



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 725 – HOSPITAL GENERAL DE  
L'HOSPITALET**

Unitat de Qualitat

Divisió de Qualitat i Transparència

Gerència d'Atenció Ciutadana



Servei Català  
de la Salut



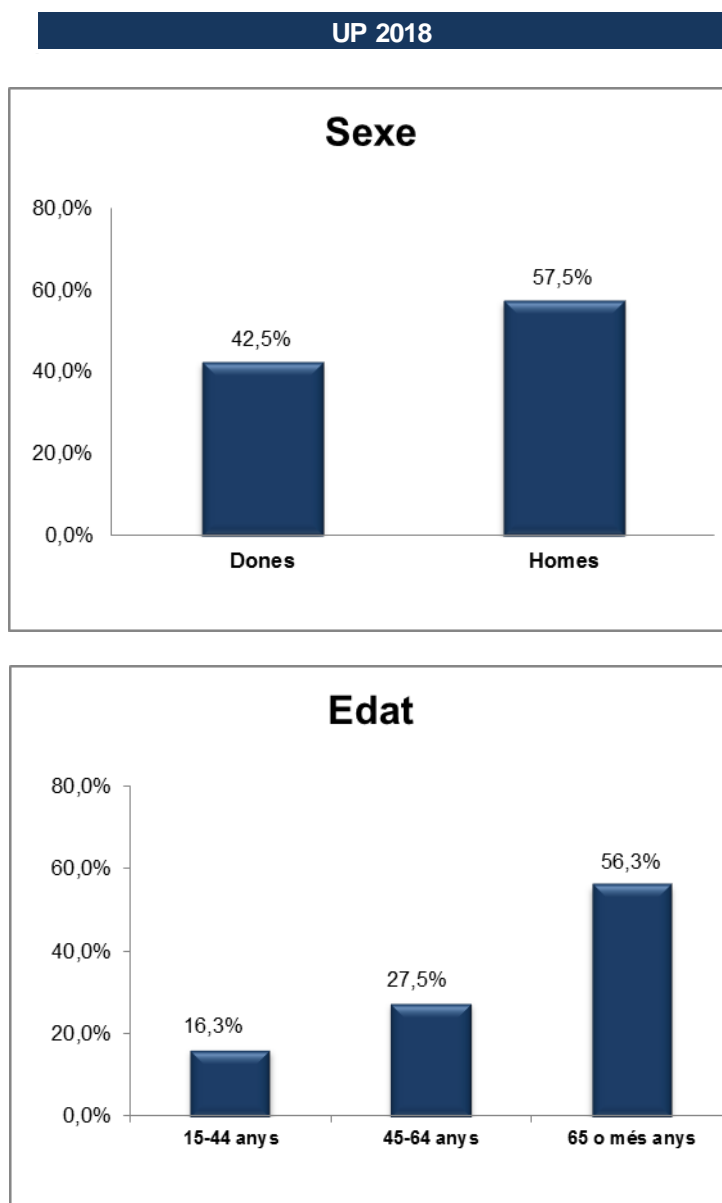
2018

## A. Anàlisi per UP

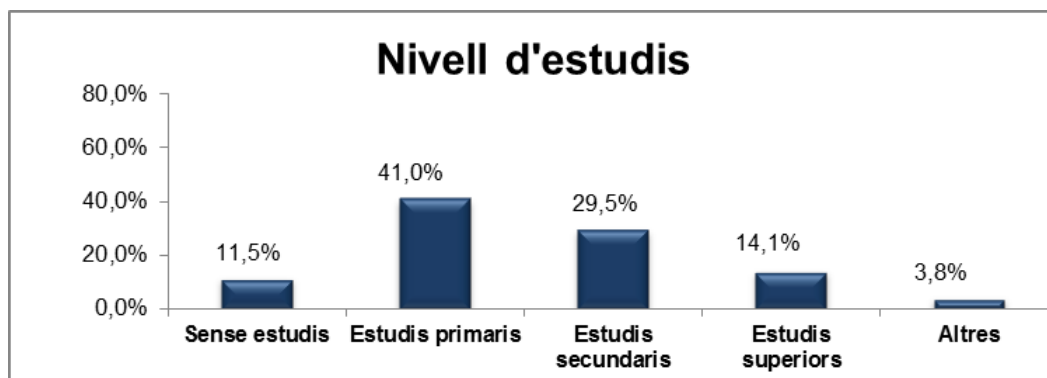
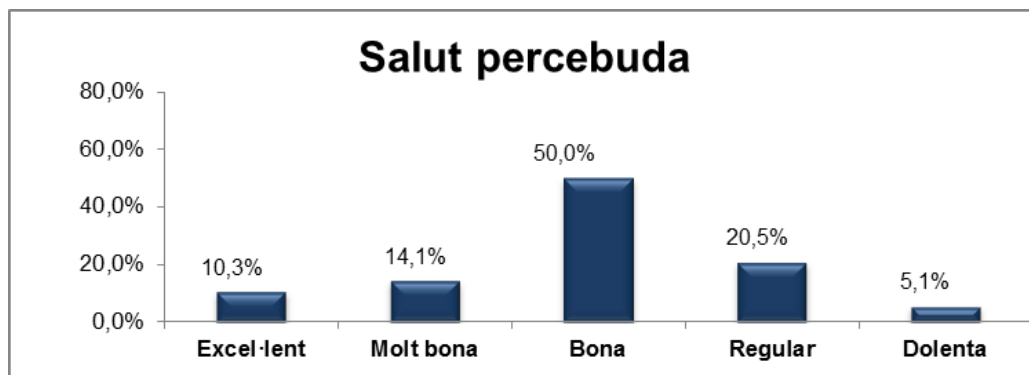
### A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
UP 725 - Hospital General de l'Hospitalet - 2018	80

