



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

2017

**RESULTATS PER CENTRE**

CSI H. de l'Hospitalet-H. Moisès Broggi - UP 5994

Subdirecció

Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat



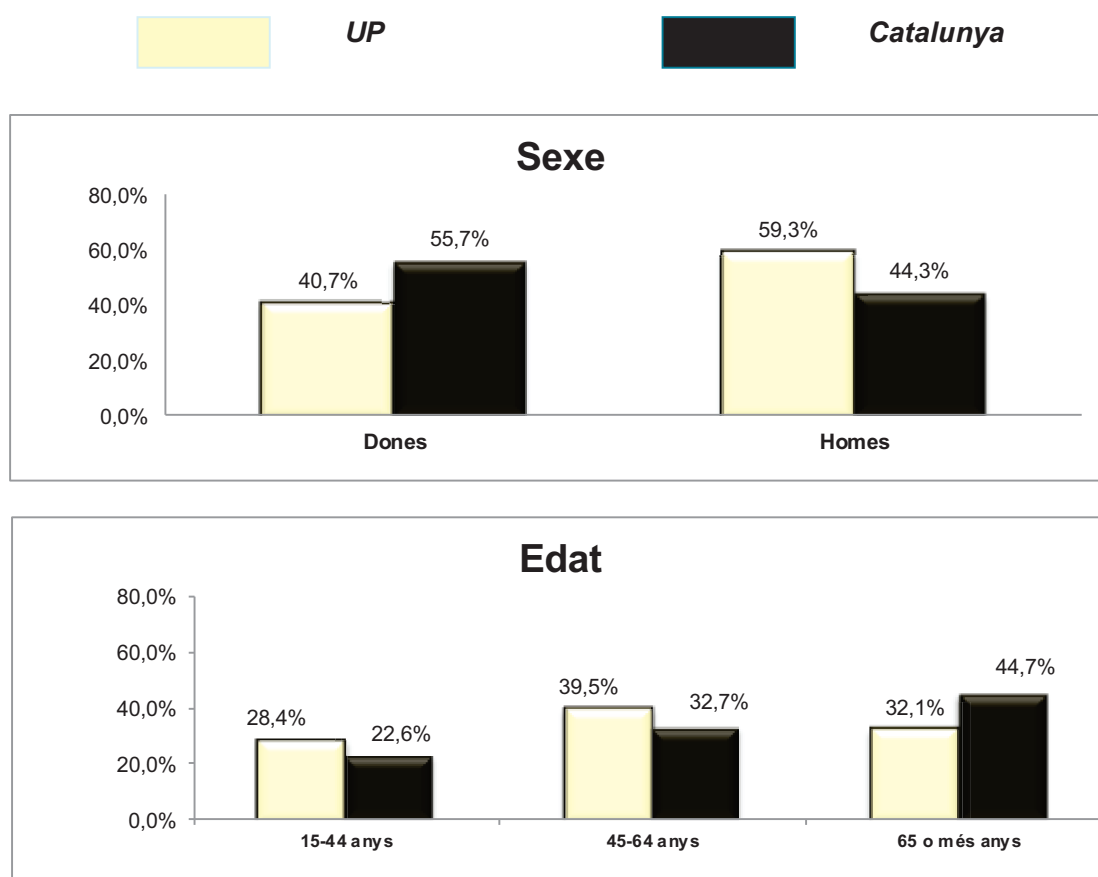
2017

