

**PLA D'ENQUESTES
DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS
DEL CATSALUT PER LÍNIA DE SERVEI
CIRURGIA MAJOR AMBULATÒRIA
2017
RESULTATS PER REGIÓ**

BCN NORD

**Subdirecció
Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat**

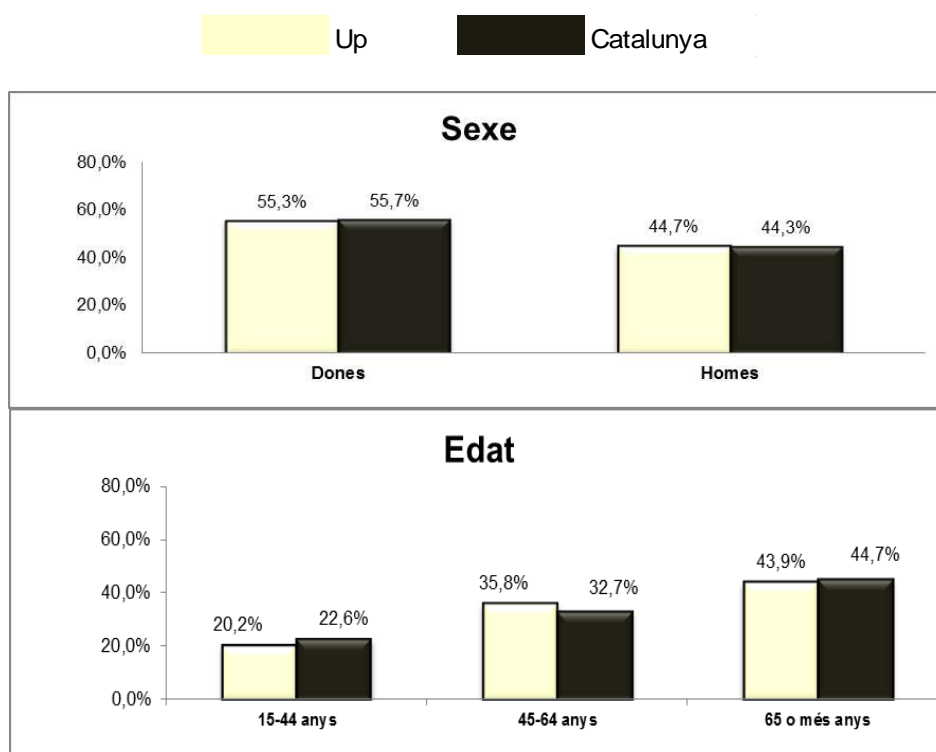
A. Anàlisi RS BCN Nord

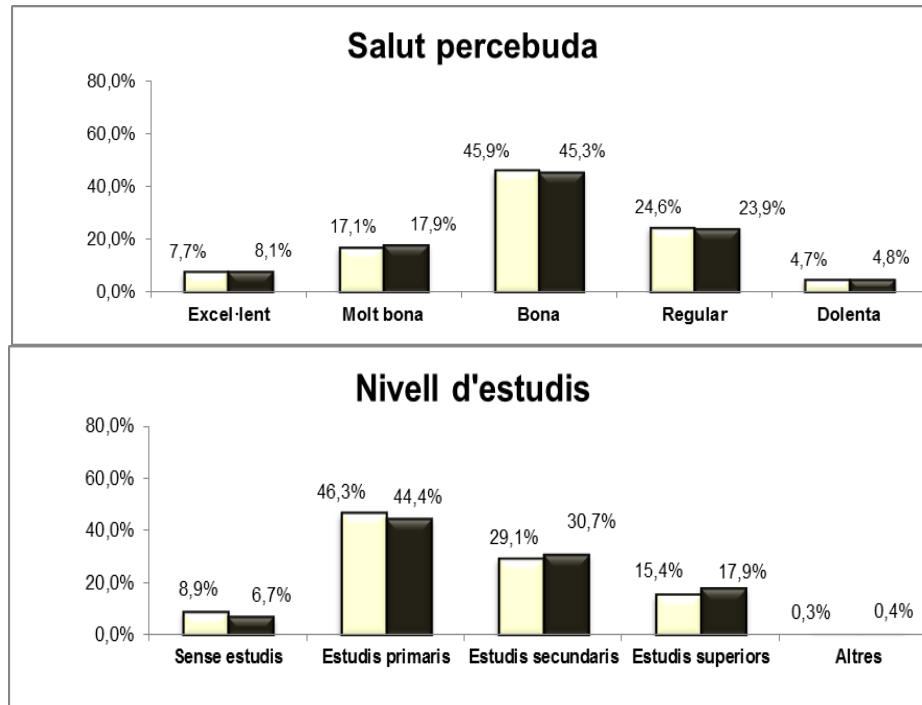
A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes	%
BCN Nord	801	17,52%
CATALUNYA 2017	4573	100,00%

