



REO núm: 903  
Data: 19/09/2018



Informe de resultats

## **Enquesta de satisfacció de la Unitat de Diagnòstic Ràpid Oncològic (UDR). 2018**

Organisme promotor: Consorci Sanitari Integral



**Centre  
d'Estudis  
d'Opinió**



**Generalitat  
de Catalunya**





# Enquesta satisfacció 2018

## Unitat Diagnòstic Ràpid del Càncer (UDR)

### Hospital Transversal

Opinió del Ciutadà, juny de 2018



## FITXA TÈCNICA UDR 2018

---

**Univers:** Pacients atesos (pacients inclosos, grup 1.1) a la Unitat de Diagnòstic Ràpid del Càncer de l'Hospital Transversal.

**Grandària mostra:** 80 enquestes.

**Criteris d'inclusió:** Pacients entre 15 i 85 anys atesos entre desembre de 2017 i febrer de 2018.

**Tipus de mostreig:** Aleatori simple.

**Nivell de confiança:** 95%

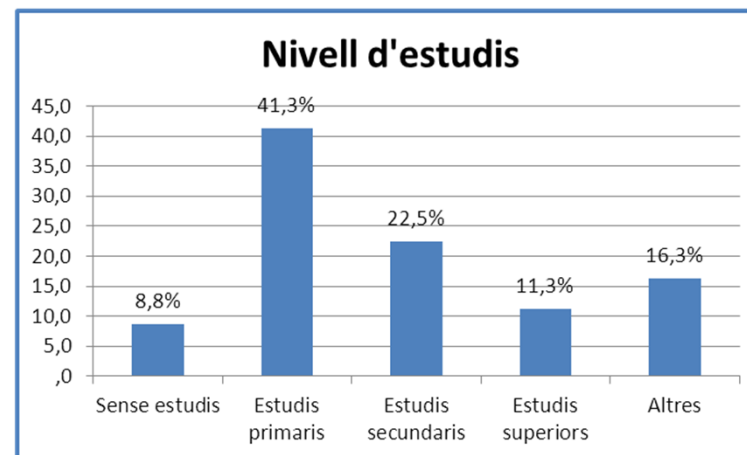
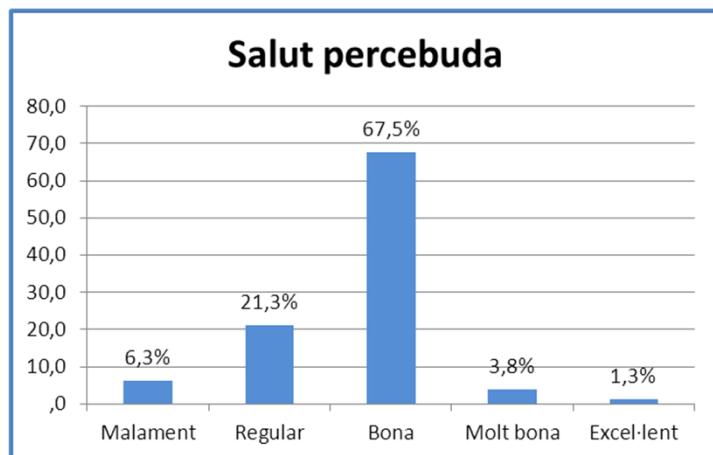
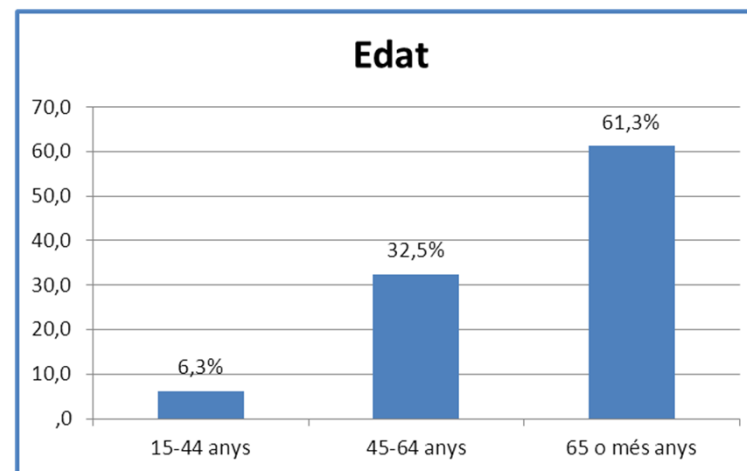
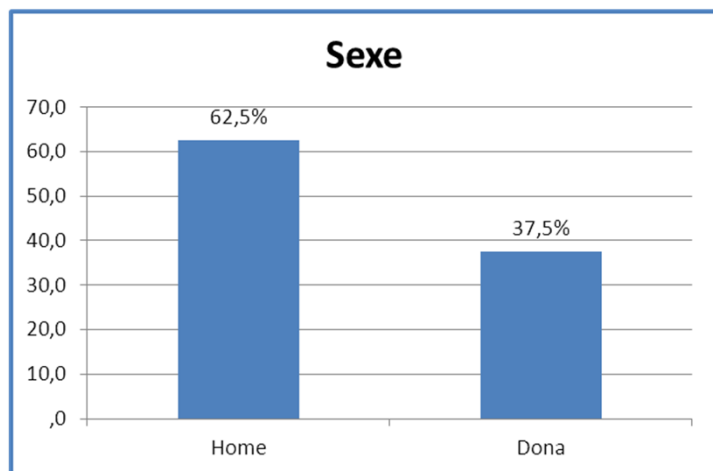
**Error:**  $\pm 11\%$

