



REO núm: 930
Data: 27/05/2019



Informe de resultats

iPLAENSA: Satisfacció dels assegurats del CatSalut amb l'atenció a la salut mental ambulatoria. 2018

Organisme promotor: Departament de Salut. Servei Català de la Salut (CatSalut)



**Centre
d'Estudis
d'Opinió**



**Generalitat
de Catalunya**

**PLA D'ENQUESTES DE LA PERCEPCIÓ,
EXPERIÈNCIA I SATISFACCIÓ DEL
CATSALUT**

**CIRURGIA MAJOR AMBULATÒRIA
2018**

Enquestes “en línia”

UP 726 – HOSPITAL DOS DE MAIG

**Unitat de Qualitat
Divisió de Qualitat i Transparència
Gerència d'Atenció Ciutadana**



2018

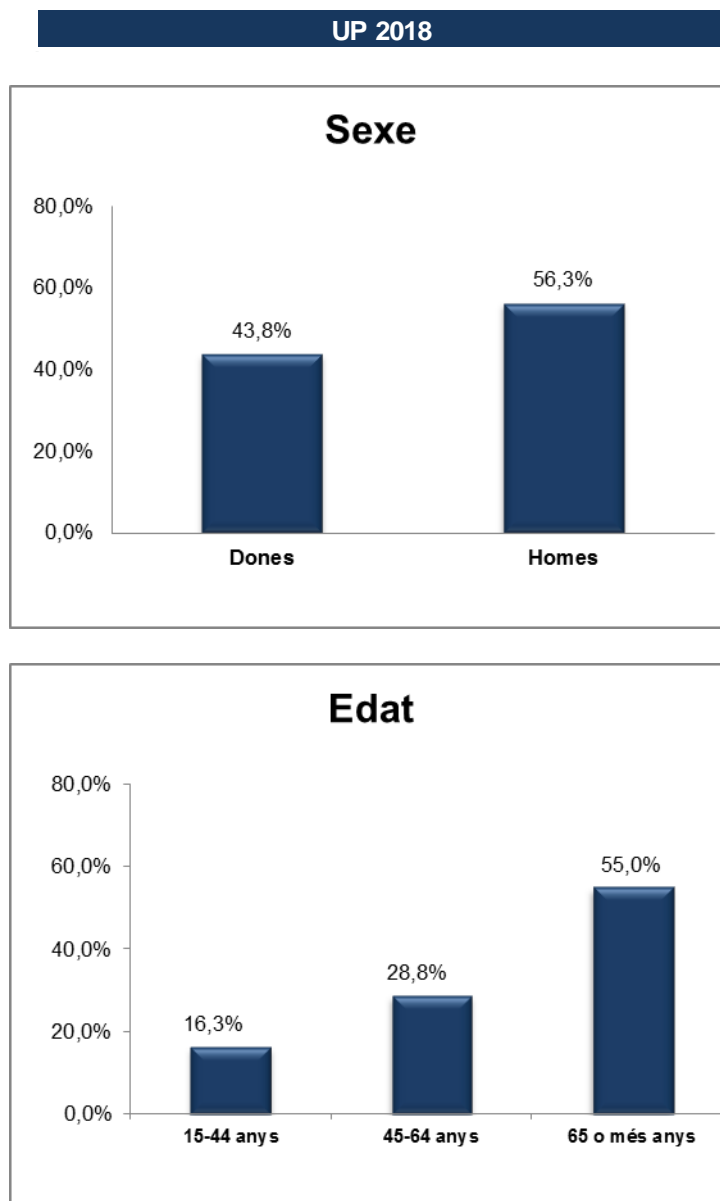
RESULTATS PER UP 2018

A. Anàlisi per UP

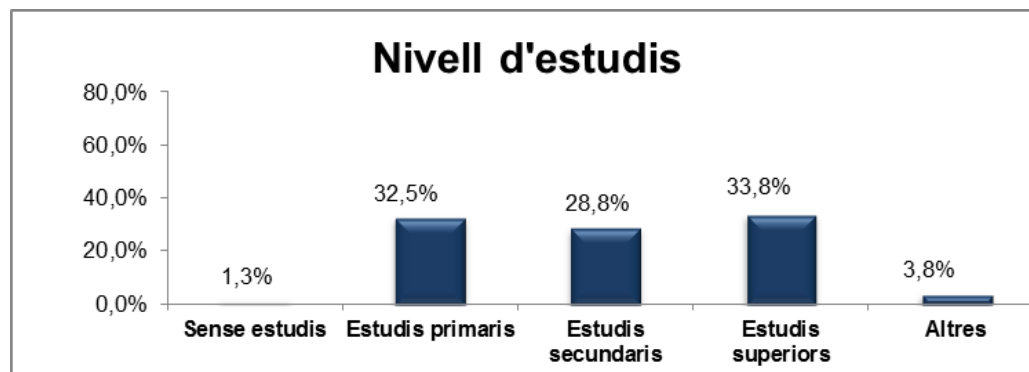
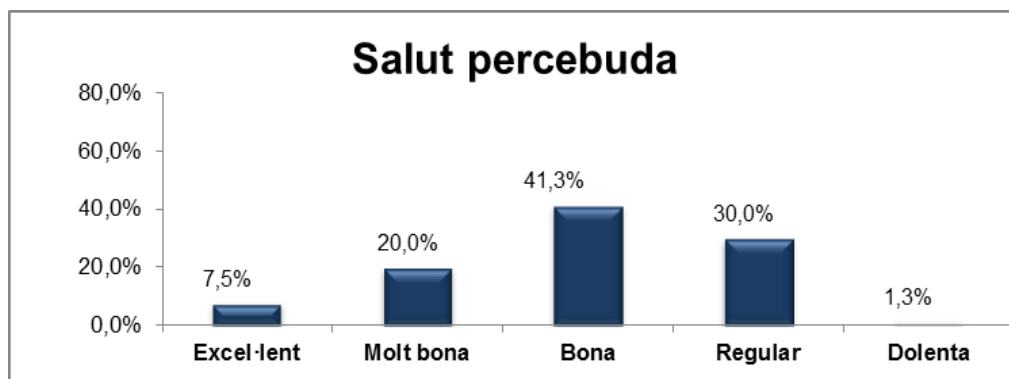
A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
UP 726 - Hospital Dos de Maig - 2018	80

