

**PLA D'ENQUESTES
DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS
DEL CATSALUT PER LÍNIA DE SERVEI
CIRURGIA MAJOR AMBULATORIA**

2017

RESULTATS PER CENTRE

Hospital Clínic de Barcelona - UP 718

Subdirecció

Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat

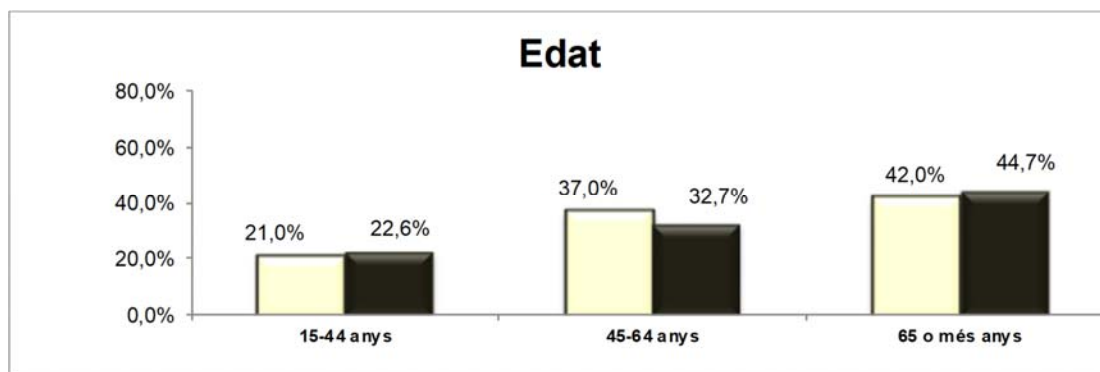
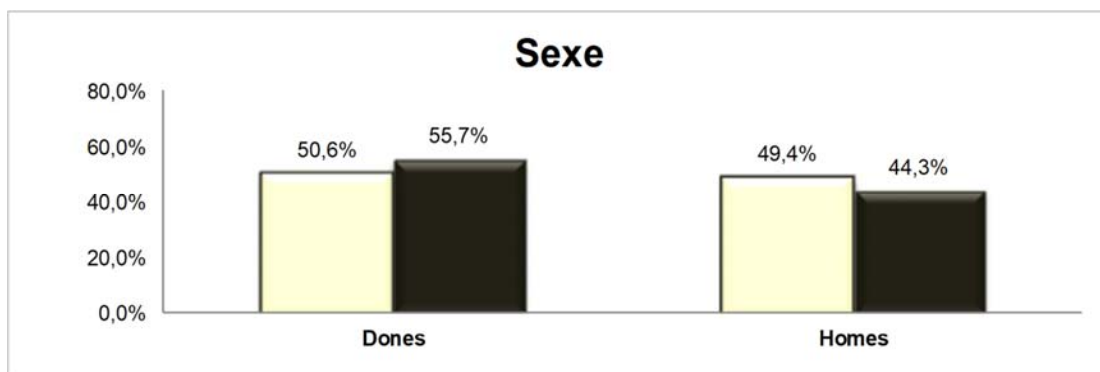
A. Anàlisi per UP