#### A.1.1. Característiques sociodemogràfiques



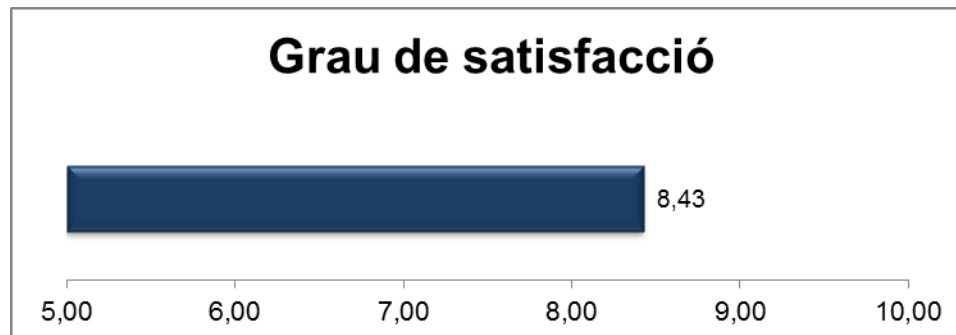
RESULTATS PER UP 2018



## A.1. Índex de Satisfacció i Fidelitat

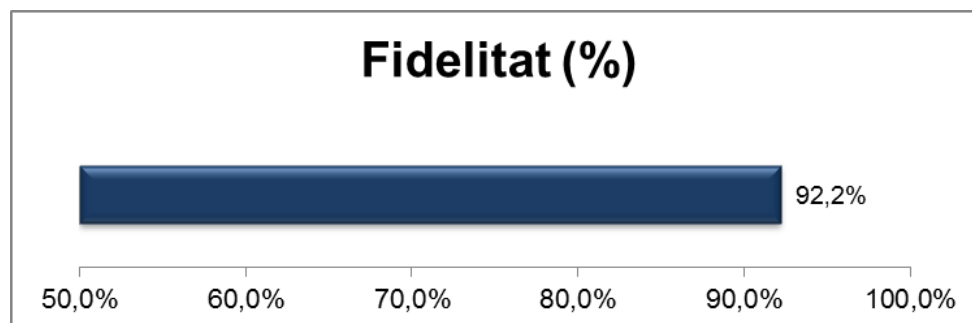
UP 2018

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



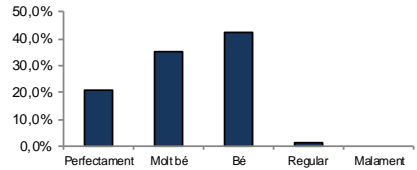
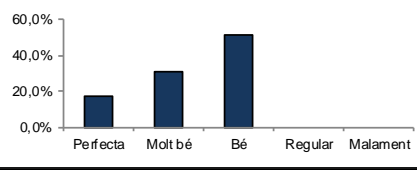
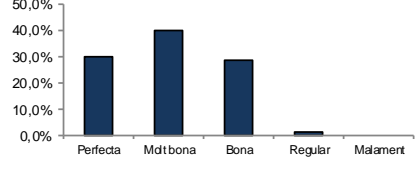
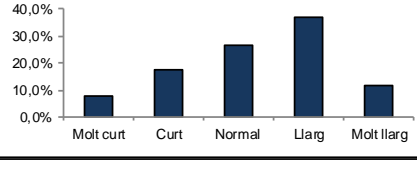
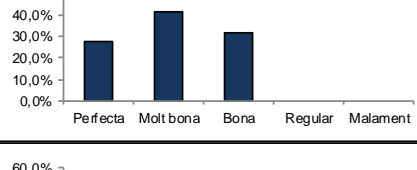
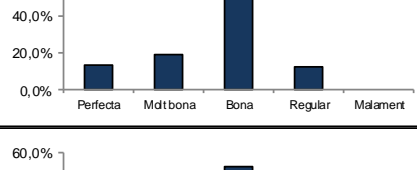
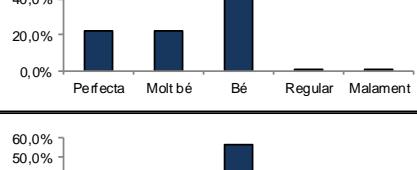
