

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

Hospital de Figueres - UP 724

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

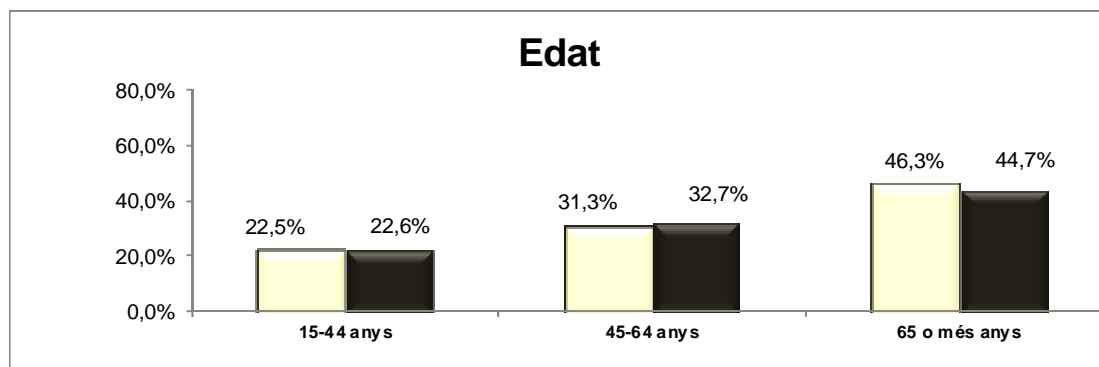
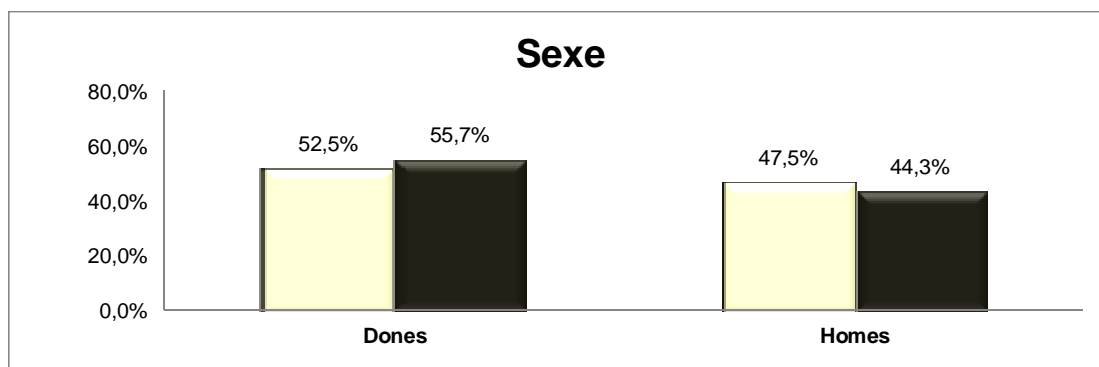
A. Anàlisi per UP

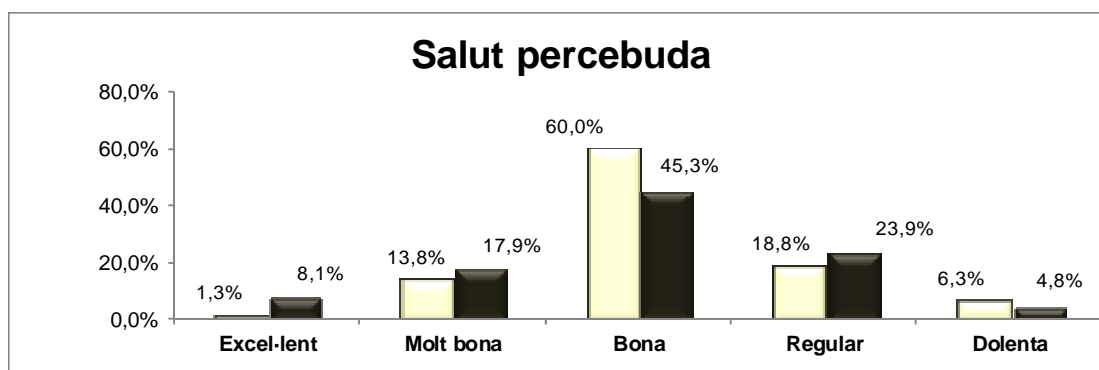
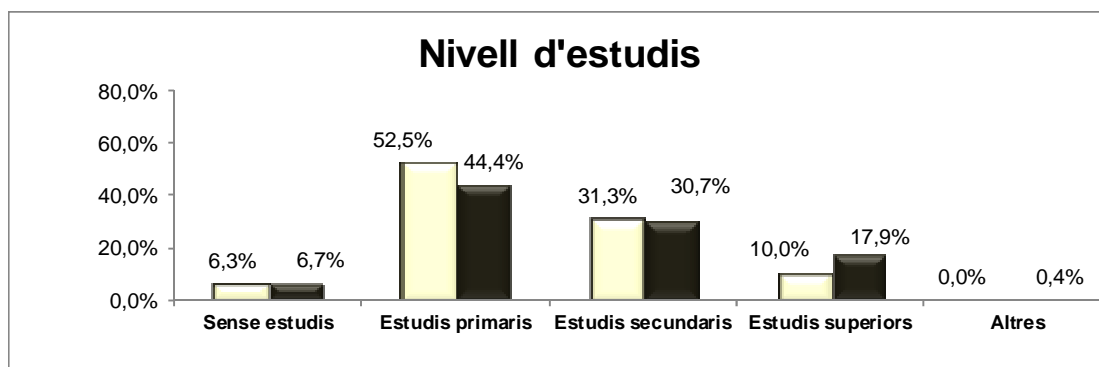
A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Hospital de Figueres	80
CATALUNYA	4573