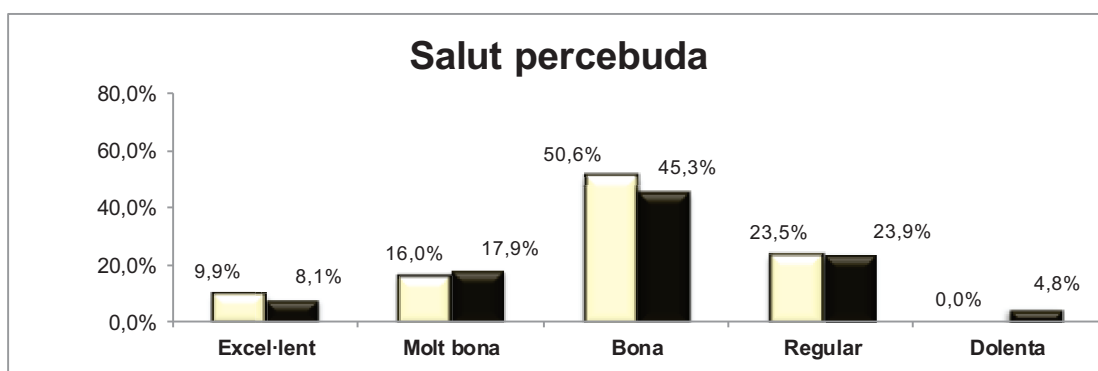
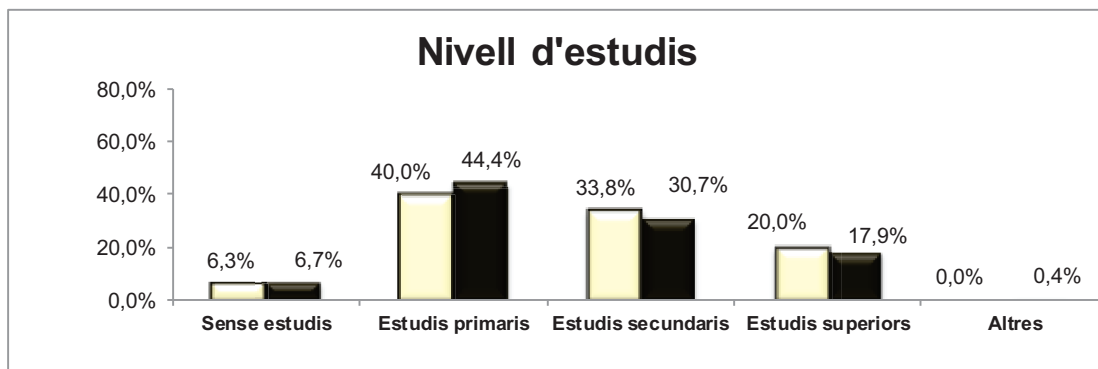
## A. Anàlisi per UP

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

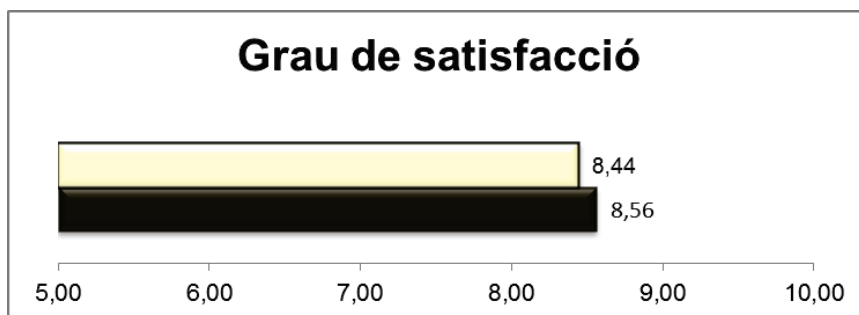
	Nombre d'enquestes
CSI H. de l'Hospitalet-H. Moisès Broggi	81
CATALUNYA	4573

