

**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**

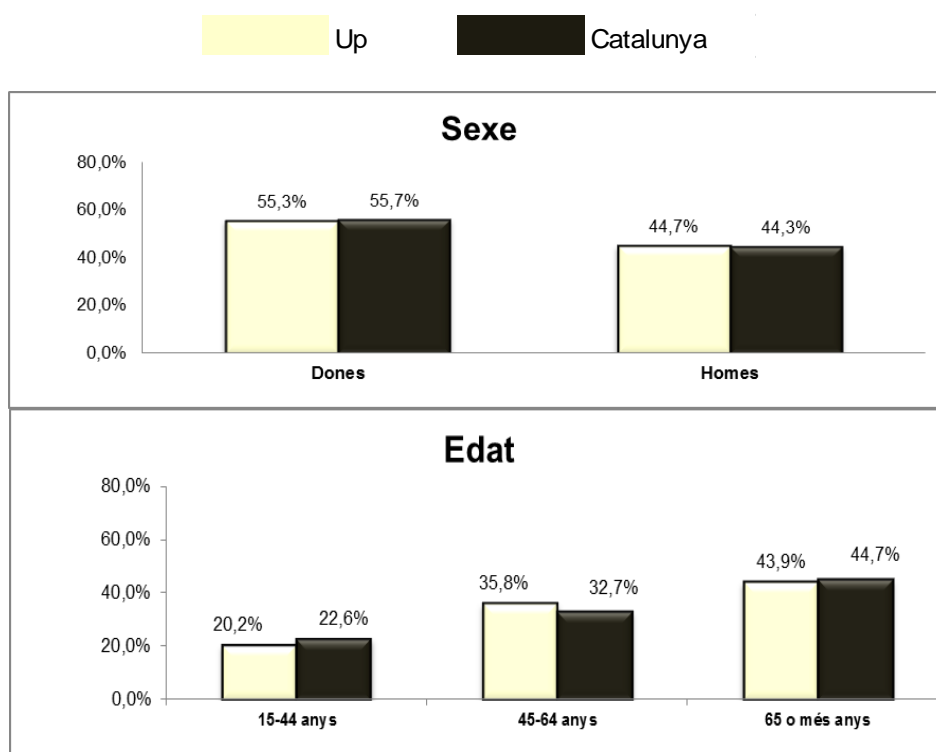
## A. Anàlisi RS BCN Nord

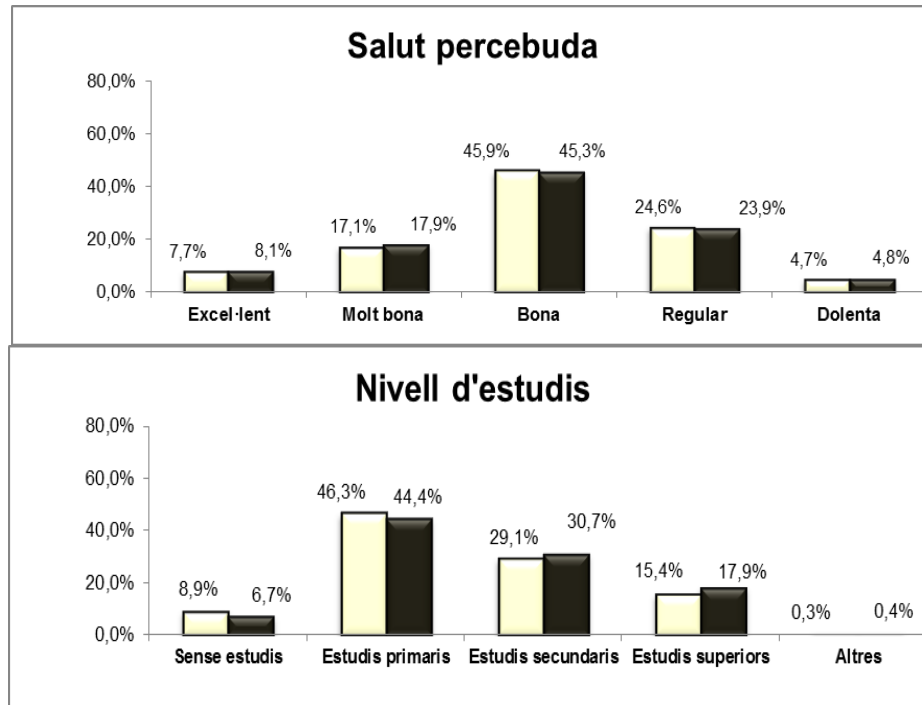
### A.1. Descripció de la població enquestada

	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%
<b>BCN Nord</b>		<b>801</b>	<b>100,00%</b>

