

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

2017

**RESULTATS PER CENTRE**

Fundació Hospital de l'Esperit Sant - UP 734

**Subdirecció**

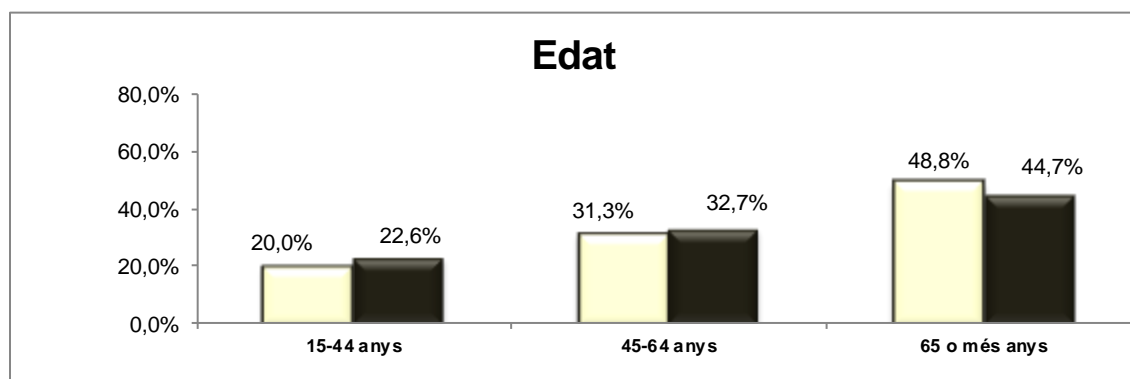
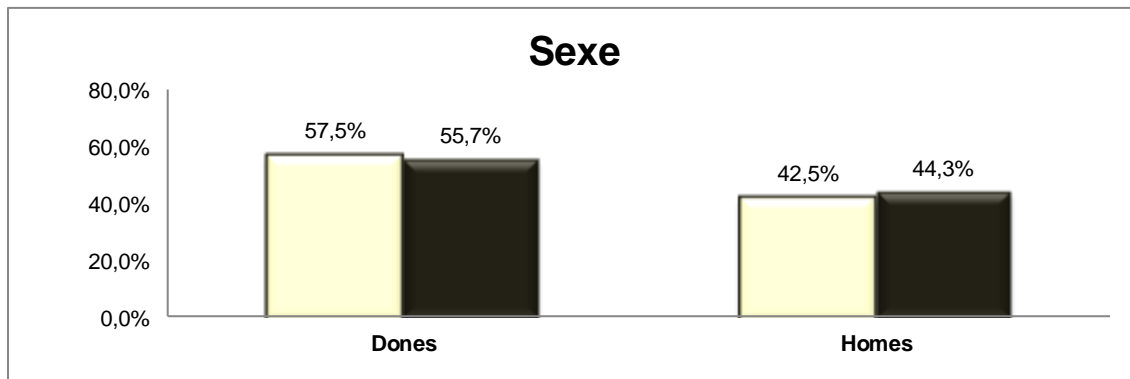
**Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat**