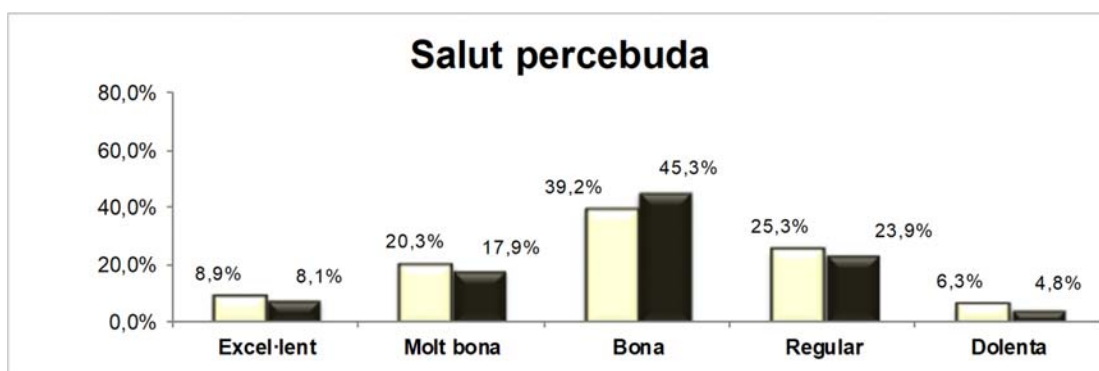
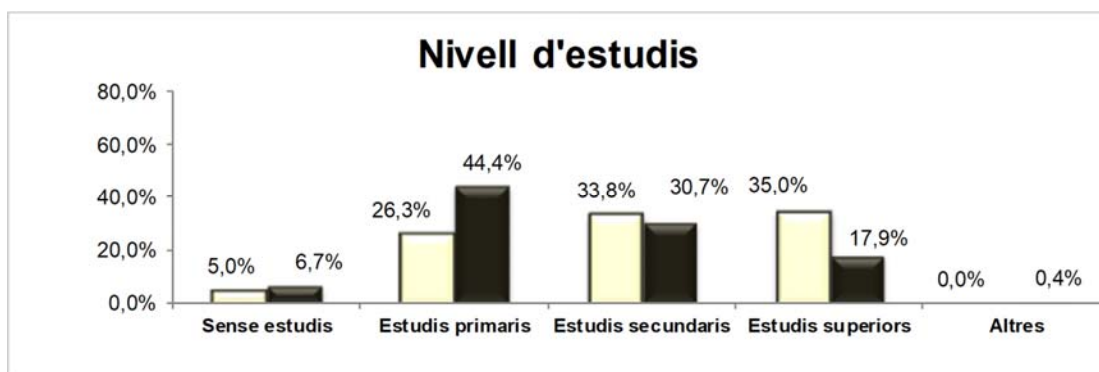
A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Hospital Clínic de Barcelona	81
CATALUNYA	4573

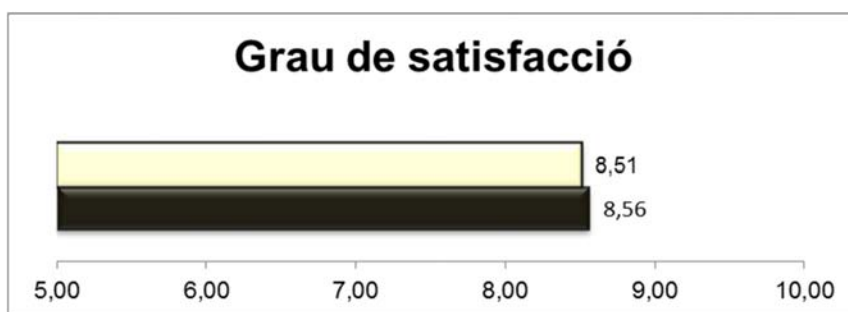
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP
 Catalunya