**Proporció esperada:** 50%

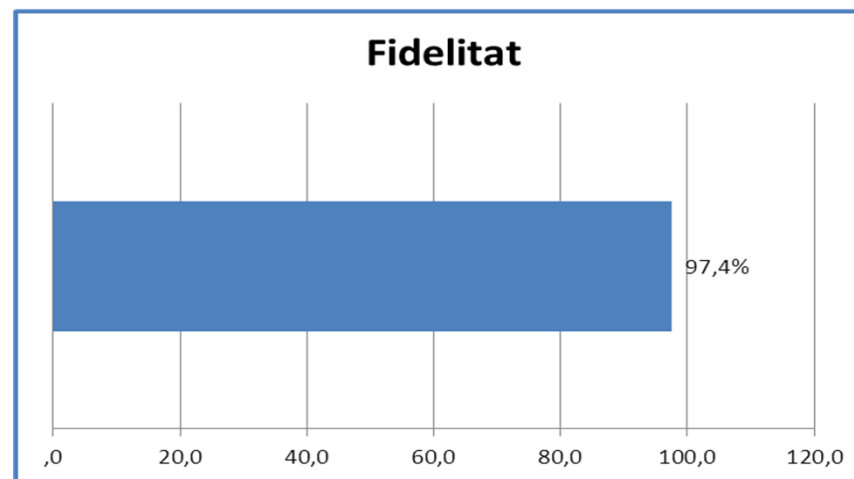
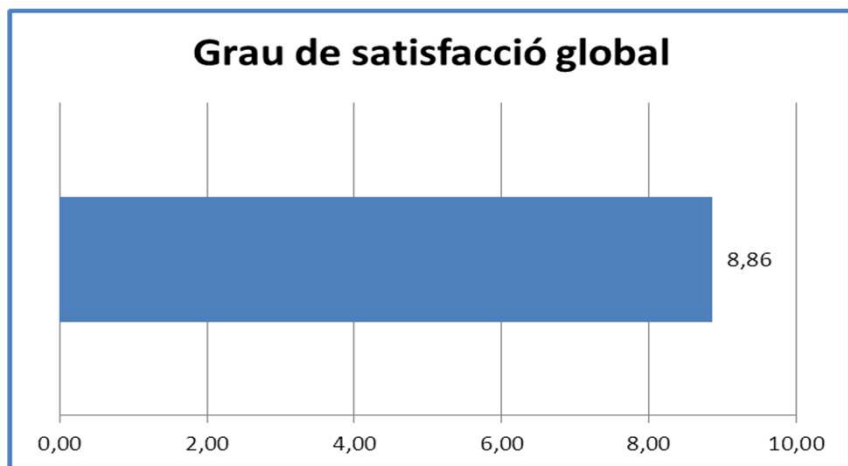
**Instrument:** Enquesta telefònica (aplicatiu CSI), respostes en escala ordinal i dicotòmiques, valoració satisfacció global de 0 a 10.

