

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

2017

RESULTATS PER CENTRE

Hospital de la Santa Creu i Sant Pau - UP 772

Àrea Sanitària

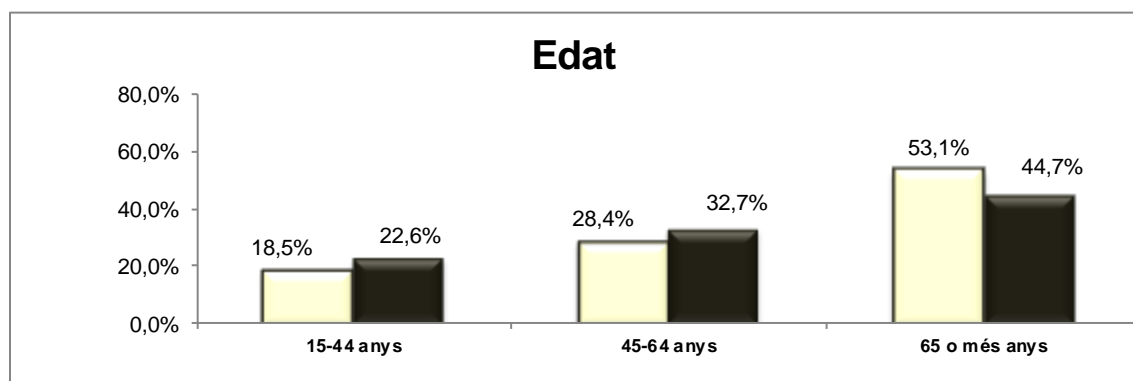
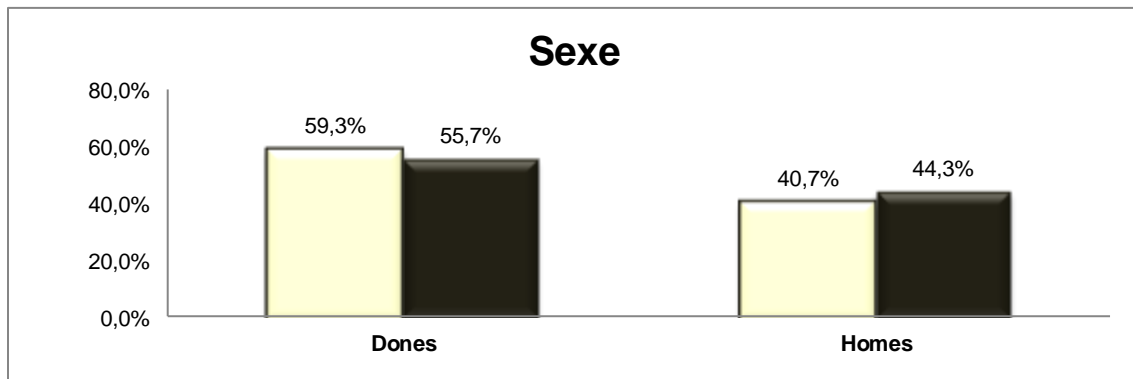
Divisió d'Atenció al Ciutadà - Unitat de Qualitat