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques



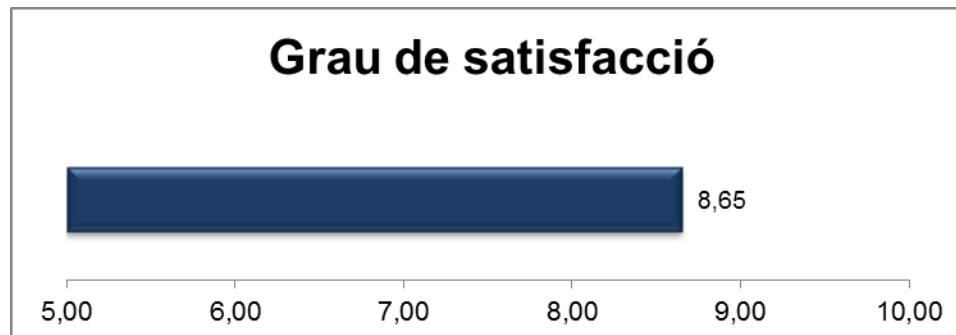
RESULTATS PER UP 2018



A.1. Índex de Satisfacció i Fidelitat

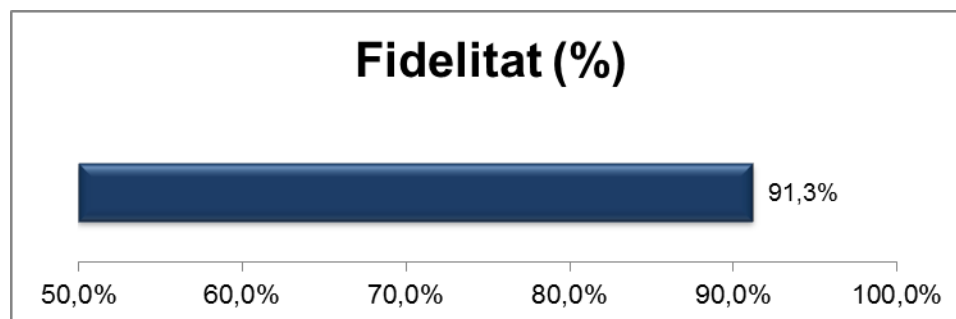
UP 2018

P101. I ara per acabar: valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb procediment que li varen fer?

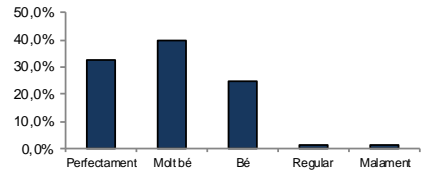
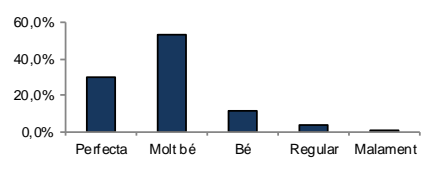
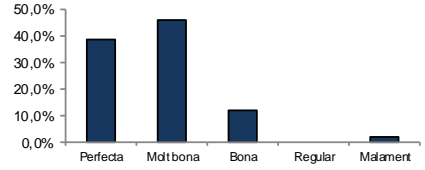
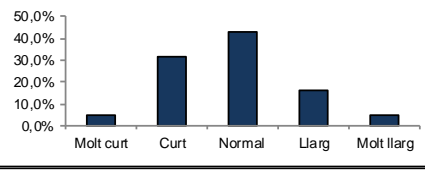
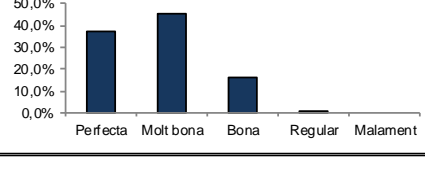
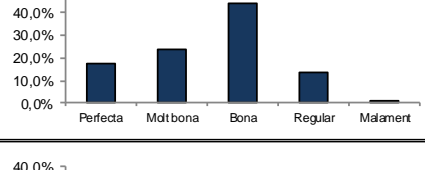
