



REO núm: 984
Data: 02/11/2020

iPLAENSA Satisfacció dels assegurats del CatSalut amb el servei de Cirurgia Major Ambulatoria

Informe de resultats



Servei Català
de la Salut

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

**CIRURGIA MAJOR AMBULATÒRIA
2019**

Resultats per centre

**UP 5994 – HOSPITAL SANT JOAN
DESPÍ MOISÈS BROGGI**

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



Servei Català
de la Salut

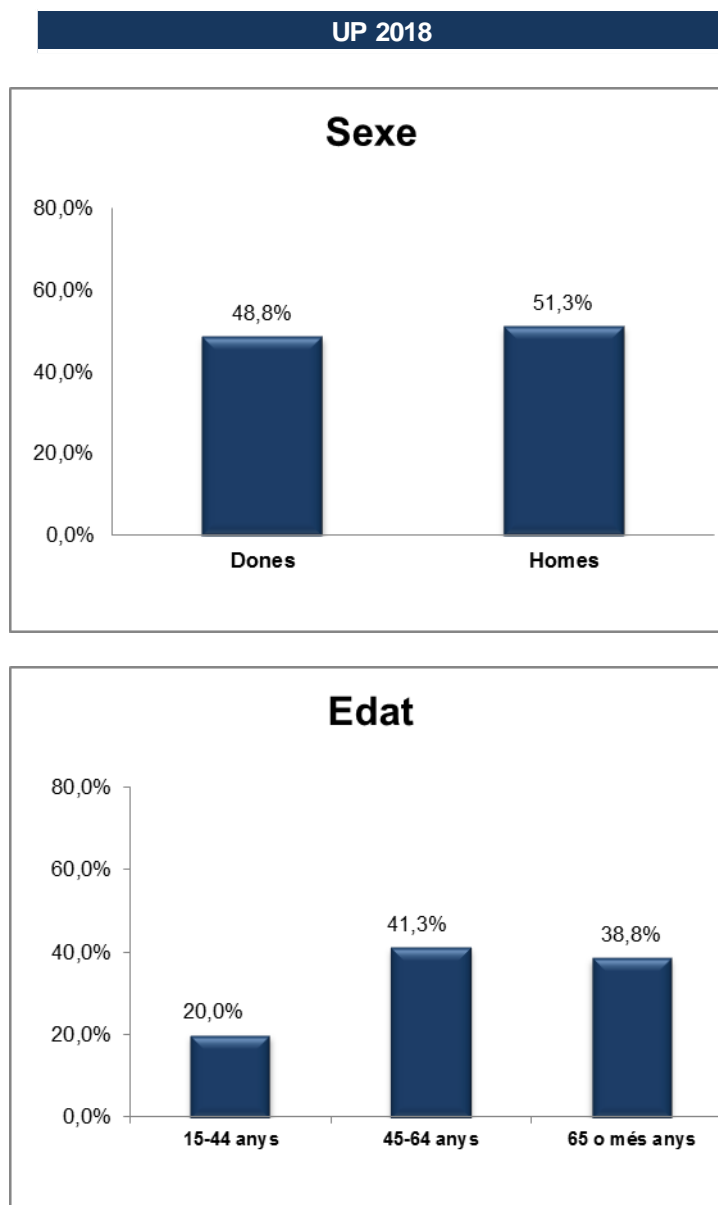
 **Generalitat de Catalunya
Departament de Salut**

