

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

2017

**RESULTATS PER CENTRE**

Hospital de Sant Celoni - UP 743

**Subdirecció**

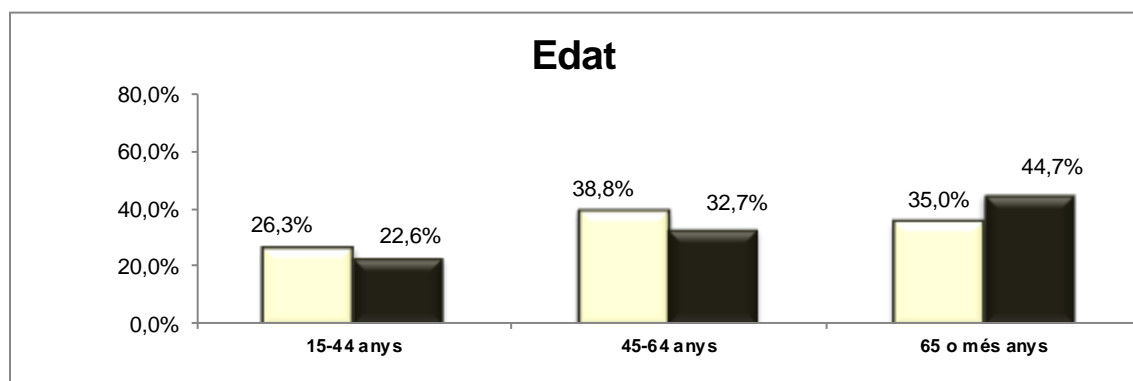
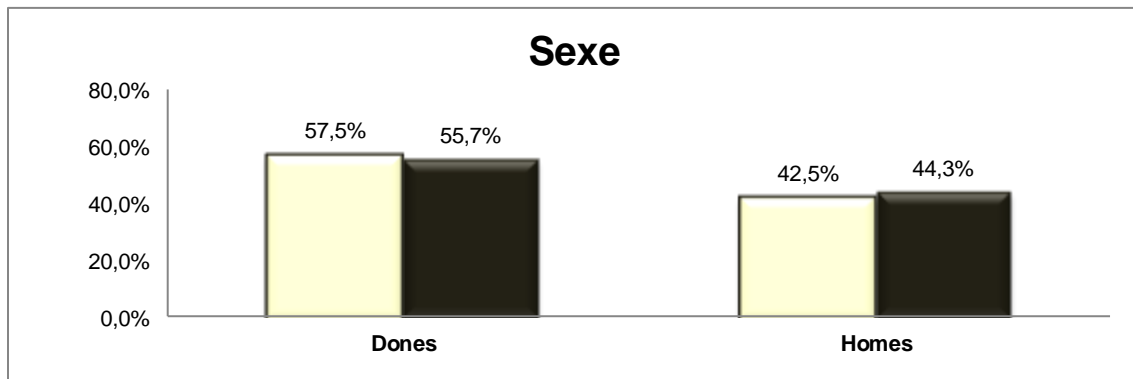
**Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat**

