

**PLA D'ENQUESTES DE PERCEPCIÓ, EXPERIÈNCIA I
SATISFACCIÓ DELS USUARIS DEL SERVEI CATALÀ
DE LA SALUT**

CIRURGIA MAJOR AMBULATÒRIA (CMA)

2022

RESULTATS PER CENTRE

734 HOSPITAL DE L'ESPERIT SANT

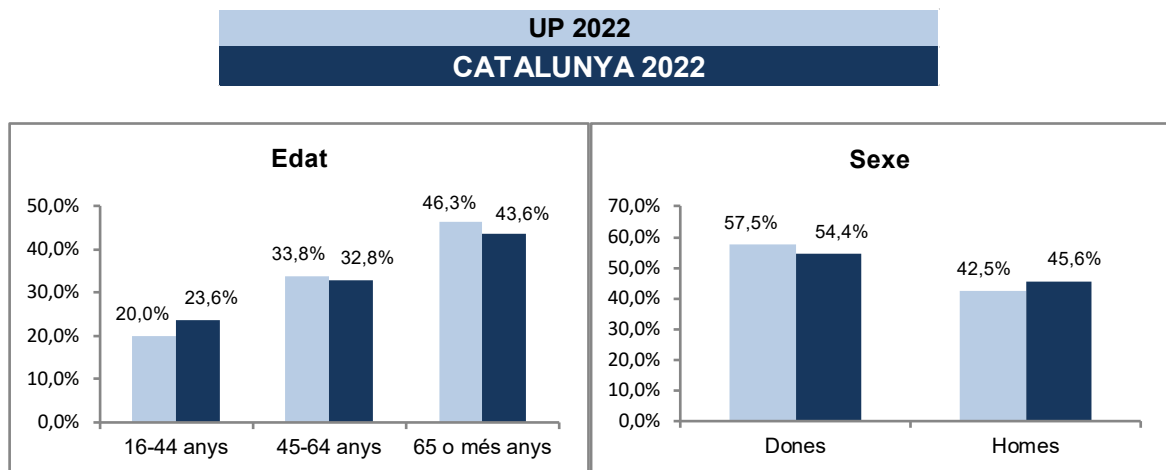
**Unitat d'avaluació i experiència de pacient
Gerència d'Atenció Ciutadana**

A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

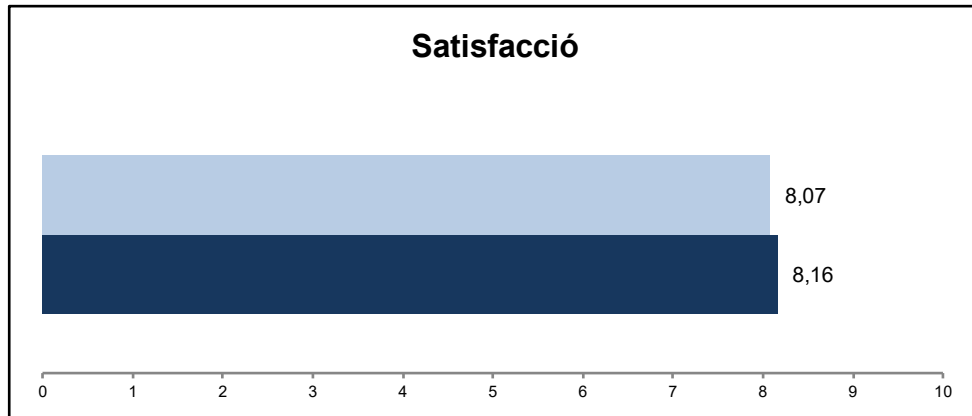
	Nombre d'enquestes
HOSPITAL DE L'ESPERIT SANT	80
CATALUNYA	4320

