



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 827 – HOSPITAL PLATÓ

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



Servei Català
de la Salut



2019

RESULTATS PER UP 2019

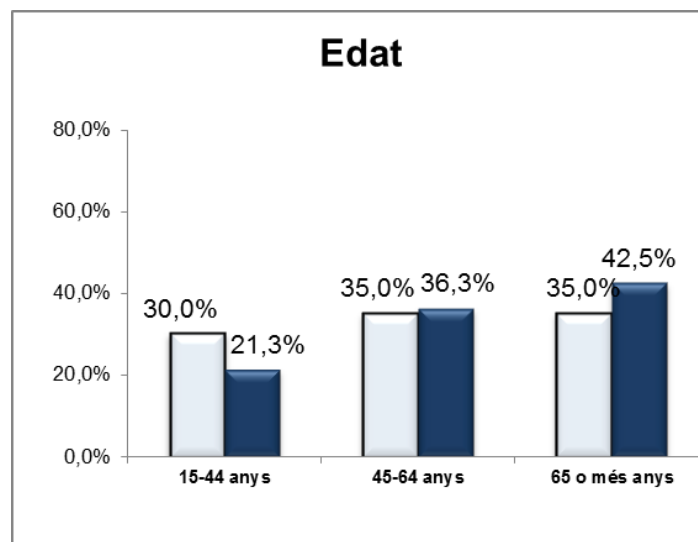
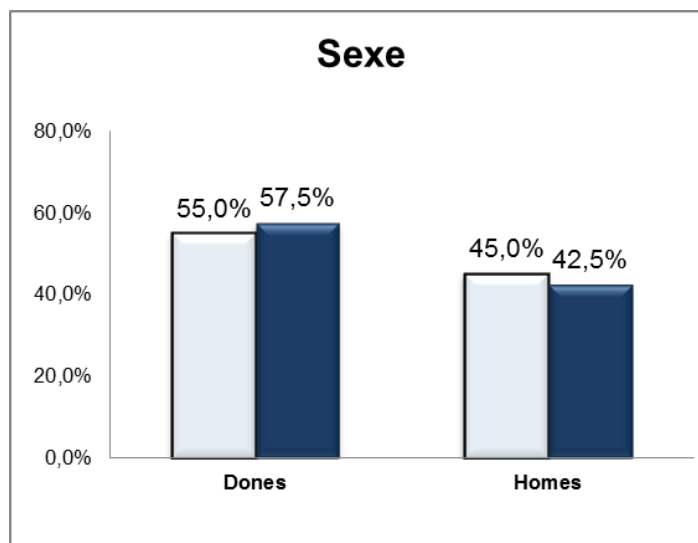
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

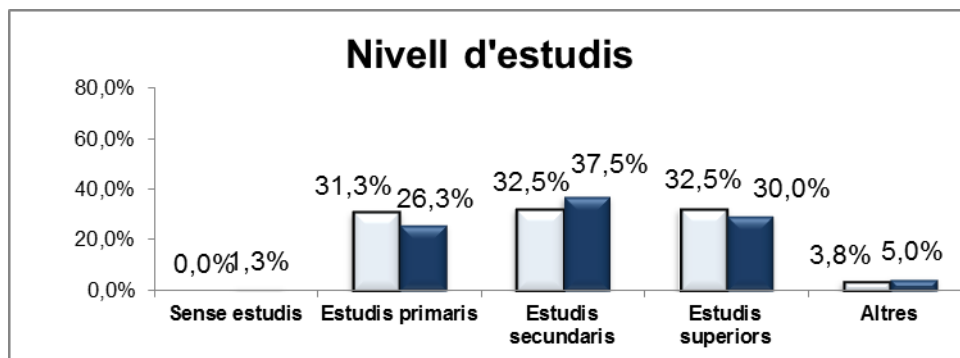
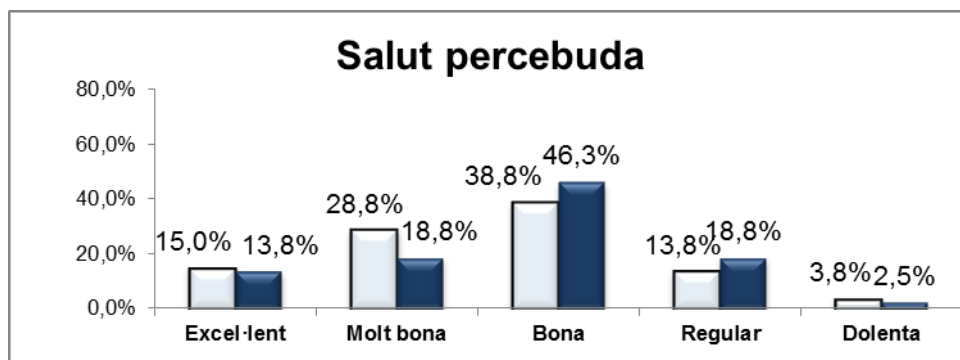
	Nombre d'enquestes
UP 827 - Hospital Plató - 2018	80
UP 827 - Hospital Plató - 2019	80