**Treball de camp:** 3 a l'11 d'abril de 2018.

## DADES SOCIODEMÒGRÀFIQUES UDR 2018

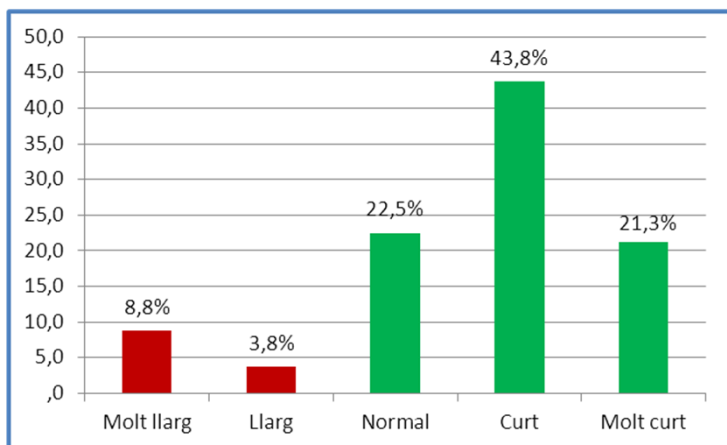


## SATISFACCIÓ I FIDELITAT UDR 2018

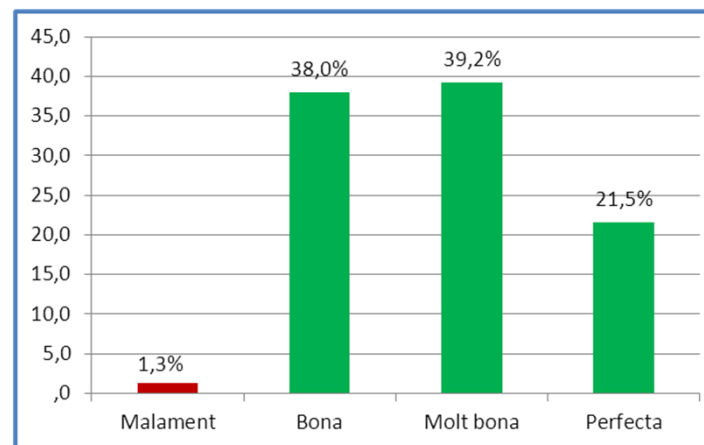


Amb tu, per la teva salut

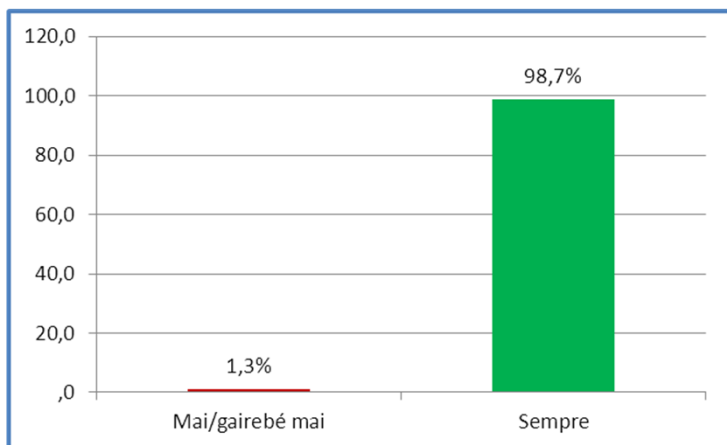
## GRÀFICS RESULTATS UDR 2018



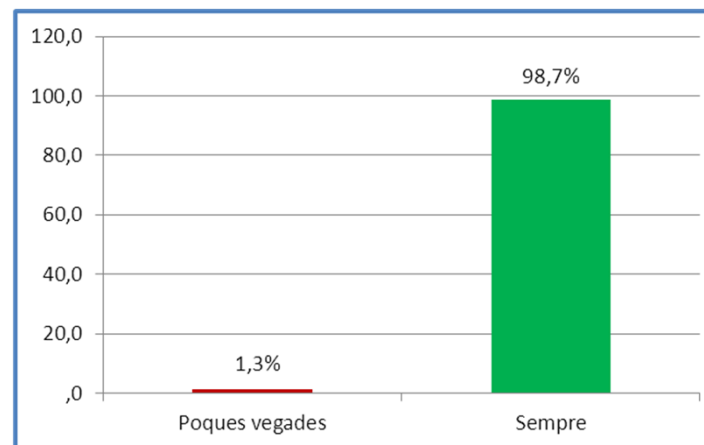
P1 Com valora el temps que va haver d'esperar des del moment que li van dir que havia de ser atès/a a l'hospital fins el dia de la visita?