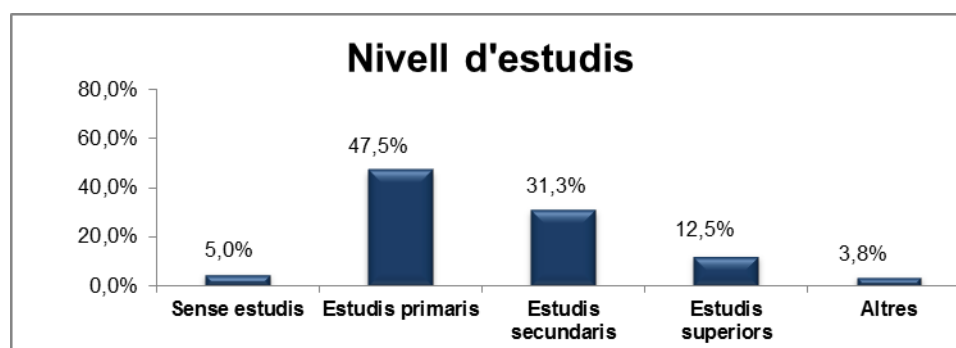
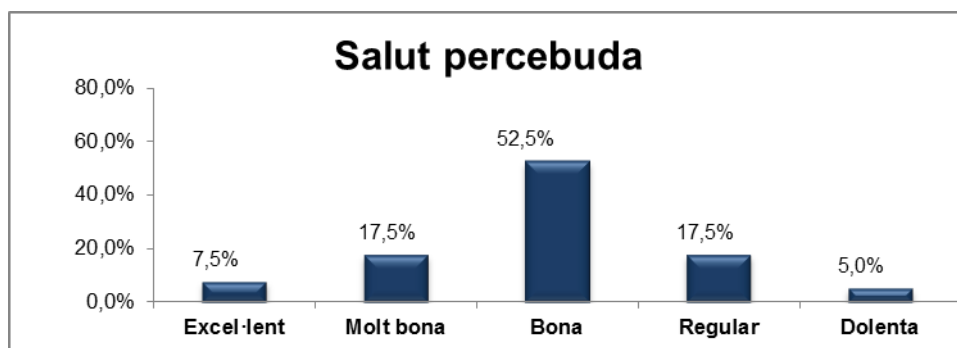
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

UP 5994 - Hospital de Sant Joan Despí Moisès Broggi - 2018	Nombre d'enquestes 80
--	--------------------------