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

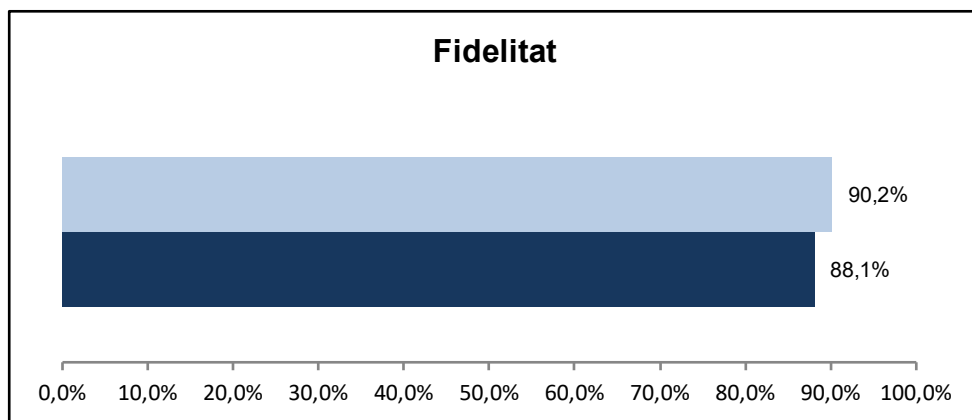


A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat

P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el procediment que us van fer



P102 Si pogués triar, tornariu a anar al mateix hospital?
(% de pacients que han afirmat que "Sí")



B. Resultats per àmbit: accessibilitat

Enunciat	Categories	UP 2022	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P4. Com valoreu el temps d'espera des que us van dir que us havien d'operar/ intervenir amb cirurgia major ambulatoria fins que ho van fer? UP N 78 NS/NC 2	Molt curt	7,3%	10,3%	UP
	Curt	20,8%	17,3%	
	Normal	40,3%	38,4%	CAT
	Llarg	20,6%	19,9%	
	Molt llarg	11,0%	14,1%	
	Indicador Positiu	68,4%	66,0%	
P7. Tenint en compte l'hora d'intervenció que us havien donat, com valoreu la puntualitat per entrar a quiròfan? UP N 78 NS/NC 2	Perfecta	22,8%	23,2%	UP
	Molt bona	25,9%	30,5%	
	Bona	34,5%	30,2%	CAT
	Regular	11,8%	10,6%	
	Malament	5,0%	5,5%	
	Indicador Positiu	83,2%	83,9%	
P18. Us van facilitar un número de telèfon per posar-vos en contacte amb l'hospital mentre estàveu a casa recuperant-vos per a qualsevol dubte o incidència? UP N 57 NS/NC 8 No em van donar cap número 15	Sempre	55,0%	62,5%	UP
	Gairebé sempre	10,1%	14,9%	
	Sovint	13,6%	11,3%	CAT
	Poques vegades	13,3%	7,0%	
	Mai/gairebé mai	8,0%	4,3%	
	Indicador Positiu	78,7%	88,7%	
P19. Si vau necessitar trucar a l'hospital per a qualsevol dubte o incidència, què us va semblar el temps que vau haver d'esperar perquè us atenguessin? UP N 47 NS/NC 7 No hi vaig haver de trucar 26	Molt curt	3,7%	9,1%	UP
	Curt	12,4%	13,7%	
	Normal	57,3%	48,9%	CAT
	Llarg	13,2%	16,2%	
	Molt llarg	13,4%	12,1%	
	Indicador Positiu	73,4%	71,6%	