P2 Com valora la informació rebuda respecte al circuit de diagnòstic i tractament ràpid de la malaltia? (1 enquestat no va rebre informació)

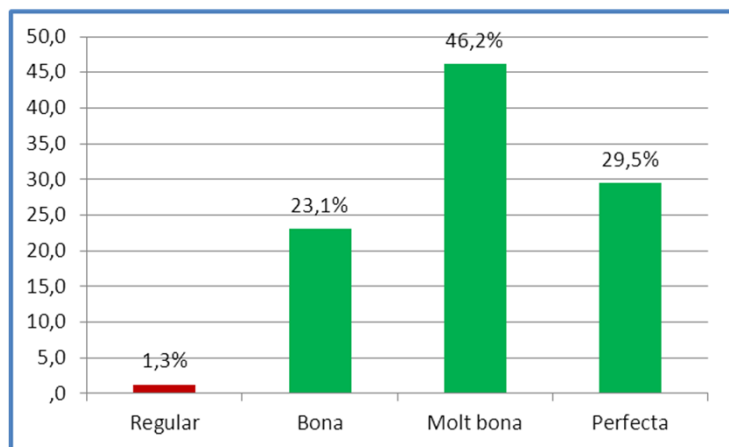


P3 L'equip assistencial (metges, infermeres..) li va donar informació de manera que pogués entendre-la? (1 enquestat no va rebre informació)

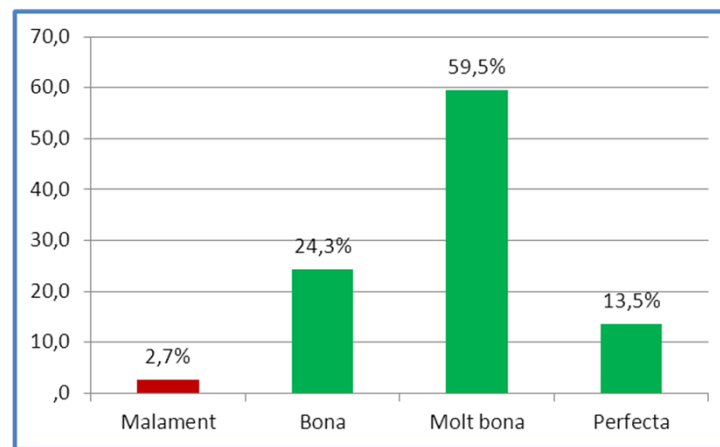


P4 Li van demanar quina informació volia que donessin als seus familiars o acompanyants sobre la seva malaltia?