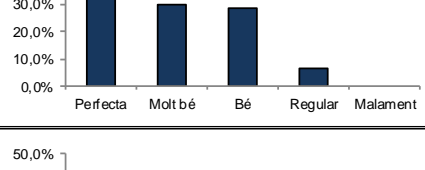
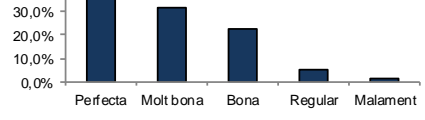


P102. Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?

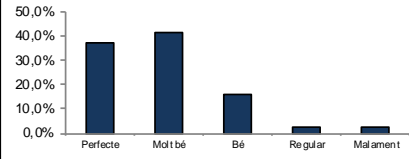
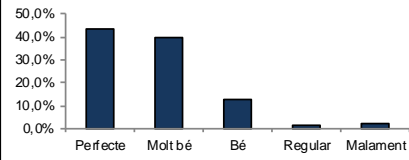
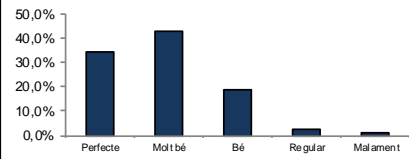
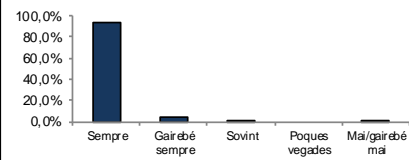
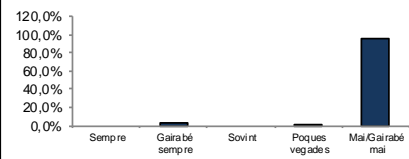
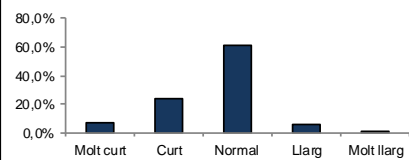
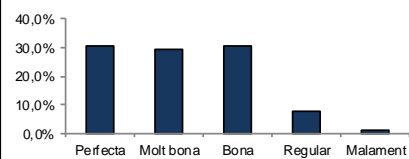
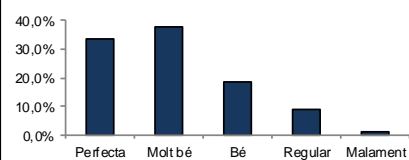
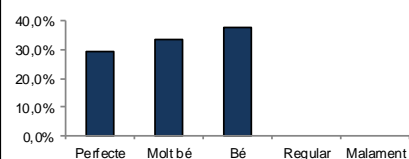
(% de pacients que han afirmat que "Sí")