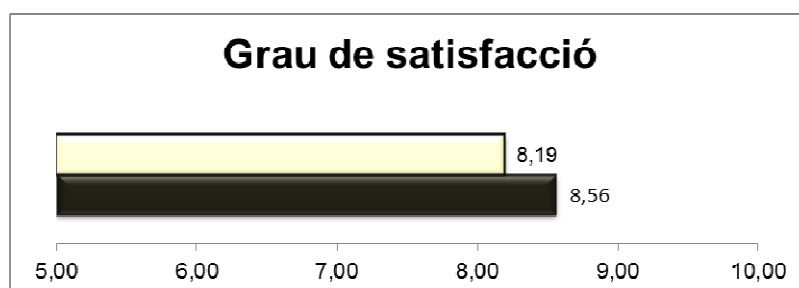
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP
 Catalunya

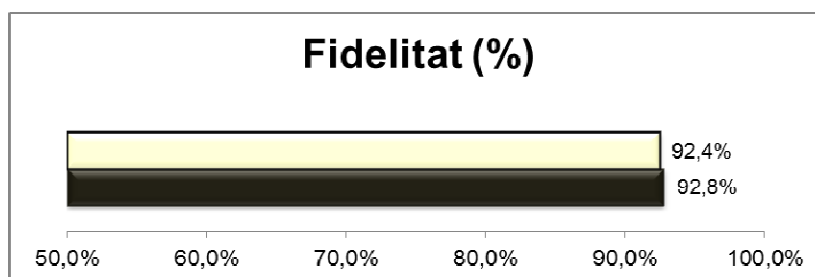




A.2. Mesures de satisfacció global i fidelitat



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



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

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 No em van donar informació 0	Perfectament	25,0%	
	Molt bé	26,3%	
	Bé	42,5%	
	Regular	3,8%	
	Malament	2,5%	
P2 Com valora la informació que li van donar sobre les proves que li van fer abans de la operació? N 79 NS/NC 0 No em van donar informació 1	Perfecta	22,8%	
	Molt bé	25,3%	
	Bé	49,4%	
	Regular	2,5%	
P3 Com valora l'atenció que va rebre durant aquestes proves (preoperatòries)? N 78 NS/NC 2 No em van donar informació 1	Perfecta	37,2%	
	Molt bona	19,2%	
	Bona	42,3%	
	Regular	1,3%	
	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 No em van donar informació 1	Molt curt	8,9%	
	Curt	11,4%	
	Normal	32,9%	
	Llarg	22,8%	
	Molt llarg	24,1%	
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.)? N 79 NS/NC 1 No em van donar informació 1	Perfecta	26,6%	
	Molt bona	26,6%	
	Bona	44,3%	
	Regular	2,5%	
	Malament	0,0%	
P6 Valori la comoditat de l'espai on va estar abans de la intervenció (sala, espai, box...)? N 80 NS/NC 0 No em van donar informació 2	Perfecta	15,0%	
	Molt bona	25,0%	
	Bona	45,0%	
	Regular	13,8%	
	Malament	1,3%	
P7 Tenint en compte l'hora d'intervenció que li havien donat, com valora la puntualitat per entrar a quiròfan? N 78 NS/NC 2 No em van donar informació 2	Perfecta	24,4%	
	Molt bé	20,5%	
	Bé	38,5%	
	Regular	12,8%	
	Malament	3,8%	
P8 Què li sembla la informació que li van donar sobre com seria la intervenció? N 78 NS/NC 0 No em van donar informació 2	Perfecta	23,1%	
	Molt bona	23,1%	
	Bona	42,3%	
	Regular	9,0%	
	Malament	2,6%	