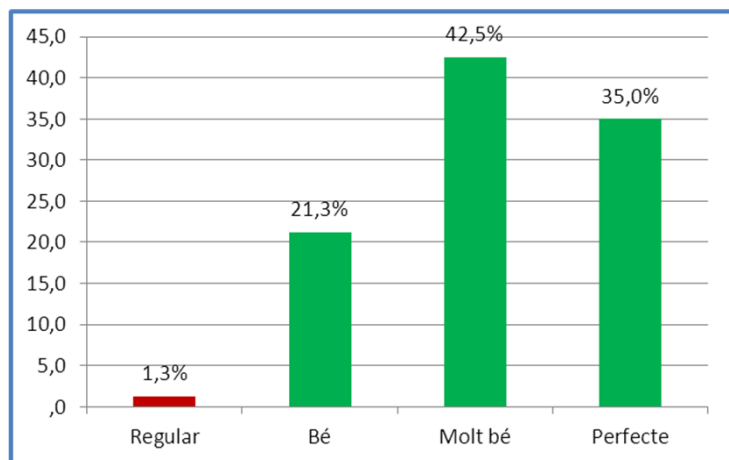
## GRÀFICS RESULTATS UDR 2018



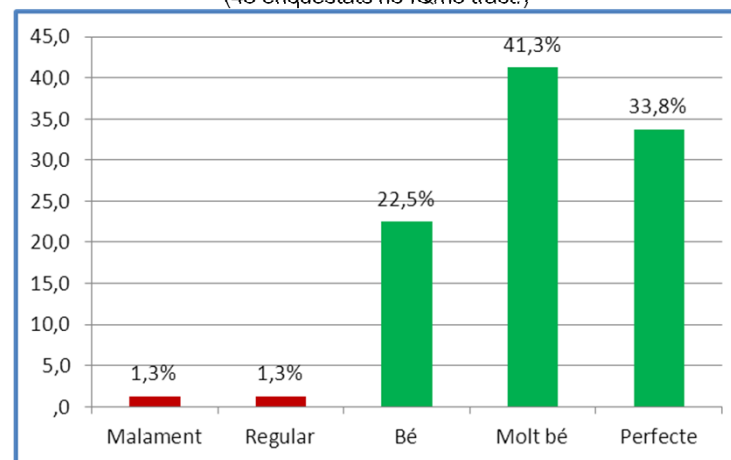
P5 Com valora la informació rebuda sobre els beneficis i riscos de les proves?



P6 En cas d'intervenció quirúrgica o tractament, com valora la informació rebuda sobre els riscos i les alternatives de tractament?  
(43 enquestats no IQ/no tract.)

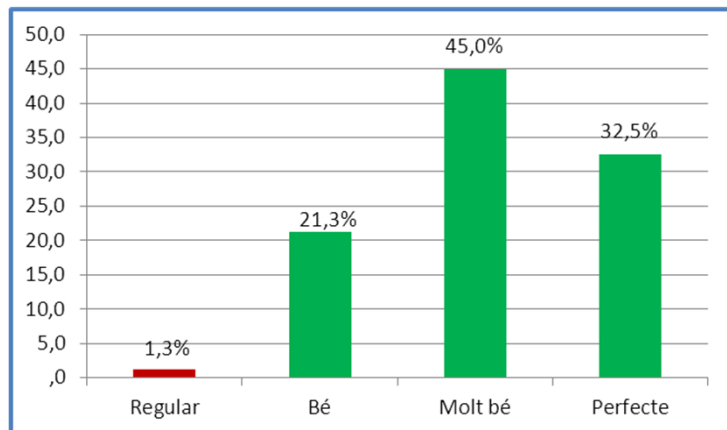


P7 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè les infermeres?

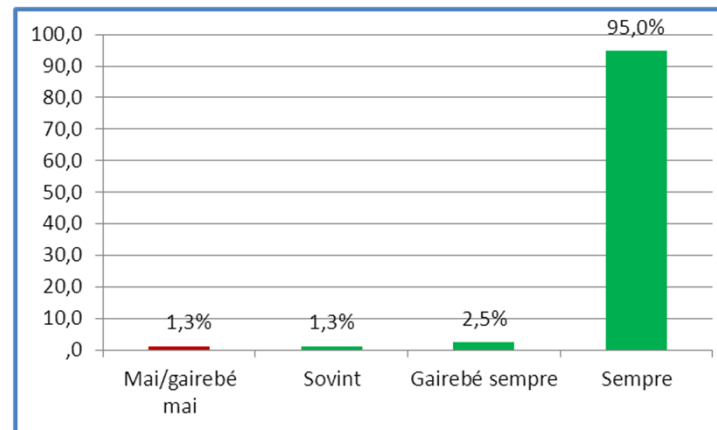


P8 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè els metges?