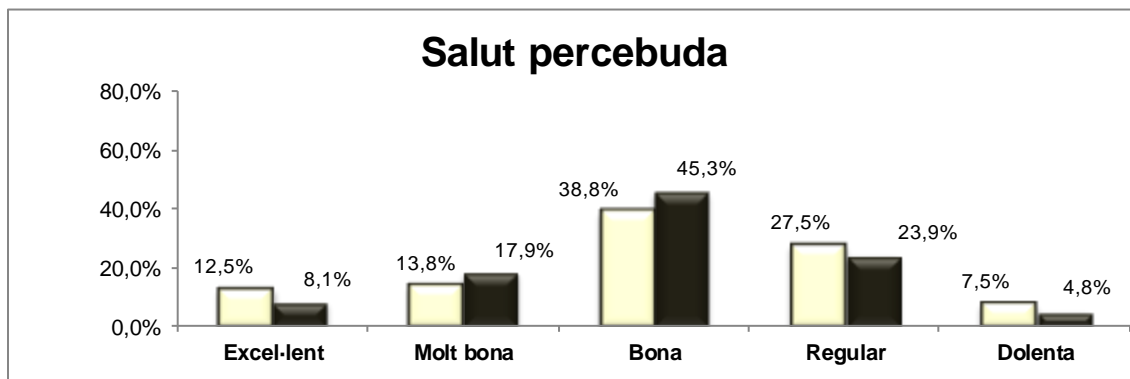
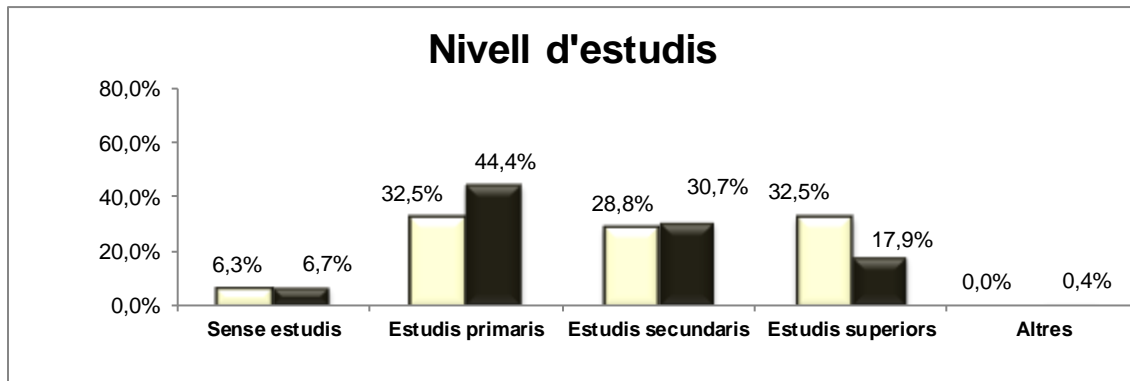
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

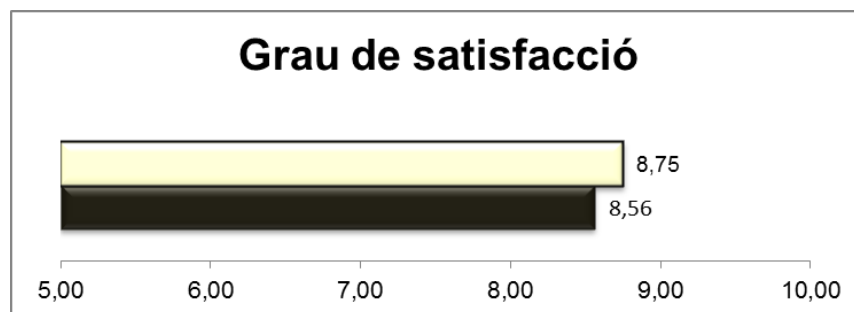
	Nombre d'enquestes
Hospital de la Santa Creu i Sant Pau	81
CATALUNYA	4573