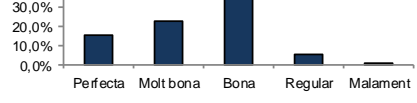
**P102. Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?**

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



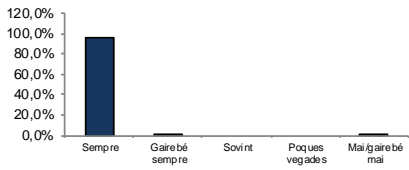
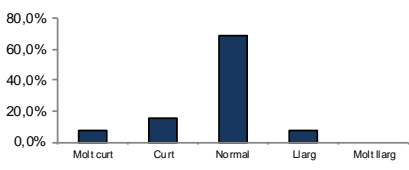
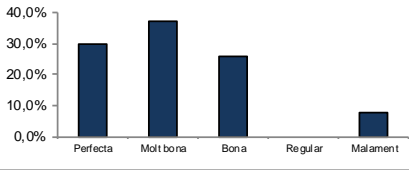
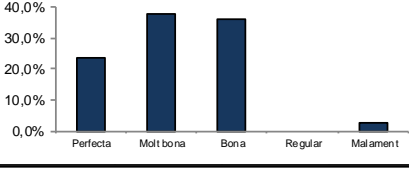
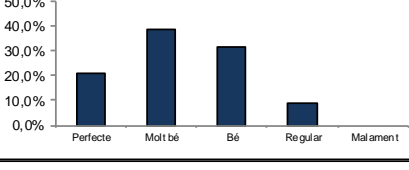
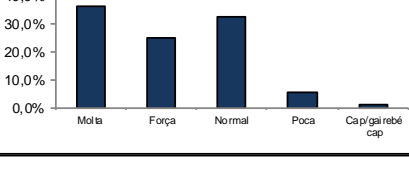
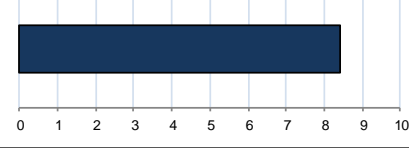
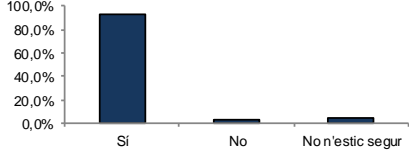
RESULTATS PER UP 2018