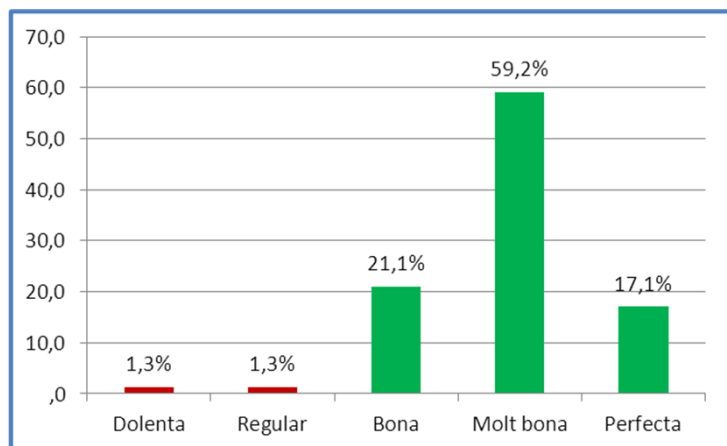
## GRÀFICS RESULTATS UDR 2018



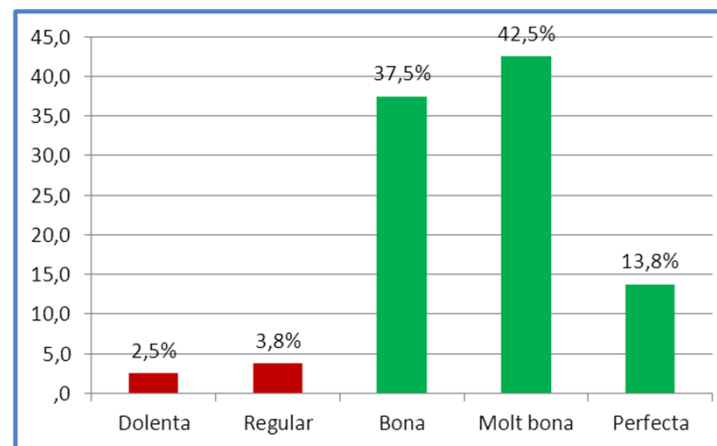
P9 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè els administratius?



P10 Va tenir la sensació d'estar en bones mans?



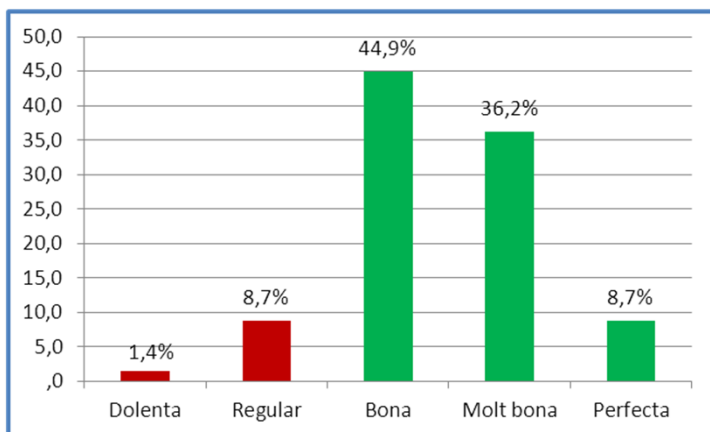
P11 Com valora la disponibilitat del personal d'infermeria d'aquesta unitat de diagnòstic i tractament?



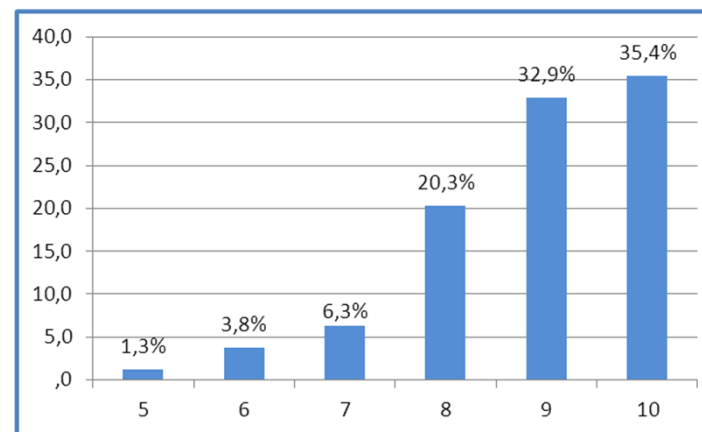
P12 Com valora la coordinació entre els diferents serveis de l'hospital (serveis mèdics i quirúrgics, radiodiagnòstic, gabinets de proves..)?



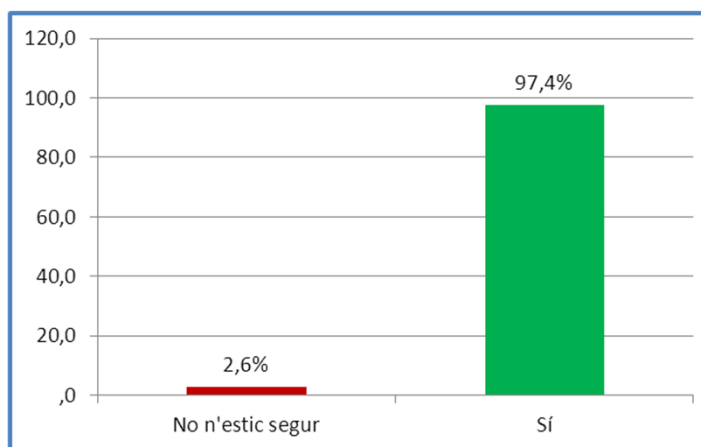
## GRÀFICS RESULTATS UDR 2018



P13 Com valora la coordinació entre l'hospital i els altres centres sanitaris que l'estaven atenent (atenció primària, altres hospitals..)?