UP	Denominació UP	N de casos	%
272	H. U. Germans Trias i Pujol de Badalona	80	9,99%
729	Hospital Mútua de Terrassa	80	9,99%
734	Fundació Hospital de l'Esperit Sant	80	9,99%
741	Hospital de Sabadell	80	9,99%
743	Hospital de Sant Celoni	80	9,99%
744	Hospital de Terrassa	80	9,99%
750	Hospital General de Granollers	80	9,99%
753	Hospital Municipal de Badalona	81	10,11%
908	Hospital de Mollet	80	9,99%
1425	Hospital de Mataró	80	9,99%
BCN Nord		801	100,00%

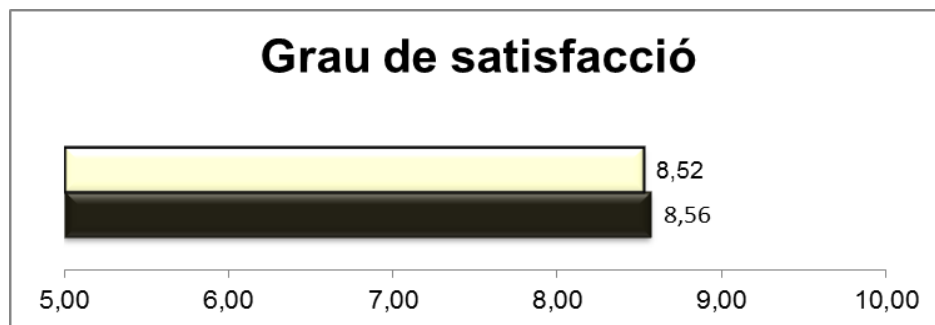
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques