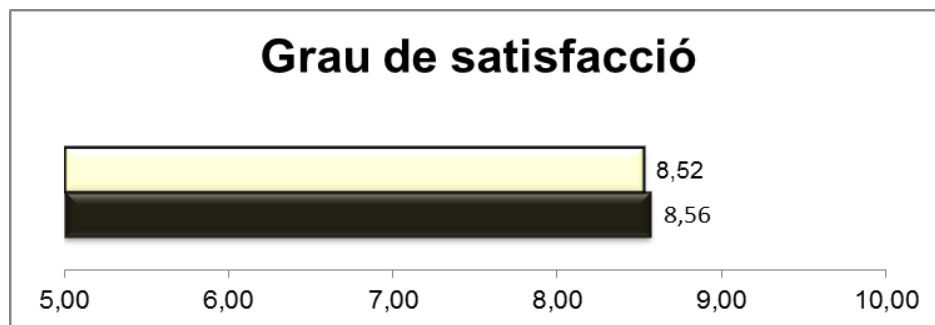
#### A.1.1. Característiques sociodemogràfiques



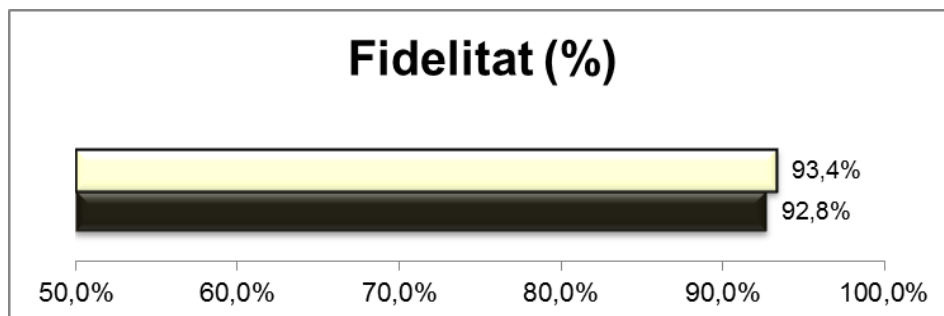


## B. Mesures de satisfacció global i fidelitat

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%

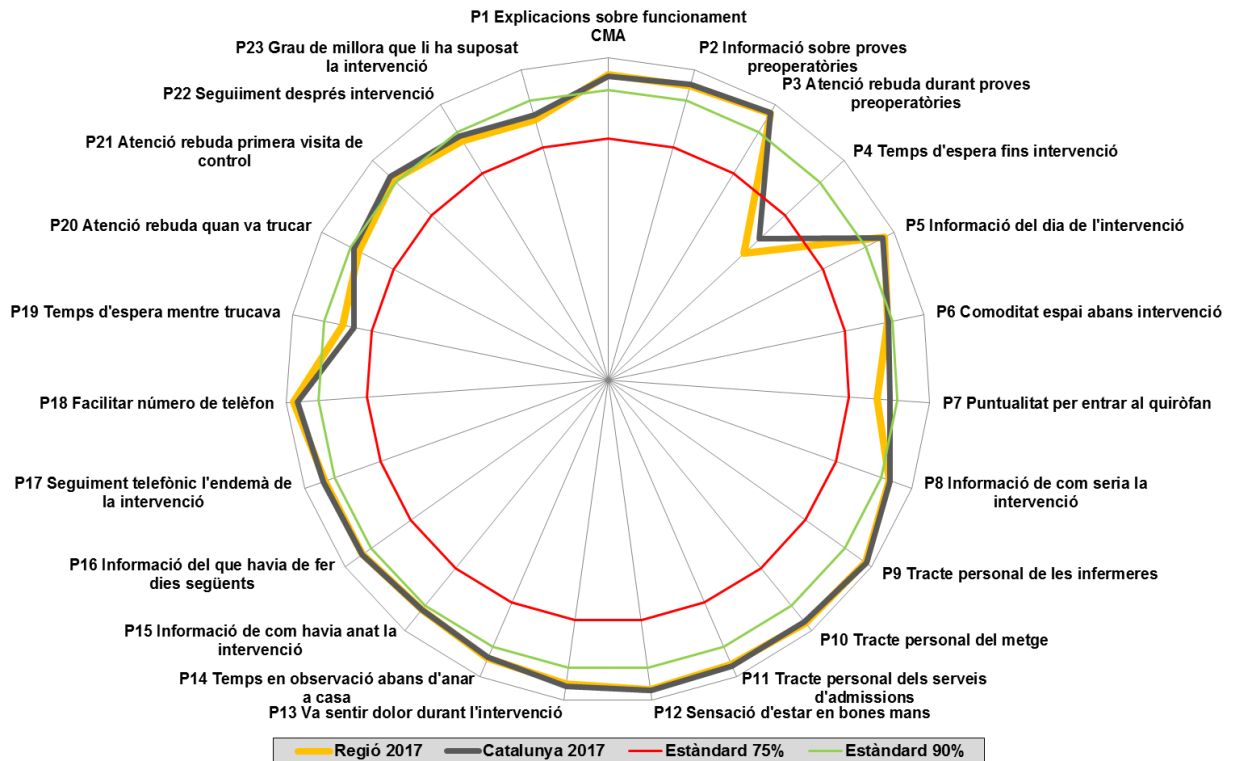
En **verd** s'indiquen les diferències estatísticament significatives de signe positiu (augment) de la Regió l'any 2017 en relació amb Catalunya 2017.

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