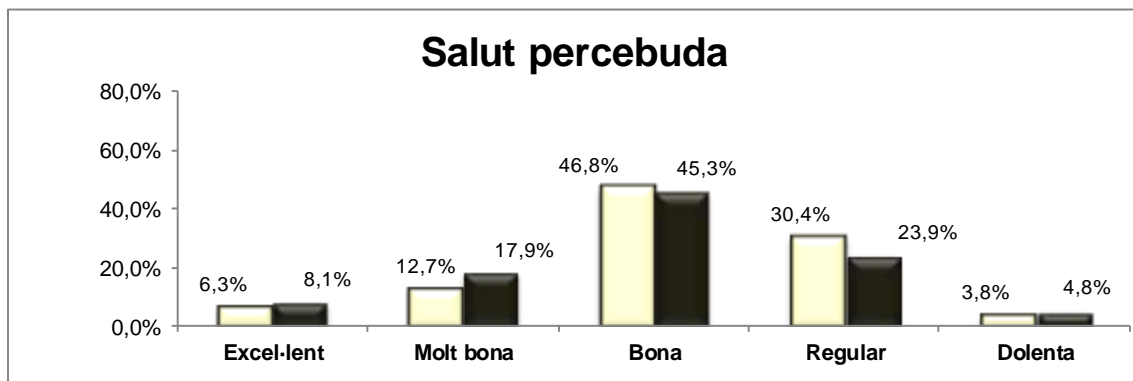
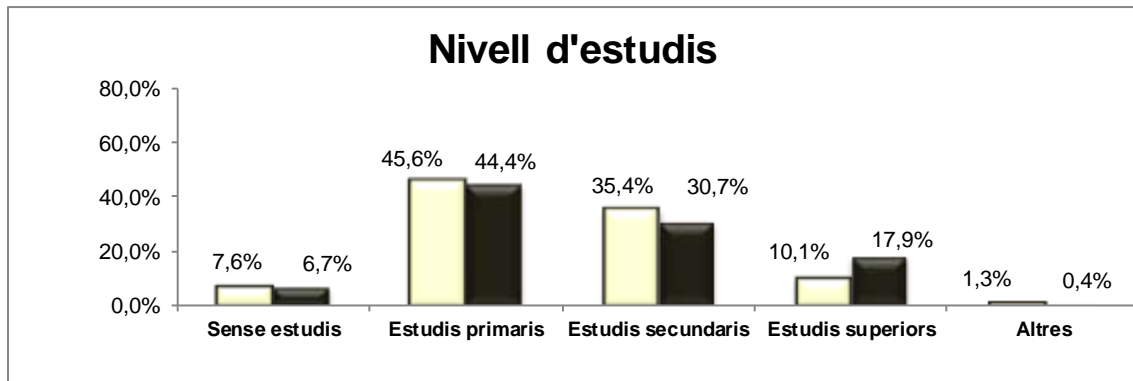
## A. Anàlisi per UP

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

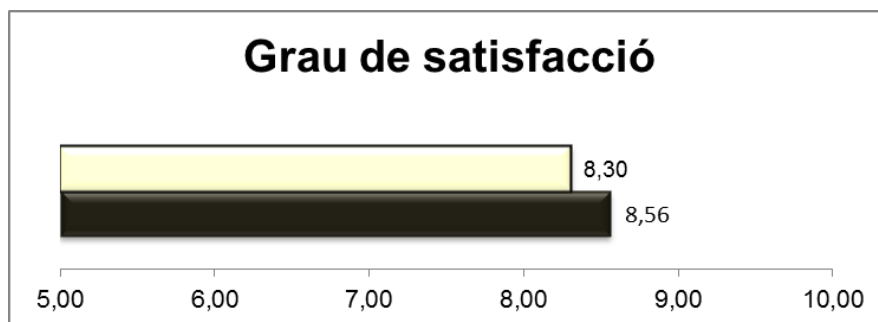
	Nombre d'enquestes
Hospital de Sant Celoni	80
<b>CATALUNYA</b>	4573