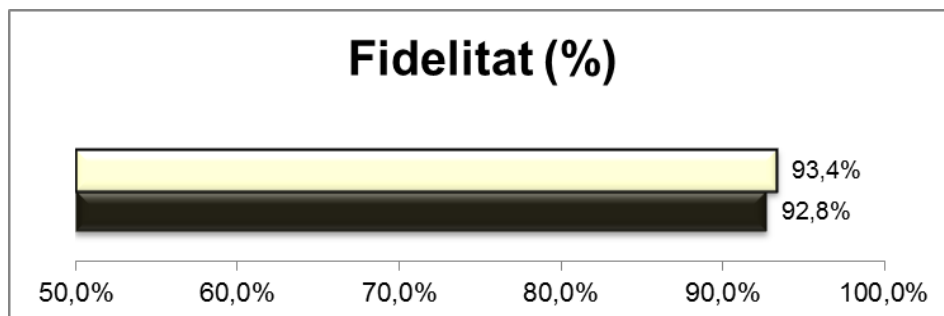


B. Mesures de satisfacció global i fidelitat

Up Catalunya



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



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

C. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Categories	RS	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	22,8%	
	Molt bé	32,2%	
	Bé	39,7%	
	Regular	4,7%	
	Malament	0,6%	
N 794 NS/NC 1			
No em van donar informació	6		
P2 Com valora la informació que li van donar sobre les proves que li van fer abans de la operació?	Perfecta	23,2%	
	Molt bé	29,0%	
	Bé	42,5%	
	Regular	4,3%	
	Malament	0,9%	
N 785 NS/NC 8			
No em van donar informació	8		
P3 Com valora l'atenció que va rebre durant aquestes proves (preoperatories)?	Perfecta	29,7%	
	Molt bona	33,5%	
	Bona	33,8%	
	Regular	2,4%	
	Malament	0,6%	
N 789 NS/NC 12			
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	6,4%	
	Curt	17,9%	
	Normal	33,2%	
	Llarg	25,9%	
	Molt llarg	16,5%	
N 792 NS/NC 9			
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	32,0%	
	Molt bona	24,7%	
	Bona	39,9%	
	Regular	2,8%	
	Malament	0,6%	
N 794 NS/NC 7			
P6 Valori la comoditat de l'espai on va estar abans de la intervenció (sala, espai, box...)?	Perfecta	15,6%	
	Molt bona	21,4%	
	Bona	51,5%	
	Regular	10,3%	
	Malament	1,1%	
N 793 NS/NC 8			
P7 Tenint en compte l'hora d'intervenció que li havien donat, com valora la puntualitat per entrar a quiròfan?	Perfecta	21,8%	
	Molt bé	22,5%	
	Bé	39,3%	
	Regular	12,0%	
	Malament	4,4%	
N 792 NS/NC 9			
P8 Què li sembla la informació que li van donar sobre com seria la intervenció?	Perfecta	25,4%	
	Molt bona	24,2%	
	Bona	43,0%	
	Regular	6,1%	
	Malament	1,3%	
N 776 NS/NC 6			
No em van donar informació	19		

Enunciat	Categories	RS	Distribució de respostes
P9 Com valora el tracte personal, amabilitat, que van tenir amb vostè les infermeres?	Perfecte	43,7%	
	Molt bé	37,5%	
	Bé	16,6%	
	Regular	1,6%	
	Malament	0,6%	
N 801 NS/NC 0			
P10 Com valora el tracte personal, amabilitat, que van tenir amb vostè els metges?	Perfecte	42,3%	
	Molt bé	31,6%	
	Bé	23,0%	
	Regular	2,4%	
	Malament	0,6%	
N 794 NS/NC 7			
P11 Com valora el tracte personal, l'amabilitat, del personal del servei d'admissions?	Perfecte	24,0%	
	Molt bé	31,7%	
	Bé	40,2%	
	Regular	3,3%	
	Malament	0,8%	
N 783 NS/NC 1			
No vaig tenir contacte	17		
P12 Va tenir la sensació d'estar en bones mans durant la intervenció?	Sempre	89,1%	
	Gairebé sempre	5,8%	
	Sovint	1,8%	
	Poques vegades	1,8%	
	Mai/gairebé mai	1,4%	
N 762 NS/NC 39			
P13 Al llarg de la intervenció, va sentir / tenir dolor?	Mai/gairebé mai	82,9%	
	Poques vegades	12,1%	
	Sovint	2,0%	
	Gairebé sempre	1,6%	
	Sempre	1,4%	
N 795 NS/NC 6			
P14 Un cop finalitzada la intervenció, com valora el temps que va haver d'estar en observació abans de marxar a casa?	Molt curt	8,1%	
	Curt	24,6%	
	Normal	61,2%	
	Llarg	4,0%	
	Molt llarg	2,0%	
N 792 NS/NC 9			
P15 Com considera que va ser la informació que li van donar (a vostè o familiars) sobre com havia anat la intervenció?	Perfecta	26,0%	
	Molt bona	23,0%	
	Bona	42,5%	
	Regular	5,9%	
	Malament	2,6%	
N 777 NS/NC 24			
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	33,3%	
	Molt bé	23,5%	
	Bé	36,5%	
	Regular	5,2%	
	Malament	1,5%	
N 795 NS/NC 6			
P17 Com valora el seguiment telefònic que es va realitzar per veure com es trobava l'endemà de l'operació?	Perfecte	31,4%	
	Molt bé	26,7%	
	Bé	35,1%	
	Regular	5,0%	
	Malament	1,8%	
N 442 NS/NC 31			
No vaig rebre cap trucada	328		