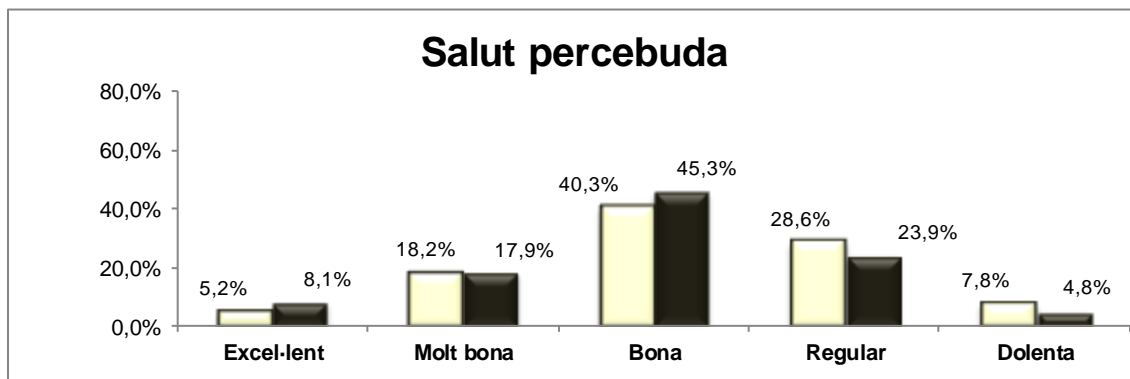
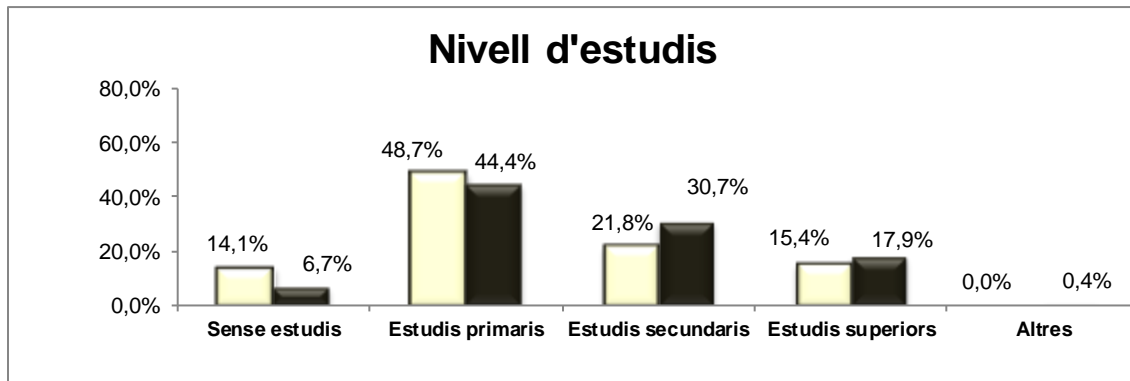
## A. Anàlisi per UP

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

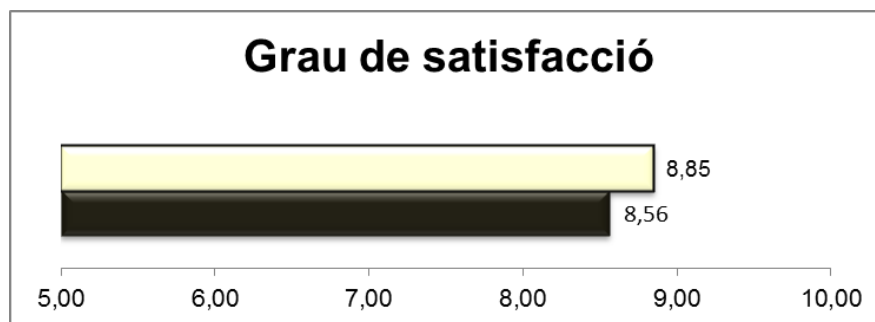
	Nombre d'enquestes
Fundació Hospital de l'Esperit Sant	80
<b>CATALUNYA</b>	4573