#### A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

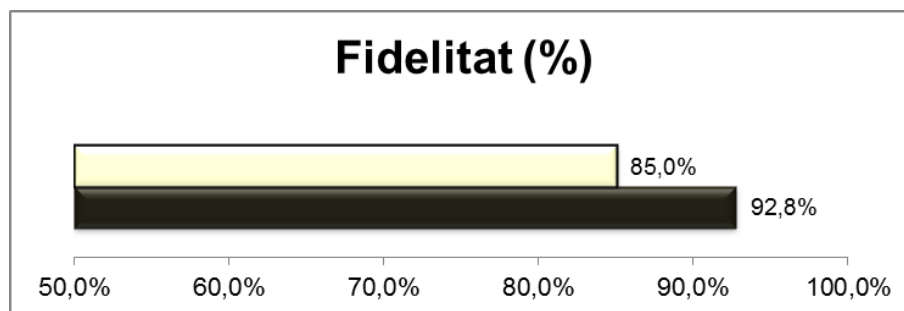




## A.2. Mesures de satisfacció global i fidelitat



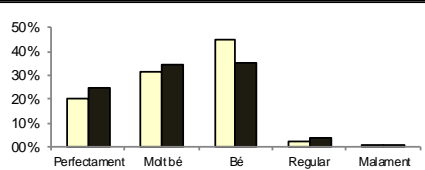
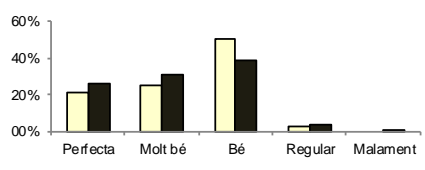
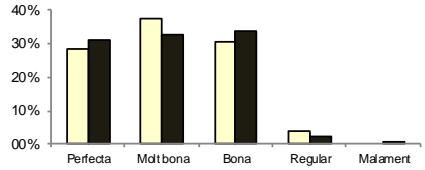
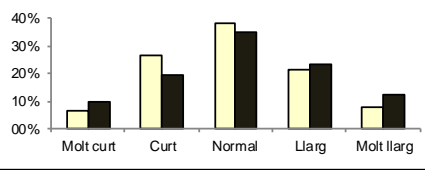
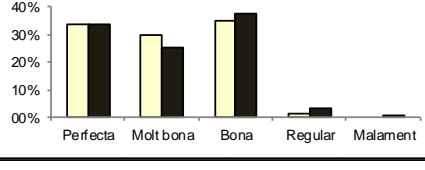
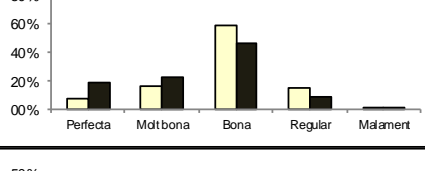

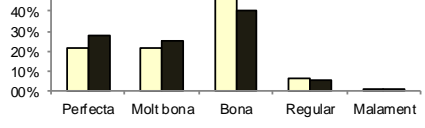
Nota: P101 Valori la seva satisfacció global amb l'assistència rebuda



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 80 NS/NC 0	Perfectament	20,0%	
	Molt bé	31,3%	
	Bé	45,0%	
	Regular	2,5%	
	Malament	1,3%	
P2 Com valora la informació que li van donar sobre les proves que li van fer abans de la operació? N 78 NS/NC 1	Perfecta	21,8%	
	Molt bé	25,6%	
	Bé	50,0%	
	Regular	2,6%	
	Malament	0,0%	
P3 Com valora l'atenció que va rebre durant aquestes proves (preoperatòries)? N 78 NS/NC 2	Perfecta	28,2%	
	Molt bona	37,2%	
	Bona	30,8%	
	Regular	3,8%	
	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 79 NS/NC 1	Molt curt	6,3%	
	Curt	26,6%	
	Normal	38,0%	
	Llarg	21,5%	
	Molt llarg	7,6%	
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 0	Perfecta	33,8%	
	Molt bona	30,0%	
	Bona	35,0%	
	Regular	1,3%	
	Malament	0,0%	
P6 Valori la comoditat de l'espai on va estar abans de la intervenció (sala, espai, box...)? N 79 NS/NC 1	Perfecta	7,6%	
	Molt bona	16,5%	
	Bona	59,5%	
	Regular	15,2%	
	Malament	1,3%	
P7 Tenint en compte l'hora d'intervenció que li havien donat, com valora la puntualitat per entrar a quiròfan? N 79 NS/NC 1	Perfecta	19,0%	
	Molt bé	24,1%	
	Bé	46,8%	
	Regular	5,1%	
	Malament	5,1%	
P8 Què li sembla la informació que li van donar sobre com seria la intervenció? N 78 NS/NC 1	Perfecta	21,8%	
	Molt bona	21,8%	
	Bona	48,7%	
	Regular	6,4%	
	Malament	1,3%	

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P9 Com valora el tracte personal, amabilitat, que van tenir amb vostè les infermeres?	Perfecte	37,5%	
	Molt bé	45,0%	
	Bé	16,3%	
	Regular	1,3%	
	Malament	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
P10 Com valora el tracte personal, amabilitat, que van tenir amb vostè els metges?	Perfecte	32,5%	
	Molt bé	35,0%	
	Bé	27,5%	
	Regular	3,8%	
	Malament	1,3%	
N 80 NS/NC 0			
P11 Com valora el tracte personal, l'amabilitat, del personal del servei d'admissions?	Perfecte	24,4%	
	Molt bé	30,8%	
	Bé	38,5%	
	Regular	6,4%	
	Malament	0,0%	
N 78 NS/NC 0			
No vaig tenir contacte	2		
P12 Va tenir la sensació d'estar en bones mans durant la intervenció?	Sempre	90,7%	
	Gairebé sempre	5,3%	
	Sovint	2,7%	
	Poques vegades	0,0%	
	Mai/gairebé mai	1,3%	
N 75 NS/NC 5			
P13 Al llarg de la intervenció, va sentir / tenir dolor?	Mai/gairebé mai	82,5%	
	Poques vegades	16,3%	
	Sovint	0,0%	
	Gairebé sempre	1,3%	
	Sempre	0,0%	
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	7,6%	
	Curt	27,8%	
	Normal	58,2%	
	Llarg	5,1%	
	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	13,8%	
	Molt bona	28,8%	
	Bona	47,5%	
	Regular	8,8%	
	Malament	1,3%	
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	30,0%	
	Molt bé	25,0%	
	Bé	37,5%	
	Regular	2,5%	
	Malament	5,0%	
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	25,0%	
	Molt bé	40,6%	
	Bé	28,1%	
	Regular	6,3%	
	Malament	0,0%	
N 64 NS/NC 0			
No vaig rebre cap trucada	16		