B. Resultats per àmbit: Informació i comunicació

Enunciat	Categories	UP 2022	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P1. Com valoreu les explicacions que us van donar sobre el funcionament de la cirurgia major ambulatoria? UP N 78 NS/NC 2 No em van donar explicacions 1	Perfectes	31,1%	34,0%	UP
	Molt bones	39,6%	39,9%	
	Bones	20,2%	19,4%	CAT
	Regular	6,8%	4,9%	
	Malament	2,4%	1,8%	
	Indicador Positiu	90,8%	93,2%	
P2. Com valoreu la informació que us van donar sobre les proves que us van fer abans de l'operació? UP N 78 NS/NC 2 No em van donar informació 1	Perfecta	23,8%	29,0%	UP
	Molt bona	42,5%	38,8%	
	Bona	31,3%	25,7%	CAT
	Regular	2,4%	4,9%	
	Malament	0,0%	1,6%	
	Indicador Positiu	97,6%	93,5%	
P5. Com valoreu la informació que us van donar sobre què havíeu de fer i portar el dia de la intervenció (què fer amb medicació, higiene, roba, dejú, necessitat d'acompanyant, etc.)? UP N 78 NS/NC 2	Perfecta	30,6%	31,7%	UP
	Molt bona	36,2%	31,9%	
	Bona	23,7%	29,4%	CAT
	Regular	8,1%	5,0%	
	Malament	1,3%	2,0%	
	Indicador Positiu	90,6%	93,0%	
P8. Què us va semblar la informació que us van donar sobre com seria la intervenció? UP N 78 NS/NC 2 No em van donar informació 1	Perfecta	21,2%	24,0%	UP
	Molt bona	32,8%	31,2%	
	Bona	36,4%	34,2%	CAT
	Regular	7,6%	8,4%	
	Malament	2,0%	2,1%	
	Indicador Positiu	90,4%	89,4%	
P15. Com considereu que va ser la informació que us van donar sobre com havia anat la intervenció? UP N 78 NS/NC 2	Perfecta	27,3%	26,1%	UP
	Molt bona	21,5%	29,9%	
	Bona	37,2%	31,9%	CAT
	Regular	8,3%	8,0%	
	Malament	5,6%	4,1%	
	Indicador Positiu	86,1%	87,9%	
P16. Com valoreu la informació que us van donar sobre tot el que havíeu de fer els dies després de la intervenció (medicació, cures, dieta, etc.)? UP N 78 NS/NC 2	Perfecta	26,7%	29,9%	UP
	Molt bona	34,4%	35,5%	
	Bona	29,8%	25,8%	CAT
	Regular	8,0%	5,4%	
	Malament	1,1%	3,5%	
	Indicador Positiu	90,9%	91,2%	

B. Resultats per àmbit: Tracte i professionals

Enunciat	Categories	UP 2022	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P9. Com valoreu el tracte personal (amabilitat) que tenien els infermers i infermeres? UP N 78 NS/NC 2	Perfecte	49,2%	50,4%	UP
	Molt bé	31,9%	35,3%	
	Bé	14,5%	11,8%	CAT
	Regular	3,1%	1,8%	
	Malament	1,3%	0,7%	
	Indicador Positiu	95,6%	97,5%	
P10. Com valoreu el tracte personal (amabilitat) que tenien els metges i metgesses? UP N 78 NS/NC 2	Perfecte	43,5%	45,9%	UP
	Molt bé	28,7%	32,7%	
	Bé	23,0%	16,1%	CAT
	Regular	2,4%	3,6%	
	Malament	2,4%	1,7%	
	Indicador Positiu	95,2%	94,7%	
P11. Com valoreu el tracte personal (amabilitat) del personal del servei d'admissions? UP N 78 NS/NC 2 No hi vaig tenir contacte 0	Perfecte	26,3%	31,0%	UP
	Molt bé	42,2%	35,1%	
	Bé	27,9%	29,2%	CAT
	Regular	3,6%	3,9%	
	Malament	0,0%	0,8%	
	Indicador Positiu	96,4%	95,3%	
P12. Vau tenir la sensació d'estar en bones mans durant la intervenció? UP N 77 NS/NC 3	Sempre	67,8%	71,1%	UP
	Gairebé sempre	19,0%	17,9%	
	Sovint	9,9%	7,3%	CAT
	Poques vegades	2,1%	2,5%	
	Mai/gairebé mai	1,3%	1,2%	
	Indicador Positiu	96,6%	96,3%	