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

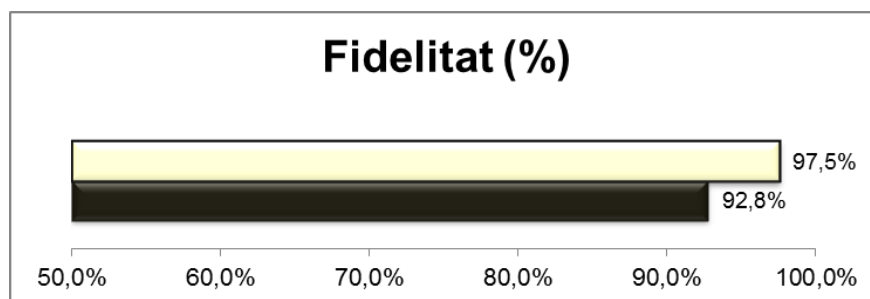




A.2. Mesures de satisfacció global i fidelitat



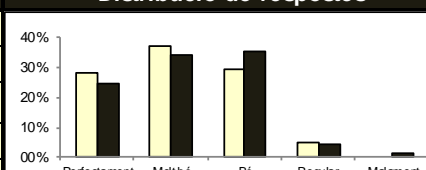
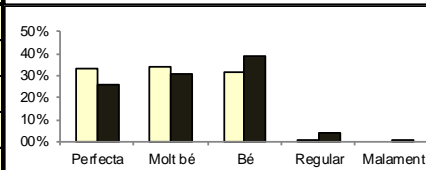
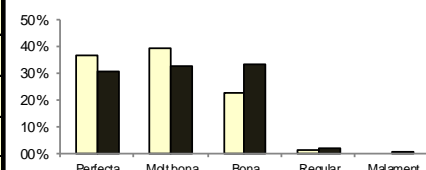
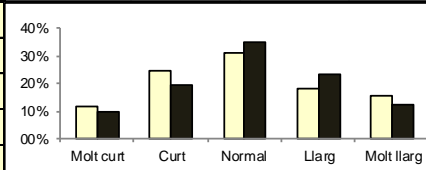
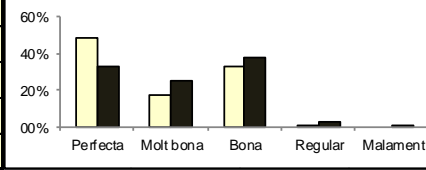
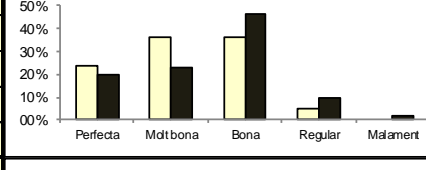
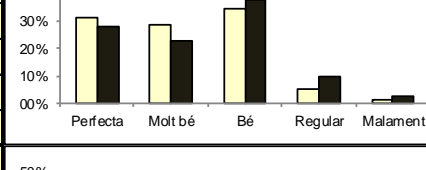
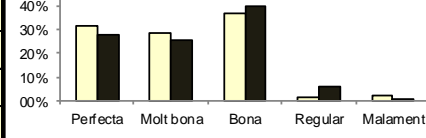
Nota: P101 Valori la seva satisfacció global amb l'assistència rebuda



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 81 NS/NC 0	Perfectament	28,4%	
	Molt bé	37,0%	
	Bé	29,6%	
	Regular	4,9%	
	Malament	0,0%	
P2 Com valora la informació que li van donar sobre les proves que li van fer abans de la operació? N 79 NS/NC 2	Perfecta	32,9%	
	Molt bé	34,2%	
	Bé	31,6%	
	Regular	1,3%	
	Malament	0,0%	
P3 Com valora l'atenció que va rebre durant aquestes proves (preoperatòries)? N 79 NS/NC 2	Perfecta	36,7%	
	Molt bona	39,2%	
	Bona	22,8%	
	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 3	Molt curt	11,5%	
	Curt	24,4%	
	Normal	30,8%	
	Llarg	17,9%	
	Molt llarg	15,4%	
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	48,1%	
	Molt bona	17,3%	
	Bona	33,3%	
	Regular	1,2%	
	Malament	0,0%	
P6 Valori la comoditat de l'espai on va estar abans de la intervenció (sala, espai, box...)? N 81 NS/NC 0	Perfecta	23,5%	
	Molt bona	35,8%	
	Bona	35,8%	
	Regular	4,9%	
	Malament	0,0%	
P7 Tenint en compte l'hora d'intervenció que li havien donat, com valora la puntualitat per entrar a quiròfan? N 81 NS/NC 0	Perfecta	30,9%	
	Molt bé	28,4%	
	Bé	34,6%	
	Regular	4,9%	
	Malament	1,2%	
P8 Què li sembla la informació que li van donar sobre com seria la intervenció? N 77 NS/NC 3	Perfecta	31,2%	
	Molt bona	28,6%	
	Bona	36,4%	
	Regular	1,3%	
	Malament	2,6%	
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	55,6%	
	Molt bé	29,6%	
	Bé	13,6%	
	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	45,7%	
	Molt bé	32,1%	
	Bé	19,8%	
	Regular	2,5%	
	Malament	0,0%	
N 81 NS/NC 0			
P11 Com valora el tracte personal, l'amabilitat, del personal del servei d'admissions?	Perfecte	32,5%	
	Molt bé	31,3%	
	Bé	33,8%	
	Regular	2,5%	
	Malament	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
No vaig tenir contacte	1		
P12 Va tenir la sensació d'estar en bones mans durant la intervenció?	Sempre	80,0%	
	Gairebé sempre	12,5%	
	Sovint	2,5%	
	Poques vegades	3,8%	
	Mai/gairebé mai	1,3%	
N 80 NS/NC 1			
P13 Al llarg de la intervenció, va sentir / tenir dolor?	Mai/gairebé mai	80,2%	
	Poques vegades	11,1%	
	Sovint	6,2%	
	Gairebé sempre	1,2%	
	Sempre	1,2%	
N 81 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	15,0%	
	Curt	26,3%	
	Normal	55,0%	
	Llarg	3,8%	
	Molt llarg	0,0%	
N 80 NS/NC 1			
P15 Com considera que va ser la informació que li van donar (a vostè o familiars) sobre com havia anat la intervenció?	Perfecta	36,7%	
	Molt bona	24,1%	
	Bona	31,6%	
	Regular	7,6%	
	Malament	0,0%	
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	42,0%	
	Molt bé	22,2%	
	Bé	33,3%	
	Regular	2,5%	
	Malament	0,0%	
N 81 NS/NC 0			
P17 Com valora el seguiment telefònic que es va realitzar per veure com es trobava l'endemà de l'operació?	Perfecte	39,1%	
	Molt bé	19,6%	
	Bé	37,0%	
	Regular	4,3%	
	Malament	0,0%	
N 46 NS/NC 2			
No vaig rebre cap trucada	33		

