qualsevol dubte o incidència?	Sempre	93,9%	
	Gairebé sempre	1,5%	
	Sovint	1,5%	
	Poques vegades	1,5%	
N 66 NS/NC 7			
No em van donar cap número	Mai/gairebé mai	1,5%	
P19 Si va necessitar trucar a l'hospital per a qualsevol dubte o incidència, què li va semblar el temps que va haver d'esperar per ser atès?	Molt curt	20,0%	
	Curt	33,3%	
	Normal	26,7%	
	Llarg	6,7%	
	Molt llarg	13,3%	
N 15 NS/NC 3			
No vaig haver de trucar		62	
P20 Quan va trucar a l'hospital (per a qualsevol dubte o incidència) com valora l'atenció que va rebre?	Perfecta	18,8%	
	Molt bona	37,5%	
	Bona	43,8%	
	Regular	0,0%	
	Malament	0,0%	
N 16 NS/NC 2			
No vaig haver de trucar		62	
P21 Com valora l'atenció rebuda en la primera visita de control que li van realitzar després de la intervenció?	Perfecta	36,3%	
	Molt bona	25,0%	
	Bona	35,0%	
	Regular	1,3%	
	Malament	2,5%	
N 80 NS/NC 0			
P22 Com valora el seguiment que li han realitzat els professionals després de la intervenció?	Perfecte	26,7%	
	Molt bé	22,7%	
	Bé	41,3%	
	Regular	4,0%	
	Malament	5,3%	
N 75 NS/NC 2			
No vaig rebre cap trucada		3	
P23 Quin diria que ha estat el grau de millora que li ha suposat la intervenció realitzada?	Molta	43,4%	
	Força	32,9%	
	Normal	13,2%	
	Poca	5,3%	
	Cap/gairebé cap	5,3%	
N 76 NS/NC 4			
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el procediment que li varen fer	Satisfacció	8,60	
N 80 NS/NC 0			
P102 Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?	Sí	86,3%	
	No	8,8%	
	No n'estic segur	5,0%	
N 80 NS/NC 0			

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	Catalunya 2017	Hospital Dos de Maig
P1 Explicacions sobre funcionament CMA	94,3%	93,8%
P2 Informació sobre proves preoperatòries	95,3%	97,5%
P3 Atenció rebuda durant proves preoperatòries	97,1%	98,8%
P4 Temps d'espera fins intervenció	64,3%	69,2%
P5 Informació del dia de l'intervenció	96,0%	93,8%
P6 Comoditat espai abans intervenció	88,7%	75,9%
P7 Puntualitat per entrar al quiròfan	87,7%	91,3%
P8 Informació de com seria la intervenció	93,0%	88,5%
P9 Tracte personal de les infermeres	98,1%	96,3%
P10 Tracte personal del metge	96,5%	93,7%
P11 Tracte personal dels serveis d'admissions	96,5%	97,5%
P12 Sensació d'estar en bones mans	97,0%	96,1%
P13 Va sentir dolor durant l'intervenció	95,7%	98,8%
P14 Temps en observació abans d'anar a casa	93,6%	94,9%
P15 Informació de com havia anat la intervenció	91,6%	92,1%
P16 Informació del que havia de fer dies següents	93,5%	96,2%
P17 Seguiment telefònic l'endemà de la intervenció	93,6%	94,8%
P18 Facilitar número de telèfon	96,5%	97,0%
P19 Temps d'espera mentre trucava	80,4%	80,0%
P20 Atenció rebuda quan va trucar	88,7%	100,0%
P21 Atenció rebuda primera visita de control	92,6%	96,3%
P22 Seguiment després intervenció	88,5%	90,7%
P23 Grau de millora que li ha suposat la intervenció	85,5%	89,5%
P101 Grau de satisfacció global	8,56	8,60
P102 Continuaria venint?	92,8%	86,3%