P14 Valori el seu grau de satisfacció global amb l'atenció rebuda en el seu procés de diagnòstic ràpid i tractament.



P15 En cas de necessitat i per la seva experiència personal, tornaria a ser atès/a per la Unitat de Diagnòstic Ràpid (UDR) d'aquest hospital?

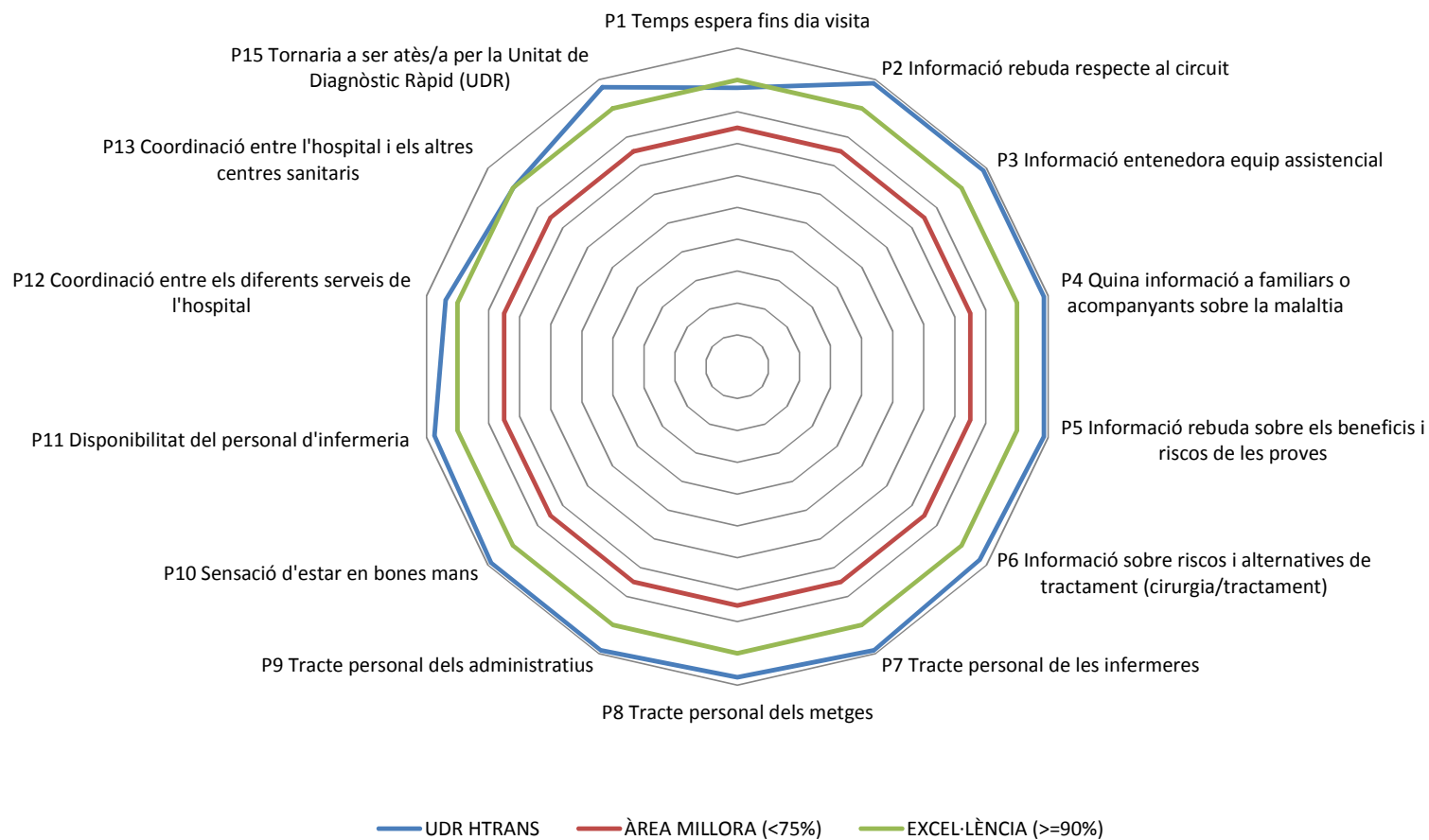
## OBSERVACIONS UDR 2018

De momento le están atendiendo muy bien en todo.
Le sorprendió gratamente con la rapidez que le hicieron las pruebas y la visita con el especialista.
De vegades es nota una mica la falta de personal a nivell d' infermeria però la resta molt bé.
El tracte de tots els professionals és meravellós.
La puntualidad en las visitas en consultas externas, se ha de mejorar en este aspecto, por lo demás todo bien.
Agradecer a todo el personal la labor que hacen día a día con los pacientes. Extraordinariamente buena.
Todo el personal muy atento y muy agradecido con todos.
Un poco de más amabilidad por parte de las enfermeras y las administrativas.
Que agilizen más los tiempos de espera para los resultados de biopsias y demás pruebas, que no tarden tanto en dar unos resultados.
Después de operar a los pacientes los médicos tendrían que estar más por los pacientes para ver su evolución.
La tardança en fer les proves, concretament el TAC, o no hi ha suficients màquines o personal però van trigar 6 o7 mesos en fer-li un TAC que es considera urgent. L'uròleg del CAE Cornellà, el tracte a nivell personal el podria millorar una miqueta, a sobre atén sense uniformar ni identificat.
El trato personal y profesional con los cirujanos un 0, apenas daban información, estando ingresada pasaban cada día por la habitación sólo para darle los buenos días. Les faltaba empatía, sólo a los médicos, el resto de profesionales todo bien, pero a nivel médico cirujano, muy mal.
Que digan desde el primer momento si han de pedir otras muestras a otros hospitales a la hora de una derivación desde otros centros, ya que agiliza mucho las visitas con los especialistas, de lo contrario, la espera es larga.
La lista de espera en las pruebas es a veces demasiado larga.