#### A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

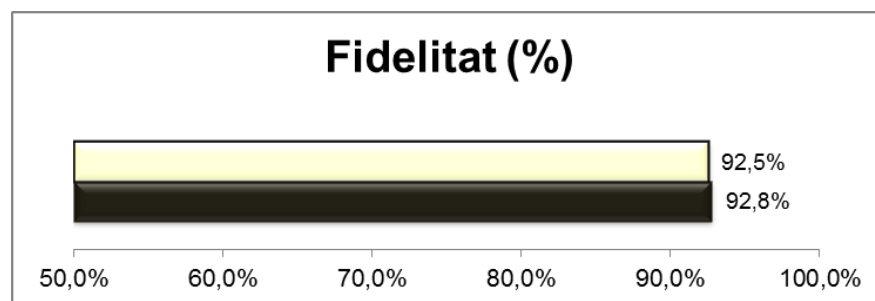




## A.2. Mesures de satisfacció global i fidelitat



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 79 NS/NC 1	Perfectament	20,3%	
	Molt bé	32,9%	
	Bé	38,0%	
	Regular	7,6%	
	Malament	1,3%	
No em van donar informació	0		
P2 Com valora la informació que li van donar sobre les proves que li van fer abans de la operació? N 77 NS/NC 2	Perfecta	20,8%	
	Molt bé	28,6%	
	Bé	42,9%	
	Regular	3,9%	
	Malament	3,9%	
No em van donar informació	1		
P3 Com valora l'atenció que va rebre durant aquestes proves (preoperatòries)? N 80 NS/NC 0	Perfecta	32,5%	
	Molt bona	23,8%	
	Bona	38,8%	
	Regular	2,5%	
	Malament	2,5%	
No em van donar informació	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 79 NS/NC 1	Molt curt	2,5%	
	Curt	25,3%	
	Normal	34,2%	
	Llarg	26,6%	
	Molt llarg	11,4%	
No em van donar informació	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	33,8%	
	Molt bona	25,0%	
	Bona	40,0%	
	Regular	0,0%	
	Malament	1,3%	
No em van donar informació	0		
P6 Valori la comoditat de l'espai on va estar abans de la intervenció (sala, espai, box...)? N 79 NS/NC 1	Perfecta	16,5%	
	Molt bona	25,3%	
	Bona	50,6%	
	Regular	5,1%	
	Malament	2,5%	
No em van donar informació	0		
P7 Tenint en compte l'hora d'intervenció que li havien donat, com valora la puntualitat per entrar a quiròfan? N 79 NS/NC 1	Perfecta	21,5%	
	Molt bé	20,3%	
	Bé	41,8%	
	Regular	10,1%	
	Malament	6,3%	
No em van donar informació	0		
P8 Què li sembla la informació que li van donar sobre com seria la intervenció? N 76 NS/NC 1	Perfecta	32,9%	
	Molt bona	25,0%	
	Bona	38,2%	
	Regular	1,3%	
	Malament	2,6%	
No em van donar informació	3		

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P9 Com valora el tracte personal, amabilitat, que van tenir amb vostè les infermeres?	Perfecte	41,3%	
	Molt bé	37,5%	
	Bé	17,5%	
	Regular	2,5%	
	Malament	1,3%	
N 80 NS/NC 0			
P10 Com valora el tracte personal, amabilitat, que van tenir amb vostè els metges?	Perfecte	43,0%	
	Molt bé	32,9%	
	Bé	24,1%	
	Regular	0,0%	
	Malament	0,0%	
N 79 NS/NC 1			
P11 Com valora el tracte personal, l'amabilitat, del personal del servei d'admissions?	Perfecte	26,3%	
	Molt bé	33,8%	
	Bé	37,5%	
	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	93,3%	
	Gairebé sempre	4,0%	
	Sovint	0,0%	
	Poques vegades	1,3%	
	Mai/gairebé mai	1,3%	
N 75 NS/NC 5			
P13 Al llarg de la intervenció, va sentir / tenir dolor?	Mai/gairebé mai	82,3%	
	Poques vegades	11,4%	
	Sovint	0,0%	
	Gairebé sempre	3,8%	
	Sempre	2,5%	
N 79 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	6,5%	
	Curt	18,2%	
	Normal	71,4%	
	Llarg	1,3%	
	Molt llarg	2,6%	
N 77 NS/NC 3			
P15 Com considera que va ser la informació que li van donar (a vostè o familiars) sobre com havia anat la intervenció?	Perfecta	35,5%	
	Molt bona	19,7%	
	Bona	34,2%	
	Regular	3,9%	
	Malament	6,6%	
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	29,1%	
	Molt bé	25,3%	
	Bé	40,5%	
	Regular	3,8%	
	Malament	1,3%	
N 79 NS/NC 1			
P17 Com valora el seguiment telefònic que es va realitzar per veure com es trobava l'endemà de l'operació?	Perfecte	25,5%	
	Molt bé	38,3%	
	Bé	29,8%	
	Regular	6,4%	
	Malament	0,0%	
N 47 NS/NC 3			
No vaig rebre cap trucada	30		