#### A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

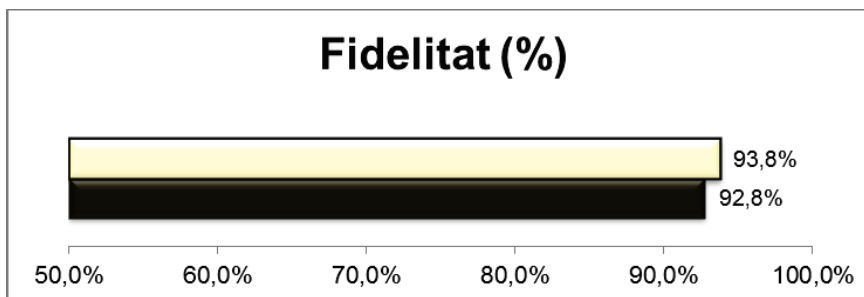




## A.2. Mesures de satisfacció global i fidelitat



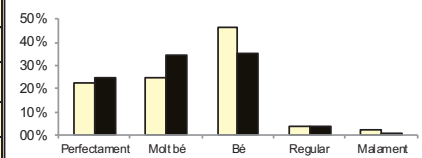
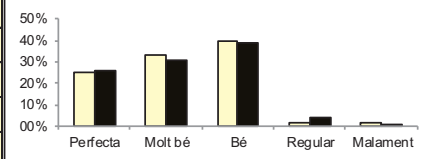
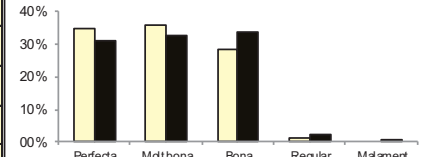
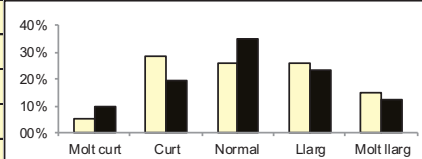
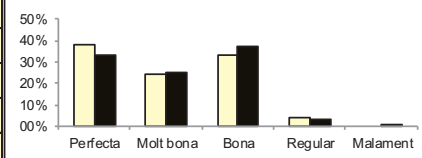
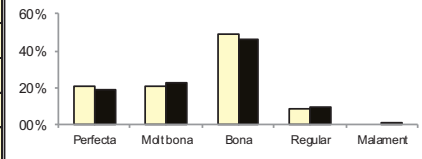
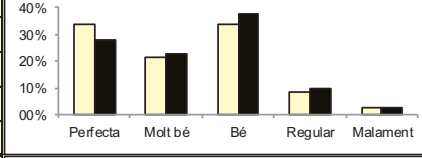
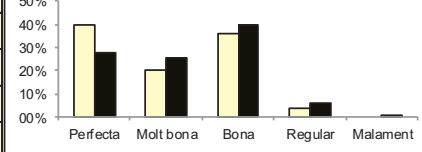
Nota: P101 Valori la seva satisfacció global amb l'assistència rebuda



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	22,5%	
	Molt bé	25,0%	
	Bé	46,3%	
	Regular	3,8%	
	Malament	2,5%	
No em van donar informació 1			
P2 Com valora la informació que li van donar sobre les proves que li van fer abans de la operació? N 76 NS/NC 2	Perfecta	25,0%	
	Molt bé	32,9%	
	Bé	39,5%	
	Regular	1,3%	
	Malament	1,3%	
No em van donar informació 3			
P3 Com valora l'atenció que va rebre durant aquestes proves (preoperatòries)? N 78 NS/NC 3	Perfecta	34,6%	
	Molt bona	35,9%	
	Bona	28,2%	
	Regular	1,3%	
	Malament	0,0%	
No em van donar informació 3			
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 81 NS/NC 0	Molt curt	4,9%	
	Curt	28,4%	
	Normal	25,9%	
	Llarg	25,9%	
	Molt llarg	14,8%	
No em van donar informació 3			
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 81 NS/NC 0	Perfecta	38,3%	
	Molt bona	24,7%	
	Bona	33,3%	
	Regular	3,7%	
	Malament	0,0%	
No em van donar informació 3			
P6 Valori la comoditat de l'espai on va estar abans de la intervenció (sala, espai, box...)? N 80 NS/NC 1	Perfecta	21,3%	
	Molt bona	21,3%	
	Bona	48,8%	
	Regular	8,8%	
	Malament	0,0%	
No em van donar informació 1			
P7 Tenint en compte l'hora d'intervenció que li havien donat, com valora la puntualitat per entrar a quiròfan? N 80 NS/NC 1	Perfecta	33,8%	
	Molt bé	21,3%	
	Bé	33,8%	
	Regular	8,8%	
	Malament	2,5%	
No em van donar informació 1			
P8 Què li sembla la informació que li van donar sobre com seria la intervenció? N 80 NS/NC 0	Perfecta	40,0%	
	Molt bona	20,0%	
	Bona	36,3%	
	Regular	3,8%	
	Malament	0,0%	
No em van donar informació 1			