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P9 Com valora el tracte personal, amabilitat, que van tenir amb vostè les infermeres?	Perfecte	51,3%	
	Molt bé	31,3%	
	Bé	15,0%	
	Regular	2,5%	
	Malament	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
P10 Com valora el tracte personal, amabilitat, que van tenir amb vostè els metges?	Perfecte	39,7%	
	Molt bé	30,8%	
	Bé	26,9%	
	Regular	2,6%	
	Malament	0,0%	
N 78 NS/NC 2			
P11 Com valora el tracte personal, l'amabilitat, del personal del servei d'admissions?	Perfecte	25,6%	
	Molt bé	32,1%	
	Bé	39,7%	
	Regular	2,6%	
	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	88,2%	
	Gairebé sempre	7,9%	
	Sovint	3,9%	
	Poques vegades	0,0%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	
N 76 NS/NC 4			
P13 Al llarg de la intervenció, va sentir / tenir dolor?	Mai/gairebé mai	81,0%	
	Poques vegades	13,9%	
	Sovint	1,3%	
	Gairebé sempre	1,3%	
	Sempre	2,5%	
N 79 NS/NC 1			
P14 Un cop finalitzada la intervenció, com valora el temps que va haver d'estar en observació abans de marxar a casa?	Molt curt	13,9%	
	Curt	25,3%	
	Normal	41,8%	
	Llarg	6,3%	
	Molt llarg	12,7%	
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	25,6%	
	Molt bona	25,6%	
	Bona	37,2%	
	Regular	7,7%	
	Malament	3,8%	
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	30,0%	
	Molt bé	23,8%	
	Bé	41,3%	
	Regular	3,8%	
	Malament	1,3%	
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	34,0%	
	Molt bé	24,0%	
	Bé	32,0%	
	Regular	6,0%	
	Malament	4,0%	
N 50 NS/NC 5			
No vaig rebre cap trucada	25		

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	88,9%	
	Gairebé sempre	2,2%	
	Sovint	2,2%	
	Poques vegades	0,0%	
N 45 NS/NC 13	Mai/gairebé mai	6,7%	
No em van donar cap número			
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	9,1%	
	Normal	72,7%	
	Llarg	9,1%	
N 11 NS/NC 2	Molt llarg	9,1%	
No vaig haver de trucar			
P20 Quan va trucar a l'hospital (per a qualsevol dubte o incidència) com valora l'atenció que va rebre?	Perfecta	23,1%	
	Molt bona	15,4%	
	Bona	61,5%	
	Regular	0,0%	
N 13 NS/NC 1	Malament	0,0%	
No vaig haver de trucar			
P21 Com valora l'atenció rebuda en la primera visita de control que li van realitzar després de la intervenció?	Perfecta	20,0%	
	Molt bona	28,0%	
	Bona	45,3%	
	Regular	4,0%	
N 75 NS/NC 5	Malament	2,7%	
No vaig haver de trucar			
P22 Com valora el seguiment que li han realitzat els professionals després de la intervenció?	Perfecte	20,0%	
	Molt bé	25,7%	
	Bé	38,6%	
	Regular	12,9%	
N 70 NS/NC 3	Malament	2,9%	
No vaig rebre cap trucada			
P23 Quin diria que ha estat el grau de millora que li ha suposat la intervenció realitzada?	Molta	33,3%	
	Força	18,7%	
	Normal	26,7%	
	Poca	8,0%	
N 75 NS/NC 5	Cap/gairebé cap	13,3%	
No vaig rebre cap trucada			
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el procediment que li varen fer	Satisfacció	8,19	
N 78 NS/NC 2			
P102 Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?	Sí	92,4%	
	No	3,8%	
	No n'estic segur	3,8%	
N 79 NS/NC 1			

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 Figueres
P1 Explicacions sobre funcionament CMA	94,3%	93,8%
P2 Informació sobre proves preoperatòries	95,3%	97,5%
P3 Atenció rebuda durant proves preoperatòries	97,1%	98,7%
P4 Temps d'espera fins intervenció	64,3%	53,2%
P5 Informació del dia de l'intervenció	96,0%	97,5%
P6 Comoditat espai abans intervenció	88,7%	85,0%
P7 Puntualitat per entrar al quiròfan	87,7%	83,3%
P8 Informació de com seria la intervenció	93,0%	88,5%
P9 Tracte personal de les infermeres	98,1%	97,5%
P10 Tracte personal del metge	96,5%	97,4%
P11 Tracte personal dels serveis d'admissions	96,5%	97,4%
P12 Sensació d'estar en bones mans	97,0%	100,0%
P13 Va sentir dolor durant l'intervenció	95,7%	94,9%
P14 Temps en observació abans d'anar a casa	93,6%	81,0%
P15 Informació de com havia anat la intervenció	91,6%	88,5%
P16 Informació del que havia de fer dies següents	93,5%	95,0%
P17 Seguiment telefònic l'endemà de la intervenció	93,6%	90,0%
P18 Facilitar número de telèfon	96,5%	93,3%
P19 Temps d'espera mentre trucava	80,4%	81,8%
P20 Atenció rebuda quan va trucar	88,7%	100,0%
P21 Atenció rebuda primera visita de control	92,6%	93,3%
P22 Seguiment després intervenció	88,5%	84,3%
P23 Grau de millora que li ha suposat la intervenció	85,5%	78,7%
P101 Grau de satisfacció global	8,56	8,19
P102 Continuaria venint?	92,8%	92,4%