Enunciat	Categories	RS	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	96,4%	
	Gairebé sempre	0,9%	
	Sovint	0,5%	
	Poques vegades	0,9%	
	Mai/gairebé mai	1,4%	
N 579 NS/NC 56			
No em van donar cap número	166		
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	5,8%	
	Curt	34,8%	
	Normal	43,5%	
	Llarg	10,1%	
	Molt llarg	5,8%	
N 138 NS/NC 14			
No vaig haver de trucar	649		
P20 Quan va trucar a l'hospital (per a qualsevol dubte o incidència) com valora l'atenció que va rebre?	Perfecta	25,9%	
	Molt bona	20,4%	
	Bona	40,8%	
	Regular	7,5%	
	Malament	5,4%	
N 147 NS/NC 11			
No vaig haver de trucar	643		
P21 Com valora l'atenció rebuda en la primera visita de control que li van realitzar després de la intervenció?	Perfecta	27,2%	
	Molt bona	27,0%	
	Bona	36,8%	
	Regular	6,5%	
	Malament	2,5%	
N 769 NS/NC 32			
P22 Com valora el seguiment que li han realitzat els professionals després de la intervenció?	Perfecte	27,3%	
	Molt bé	22,1%	
	Bé	37,5%	
	Regular	7,9%	
	Malament	5,1%	
N 706 NS/NC 42			
No vaig rebre cap trucada	53		
P23 Quin diria que ha estat el grau de millora que li ha suposat la intervenció realitzada?	Molta	39,2%	
	Força	24,3%	
	Normal	20,3%	
	Poca	8,0%	
	Cap/gairebé cap	8,1%	
N 762 NS/NC 39			
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el procediment que li varen fer	Satisfacció	8,52	
	Desviació	1,67	
N 793 NS/NC 8			
P102 Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?	Si	93,4%	
	No	4,3%	
	No n'estic segur	2,4%	
N 800 NS/NC 1			

D. 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	BCN Nord
P1 Explicacions sobre funcionament CMA	94,3%	94,7%
P2 Informació sobre proves preoperatòries	95,3%	94,8%
P3 Atenció rebuda durant proves preoperatòries	97,1%	97,0%
P4 Temps d'espera fins intervenció	64,3%	57,6%
P5 Informació del dia de l'intervenció	96,0%	96,6%
P6 Comoditat espai abans intervenció	88,7%	88,5%
P7 Puntualitat per entrar al quiròfan	87,7%	83,6%
P8 Informació de com seria la intervenció	93,0%	92,7%
P9 Tracte personal de les infermeres	98,1%	97,8%
P10 Tracte personal del metge	96,5%	97,0%
P11 Tracte personal dels serveis d'admissions	96,5%	95,9%
P12 Sensació d'estar en bones mans	97,0%	96,7%
P13 Va sentir dolor durant l'intervenció	95,7%	95,0%
P14 Temps en observació abans d'anar a casa	93,6%	93,9%
P15 Informació de com havia anat la intervenció	91,6%	91,5%
P16 Informació del que havia de fer dies següents	93,5%	93,3%
P17 Seguiment telefònic l'endemà de la intervenció	93,6%	93,2%
P18 Facilitar número de telèfon	96,5%	97,8%
P19 Temps d'espera mentre trucava	80,4%	84,1%
P20 Atenció rebuda quan va trucar	88,7%	87,1%
P21 Atenció rebuda primera visita de control	92,6%	91,0%
P22 Seguiment després intervenció	88,5%	87,0%
P23 Grau de millora que li ha suposat la intervenció	85,5%	83,9%
P101 Grau de satisfacció global	8,56	8,52
P102 Continuarà venint?	92,8%	93,4%