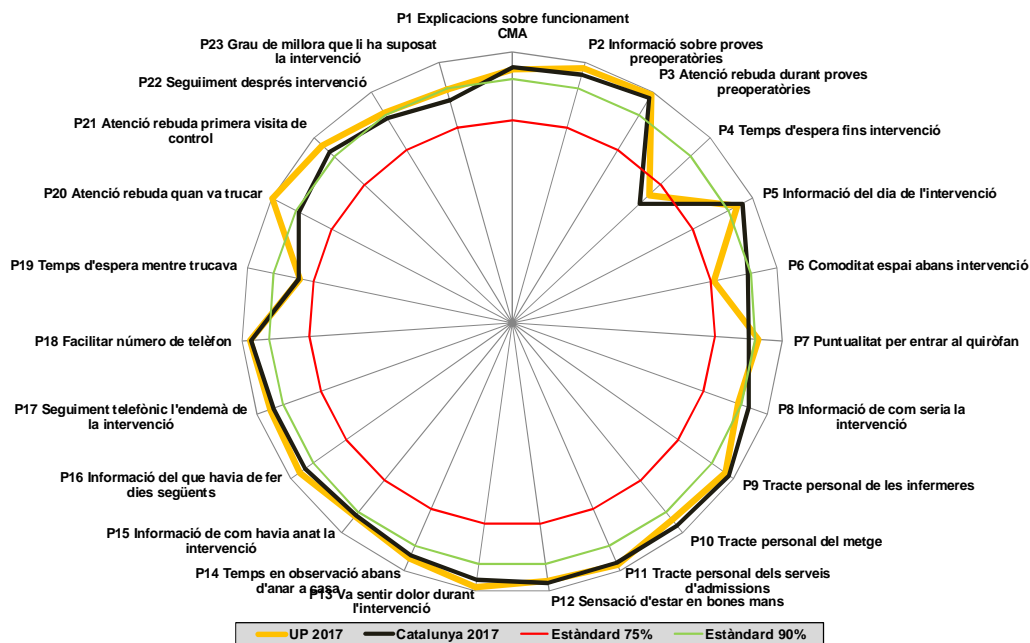
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2017 en relació amb Catalunya 2017.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de la UP l'any 2017 en relació amb Catalunya 2017.

D. Representació gràfica radial de les preguntes

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

D.1. Comparació de la UP 2017 amb Catalunya 2017



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	Hospital Dos de Maig	Millors
P1 Explicacions sobre funcionament CMA	93,8%	100%
P2 Informació sobre proves preoperatòries	97,5%	98,8%
P3 Atenció rebuda durant proves preoperatòries	98,8%	100%
P4 Temps d'espera fins intervenció	69,2%	84,8%
P5 Informació del dia de l'intervenció	93,8%	100%
P6 Comoditat espai abans intervenció	75,9%	98,8%
P7 Puntualitat per entrar al quiròfan	91,3%	96,3%
P8 Informació de com seria la intervenció	88,5%	100%
P9 Tracte personal de les infermeres	96,3%	100%
P10 Tracte personal del metge	93,7%	100%
P11 Tracte personal dels serveis d'admissions	97,5%	100%
P12 Sensació d'estar en bones mans	96,1%	100%
P13 Va sentir dolor durant l'intervenció	98,8%	100%
P14 Temps en observació abans d'anar a casa	94,9%	98,8%
P15 Informació de com havia anat la intervenció	92,1%	97,4%
P16 Informació del que havia de fer dies següents	96,2%	98,7%
P17 Seguiment telefònic l'endemà de la intervenció	94,8%	100%
P18 Facilitar número de telèfon	97,0%	100%
P19 Temps d'espera mentre trucava	80,0%	100%
P20 Atenció rebuda quan va trucar	100,0%	100%
P21 Atenció rebuda primera visita de control	96,3%	98,7%
P22 Seguiment després intervenció	90,7%	96,0%
P23 Grau de millora que li ha suposat la intervenció	89,5%	92,3%
P101 Grau de satisfacció global	8,60	9,18
P102 Continuaria venint?	86,3%	98,8%