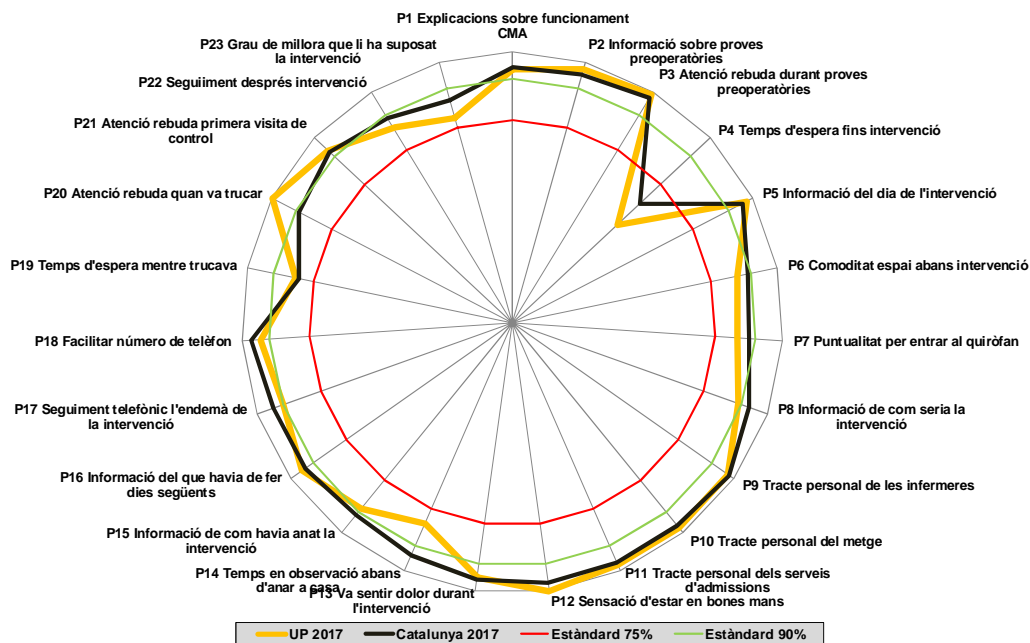
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2017 en relació amb Catalunya 2017.

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 Figueres	Millors
P1 Explicacions sobre funcionament CMA	93,8%	100%
P2 Informació sobre proves preoperatòries	97,5%	98,8%
P3 Atenció rebuda durant proves preoperatòries	98,7%	100%
P4 Temps d'espera fins intervenció	53,2%	84,8%
P5 Informació del dia de l'intervenció	97,5%	100%
P6 Comoditat espai abans intervenció	85,0%	98,8%
P7 Puntualitat per entrar al quiròfan	83,3%	96,3%
P8 Informació de com seria la intervenció	88,5%	100%
P9 Tracte personal de les infermeres	97,5%	100%
P10 Tracte personal del metge	97,4%	100%
P11 Tracte personal dels serveis d'admissions	97,4%	100%
P12 Sensació d'estar en bones mans	100,0%	100%
P13 Va sentir dolor durant l'intervenció	94,9%	100%
P14 Temps en observació abans d'anar a casa	81,0%	98,8%
P15 Informació de com havia anat la intervenció	88,5%	97,4%
P16 Informació del que havia de fer dies següents	95,0%	98,7%
P17 Seguiment telefònic l'endemà de la intervenció	90,0%	100%
P18 Facilitar número de telèfon	93,3%	100%
P19 Temps d'espera mentre trucava	81,8%	100%
P20 Atenció rebuda quan va trucar	100,0%	100%
P21 Atenció rebuda primera visita de control	93,3%	98,7%
P22 Seguiment després intervenció	84,3%	96,0%
P23 Grau de millora que li ha suposat la intervenció	78,7%	92,3%
P101 Grau de satisfacció global	8,19	9,18
P102 Continuarà venint?	92,4%	98,8%