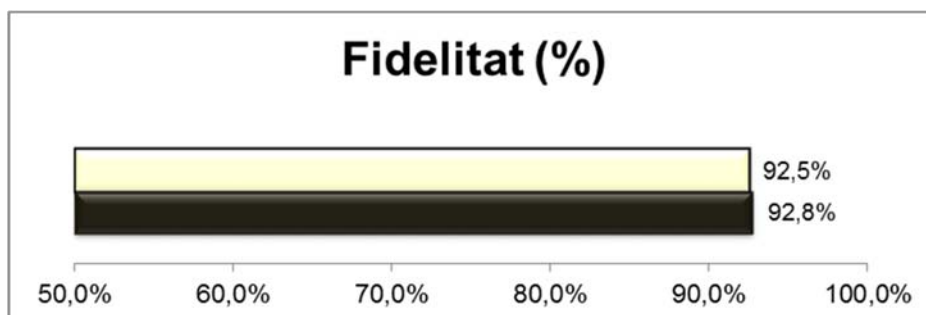




A.2. Mesures de satisfacció global i fidelitat



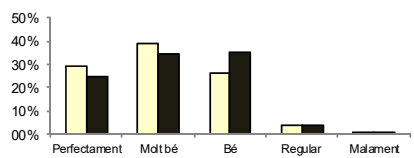
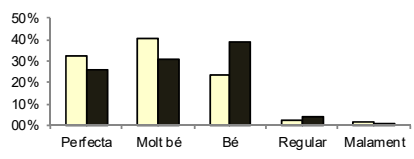
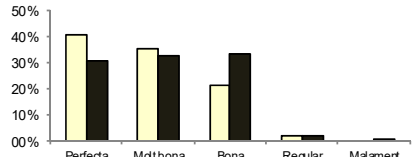
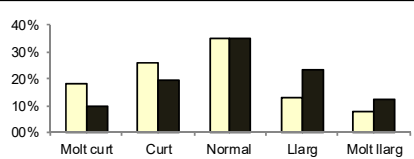
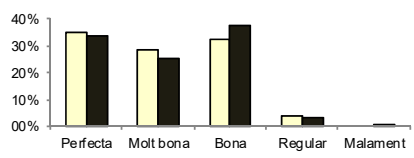
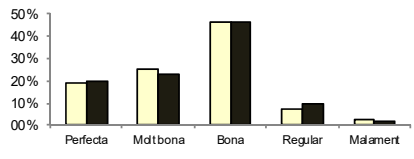
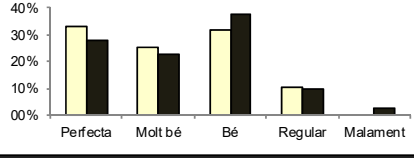
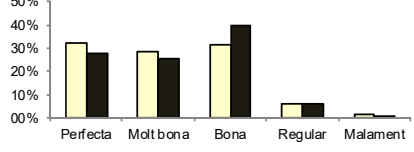
Nota: P101 Valori la seva satisfacció global amb l'assistència rebuda



Nota: P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix centre?

B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Up  Catalunya 

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? N 79 NS/NC 1	Perfectament	29,1%	
	Molt bé	39,2%	
	Bé	26,6%	
	Regular	3,8%	
	Malament	1,3%	
P2 Com valora la informació que li van donar sobre les proves que li van fer abans de la operació? N 77 NS/NC 2	Perfecta	32,5%	
	Molt bé	40,3%	
	Bé	23,4%	
	Regular	2,6%	
	Malament	1,3%	
P3 Com valora l'atenció que va rebre durant aquestes proves (preoperatòries)? N 79 NS/NC 2	Perfecta	40,5%	
	Molt bona	35,4%	
	Bona	21,5%	
	Regular	2,5%	
	Malament	0,0%	
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? N 77 NS/NC 4	Molt curt	18,2%	
	Curt	26,0%	
	Normal	35,1%	
	Llarg	13,0%	
	Molt llarg	7,8%	
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.)? N 80 NS/NC 1	Perfecta	35,0%	
	Molt bona	28,8%	
	Bona	32,5%	
	Regular	3,8%	
	Malament	0,0%	
P6 Valori la comoditat de l'espai on va estar abans de la intervenció (sala, espai, box...)? N 80 NS/NC 1	Perfecta	18,8%	
	Molt bona	25,0%	
	Bona	46,3%	
	Regular	7,5%	
	Malament	2,5%	
P7 Tenint en compte l'hora d'intervenció que li havien donat, com valora la puntualitat per entrar a quiròfan? N 79 NS/NC 2	Perfecta	32,9%	
	Molt bé	25,3%	
	Bé	31,6%	
	Regular	10,1%	
	Malament	0,0%	
P8 Què li sembla la informació que li van donar sobre com seria la intervenció? N 80 NS/NC 0	Perfecta	32,5%	
	Molt bona	28,8%	
	Bona	31,3%	
	Regular	6,3%	
	Malament	1,3%	

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes	
P9 Com valora el tracte personal, amabilitat, que van tenir amb vostè les infermeres?	Perfecte	46,9%		
	Molt bé	38,3%		
	Bé	12,3%		
	Regular	1,2%		
	Malament	1,2%		
N 81 NS/NC 0				
P10 Com valora el tracte personal, amabilitat, que van tenir amb vostè els metges?	Perfecte	51,3%		
	Molt bé	30,0%		
	Bé	16,3%		
	Regular	0,0%		
	Malament	2,5%		
N 80 NS/NC 1				
P11 Com valora el tracte personal, l'amabilitat, del personal del servei d'admissions?	Perfecte	34,2%		
	Molt bé	34,2%		
	Bé	28,9%		
	Regular	1,3%		
N 76 NS/NC 1				
No vaig tenir contacte	4	Malament	1,3%	
P12 Va tenir la sensació d'estar en bones mans durant la intervenció?	Sempre	94,6%		
	Gairebé sempre	2,7%		
	Sovint	1,4%		
	Poques vegades	1,4%		
	Mai/gairebé mai	0,0%		
N 74 NS/NC 7				
P13 Al llarg de la intervenció, va sentir / tenir dolor?	Mai/gairebé mai	74,1%		
	Poques vegades	21,0%		
	Sovint	2,5%		
	Gairebé sempre	1,2%		
	Sempre	1,2%		
N 81 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	12,7%		
	Curt	22,8%		
	Normal	59,5%		
	Llarg	2,5%		
	Molt llarg	2,5%		
N 79 NS/NC 2				
P15 Com considera que va ser la informació que li van donar (a vostè o familiars) sobre com havia anat la intervenció?	Perfecta	28,8%		
	Molt bona	30,0%		
	Bona	28,8%		
	Regular	6,3%		
	Malament	6,3%		
N 80 NS/NC 1				
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	31,6%		
	Molt bé	38,0%		
	Bé	27,8%		
	Regular	0,0%		
	Malament	2,5%		
N 79 NS/NC 2				
P17 Com valora el seguiment telefònic que es va realitzar per veure com es trobava l'endemà de l'operació?	Perfecte	26,1%		
	Molt bé	39,1%		
	Bé	28,3%		
	Regular	6,5%		
	Malament	0,0%		
N 46 NS/NC 3				
No vaig rebre cap trucada	32	Malament	0,0%	