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	94,5%	
	Gairebé sempre	1,8%	
	Sovint	0,0%	
	Poques vegades	0,0%	
	Mai/gairebé mai	3,6%	
N 55 NS/NC 2			
No em van donar cap número	23		
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	0,0%	
	Curt	50,0%	
	Normal	33,3%	
	Llarg	16,7%	
	Molt llarg	0,0%	
N 12 NS/NC 3			
No vaig haver de trucar	65		
P20 Quan va trucar a l'hospital (per a qualsevol dubte o incidència) com valora l'atenció que va rebre?	Perfecta	38,5%	
	Molt bona	15,4%	
	Bona	30,8%	
	Regular	7,7%	
	Malament	7,7%	
N 13 NS/NC 1			
No vaig haver de trucar	66		
P21 Com valora l'atenció rebuda en la primera visita de control que li van realitzar després de la intervenció?	Perfecta	27,3%	
	Molt bona	33,8%	
	Bona	29,9%	
	Regular	9,1%	
	Malament	0,0%	
N 77 NS/NC 3			
P22 Com valora el seguiment que li han realitzat els professionals després de la intervenció?	Perfecte	26,8%	
	Molt bé	25,4%	
	Bé	42,3%	
	Regular	1,4%	
	Malament	4,2%	
N 71 NS/NC 4			
No vaig rebre cap trucada	5		
P23 Quin diria que ha estat el grau de millora que li ha suposat la intervenció realitzada?	Molta	44,7%	
	Força	22,4%	
	Normal	14,5%	
	Poca	9,2%	
	Cap/gairebé cap	9,2%	
N 76 NS/NC 4			
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el procediment que li varen fer			
	Satisfacció	8,85	
Desv. 1,99			
N 78 NS/NC 2			
P102 Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?	Sí	92,5%	
	No	5,0%	
	No n'estic segur	2,5%	
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	Fundació Hospital de l'Esperit Sant
P1 Explicacions sobre funcionament CMA	94,3%	91,1%
P2 Informació sobre proves preoperatòries	95,3%	92,2%
P3 Atenció rebuda durant proves preoperatòries	97,1%	95,0%
P4 Temps d'espera fins intervenció	64,3%	62,0%
P5 Informació del dia de l'intervenció	96,0%	98,8%
P6 Comoditat espai abans intervenció	88,7%	92,4%
P7 Puntualitat per entrar al quiròfan	87,7%	83,5%
P8 Informació de com seria la intervenció	93,0%	96,1%
P9 Tracte personal de les infermeres	98,1%	96,3%
P10 Tracte personal del metge	96,5%	100,0%
P11 Tracte personal dels serveis d'admissions	96,5%	97,5%
P12 Sensació d'estar en bones mans	97,0%	97,3%
P13 Va sentir dolor durant l'intervenció	95,7%	93,7%
P14 Temps en observació abans d'anar a casa	93,6%	96,1%
P15 Informació de com havia anat la intervenció	91,6%	89,5%
P16 Informació del que havia de fer dies següents	93,5%	94,9%
P17 Seguiment telefònic l'endemà de la intervenció	93,6%	93,6%
P18 Facilitar número de telèfon	96,5%	96,4%
P19 Temps d'espera mentre trucava	80,4%	83,3%
P20 Atenció rebuda quan va trucar	88,7%	84,6%
P21 Atenció rebuda primera visita de control	92,6%	90,9%
P22 Seguiment després intervenció	88,5%	94,4%
P23 Grau de millora que li ha suposat la intervenció	85,5%	81,6%
P101 Grau de satisfacció global	8,56	8,85
P102 Continuarà venint?	92,8%	92,5%