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 827 - Hospital Plató - 2018
UP 827 - Hospital Plató - 2019



RESULTATS PER UP 2019

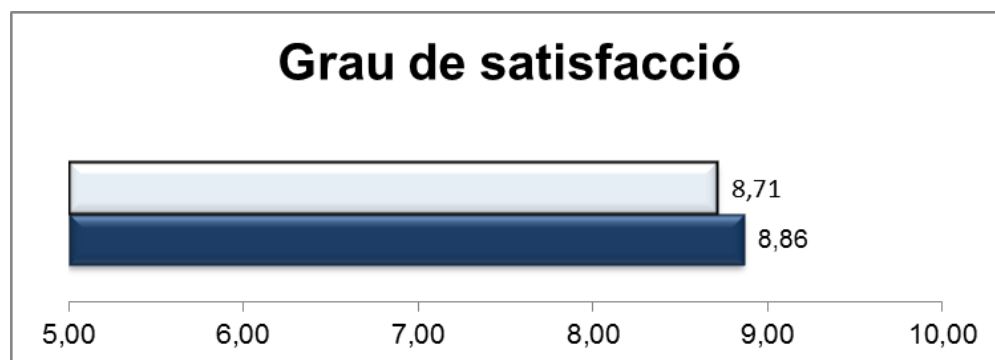


RESULTATS PER UP 2019

A.1. Índex de Satisfacció i Fidelitat

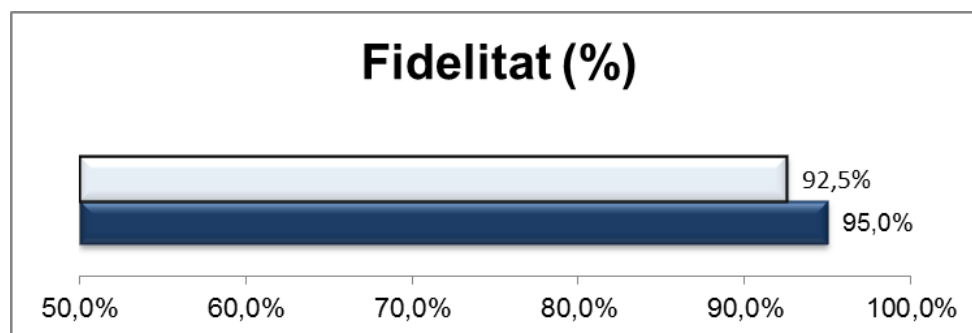
UP 827 - Hospital Plató - 2018
UP 827 - Hospital Plató - 2019