B. Resultats per àmbit: Coordinació

Enunciat	Categories	UP 2022	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P3. Com valoreu l'atenció que va rebre durant aquestes proves preoperatòries? UP N 78 NS/NC 2	Perfecta	29,8%	31,9%	
	Molt bona	33,2%	36,1%	
	Bona	32,0%	26,4%	
	Regular	3,6%	3,9%	
	Malament	1,3%	1,7%	
	Indicador Positiu	95,1%	94,4%	
P14. Un cop finalitzada la intervenció, com valoreu el temps que va haver d'estar en observació abans de marxar a casa? UP N 78 NS/NC 2	Molt curt	7,6%	14,9%	
	Curt	19,3%	20,5%	
	Normal	66,1%	59,9%	
	Llarg	3,5%	3,2%	
	Molt llarg	3,5%	1,4%	
	Indicador Positiu	93,0%	95,4%	
P17. Com valoreu el seguiment telefònic que es va realitzar per veure com us trobàveu l'endemà de l'operació? UP N 62 NS/NC 5 No vaig rebre cap trucada 13	Perfecte	26,6%	26,3%	
	Molt bé	24,4%	31,9%	
	Bé	36,1%	31,3%	
	Regular	7,1%	7,4%	
	Malament	5,7%	3,1%	
	Indicador Positiu	87,2%	89,6%	
P20. Quan va trucar a l'hospital, com valoreu l'atenció que va rebre? UP N 53 NS/NC 6 No hi vaig haver de trucar 22	Perfecta	24,6%	21,4%	
	Molt bona	23,6%	23,3%	
	Bona	39,3%	40,6%	
	Regular	10,6%	10,1%	
	Malament	1,9%	4,6%	
	Indicador Positiu	87,5%	85,3%	
P21. Com valoreu l'atenció rebuda en la primera visita de control que us van realitzar després de la intervenció? UP N 75 NS/NC 5	Perfecta	27,9%	31,3%	
	Molt bona	28,5%	29,5%	
	Bona	37,9%	28,9%	
	Regular	2,1%	6,6%	
	Malament	3,6%	3,8%	
	Indicador Positiu	94,3%	89,7%	
P22. Com valoreu el seguiment que us han realitzat els professionals després de la intervenció? UP N 70 NS/NC 6 No em van fer cap seguiment 5	Perfecte	27,0%	28,2%	
	Molt bé	24,0%	30,8%	
	Bé	36,5%	28,5%	
	Regular	7,2%	8,3%	
	Malament	5,3%	4,2%	
	Indicador Positiu	87,5%	87,5%	

B. Resultats per àmbit: Confort i espais

Enunciat	Categories	UP 2022	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P6. Com valoreu la comoditat de l'espai on vauestar abans de la intervenció (sala, espai, box, etc.)?	Perfecta	21,4%	19,5%	
	Molt bona	32,9%	25,5%	
	Bona	31,9%	41,9%	
	Regular	10,7%	11,0%	
	Malament	3,1%	2,1%	
	Indicador Positiu	86,2%	86,9%	
UP N 78 NS/NC 2				

B. Resultats per àmbit: Altres

Enunciat	Categories	UP 2022	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P13. Al llarg de la intervenció, vau sentir/tenir dolor? UP N 78 NS/NC 2	Mai/gairebé mai	62,7%	73,8%	UP
	Poques vegades	26,3%	20,3%	
	Sovint	6,8%	3,4%	CAT
	Gairebé sempre	2,2%	1,1%	
	Sempre	2,0%	1,6%	
	Indicador Positiu	89,0%	94,0%	
P23. Quin diríeu que ha estat el grau de millora que us ha suposat la intervenció realitzada? UP N 77 NS/NC 3	Molt	36,3%	37,2%	UP
	Força	17,5%	24,0%	
	Normal	41,0%	26,8%	CAT
	Poc	3,2%	7,0%	
	Cap/gairebé cap	2,1%	5,0%	
	Indicador Positiu	94,7%	88,0%	

B. Resultats per àmbit: Visió global del sistema

Enunciat	Categories	UP 2022	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P101 Valoreu de 0 a 10 el vostre grau de satisfacció global amb el procediment que us van fer UP N 80 NS/NC 0	Satisfacció	8,07	8,16	UP
				CAT
P102 Si poguéssiu triar, tornaríeu a anar al mateix hospital UP N 77 NS/NC 3	Sí	90,2%	88,1%	UP
	No	0,9%	4,5%	CAT
	No n'estic segur	8,8%	7,5%	
	Indicador positiu	90,2%	88,1%	