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	96,9%		
	Gairebé sempre	0,0%		
	Sovint	1,5%		
	Poques vegades	1,5%		
	Mai/gairebé mai	0,0%		
N 65 NS/NC 5				
No em van donar cap número	10			
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	8,3%		
	Curt	41,7%		
	Normal	37,5%		
	Llarg	8,3%		
	Molt llarg	4,2%		
N 24 NS/NC 0				
No vaig haver de trucar	56			
P20 Quan va trucar a l'hospital (per a qualsevol dubte o incidència) com valora l'atenció que va rebre?	Perfecta	8,3%		
	Molt bona	12,5%		
	Bona	66,7%		
	Regular	8,3%		
	Malament	4,2%		
N 24 NS/NC 0				
No vaig haver de trucar	56			
P21 Com valora l'atenció rebuda en la primera visita de control que li van realitzar després de la intervenció?	Perfecta	23,7%		
	Molt bona	31,6%		
	Bona	32,9%		
	Regular	7,9%		
	Malament	3,9%		
N 76 NS/NC 4				
P22 Com valora el seguiment que li han realitzat els professionals després de la intervenció?	Perfecte	15,9%		
	Molt bé	26,1%		
	Bé	37,7%		
	Regular	14,5%		
	Malament	5,8%		
N 69 NS/NC 5				
No vaig rebre cap trucada	6			
P23 Quin diria que ha estat el grau de millora que li ha suposat la intervenció realitzada?	Molta	46,2%		
	Força	24,4%		
	Normal	9,0%		
	Poca	7,7%		
	Cap/gairebé cap	12,8%		
N 78 NS/NC 2				
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el procediment que li varen fer	Satisfacció	8,30		
				Desv. 2,09
				N 79 NS/NC 1
P102 Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?	Sí	85,0%		
	No	12,5%		
	No n'estic segur	2,5%		
N 80 NS/NC 0				

### 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 de Sant Celoni
P1 Explicacions sobre funcionament CMA	94,3%	96,3%
P2 Informació sobre proves preoperatòries	95,3%	97,4%
P3 Atenció rebuda durant proves preoperatòries	97,1%	96,2%
P4 Temps d'espera fins intervenció	64,3%	70,9%
P5 Informació del dia de l'intervenció	96,0%	98,8%
P6 Comoditat espai abans intervenció	88,7%	83,5%
P7 Puntualitat per entrar al quiròfan	87,7%	89,9%
P8 Informació de com seria la intervenció	93,0%	92,3%
P9 Tracte personal de les infermeres	98,1%	98,8%
P10 Tracte personal del metge	96,5%	95,0%
P11 Tracte personal dels serveis d'admissions	96,5%	93,6%
P12 Sensació d'estar en bones mans	97,0%	98,7%
P13 Va sentir dolor durant l'intervenció	95,7%	98,8%
P14 Temps en observació abans d'anar a casa	93,6%	93,7%
P15 Informació de com havia anat la intervenció	91,6%	90,0%
P16 Informació del que havia de fer dies següents	93,5%	92,5%
P17 Seguiment telefònic l'endemà de la intervenció	93,6%	93,8%
P18 Facilitar número de telèfon	96,5%	98,5%
P19 Temps d'espera mentre trucava	80,4%	87,5%
P20 Atenció rebuda quan va trucar	88,7%	87,5%
P21 Atenció rebuda primera visita de control	92,6%	88,2%
P22 Seguiment després intervenció	88,5%	79,7%
P23 Grau de millora que li ha suposat la intervenció	85,5%	79,5%
P101 Grau de satisfacció global	8,56	8,30
P102 Continuaria venint?	92,8%	85,0%