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 2019

B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Categories	2018	2019	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	38,5%	27,5%	
	Molt bé	41,0%	38,8%	
	Bé	19,2%	28,8%	
	Regular	1,3%	1,3%	
	Malament	0,0%	3,8%	
N 78 NS/NC 0 No em van donar informació 2				
P2 Com valora la informació que li van donar sobre les proves que li van fer abans de la operació?	Perfecta	41,1%	28,9%	
	Molt bé	23,3%	35,5%	
	Bé	27,4%	32,9%	
	Regular	8,2%	2,6%	
	Malament	0,0%	0,0%	
N 73 NS/NC 1 No em van donar informació 6				
P3 Com valora l'atenció que va rebre durant aquestes proves (preoperatòries)?	Perfecta	37,7%	32,1%	
	Molt bona	31,2%	39,7%	
	Bona	28,6%	25,6%	
	Regular	1,3%	2,6%	
	Malament	1,3%	0,0%	
N 77 NS/NC 3				
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	13,8%	12,5%	
	Curt	30,0%	31,3%	
	Normal	35,0%	40,0%	
	Llarg	11,3%	11,3%	
	Molt llarg	10,0%	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	57,5%	32,5%	
	Molt bona	25,0%	30,0%	
	Bona	13,8%	36,3%	
	Regular	3,8%	1,3%	
	Malament	0,0%	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	23,8%	25,0%	
	Molt bona	31,3%	25,0%	
	Bona	36,3%	42,5%	
	Regular	8,8%	7,5%	
	Malament	0,0%	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	26,3%	41,3%	
	Molt bé	32,5%	17,5%	
	Bé	26,3%	26,3%	
	Regular	10,0%	11,3%	
	Malament	5,0%	3,8%	
N 80 NS/NC 0				
P8 Què li sembla la informació que li van donar sobre com seria la intervenció?	Perfecta	33,8%	27,8%	
	Molt bona	29,9%	29,1%	
	Bona	24,7%	39,2%	
	Regular	10,4%	2,5%	
	Malament	1,3%	1,3%	
N 77 NS/NC 0 No em van donar informació 3				

RESULTATS PER UP 2019

Enunciat	Categories	2018	2019	Distribució de respostes
P9 Com valora el tracte personal, amabilitat, que van tenir amb vostè les infermeres?	Perfecte	48,8%	60,0%	
	Molt bé	42,5%	32,5%	
	Bé	8,8%	6,3%	
	Regular	0,0%	1,3%	
	Malament	0,0%	0,0%	
N 80 NS/NC 0				
P10 Com valora el tracte personal, amabilitat, que van tenir amb vostè els metges?	Perfecte	43,8%	52,5%	
	Molt bé	38,8%	32,5%	
	Bé	13,8%	10,0%	
	Regular	2,5%	3,8%	
	Malament	1,3%	1,3%	
N 80 NS/NC 0				
P11 Com valora el tracte personal, l'amabilitat, del personal del servei d'admissions?	Perfecte	28,8%	42,5%	
	Molt bé	38,8%	30,0%	
	Bé	32,5%	25,0%	
	Regular	0,0%	2,5%	
	Malament	0,0%	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	88,8%	92,2%	
	Gairebé sempre	1,3%	5,2%	
	Sovint	6,3%	1,3%	
	Poques vegades	3,8%	0,0%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	1,3%	
N 80 NS/NC 0				
P13 Al llarg de la intervenció, va sentir / tenir dolor?	Mai/gairebé mai	2,5%	0,0%	
	Poques vegades	1,3%	1,3%	
	Sovint	5,0%	5,0%	
	Gairebé sempre	13,8%	18,8%	
	Sempre	77,5%	75,0%	
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	10,1%	10,0%	
	Curt	24,1%	30,0%	
	Normal	63,3%	57,5%	
	Llarg	0,0%	2,5%	
	Molt llarg	2,5%	0,0%	
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	32,1%	26,9%	
	Molt bona	26,9%	29,5%	
	Bona	29,5%	33,3%	
	Regular	9,0%	3,8%	
	Malament	2,6%	6,4%	
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	47,5%	42,5%	
	Molt bé	26,3%	28,8%	
	Bé	22,5%	21,3%	
	Regular	2,5%	3,8%	
	Malament	1,3%	3,8%	
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	46,9%	41,3%	
	Molt bé	26,5%	28,3%	
	Bé	20,4%	23,9%	
	Regular	6,1%	2,2%	
	Malament	0,0%	4,3%	
N 49 NS/NC 1				
No vaig rebre cap trucada	30			