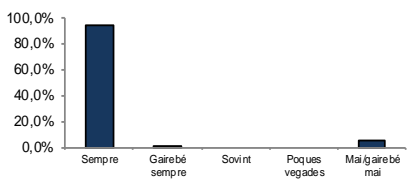
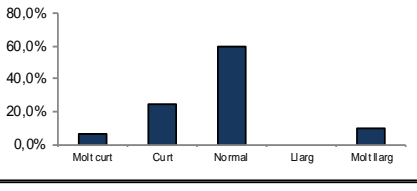
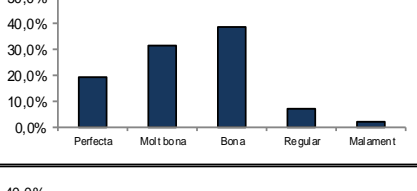
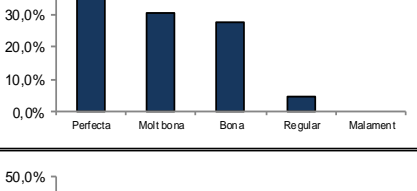
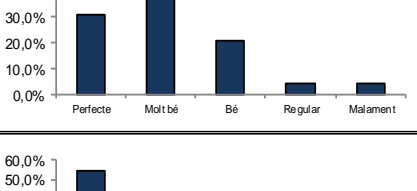
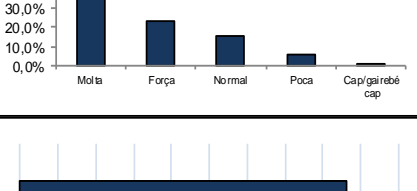
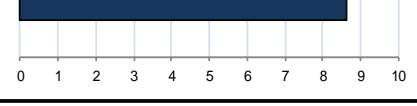
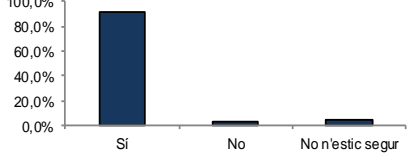
B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