## 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	21,3%	
	Molt bé	35,0%	
	Bé	42,5%	
	Regular	1,3%	
	Malament	0,0%	
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	17,5%	
	Molt bé	31,3%	
	Bé	51,3%	
	Regular	0,0%	
	Malament	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
No em van donar informació 0			
P3 Com valora l'atenció que va rebre durant aquestes proves (preoperatòries)?	Perfecta	30,0%	
	Molt bona	40,0%	
	Bona	28,8%	
	Regular	1,3%	
	Malament	0,0%	
N 80 NS/NC 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	Molt curt	7,6%	
	Curt	17,7%	
	Normal	26,6%	
	Llarg	36,7%	
	Molt llarg	11,4%	
N 79 NS/NC 1			
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	27,5%	
	Molt bona	41,3%	
	Bona	31,3%	
	Regular	0,0%	
	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	13,8%	
	Molt bona	18,8%	
	Bona	55,0%	
	Regular	12,5%	
	Malament	0,0%	
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	22,5%	
	Molt bé	22,5%	
	Bé	52,5%	
	Regular	1,3%	
	Malament	1,3%	
N 80 NS/NC 0			
P8 Què li sembla la informació que li van donar sobre com seria la intervenció?	Perfecta	15,0%	
	Molt bona	22,5%	
	Bona	56,3%	
	Regular	5,0%	
	Malament	1,3%	
N 80 NS/NC 0			
No em van donar informació 0			

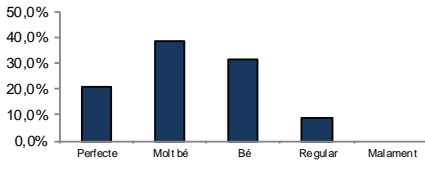
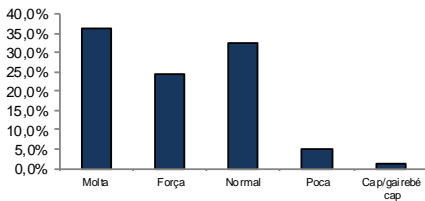
Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P9 Com valora el tracte personal, amabilitat, que van tenir amb vostè les infermeres?	Perfecte	32,9%	
	Molt bé	48,1%	
	Bé	19,0%	
	Regular	0,0%	
	Malament	0,0%	
N 79 NS/NC 1			
P10 Com valora el tracte personal, amabilitat, que van tenir amb vostè els metges?	Perfecte	35,0%	
	Molt bé	40,0%	
	Bé	23,8%	
	Regular	1,3%	
	Malament	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
P11 Com valora el tracte personal, l'amabilitat, del personal del servei d'admissions?	Perfecte	23,8%	
	Molt bé	48,8%	
	Bé	25,0%	
	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	89,9%	
	Gairebé sempre	10,1%	
	Sovint	0,0%	
	Poques vegades	0,0%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	
N 79 NS/NC 1			
P13 Al llarg de la intervenció, va sentir / tenir dolor?	Sempre	0,0%	
	Gairabé sempre	1,3%	
	Sovint	2,5%	
	Poques vegades	1,3%	
	Mai/Gairabé mai	95,0%	
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	21,5%	
	Curt	27,8%	
	Normal	46,8%	
	Llarg	2,5%	
	Molt llarg	1,3%	
N 79 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	25,0%	
	Molt bona	32,5%	
	Bona	40,0%	
	Regular	2,5%	
	Malament	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
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	20,0%	
	Molt bé	37,5%	
	Bé	38,8%	
	Regular	3,8%	
	Malament	0,0%	
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	19,1%	
	Molt bé	40,4%	
	Bé	38,3%	
	Regular	2,1%	
	Malament	0,0%	
N 47 NS/NC 3			
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?  N 54 NS/NC 5 No em van donar cap número 21	Sempre	<b>96,3%</b>	
	Gairebé sempre	<b>1,9%</b>	
	Sovint	<b>0,0%</b>	
	Poques vegades	<b>0,0%</b>	
Mai/gairebé mai	<b>1,9%</b>		
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?  N 13 NS/NC 0 No vaig haver de trucar 67	Molt curt	<b>7,7%</b>	
	Curt	<b>15,4%</b>	
	Normal	<b>69,2%</b>	
	Llarg	<b>7,7%</b>	
Molt llarg	<b>0,0%</b>		
P20 Quan va trucar a l'hospital (per a qualsevol dubte o incidència) com valora l'atenció que va rebre?  N 27 NS/NC 0 No vaig haver de trucar 53	Perfecta	<b>29,6%</b>	
	Molt bona	<b>37,0%</b>	
	Bona	<b>25,9%</b>	
	Regular	<b>0,0%</b>	
Malament	<b>7,4%</b>		
P21 Com valora l'atenció rebuda en la primera visita de control que li van realitzar després de la intervenció?  N 77 NS/NC 3	Perfecta	<b>23,4%</b>	
	Molt bona	<b>37,7%</b>	
	Bona	<b>36,4%</b>	
	Regular	<b>0,0%</b>	
Malament	<b>2,6%</b>		
P22 Com valora el seguiment que li han realitzat els professionals després de la intervenció?  N 57 NS/NC 2 No vaig rebre cap trucada 21	Perfecte	<b>21,1%</b>	
	Molt bé	<b>38,6%</b>	
	Bé	<b>31,6%</b>	
	Regular	<b>8,8%</b>	
Malament	<b>0,0%</b>		
P23 Quin diria que ha estat el grau de millora que li ha suposat la intervenció realitzada?  N 77 NS/NC 3	Molta	<b>36,4%</b>	
	Força	<b>24,7%</b>	
	Normal	<b>32,5%</b>	
	Poca	<b>5,2%</b>	
Cap/gairebé cap	<b>1,3%</b>		
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el procediment que li varen fer  Desv. 1,57 N 0 NS/NC 0	Satisfacció	<b>8,43</b>	
P102 Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?  N 77 NS/NC 3	Sí	<b>92,2%</b>	
	No	<b>2,6%</b>	
	No n'estic segur	<b>5,2%</b>	