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

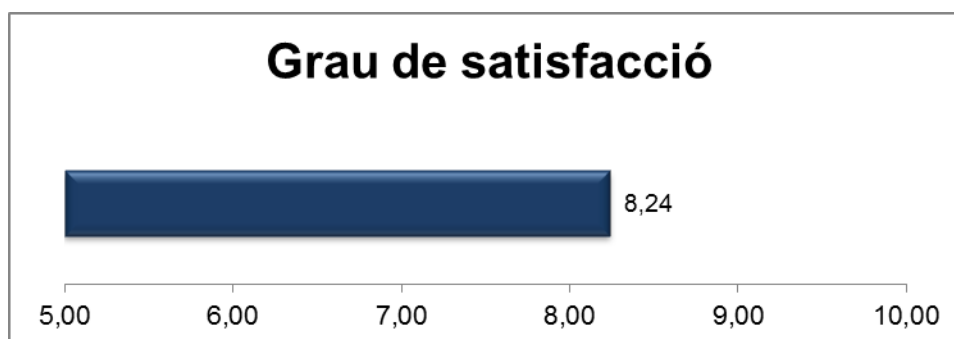




A.1. Índex de Satisfacció i Fidelitat

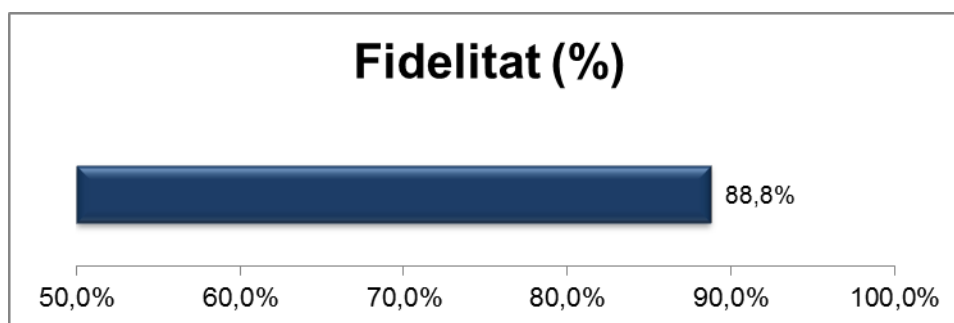
UP 2018

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	16,3%	
	Molt bé	32,5%	
	Bé	48,8%	
	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	21,3%	
	Molt bé	29,3%	
	Bé	48,0%	
	Regular	1,3%	
	Malament	0,0%	
N 75 NS/NC 5			
No em van donar informació	0		
P3 Com valora l'atenció que va rebre durant aquestes proves (preoperatòries)?	Perfecta	31,6%	
	Molt bona	31,6%	
	Bona	35,5%	
	Regular	0,0%	
	Malament	1,3%	
N 76 NS/NC 4			
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	6,3%	
	Curt	15,2%	
	Normal	34,2%	
	Llarg	29,1%	
	Molt llarg	15,2%	
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	31,6%	
	Molt bona	38,0%	
	Bona	29,1%	
	Regular	0,0%	
	Malament	1,3%	
N 79 NS/NC 1			
P6 Valori la comoditat de l'espai on va estar abans de la intervenció (sala, espai, box...)?	Perfecta	13,8%	
	Molt bona	22,5%	
	Bona	56,3%	
	Regular	6,3%	
	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	31,6%	
	Molt bé	32,9%	
	Bé	31,6%	
	Regular	3,8%	
	Malament	0,0%	
N 79 NS/NC 1			
P8 Què li sembla la informació que li van donar sobre com seria la intervenció?	Perfecta	22,5%	
	Molt bona	36,3%	
	Bona	36,3%	
	Regular	3,8%	
	Malament	1,3%	
N 80 NS/NC 0			
No em van donar informació	0		

RESULTATS PER UP 2018

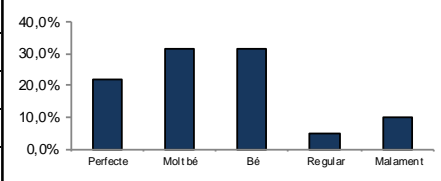
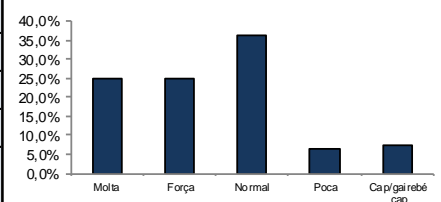
Enunciat		Categories	UP	Distribució de respostes
P9 Com valora el tracte personal, amabilitat, que van tenir amb vostè les infermeres?	N 80 NS/NC 0	Perfecte	37,5%	
		Molt bé	41,3%	
		Bé	16,3%	
		Regular	2,5%	
		Malament	2,5%	
P10 Com valora el tracte personal, amabilitat, que van tenir amb vostè els metges?	N 80 NS/NC 0	Perfecte	43,8%	
		Molt bé	40,0%	
		Bé	12,5%	
		Regular	1,3%	
		Malament	2,5%	
P11 Com valora el tracte personal, l'amabilitat, del personal del servei d'admissions?	N 79 NS/NC 0	Perfecte	34,2%	
		Molt bé	43,0%	
		Bé	19,0%	
		Regular	2,5%	
		Malament	1,3%	
No vaig tenir contacte	1			
P12 Va tenir la sensació d'estar en bones mans durant la intervenció?	N 79 NS/NC 1	Sempre	93,7%	
		Gairebé sempre	3,8%	
		Sovint	1,3%	
		Poques vegades	0,0%	
		Mai/gairebé mai	1,3%	
P13 Al llarg de la intervenció, va sentir / tenir dolor?	N 80 NS/NC 0	Sempre	0,0%	
		Gairebé sempre	2,5%	
		Sovint	0,0%	
		Poques vegades	1,3%	
		Mai/Gairebé mai	96,3%	
P14 Un cop finalitzada la intervenció, com valora el temps que va haver d'estar en observació abans de marxar a casa?	N 80 NS/NC 0	Molt curt	7,5%	
		Curt	23,8%	
		Normal	61,3%	
		Llarg	6,3%	
		Molt llarg	1,3%	
P15 Com considera que va ser la informació que li van donar (a vostè o familiars) sobre com havia anat la intervenció?	N 78 NS/NC 2	Perfecta	30,8%	
		Molt bona	29,5%	
		Bona	30,8%	
		Regular	7,7%	
		Malament	1,3%	
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.)?	N 80 NS/NC 0	Perfecta	33,8%	
		Molt bé	37,5%	
		Bé	18,8%	
		Regular	8,8%	
		Malament	1,3%	
P17 Com valora el seguiment telefònic que es va realitzar per veure com es trobava l'endemà de l'operació?	N 48 NS/NC 2	Perfecte	29,2%	
		Molt bé	33,3%	
		Bé	37,5%	
		Regular	0,0%	
		Malament	0,0%	
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	96,0%	
	Gairebé sempre	4,0%	
	Sovint	0,0%	
	Poques vegades	0,0%	
	Mai/mai gairebé mai	0,0%	
N 50 NS/NC 12			
No em van donar cap número	18		
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	11,8%	
	Curt	17,6%	
	Normal	52,9%	
	Llarg	5,9%	
	Molt llarg	11,8%	
N 17 NS/NC 0			
No vaig haver de trucar	63		
P20 Quan va trucar a l'hospital (per a qualsevol dubte o incidència) com valora l'atenció que va rebre?	Perfecta	21,7%	
	Molt bona	21,7%	
	Bona	47,8%	
	Regular	0,0%	
	Malament	8,7%	
N 23 NS/NC 0			
No vaig haver de trucar	57		
P21 Com valora l'atenció rebuda en la primera visita de control que li van realitzar després de la intervenció?	Perfecta	26,4%	
	Molt bona	38,9%	
	Bona	26,4%	
	Regular	6,9%	
	Malament	1,4%	
N 72 NS/NC 8			
P22 Com valora el seguiment que li han realitzat els professionals després de la intervenció?	Perfecte	21,7%	
	Molt bé	31,7%	
	Bé	31,7%	
	Regular	5,0%	
	Malament	10,0%	
N 60 NS/NC 1			
No vaig rebre cap trucada	19		
P23 Quin diria que ha estat el grau de millora que li ha suposat la intervenció realitzada?	Molta	25,0%	
	Força	25,0%	
	Normal	36,3%	
	Poca	6,3%	
	Cap/mai gairebé cap	7,5%	
N 80 NS/NC 0			
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el procediment que li varen fer	Satisfacció	8,24	
	Desv. 1,77		
N 0 NS/NC 0			
P102 Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?	Sí	88,8%	
	No	3,8%	
	No n'estic segur	7,5%	
N 80 NS/NC 0			