El tiempo para hacer varias pruebas, esperando desde enero hasta que se las han programado para el mes de mayo y julio. Cree que es muy largo el tiempo de espera. Por lo demás todo muy bien, los profesionales muy bien.
Todos los profesionales son de 10, excelentes, desde auxiliares, enfermeras, médicos, etc. Muestran mucho cariño a los pacientes.
A veces las pruebas derivadas de los ambulatorios tardan mucho pero por lo demás todo muy bien.
Que no tarden tanto en hacer las pruebas antes de hacer la visita con el especialista, porque lleva casi un año y todavía no lo han operado, y se trata de algo urgente.
Que no mareen tanto a los pacientes de un centro a otro, para después acabar en el especialista de zona porque así de esa manera se pierde mucho tiempo que, en estos casos, es imprescindible.

## INDICADOR POSITIU UDR 2016-2018

<b>PREGUNTA RESUMIDA</b>	<b>2016</b>	<b>2018</b>
P1 Temps espera fins dia visita	95,0%	87,5%
P2 Informació rebuda respecte al circuit	100,0%	98,7%
P3 Informació entenedora equip assistencial	98,7%	98,7%
P4 Quina informació a familiars o acompanyants	69,7%	98,7%
P5 Informació rebuda sobre els beneficis i riscos de les proves	98,6%	98,7%
P6 Informació sobre riscos i alternatives de tractament (cirurgia/tractament)	97,7%	97,3%
P7 Tracte personal de les infermeres	100,0%	98,8%
P8 Tracte personal dels metges	100,0%	97,5%
P9 Tracte personal dels administratius	100,0%	98,8%
P10 Sensació d'estar en bones mans	98,7%	98,8%
P11 Disponibilitat del personal d'infermeria	98,7%	97,4%
P12 Coordinació entre els diferents serveis de l'hospital	97,5%	93,8%
P13 Coordinació entre l'hospital i els altres centres sanitaris	97,5%	89,9%
P14 Grau de satisfacció global	8,94	8,86
P15 Tornaria a ser atès/a per la Unitat de Diagnòstic Ràpid (UDR)	97,5%	97,4%

# GRÀFIC RADIAL UDR 2018



No s'identifiquen aspectes per sota del 75% sinó al contrari, gairebé totes les preguntes es troben en l'àrea d'excel·lència.



ConSORCI



Sanitari Integral

Amb tu, per la teva salut

ConSORCI Sanitari Integral  
Av. Josep Molins, 29-41  
08906 Hospitalet de Llobregat

[www.csi.cat](http://www.csi.cat)