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	93,3%	
	Gairebé sempre	5,0%	
	Sovint	1,7%	
	Poques vegades	0,0%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	
N 60 NS/NC 10			
No em van donar cap número	11		
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	12,5%	
	Curt	37,5%	
	Normal	31,3%	
	Llarg	12,5%	
	Molt llarg	6,3%	
N 16 NS/NC 0			
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	47,1%	
	Molt bona	17,6%	
	Bona	29,4%	
	Regular	5,9%	
	Malament	0,0%	
N 17 NS/NC 0			
No vaig haver de trucar	64		
P21 Com valora l'atenció rebuda en la primera visita de control que li van realitzar després de la intervenció?	Perfecta	26,0%	
	Molt bona	31,2%	
	Bona	32,5%	
	Regular	9,1%	
	Malament	1,3%	
N 77 NS/NC 4			
P22 Com valora el seguiment que li han realitzat els professionals després de la intervenció?	Perfecte	26,7%	
	Molt bé	33,3%	
	Bé	30,7%	
	Regular	6,7%	
	Malament	2,7%	
N 75 NS/NC 5			
No vaig rebre cap trucada	1		
P23 Quin diria que ha estat el grau de millora que li ha suposat la intervenció realitzada?	Molta	48,1%	
	Força	27,3%	
	Normal	10,4%	
	Poca	7,8%	
	Cap/gairebé cap	6,5%	
N 77 NS/NC 4			
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el procediment que li varen fer	Satisfacció	8,75	
	Desv. 1,93		
	N 80 NS/NC 1		
P102 Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?	Sí	97,5%	
	No	2,5%	
	No n'estic segur	0,0%	
N 81 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 de la Santa Creu i Sant Pau
P1 Explicacions sobre funcionament CMA	94,3%	95,1%
P2 Informació sobre proves preoperatòries	95,3%	98,7%
P3 Atenció rebuda durant proves preoperatòries	97,1%	98,7%
P4 Temps d'espera fins intervenció	64,3%	66,7%
P5 Informació del dia de l'intervenció	96,0%	98,8%
P6 Comoditat espai abans intervenció	88,7%	95,1%
P7 Puntualitat per entrar al quiròfan	87,7%	93,8%
P8 Informació de com seria la intervenció	93,0%	96,1%
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%	97,5%
P12 Sensació d'estar en bones mans	97,0%	95,0%
P13 Va sentir dolor durant l'intervenció	95,7%	91,4%
P14 Temps en observació abans d'anar a casa	93,6%	96,3%
P15 Informació de com havia anat la intervenció	91,6%	92,4%
P16 Informació del que havia de fer dies següents	93,5%	97,5%
P17 Seguiment telefònic l'endemà de la intervenció	93,6%	95,7%
P18 Facilitar número de telèfon	96,5%	100,0%
P19 Temps d'espera mentre trucava	80,4%	81,3%
P20 Atenció rebuda quan va trucar	88,7%	94,1%
P21 Atenció rebuda primera visita de control	92,6%	89,6%
P22 Seguiment després intervenció	88,5%	90,7%
P23 Grau de millora que li ha suposat la intervenció	85,5%	85,7%
P101 Grau de satisfacció global	8,56	8,75
P102 Continuaria venint?	92,8%	97,5%