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P9 Com valora el tracte personal, amabilitat, que van tenir amb vostè les infermeres?	Perfecte	46,9%	
	Molt bé	32,1%	
	Bé	19,8%	
	Regular	1,2%	
	Malament	0,0%	
N 81 NS/NC 0			
P10 Com valora el tracte personal, amabilitat, que van tenir amb vostè els metges?	Perfecte	46,8%	
	Molt bé	32,9%	
	Bé	17,7%	
	Regular	2,5%	
	Malament	0,0%	
N 79 NS/NC 2			
P11 Com valora el tracte personal, l'amabilitat, del personal del servei d'admissions?	Perfecte	33,3%	
	Molt bé	29,5%	
	Bé	37,2%	
	Regular	0,0%	
	Malament	0,0%	
N 78 NS/NC 0			
No vaig tenir contacte	3		
P12 Va tenir la sensació d'estar en bones mans durant la intervenció?	Sempre	92,2%	
	Gairebé sempre	2,6%	
	Sovint	2,6%	
	Poques vegades	1,3%	
	Mai/gairebé mai	1,3%	
N 77 NS/NC 4			
P13 Al llarg de la intervenció, va sentir / tenir dolor?	Mai/gairebé mai	85,0%	
	Poques vegades	11,3%	
	Sovint	2,5%	
	Gairebé sempre	1,3%	
	Sempre	0,0%	
N 80 NS/NC 1			
P14 Un cop finalitzada la intervenció, com valora el temps que va haver d'estar en observació abans de marxar a casa?	Molt curt	4,9%	
	Curt	28,4%	
	Normal	58,0%	
	Llarg	7,4%	
	Molt llarg	1,2%	
N 81 NS/NC 0			
P15 Com considera que va ser la informació que li van donar (a vostè o familiars) sobre com havia anat la intervenció?	Perfecta	30,4%	
	Molt bona	21,5%	
	Bona	35,4%	
	Regular	11,4%	
	Malament	1,3%	
N 79 NS/NC 2			
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	37,5%	
	Molt bé	20,0%	
	Bé	33,8%	
	Regular	7,5%	
	Malament	1,3%	
N 80 NS/NC 1			
P17 Com valora el seguiment telefònic que es va realitzar per veure com es trobava l'endemà de l'operació?	Perfecte	29,9%	
	Molt bé	35,8%	
	Bé	31,3%	
	Regular	3,0%	
	Malament	0,0%	
N 67 NS/NC 1			
No vaig rebre cap trucada	13		

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	91,8%	
	Gairebé sempre	4,9%	
	Sovint	0,0%	
	Poques vegades	0,0%	
N 61 NS/NC 10	Poques vegades	0,0%	
No em van donar cap número	Mai/gairebé mai	3,3%	
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	13,3%	
	Curt	33,3%	
	Normal	46,7%	
	Llarg	6,7%	
N 15 NS/NC 2	Llarg	6,7%	
No vaig haver de trucar	Molt llarg	0,0%	
P20 Quan va trucar a l'hospital (per a qualsevol dubte o incidència) com valora l'atenció que va rebre?	Perfecta	14,3%	
	Molt bona	57,1%	
	Bona	28,6%	
	Regular	0,0%	
N 14 NS/NC 2	Regular	0,0%	
No vaig haver de trucar	Malament	0,0%	
P21 Com valora l'atenció rebuda en la primera visita de control que li van realitzar després de la intervenció?	Perfecta	35,6%	
	Molt bona	28,8%	
	Bona	28,8%	
	Regular	5,5%	
N 73 NS/NC 8	Malament	1,4%	
P22 Com valora el seguiment que li han realitzat els professionals després de la intervenció?	Perfecte	32,8%	
	Molt bé	28,1%	
	Bé	25,0%	
	Regular	12,5%	
N 64 NS/NC 6	Regular	12,5%	
No vaig rebre cap trucada	Malament	1,6%	
P23 Quin diria que ha estat el grau de millora que li ha suposat la intervenció realitzada?	Molta	44,7%	
	Força	17,1%	
	Normal	22,4%	
	Poca	11,8%	
N 76 NS/NC 5	Cap/gairebé cap	3,9%	
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el procediment que li varen fer	Satisfacció	8,44	
N 81 NS/NC 0			
P102 Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?	Sí	93,8%	
	No	6,3%	
	No n'estic segur	0,0%	
N 80 NS/NC 1	No n'estic segur	0,0%	

### 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	CSI H. de l'Hospitalet-H. Moisès Broggi
P1 Explicacions sobre funcionament CMA	94,3%	93,8%
P2 Informació sobre proves preoperatòries	95,3%	97,4%
P3 Atenció rebuda durant proves preoperatòries	97,1%	98,7%
P4 Temps d'espera fins intervenció	64,3%	59,3%
P5 Informació del dia de l'intervenció	96,0%	96,3%
P6 Comoditat espai abans intervenció	88,7%	91,3%
P7 Puntualitat per entrar al quiròfan	87,7%	88,8%
P8 Informació de com seria la intervenció	93,0%	96,3%
P9 Tracte personal de les infermeres	98,1%	98,8%
P10 Tracte personal del metge	96,5%	97,5%
P11 Tracte personal dels serveis d'admissions	96,5%	100,0%
P12 Sensació d'estar en bones mans	97,0%	97,4%
P13 Va sentir dolor durant l'intervenció	95,7%	96,3%
P14 Temps en observació abans d'anar a casa	93,6%	91,4%
P15 Informació de com havia anat la intervenció	91,6%	87,3%
P16 Informació del que havia de fer dies següents	93,5%	91,3%
P17 Seguiment telefònic l'endemà de la intervenció	93,6%	97,0%
P18 Facilitar número de telèfon	96,5%	96,7%
P19 Temps d'espera mentre trucava	80,4%	93,3%
P20 Atenció rebuda quan va trucar	88,7%	100,0%
P21 Atenció rebuda primera visita de control	92,6%	93,2%
P22 Seguiment després intervenció	88,5%	85,9%
P23 Grau de millora que li ha suposat la intervenció	85,5%	84,2%
P101 Grau de satisfacció global	8,56	8,44
P102 Continuaria venint?	92,8%	93,8%