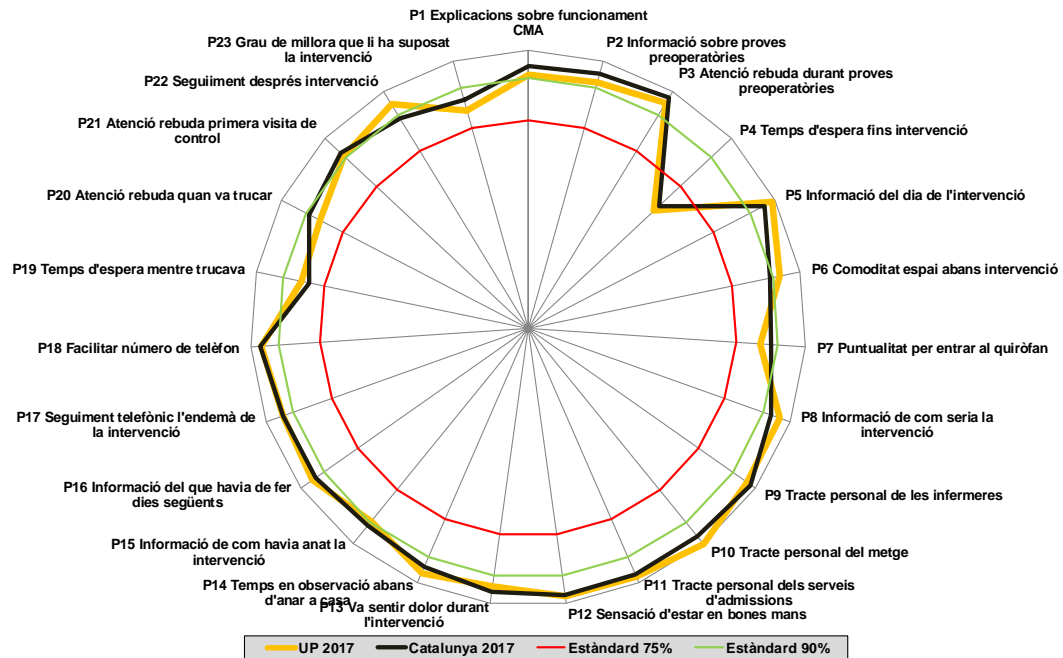
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2017 en relació amb Catalunya 2017.

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	Fundacio Hospital de l'Esperit Sant	Millors
P1 Explicacions sobre funcionament CMA	91,1%	100%
P2 Informació sobre proves preoperatòries	92,2%	98,8%
P3 Atenció rebuda durant proves preoperatòries	95,0%	100%
P4 Temps d'espera fins intervenció	62,0%	84,8%
P5 Informació del dia de l'intervenció	98,8%	100%
P6 Comoditat espai abans intervenció	92,4%	98,8%
P7 Puntualitat per entrar al quiròfan	83,5%	96,3%
P8 Informació de com seria la intervenció	96,1%	100%
P9 Tracte personal de les infermeres	96,3%	100%
P10 Tracte personal del metge	100,0%	100%
P11 Tracte personal dels serveis d'admissions	97,5%	100%
P12 Sensació d'estar en bones mans	97,3%	100%
P13 Va sentir dolor durant l'intervenció	93,7%	100%
P14 Temps en observació abans d'anar a casa	96,1%	98,8%
P15 Informació de com havia anat la intervenció	89,5%	97,4%
P16 Informació del que havia de fer dies següents	94,9%	98,7%
P17 Seguiment telefònic l'endemà de la intervenció	93,6%	100%
P18 Facilitar número de telèfon	96,4%	100%
P19 Temps d'espera mentre trucava	83,3%	100%
P20 Atenció rebuda quan va trucar	84,6%	100%
P21 Atenció rebuda primera visita de control	90,9%	98,7%
P22 Seguiment després intervenció	94,4%	96,0%
P23 Grau de millora que li ha suposat la intervenció	81,6%	92,3%
P101 Grau de satisfacció global	8,85	9,18
P102 Continuaria venint?	92,5%	98,8%