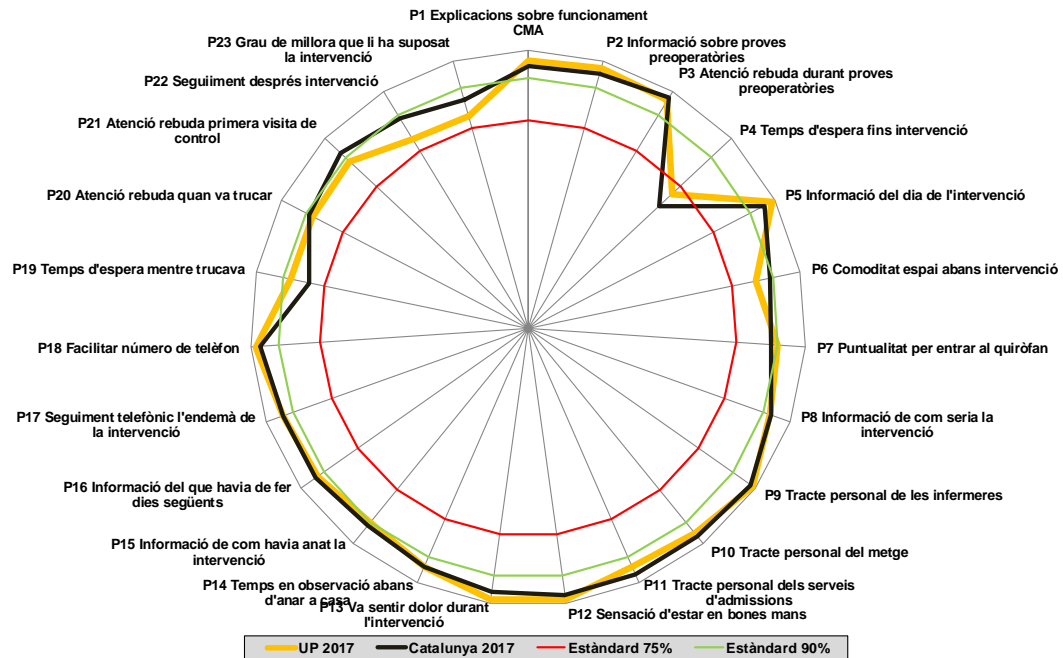
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2017 en relació amb Catalunya 2017.

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 de Sant Celoni	Millors
P1 Explicacions sobre funcionament CMA	96,3%	100%
P2 Informació sobre proves preoperatòries	97,4%	98,8%
P3 Atenció rebuda durant proves preoperatòries	96,2%	100%
P4 Temps d'espera fins intervenció	70,9%	84,8%
P5 Informació del dia de l'intervenció	98,8%	100%
P6 Comoditat espai abans intervenció	83,5%	98,8%
P7 Puntualitat per entrar al quiròfan	89,9%	96,3%
P8 Informació de com seria la intervenció	92,3%	100%
P9 Tracte personal de les infermeres	98,8%	100%
P10 Tracte personal del metge	95,0%	100%
P11 Tracte personal dels serveis d'admissions	93,6%	100%
P12 Sensació d'estar en bones mans	98,7%	100%
P13 Va sentir dolor durant l'intervenció	98,8%	100%
P14 Temps en observació abans d'anar a casa	93,7%	98,8%
P15 Informació de com havia anat la intervenció	90,0%	97,4%
P16 Informació del que havia de fer dies següents	92,5%	98,7%
P17 Seguiment telefònic l'endemà de la intervenció	93,8%	100%
P18 Facilitar número de telèfon	98,5%	100%
P19 Temps d'espera mentre trucava	87,5%	100%
P20 Atenció rebuda quan va trucar	87,5%	100%
P21 Atenció rebuda primera visita de control	88,2%	98,7%
P22 Seguiment després intervenció	79,7%	96,0%
P23 Grau de millora que li ha suposat la intervenció	79,5%	92,3%
P101 Grau de satisfacció global	8,30	9,18
P102 Continuaria venint?	85,0%	98,8%