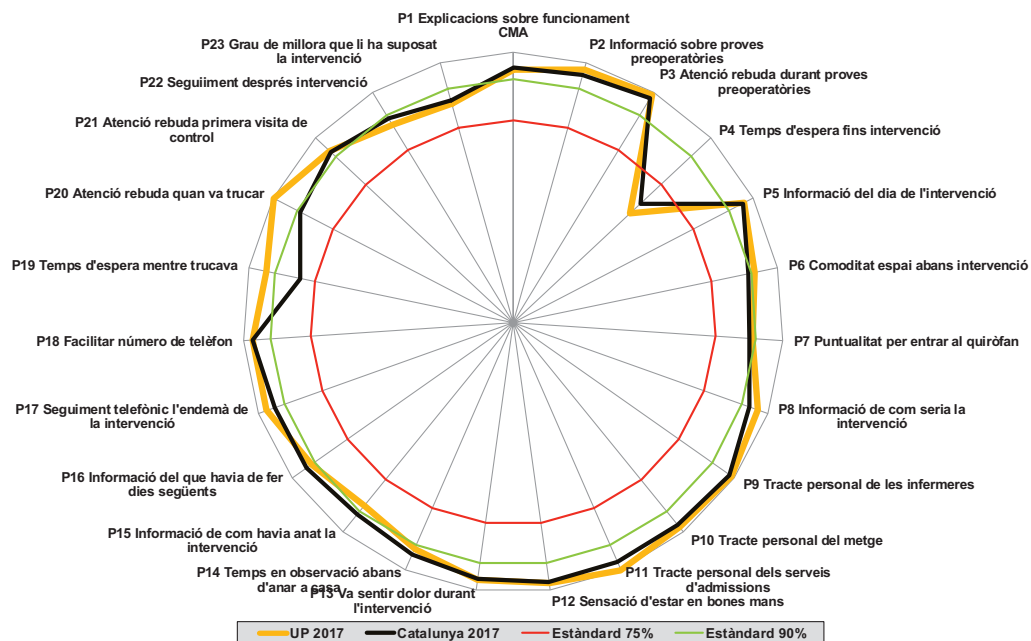
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2017 en relació amb Catalunya 2017.

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	CSI H. de l'Hospitalet-H. Moisès Broggi	Millors
P1 Explicacions sobre funcionament CMA	93,8%	100%
P2 Informació sobre proves preoperatòries	97,4%	98,8%
P3 Atenció rebuda durant proves preoperatòries	98,7%	100%
P4 Temps d'espera fins intervenció	59,3%	84,8%
P5 Informació del dia de l'intervenció	96,3%	100%
P6 Comoditat espai abans intervenció	91,3%	98,8%
P7 Puntualitat per entrar al quiròfan	88,8%	96,3%
P8 Informació de com seria la intervenció	96,3%	100%
P9 Tracte personal de les infermeres	98,8%	100%
P10 Tracte personal del metge	97,5%	100%
P11 Tracte personal dels serveis d'admissions	100,0%	100%
P12 Sensació d'estar en bones mans	97,4%	100%
P13 Va sentir dolor durant l'intervenció	96,3%	100%
P14 Temps en observació abans d'anar a casa	91,4%	98,8%
P15 Informació de com havia anat la intervenció	87,3%	97,4%
P16 Informació del que havia de fer dies següents	91,3%	98,7%
P17 Seguiment telefònic l'endemà de la intervenció	97,0%	100%
P18 Facilitar número de telèfon	96,7%	100%
P19 Temps d'espera mentre trucava	93,3%	100%
P20 Atenció rebuda quan va trucar	100,0%	100%
P21 Atenció rebuda primera visita de control	93,2%	98,7%
P22 Seguiment després intervenció	85,9%	96,0%
P23 Grau de millora que li ha suposat la intervenció	84,2%	92,3%
P101 Grau de satisfacció global	8,44	9,18
P102 Continuaria venint?	93,8%	98,8%