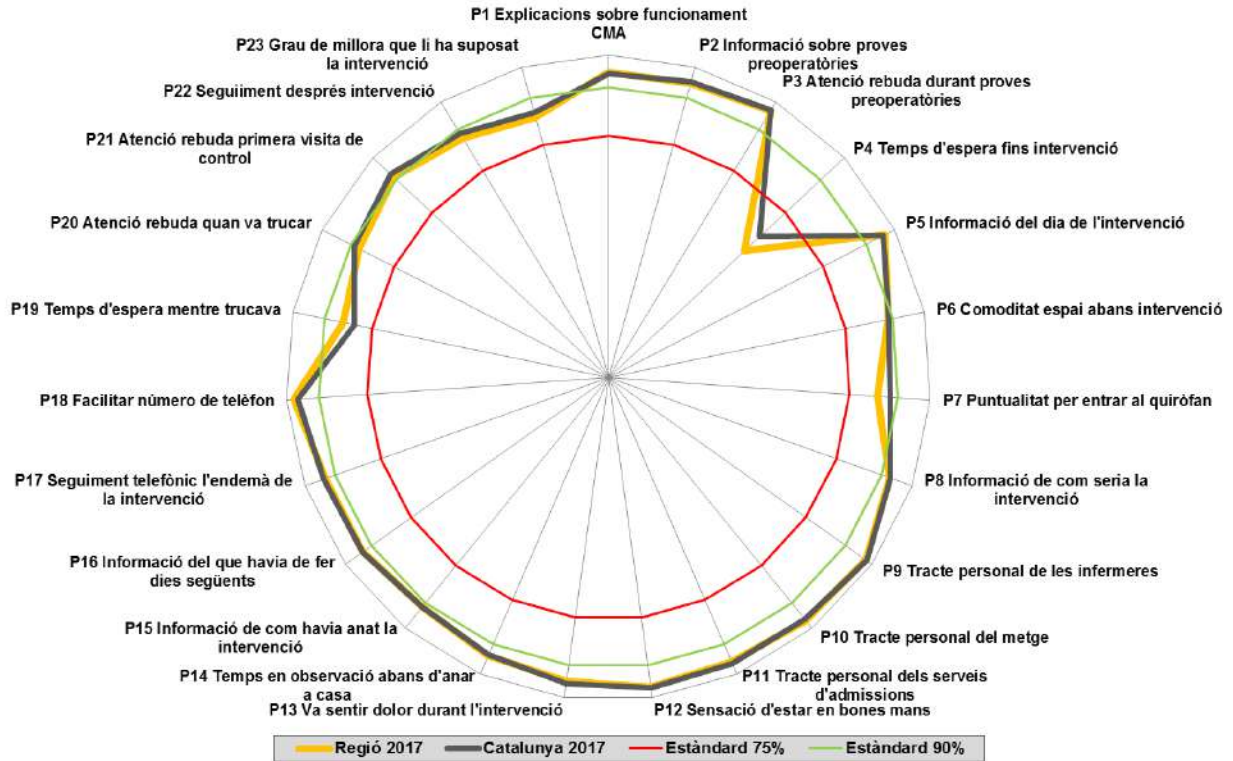
En **verd** s'indiquen les diferències estatísticament significatives de signe positiu (augment) de la Regió l'any 2017 en relació amb Catalunya 2017.