### 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	<b>30,8%</b>	
		Molt bé	<b>33,3%</b>	
		Bé	<b>33,3%</b>	
		Regular	<b>2,6%</b>	
		Malament	<b>0,0%</b>	
N 78	NS/NC 2			
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	<b>27,9%</b>	
		Molt bona	<b>32,8%</b>	
		Bona	<b>39,3%</b>	
		Regular	<b>0,0%</b>	
		Malament	<b>0,0%</b>	
N 61	NS/NC 3			
No van rebre informació	16			

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 725 - Hospital General de l'Hospitalet - 2018
P1 Explicacions sobre funcionament CMA	98,8%
P2 Informació sobre proves preoperatòries	100,0%
P3 Atenció rebuda durant proves preoperatòries	98,8%
P4 Temps d'espera fins intervenció	51,9%
P5 Informació del dia de l'intervenció	100,0%
P6 Comodat espai abans intervenció	87,5%
P7 Puntualitat per entrar al quiròfan	97,5%
P8 Informació de com seria la intervenció	93,8%
P9 Tracte personal de les infermeres	100,0%
P10 Tracte personal del metge	98,8%
P11 Tracte personal dels serveis d'admissions	97,5%
P12 Sensació d'estar en bones mans	100,0%
P13 Va sentir dolor durant l'intervenció	96,3%
P14 Temps en observació abans d'anar a casa	96,2%
P15 Informació de com havia anat la intervenció	97,5%
P16 Informació del que havia de fer dies següents	96,3%
P17 Seguiment telefònic l'endemà de la intervenció	97,9%
P18 Facilitar número de telèfon	98,1%
P19 Temps d'espera mentre trucava	92,3%
P20 Atenció rebuda quan va trucar	92,6%
P21 Atenció rebuda primera visita de control	97,4%
P22 Seguiment després intervenció	91,2%
P23 Grau de millora que li ha suposat la intervenció	93,5%
P101 Grau de satisfacció global	8,43
P102 Continuaria venint?	92,2%

## 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.