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	UP 2017	UP 2022	Catalunya 2022
P1 Explicacions sobre funcionament CMA	91,1%	90,8%	93,2%
P2 Informació sobre proves preoperatòries	92,2%	97,6%	93,5%
P3 Atenció rebuda durant proves preoperatòries	95,0%	95,1%	94,4%
P4 Temps d'espera fins intervenció	62,0%	68,4%	66,0%
P5 Informació del dia de l'intervenció	98,8%	90,6%	93,0%
P6 Comoditat espai abans intervenció	92,4%	86,2%	86,9%
P7 Puntualitat per entrar al quiròfan	83,5%	83,2%	83,9%
P8 Informació de com seria la intervenció	96,1%	90,4%	89,4%
P9 Tracte personal de les infermeres	96,3%	95,6%	97,5%
P10 Tracte personal del metge	100,0%	95,2%	94,7%
P11 Tracte personal dels serveis d'admissions	97,5%	96,4%	95,3%
P12 Sensació d'estar en bones mans	97,3%	96,6%	96,3%
P13 Va sentir dolor durant l'intervenció	93,7%	89,0%	94,0%
P14 Temps en observació abans d'anar a casa	96,1%	93,0%	95,4%
P15 Informació de com havia anat la intervenció	89,5%	86,1%	87,9%
P16 Informació del que havia de fer dies següents	94,9%	90,9%	91,2%
P17 Seguiment telefònic l'endemà de la intervenció	93,6%	87,2%	89,6%
P18 Facilitar número de telèfon	96,4%	78,7%	88,7%
P19 Temps d'espera mentre trucava	83,3%	73,4%	71,6%
P20 Atenció rebuda quan va trucar	84,6%	87,5%	85,3%
P21 Atenció rebuda primera visita de control	90,9%	94,3%	89,7%
P22 Seguiment després intervenció	94,4%	87,5%	87,5%
P23 Grau de millora que li ha suposat la intervenció	81,6%	94,7%	88,0%
P101 Grau de satisfacció global	8,85	8,07	8,16
P102 Continuaria venint?	92,5%	90,2%	88,1%

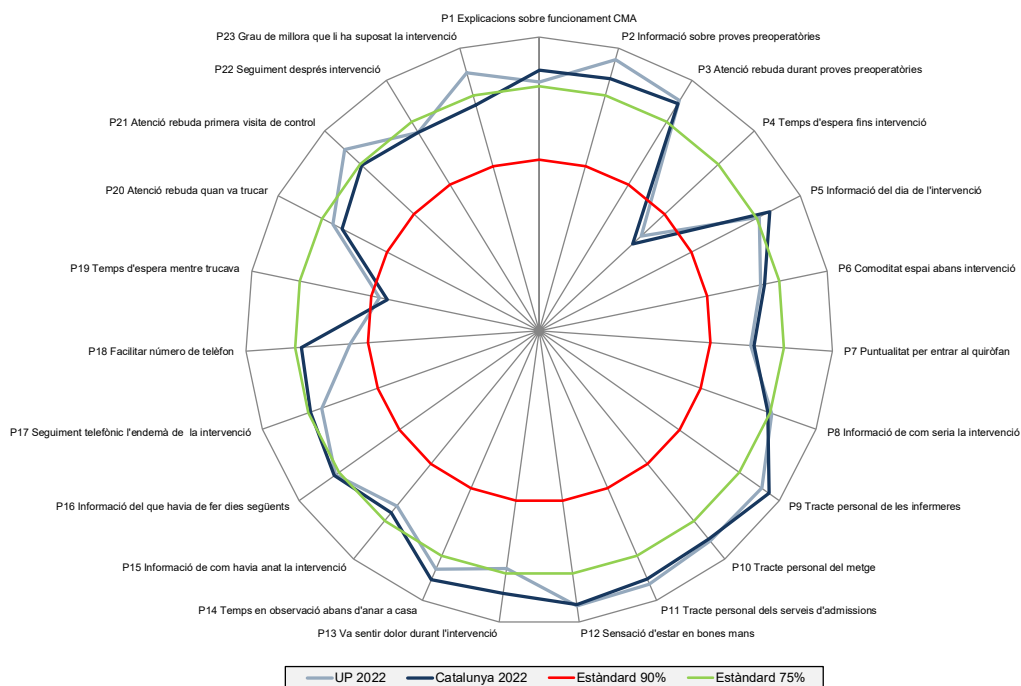
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) del centre l'any 2022 en relació a Catalunya 2022.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) del centre l'any 2022 en relació a Catalunya 2022.