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

E. Representació gràfica radial de les preguntes

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

E.1. Comparació de la Regió Sanitària 2017 amb Catalunya 2017



F. Resum Indicador positiu dels centres de la Regió BCN Nord

Pregunta resumida	Catalunya 2017	BCN NORD (I)			
		6046 - H. U. Vall d'Hebron (N=81)	272 - H.U. Germans Trias i Pujol de Badalona (N=80)	729 - H. Mútua de Terrassa (N=80)	734 - H. F. Esperit Sant (Santa Coloma de Gramanet) (N=80)
P1 Explicacions sobre funcionament CMA	94,3%	96,3%	92,5%	93,8%	91,1%
P2 Informació sobre proves preoperatòries	95,3%	96,3%	92,1%	93,7%	92,2%
P3 Atenció rebuda durant proves preoperatòries	97,1%	97,5%	95,9%	94,9%	95,0%
P4 Temps d'espera fins intervenció	64,3%	73,4%	64,6%	50,6%	62,0%
P5 Informació del dia de l'intervenció	96,0%	95,0%	95,0%	95,0%	98,8%
P6 Comoditat espai abans intervenció	88,7%	86,4%	91,3%	88,5%	92,4%
P7 Puntualitat per entrar al quiròfan	87,7%	87,5%	88,5%	89,9%	83,5%
P8 Informació de com seria la intervenció	93,0%	92,3%	96,1%	92,5%	96,1%
P9 Tracte personal de les infermeres	98,1%	96,3%	98,8%	97,5%	96,3%
P10 Tracte personal del metge	96,5%	98,8%	97,5%	97,5%	100,0%
P11 Tracte personal dels serveis d'admissions	96,5%	97,5%	93,6%	97,4%	97,5%
P12 Sensació d'estar en bones mans	97,0%	96,1%	97,4%	97,4%	97,3%
P13 Va sentir dolor durant l'intervenció	95,7%	96,3%	96,2%	95,0%	93,7%
P14 Temps en observació abans d'anar a casa	93,6%	94,9%	96,3%	96,2%	96,1%
P15 Informació de com havia anat la intervenció	91,6%	94,9%	97,4%	89,7%	89,5%
P16 Informació del que havia de fer dies següents	93,5%	92,4%	94,9%	92,4%	94,9%
P17 Seguiment telefònic l'endemà de la intervenció	93,6%	97,9%	97,9%	94,6%	93,6%
P18 Facilitar número de telèfon	96,5%	93,7%	98,6%	98,3%	96,4%
P19 Temps d'espera mentre trucava	80,4%	85,7%	94,7%	72,7%	83,3%
P20 Atenció rebuda quan va trucar	88,7%	86,7%	100,0%	92,3%	84,6%
P21 Atenció rebuda primera visita de control	92,6%	96,1%	92,4%	94,7%	90,9%
P22 Seguiment després intervenció	88,5%	93,2%	96,0%	91,9%	94,4%
P23 Grau de millora que li ha suposat la intervenció	85,5%	89,5%	84,6%	81,9%	81,6%
P101 Grau de satisfacció global	8,56	8,79	8,96	8,68	8,85
P102 Continuaria venint?	92,8%	97,5%	98,8%	93,8%	92,5%

En **verd** s'indiquen les diferències estatísticament significatives de signe positiu (augment) en relació amb Catalunya 2017

En **vermell** s'indiquen les diferències estatísticament significatives de signe negatiu (disminució) en relació amb Catalunya 2017

Pregunta resumida	Catalunya 2017	BCN NORD(II)			
		741 - Hospital de Sabadell (N=80)	743 - Hospital de Sant Celoni (N=80)	744 - Hospital de Terrassa (N=80)	750. H. General de Granollers (N=80)
P1 Explicacions sobre funcionament CMA	94,3%	94,9%	96,3%	97,5%	96,2%
P2 Informació sobre proves preoperatòries	95,3%	95,0%	97,4%	92,5%	96,2%
P3 Atenció rebuda durant proves preoperatòries	97,1%	98,8%	96,2%	97,5%	97,5%
P4 Temps d'espera fins intervenció	64,3%	51,3%	70,9%	59,7%	57,0%
P5 Informació del dia de l'intervenció	96,0%	98,7%	98,8%	96,3%	92,4%
P6 Comoditat espai abans intervenció	88,7%	83,5%	83,5%	88,5%	82,5%
P7 Puntualitat per entrar al quiròfan	87,7%	87,2%	89,9%	81,0%	76,3%
P8 Informació de com seria la intervenció	93,0%	93,5%	92,3%	87,5%	93,7%
P9 Tracte personal de les infermeres	98,1%	98,8%	98,8%	97,5%	96,3%
P10 Tracte personal del metge	96,5%	95,0%	95,0%	93,8%	97,4%
P11 Tracte personal dels serveis d'admissions	96,5%	98,7%	93,6%	94,9%	92,5%
P12 Sensació d'estar en bones mans	97,0%	96,2%	98,7%	94,6%	94,7%
P13 Va sentir dolor durant l'intervenció	95,7%	87,5%	98,8%	95,0%	97,5%
P14 Temps en observació abans d'anar a casa	93,6%	91,0%	93,7%	95,0%	98,8%
P15 Informació de com havia anat la intervenció	91,6%	94,9%	90,0%	88,3%	87,2%
P16 Informació del que havia de fer dies següents	93,5%	96,3%	92,5%	93,8%	89,9%
P17 Seguiment telefònic l'endemà de la intervenció	93,6%	92,1%	93,8%	91,7%	83,9%
P18 Facilitar número de telèfon	96,5%	97,9%	98,5%	98,1%	96,9%
P19 Temps d'espera mentre trucava	80,4%	84,6%	87,5%	83,3%	72,7%
P20 Atenció rebuda quan va trucar	88,7%	93,3%	87,5%	60,0%	66,7%
P21 Atenció rebuda primera visita de control	92,6%	93,3%	88,2%	87,0%	90,7%
P22 Seguiment després intervenció	88,5%	91,3%	79,7%	77,5%	87,3%
P23 Grau de millora que li ha suposat la intervenció	85,5%	86,8%	79,5%	86,3%	78,5%
P101 Grau de satisfacció global	8,56	8,54	8,30	8,40	8,35
P102 Continuarà venint?	92,8%	97,5%	85,0%	95,0%	93,8%