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	98,4%	
	Gairebé sempre	0,0%	
	Sovint	0,0%	
	Poques vegades	1,6%	
N 61 NS/NC 8	Poques vegades	1,6%	
No em van donar cap número	Mai/gairebé mai	0,0%	
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	0,0%	
	Curt	36,4%	
	Normal	27,3%	
	Llarg	27,3%	
	Molt llarg	9,1%	
N 11 NS/NC 4	Llarg	27,3%	
No vaig haver de trucar	Molt llarg	9,1%	
P20 Quan va trucar a l'hospital (per a qualsevol dubte o incidència) com valora l'atenció que va rebre?	Perfecta	15,4%	
	Molt bona	15,4%	
	Bona	46,2%	
	Regular	0,0%	
	Malament	23,1%	
N 13 NS/NC 3	Regular	0,0%	
No vaig haver de trucar	Malament	23,1%	
P21 Com valora l'atenció rebuda en la primera visita de control que li van realitzar després de la intervenció?	Perfecta	30,3%	
	Molt bona	30,3%	
	Bona	30,3%	
	Regular	5,3%	
	Malament	3,9%	
N 76 NS/NC 5	Malament	3,9%	
P22 Com valora el seguiment que li han realitzat els professionals després de la intervenció?	Perfecte	26,4%	
	Molt bé	26,4%	
	Bé	36,1%	
	Regular	4,2%	
	Malament	6,9%	
N 72 NS/NC 3	Regular	4,2%	
No vaig rebre cap trucada	Malament	6,9%	
P23 Quin diria que ha estat el grau de millora que li ha suposat la intervenció realitzada?	Molta	58,1%	
	Força	13,5%	
	Normal	16,2%	
	Poca	6,8%	
	Cap/gairebé cap	5,4%	
N 74 NS/NC 7	Cap/gairebé cap	5,4%	
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el procediment que li varen fer	Satisfacció	8,51	
N 80 NS/NC 1			
P102 Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?	Sí	92,5%	
	No	3,8%	
	No n'estic segur	3,8%	
N 80 NS/NC 1	No n'estic segur	3,8%	

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	Catalunya 2017	Hospital Clínic de Barcelona
P1 Explicacions sobre funcionament CMA	94,3%	94,9%
P2 Informació sobre proves preoperatòries	95,3%	96,1%
P3 Atenció rebuda durant proves preoperatòries	97,1%	97,5%
P4 Temps d'espera fins intervenció	64,3%	79,2%
P5 Informació del dia de l'intervenció	96,0%	96,3%
P6 Comoditat espai abans intervenció	88,7%	90,0%
P7 Puntualitat per entrar al quiròfan	87,7%	89,9%
P8 Informació de com seria la intervenció	93,0%	92,5%
P9 Tracte personal de les infermeres	98,1%	97,5%
P10 Tracte personal del metge	96,5%	97,5%
P11 Tracte personal dels serveis d'admissions	96,5%	97,4%
P12 Sensació d'estar en bones mans	97,0%	98,6%
P13 Va sentir dolor durant l'intervenció	95,7%	95,1%
P14 Temps en observació abans d'anar a casa	93,6%	94,9%
P15 Informació de com havia anat la intervenció	91,6%	87,5%
P16 Informació del que havia de fer dies següents	93,5%	97,5%
P17 Seguiment telefònic l'endemà de la intervenció	93,6%	93,5%
P18 Facilitar número de telèfon	96,5%	98,4%
P19 Temps d'espera mentre trucava	80,4%	63,6%
P20 Atenció rebuda quan va trucar	88,7%	76,9%
P21 Atenció rebuda primera visita de control	92,6%	90,8%
P22 Seguiment després intervenció	88,5%	88,9%
P23 Grau de millora que li ha suposat la intervenció	85,5%	87,8%
P101 Grau de satisfacció global	8,56	8,51
P102 Continuaria venint?	92,8%	92,5%