RESULTATS PER UP 2018

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	37,5%	
		Molt bé	28,8%	
		Bé	27,5%	
		Regular	5,0%	
		Malament	1,3%	
N 80	NS/NC 0			
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	25,4%	
		Molt bona	28,6%	
		Bona	42,9%	
		Regular	3,2%	
		Malament	0,0%	
N 63	NS/NC 5			
No van rebre informació	12			

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 5994 - Hospital Sant Joan Despí - Moisès Broggi - 2018
P1 Explicacions sobre funcionament CMA	97,5%
P2 Informació sobre proves preoperatòries	98,7%
P3 Atenció rebuda durant proves preoperatòries	98,7%
P4 Temps d'espera fins intervenció	55,7%
P5 Informació del dia de l'intervenció	98,7%
P6 Comodatat espai abans intervenció	92,5%
P7 Puntualitat per entrar al quiròfan	96,2%
P8 Informació de com seria la intervenció	95,0%
P9 Tracte personal de les infermeres	96,3%
P10 Tracte personal del metge	98,7%
P11 Tracte personal dels serveis d'admissions	98,8%
P12 Sensació d'estar en bones mans	97,5%
P13 Va sentir dolor durant l'intervenció	93,8%
P14 Temps en observació abans d'anar a casa	93,7%
P15 Informació de com havia anat la intervenció	97,3%
P16 Informació del que havia de fer dies següents	93,7%
P17 Seguiment telefònic l'endemà de la intervenció	100,0%
P18 Facilitar número de telèfon	100,0%
P19 Temps d'espera mentre trucava	82,4%
P20 Atenció rebuda quan va trucar	91,3%
P21 Atenció rebuda primera visita de control	91,7%
P22 Seguiment després intervenció	85,0%
P23 Grau de millora que li ha suposat la intervenció	86,3%
P101 Grau de satisfacció global	8,24
P102 Continuaria venint?	88,8%

RESULTATS PER UP 2018

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.