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?	Perfectament	32,5%	
	Molt bé	40,0%	
	Bé	25,0%	
	Regular	1,3%	
	Malament	1,3%	
N 80 NS/NC 0			
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?	Perfecta	30,0%	
	Molt bé	53,8%	
	Bé	11,3%	
	Regular	3,8%	
	Malament	1,3%	
N 80 NS/NC 0			
No em van donar informació 0			
P3 Com valora l'atenció que va rebre durant aquestes proves (preoperatòries)?	Perfecta	38,8%	
	Molt bona	46,3%	
	Bona	12,5%	
	Regular	0,0%	
	Malament	2,5%	
N 80 NS/NC 0			
P4 Com valora el temps d'espera des de que li van dir que l'havien d'operat / intervenir amb cirurgia major ambulatoria fins que li van realitzar	Molt curt	5,0%	
	Curt	31,3%	
	Normal	42,5%	
	Llarg	16,3%	
	Molt llarg	5,0%	
N 80 NS/NC 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.)	Perfecta	37,5%	
	Molt bona	45,0%	
	Bona	16,3%	
	Regular	1,3%	
	Malament	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
P6 Valori la comoditat de l'espai on va estar abans de la intervenció (sala, espai, box...)?	Perfecta	17,5%	
	Molt bona	23,8%	
	Bona	43,8%	
	Regular	13,8%	
	Malament	1,3%	
N 80 NS/NC 0			
P7 Tenint en compte l'hora d'intervenció que li havien donat, com valora la puntualitat per entrar a quiròfan?	Perfecta	35,0%	
	Molt bé	30,0%	
	Bé	28,8%	
	Regular	6,3%	
	Malament	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
P8 Què li sembla la informació que li van donar sobre com seria la intervenció?	Perfecta	39,2%	
	Molt bona	31,6%	
	Bona	22,8%	
	Regular	5,1%	
	Malament	1,3%	
N 79 NS/NC 0			
No em van donar informació 1			

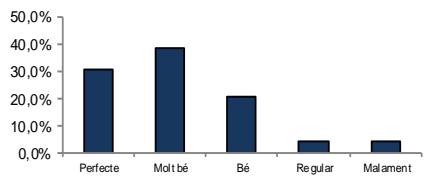
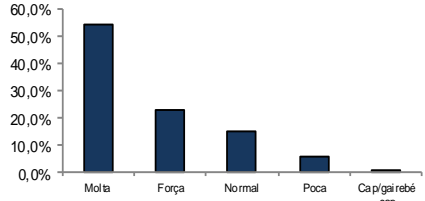
RESULTATS PER UP 2018

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P9 Com valora el tracte personal, amabilitat, que van tenir amb vostè les infermeres?	Perfecte	37,5%	
	Molt bé	41,3%	
	Bé	16,3%	
	Regular	2,5%	
	Malament	2,5%	
N 80 NS/NC 0			
P10 Com valora el tracte personal, amabilitat, que van tenir amb vostè els metges?	Perfecte	43,8%	
	Molt bé	40,0%	
	Bé	12,5%	
	Regular	1,3%	
	Malament	2,5%	
N 80 NS/NC 0			
P11 Com valora el tracte personal, l'amabilitat, del personal del servei d'admissions?	Perfecte	34,2%	
	Molt bé	43,0%	
	Bé	19,0%	
	Regular	2,5%	
	Malament	1,3%	
N 79 NS/NC 0			
No vaig tenir contacte 1			
P12 Va tenir la sensació d'estar en bones mans durant la intervenció?	Sempre	93,7%	
	Gairebé sempre	3,8%	
	Sovint	1,3%	
	Poques vegades	0,0%	
	Mai/gairebé mai	1,3%	
N 79 NS/NC 1			
P13 Al llarg de la intervenció, va sentir / tenir dolor?	Sempre	0,0%	
	Gairebé sempre	2,5%	
	Sovint	0,0%	
	Poques vegades	1,3%	
	Mai/Gairebé mai	96,3%	
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	7,5%	
	Curt	23,8%	
	Normal	61,3%	
	Llarg	6,3%	
	Molt llarg	1,3%	
N 80 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	30,8%	
	Molt bona	29,5%	
	Bona	30,8%	
	Regular	7,7%	
	Malament	1,3%	
N 78 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	33,8%	
	Molt bé	37,5%	
	Bé	18,8%	
	Regular	8,8%	
	Malament	1,3%	
N 80 NS/NC 0			
P17 Com valora el seguiment telefònic que es va realitzar per veure com es trobava l'endemà de l'operació?	Perfecte	29,2%	
	Molt bé	33,3%	
	Bé	37,5%	
	Regular	0,0%	
	Malament	0,0%	
N 48 NS/NC 2			
No vaig rebre cap trucada 30			