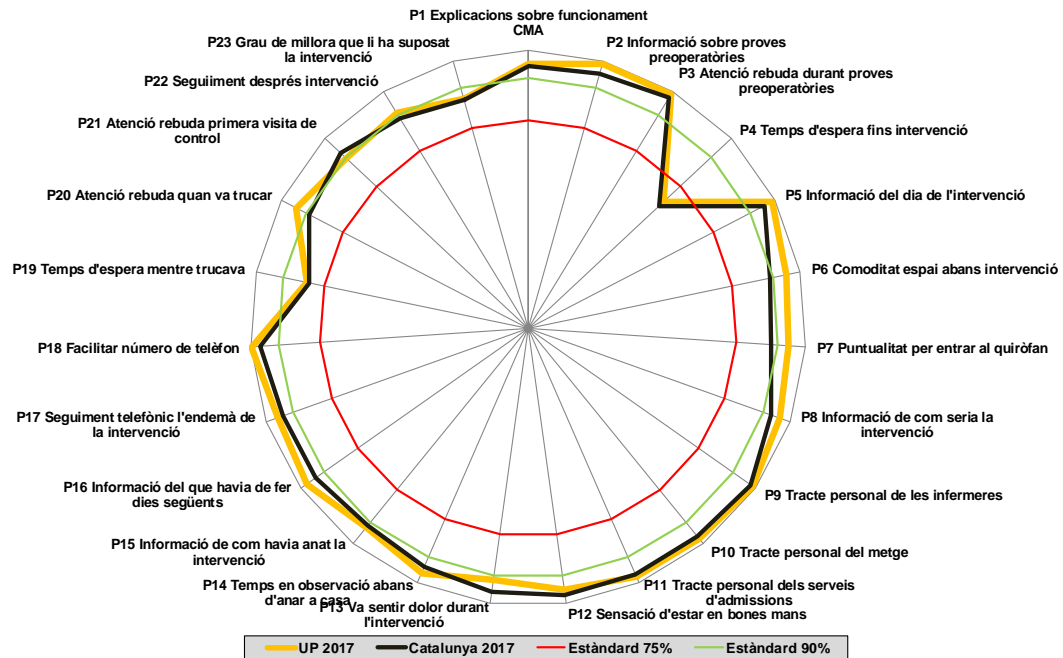
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2017 en relació amb Catalunya 2017.

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	Hospital de la Santa Creu i Sant Pau	Millors
P1 Explicacions sobre funcionament CMA	95,1%	100%
P2 Informació sobre proves preoperatòries	98,7%	98,8%
P3 Atenció rebuda durant proves preoperatòries	98,7%	100%
P4 Temps d'espera fins intervenció	66,7%	84,8%
P5 Informació del dia de l'intervenció	98,8%	100%
P6 Comoditat espai abans intervenció	95,1%	98,8%
P7 Puntualitat per entrar al quiròfan	93,8%	96,3%
P8 Informació de com seria la intervenció	96,1%	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	97,5%	100%
P12 Sensació d'estar en bones mans	95,0%	100%
P13 Va sentir dolor durant l'intervenció	91,4%	100%
P14 Temps en observació abans d'anar a casa	96,3%	98,8%
P15 Informació de com havia anat la intervenció	92,4%	97,4%
P16 Informació del que havia de fer dies següents	97,5%	98,7%
P17 Seguiment telefònic l'endemà de la intervenció	95,7%	100%
P18 Facilitar número de telèfon	100,0%	100%
P19 Temps d'espera mentre trucava	81,3%	100%
P20 Atenció rebuda quan va trucar	94,1%	100%
P21 Atenció rebuda primera visita de control	89,6%	98,7%
P22 Seguiment després intervenció	90,7%	96,0%
P23 Grau de millora que li ha suposat la intervenció	85,7%	92,3%
P101 Grau de satisfacció global	8,75	9,18
P102 Continuaria venint?	97,5%	98,8%