RESULTATS PER UP 2019

Enunciat	Categories	2018	2019	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	97,3%	87,5%	
	Gairebé sempre	0,0%	3,1%	
	Sovint	0,0%	9,4%	
	Poques vegades	1,4%	0,0%	
N 73 NS/NC 1				
No em van donar cap número	6			
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	10,5%	15,0%	
	Curt	42,1%	30,0%	
	Normal	47,4%	50,0%	
	Llarg	0,0%	0,0%	
N 19 NS/NC 0				
No vaig haver de trucar	61			
P20 Quan va trucar a l'hospital (per a qualsevol dubte o incidència) com valora l'atenció que va rebre?	Perfecta	27,8%	5,0%	
	Molt bona	38,9%	35,0%	
	Bona	33,3%	50,0%	
	Regular	0,0%	5,0%	
N 18 NS/NC 0				
No vaig haver de trucar	62			
P21 Com valora l'atenció rebuda en la primera visita de control que li van realitzar després de la intervenció?	Perfecta	35,2%	34,4%	
	Molt bona	28,2%	25,0%	
	Bona	29,6%	31,3%	
	Regular	5,6%	4,7%	
	Malament	1,4%	4,7%	
N 71 NS/NC 9				
P22 Com valora el seguiment que li han realitzat els professionals després de la intervenció?	Perfecte	43,9%	31,3%	
	Molt bé	24,6%	34,4%	
	Bé	26,3%	26,6%	
	Regular	3,5%	1,6%	
N 57 NS/NC 0				
No vaig rebre cap trucada	23			
P23 Quin diria que ha estat el grau de millora que li ha suposat la intervenció realitzada?	Molta	36,3%	45,8%	
	Força	26,3%	19,4%	
	Normal	28,8%	25,0%	
	Poca	5,0%	2,8%	
	Cap/gairebé cap	3,8%	6,9%	
N 80 NS/NC 0				
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el procediment que li varen fer	Satisfacció	8,71	8,86	
	Desv. 1,58			
N 0 NS/NC 0				
P102 Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?	Sí	92,5%	95,0%	
	No	2,5%	5,0%	
	No n'estic segur	5,0%	0,0%	
N 80 NS/NC 0				

RESULTATS PER UP 2019

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 827 - Hospital Plató - 2018	UP 827 - Hospital Plató - 2019
P1 Explicacions sobre funcionament CMA	98,7%	95,0%
P2 Informació sobre proves preoperatòries	91,8%	97,4%
P3 Atenció rebuda durant proves preoperatòries	97,4%	97,4%
P4 Temps d'espera fins intervenció	78,8%	83,8%
P5 Informació del dia de l'intervenció	96,3%	98,8%
P6 Comoditat espai abans intervenció	91,3%	92,5%
P7 Puntualitat per entrar al quiròfan	85,0%	85,0%
P8 Informació de com seria la intervenció	88,3%	96,2%
P9 Tracte personal de les infermeres	100,0%	98,8%
P10 Tracte personal del metge	96,3%	95,0%
P11 Tracte personal dels serveis d'admissions	100,0%	97,5%
P12 Sensació d'estar en bones mans	96,3%	98,7%
P13 Va sentir dolor durant l'intervenció	91,3%	93,8%
P14 Temps en observació abans d'anar a casa	97,5%	97,5%
P15 Informació de com havia anat la intervenció	88,5%	89,7%
P16 Informació del que havia de fer dies següents	96,3%	92,5%
P17 Seguiment telefònic l'endemà de la intervenció	93,9%	93,5%
P18 Facilitar número de telèfon	97,3%	100,0%
P19 Temps d'espera mentre trucava	100,0%	95,0%
P20 Atenció rebuda quan va trucar	100,0%	90,0%
P21 Atenció rebuda primera visita de control	93,0%	90,6%
P22 Seguiment després intervenció	94,7%	92,2%
P23 Grau de millora que li ha suposat la intervenció	91,3%	90,3%
P101 Grau de satisfacció global	8,71	8,86
P102 Continuaría venint?	92,5%	95,0%

RESULTATS PER UP 2019

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.