RESULTATS PER UP 2018

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	0,0%		
	N 66	NS/NC 8	Poques vegades		0,0%
	No em van donar cap número	6	Mai/gairebé mai		4,5%
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	6,3%		
		Curt	25,0%		
		Normal	59,4%		
	N 32	NS/NC 1	Llarg		0,0%
	No vaig haver de trucar	47	Molt llarg		9,4%
P20 Quan va trucar a l'hospital (per a qualsevol dubte o incidència) com valora l'atenció que va rebre?		Perfecta	19,5%		
		Molt bona	31,7%		
		Bona	39,0%		
	N 41	NS/NC 0	Regular		7,3%
	No vaig haver de trucar	39	Malament		2,4%
P21 Com valora l'atenció rebuda en la primera visita de control que li van realitzar després de la intervenció?		Perfecta	36,7%		
		Molt bona	30,4%		
		Bona	27,8%		
	N 79	NS/NC 1	Regular		5,1%
		Malament	0,0%		
P22 Com valora el seguiment que li han realitzat els professionals després de la intervenció?		Perfecte	30,6%		
		Molt bé	38,7%		
		Bé	21,0%		
	N 62	NS/NC 0	Regular		4,8%
	No vaig rebre cap trucada	18	Malament		4,8%
P23 Quin diria que ha estat el grau de millora que li ha suposat la intervenció realitzada?		Molta	54,4%		
		Força	22,8%		
		Normal	15,2%		
		Poca	6,3%		
	N 79	NS/NC 1	Cap/gairebé cap		1,3%
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el procediment que li varen fer		Satisfacció	8,65		
Desv. 1,56					
N 0	NS/NC 0				
P102 Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?		Sí	91,3%		
		No	3,8%		
	N 80	NS/NC 0	No n'estic segur		5,0%

B.1. Resultats: Categories de resposta per pregunta lliure

Enunciat		Categories	UP	Distribució de respostes
Pregunta Lliure 1: Com creu que es va respectar la seva intimitat?		Perfectament	38,8%	
		Molt bé	31,3%	
		Bé	26,3%	
		Regular	1,3%	
	N 80	NS/NC 0	Malament	
Pregunta Lliure 2: Com considera que va ser la informació que van rebre els seus familiars sobre el seu procés quirúrgic el dia de la intervenció (inici cirurgia, finalització cirurgia,...)?		Perfecta	36,0%	
		Molt bona	22,7%	
		Bona	36,0%	
		Regular	4,0%	
	N 75	NS/NC 1	Malament	
No van rebre informació			4	

RESULTATS PER UP 2018

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	UP 726 - Hospital Dos de Maig - 2018
P1 Explicacions sobre funcionament CMA	97,5%
P2 Informació sobre proves preoperatòries	95,0%
P3 Atenció rebuda durant proves preoperatòries	97,5%
P4 Temps d'espera fins intervenció	78,8%
P5 Informació del dia de l'intervenció	98,8%
P6 Comodatit espai abans intervenció	85,0%
P7 Puntualitat per entrar al quiròfan	93,8%
P8 Informació de com seria la intervenció	93,7%
P9 Tracte personal de les infermeres	95,0%
P10 Tracte personal del metge	96,3%
P11 Tracte personal dels serveis d'admissions	96,2%
P12 Sensació d'estar en bones mans	98,7%
P13 Va sentir dolor durant l'intervenció	97,5%
P14 Temps en observació abans d'anar a casa	92,5%
P15 Informació de com havia anat la intervenció	91,0%
P16 Informació del que havia de fer dies següents	90,0%
P17 Seguiment telefònic l'endemà de la intervenció	100,0%
P18 Facilitar número de telèfon	95,5%
P19 Temps d'espera mentre trucava	90,6%
P20 Atenció rebuda quan va trucar	90,2%
P21 Atenció rebuda primera visita de control	94,9%
P22 Seguiment després intervenció	90,3%
P23 Grau de millora que li ha suposat la intervenció	92,4%
P101 Grau de satisfacció global	8,65
P102 Continuaria venint?	91,3%

D. Representació gràfica radial de les preguntes

Els gràfics radials, que apareixen a continuació, mostren de manera visual l'indicador positiu per a cada pregunta.