En **verd** s'indiquen les diferències estatísticament significatives de signe positiu (augment) en relació amb Catalunya 2017

En **vermell** s'indiquen les diferències estatísticament significatives de signe negatiu (disminució) en relació amb Catalunya 2017

Pregunta resumida	Catalunya 2017	BCN NORD (III)		
		753 - H. Municipal de Badalona (N=81)	908 - F.P. Hospital De Mollet (N=80)	1425 - Hospital de Mataró (N=80)
P1 Explicacions sobre funcionament CMA	94,3%	97,5%	93,7%	93,6%
P2 Informació sobre proves preoperatòries	95,3%	96,2%	94,9%	97,4%
P3 Atenció rebuda durant proves preoperatòries	97,1%	97,5%	96,3%	100,0%
P4 Temps d'espera fins intervenció	64,3%	60,5%	50,0%	49,4%
P5 Informació del dia de l'intervenció	96,0%	100,0%	93,7%	97,5%
P6 Comoditat espai abans intervenció	88,7%	93,8%	88,8%	92,5%
P7 Puntualitat per entrar al quiròfan	87,7%	84,0%	78,5%	77,5%
P8 Informació de com seria la intervenció	93,0%	94,9%	89,2%	90,8%
P9 Tracte personal de les infermeres	98,1%	97,5%	97,5%	98,8%
P10 Tracte personal del metge	96,5%	98,8%	95,0%	100,0%
P11 Tracte personal dels serveis d'admissions	96,5%	96,3%	95,9%	98,7%
P12 Sensació d'estar en bones mans	97,0%	96,3%	97,4%	97,3%
P13 Va sentir dolor durant l'intervenció	95,7%	96,3%	92,5%	97,5%
P14 Temps en observació abans d'anar a casa	93,6%	95,0%	91,1%	86,3%
P15 Informació de com havia anat la intervenció	91,6%	92,3%	88,2%	97,4%
P16 Informació del que havia de fer dies següents	93,5%	95,0%	89,9%	93,8%
P17 Seguiment telefònic l'endemà de la intervenció	93,6%	92,5%	93,6%	94,5%
P18 Facilitar número de telèfon	96,5%	98,1%	98,3%	96,5%
P19 Temps d'espera mentre trucava	80,4%	78,6%	91,7%	81,3%
P20 Atenció rebuda quan va trucar	88,7%	86,7%	76,9%	93,8%
P21 Atenció rebuda primera visita de control	92,6%	91,4%	90,5%	91,3%
P22 Seguiment després intervenció	88,5%	84,5%	83,6%	83,8%
P23 Grau de millora que li ha suposat la intervenció	85,5%	89,6%	83,8%	86,1%
P101 Grau de satisfacció global	8,56	8,45	8,16	8,50
P102 Continuaria venint?	92,8%	95,0%	90,0%	92,5%

En **verd** s'indiquen les diferències estatísticament significatives de signe positiu (augment) en relació amb Catalunya 2017

En **vermell** s'indiquen les diferències estatísticament significatives de signe negatiu (disminució) en relació amb Catalunya 2017