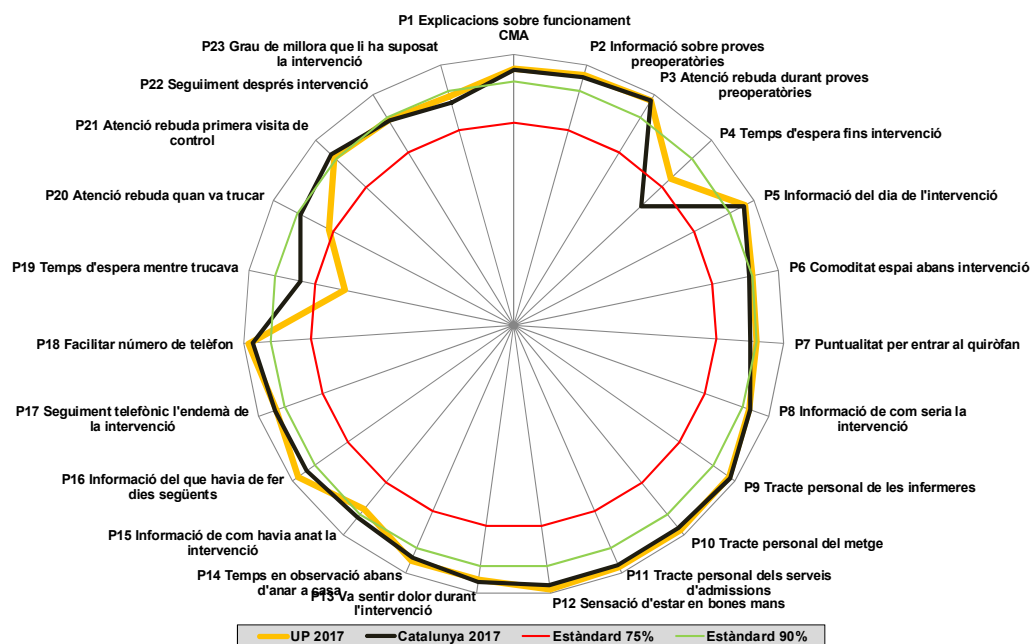
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2017 en relació amb Catalunya 2017.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de la UP l'any 2017 en relació amb Catalunya 2017.

D. Representació gràfica radial de les preguntes

El gràfic radial, que apareix a continuació, mostra de manera visual l'indicador positiu per a cada pregunta.

D.1. Comparació de la UP 2017 amb Catalunya 2017



E. Els millors resultats de Catalunya

La següent taula mostra a la primera columna els vostres resultats i a la segona el millor resultat obtingut en cada pregunta a Catalunya.

Pregunta resumida	Hospital Clínic de Barcelona	Millors
P1 Explicacions sobre funcionament CMA	94,9%	100%
P2 Informació sobre proves preoperatòries	96,1%	98,8%
P3 Atenció rebuda durant proves preoperatòries	97,5%	100%
P4 Temps d'espera fins intervenció	79,2%	84,8%
P5 Informació del dia de l'intervenció	96,3%	100%
P6 Comoditat espai abans intervenció	90,0%	98,8%
P7 Puntualitat per entrar al quiròfan	89,9%	96,3%
P8 Informació de com seria la intervenció	92,5%	100%
P9 Tracte personal de les infermeres	97,5%	100%
P10 Tracte personal del metge	97,5%	100%
P11 Tracte personal dels serveis d'admissions	97,4%	100%
P12 Sensació d'estar en bones mans	98,6%	100%
P13 Va sentir dolor durant l'intervenció	95,1%	100%
P14 Temps en observació abans d'anar a casa	94,9%	98,8%
P15 Informació de com havia anat la intervenció	87,5%	97,4%
P16 Informació del que havia de fer dies següents	97,5%	98,7%
P17 Seguiment telefònic l'endemà de la intervenció	93,5%	100%
P18 Facilitar número de telèfon	98,4%	100%
P19 Temps d'espera mentre trucava	63,6%	100%
P20 Atenció rebuda quan va trucar	76,9%	100%
P21 Atenció rebuda primera visita de control	90,8%	98,7%
P22 Seguiment després intervenció	88,9%	96,0%
P23 Grau de millora que li ha suposat la intervenció	87,8%	92,3%
P101 Grau de satisfacció global	8,51	9,18
P102 Continuarà venint?	92,5%	98,8%