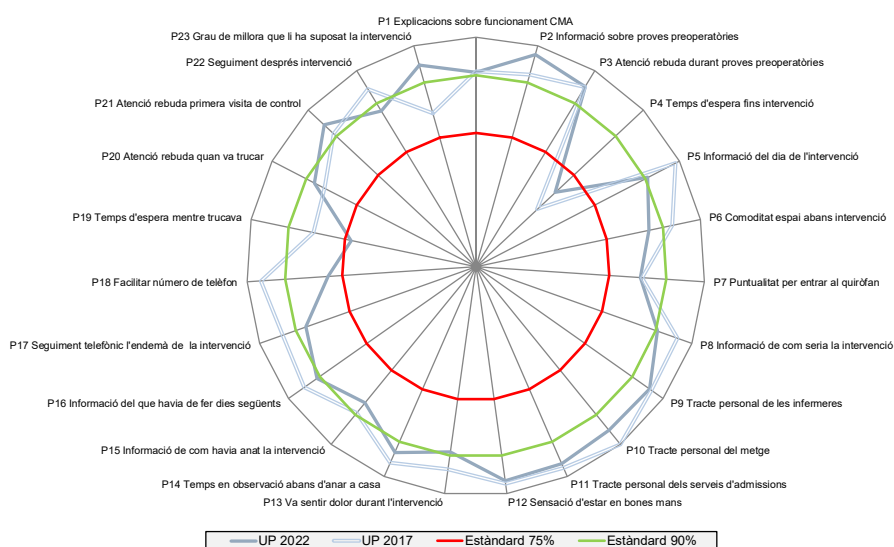
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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

D.1. Comparació del centre 2022 amb Catalunya 2022



D.2. Comparació del centre 2022 amb el centre 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	UP 2022	Millors resultats
P1 Explicacions sobre funcionament CMA	90,8%	99,2%
P2 Informació sobre proves preoperatòries	97,6%	98,7%
P3 Atenció rebuda durant proves preoperatòries	95,1%	99,0%
P4 Temps d'espera fins intervenció	68,4%	84,6%
P5 Informació del dia de l'intervenció	90,6%	98,2%
P6 Comoditat espai abans intervenció	86,2%	97,0%
P7 Puntualitat per entrar al quiròfan	83,2%	97,8%
P8 Informació de com seria la intervenció	90,4%	97,8%
P9 Tracte personal de les infermeres	95,6%	100%
P10 Tracte personal del metge	95,2%	99,3%
P11 Tracte personal dels serveis d'admissions	96,4%	100%
P12 Sensació d'estar en bones mans	96,6%	100%
P13 Va sentir dolor durant l'intervenció	89,0%	100%
P14 Temps en observació abans d'anar a casa	93,0%	100%
P15 Informació de com havia anat la intervenció	86,1%	96,8%
P16 Informació del que havia de fer dies següents	90,9%	95,8%
P17 Seguiment telefònic l'endemà de la intervenció	87,2%	97,0%
P18 Facilitar número de telèfon	78,7%	97,0%
P19 Temps d'espera mentre trucava	73,4%	93,6%
P20 Atenció rebuda quan va trucar	87,5%	98,6%
P21 Atenció rebuda primera visita de control	94,3%	96,0%
P22 Seguiment després intervenció	87,5%	95,6%
P23 Grau de millora que li ha suposat la intervenció	94,7%	95,2%
P101 Grau de satisfacció global	8,07	8,83
P102 Continuaria venint?	90,2%	96,5%