

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

CIRURGIA MAJOR AMBULATÒRIA (CMA)

2022

RESULTATS PER CENTRE

726 HOSPITAL DOS DE MAIG DE BARCELONA

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

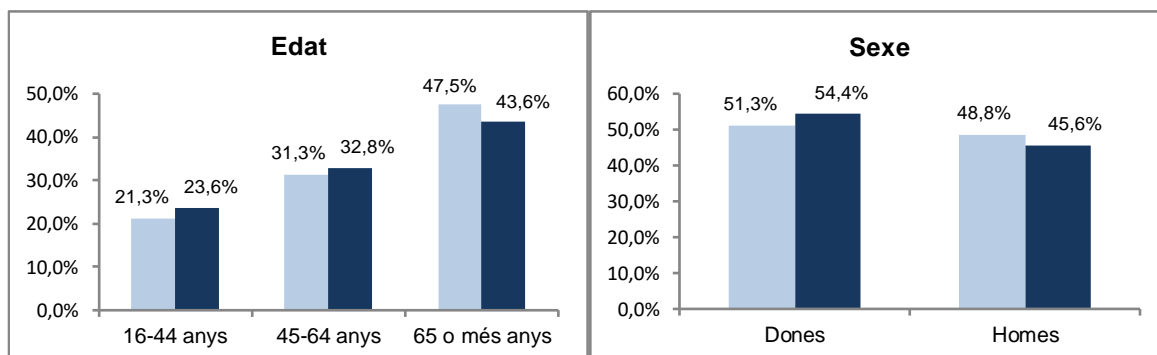
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
HOSPITAL DOS DE MAIG DE BARCELONA	80
CATALUNYA	4320

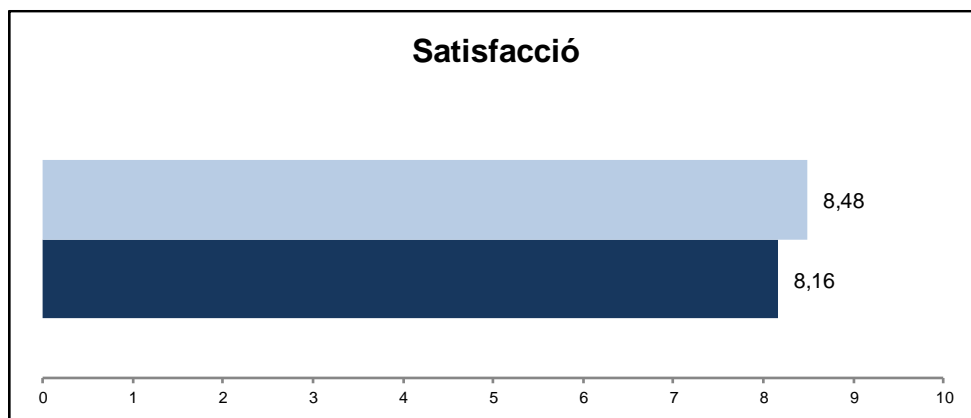
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 2022
CATALUNYA 2022

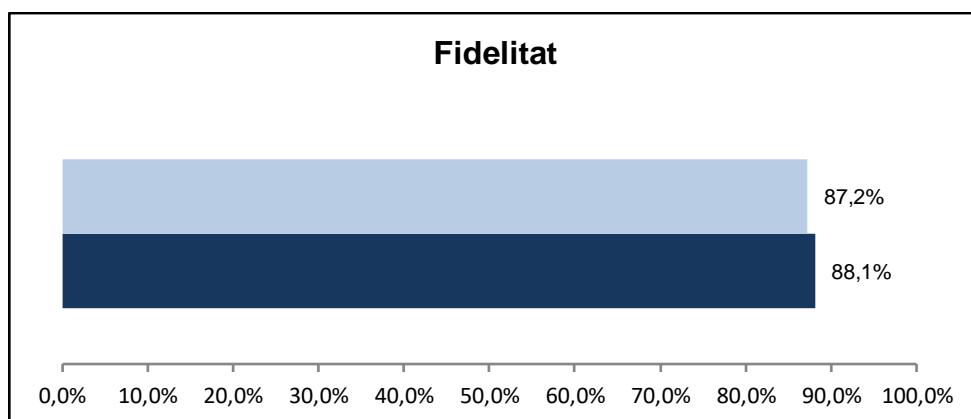


A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat

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



P102 Si pogués triar, tornariéu 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 79 NS/NC 1	Molt curt	11,3%	10,3%	UP
	Curt	13,9%	17,3%	
	Normal	37,7%	38,4%	CAT
	Llarg	18,6%	19,9%	
	Molt llarg	18,5%	14,1%	
	Indicador Positiu	62,9%	66,0%	
P7. Tenint en compte l'hora d'intervenció que us havien donat, com valoreu la puntualitat per entrar a quiròfan? UP N 80 NS/NC 0	Perfecta	28,1%	23,2%	UP
	Molt bona	37,1%	30,5%	
	Bona	26,3%	30,2%	CAT
	Regular	6,1%	10,6%	
	Malament	2,4%	5,5%	
	Indicador Positiu	91,5%	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 63 NS/NC 7 No em van donar cap número 10	Sempre	73,0%	62,5%	UP
	Gairebé sempre	9,1%	14,9%	
	Sovint	9,2%	11,3%	CAT
	Poques vegades	7,8%	7,0%	
	Mai/gairebé mai	1,0%	4,3%	
	Indicador Positiu	91,3%	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 40 NS/NC 6 No hi vaig haver de trucar 34	Molt curt	4,4%	9,1%	UP
	Curt	15,2%	13,7%	
	Normal	50,7%	48,9%	CAT
	Llarg	13,7%	16,2%	
	Molt llarg	16,0%	12,1%	
	Indicador Positiu	70,3%	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 1 No em van donar explicacions 1	Perfectes	34,6%	34,0%	
	Molt bones	46,9%	39,9%	
	Bones	14,8%	19,4%	
	Regular	2,7%	4,9%	
	Malament	1,0%	1,8%	
	Indicador Positiu	96,3%	93,2%	
P2. Com valoreu la informació que us van donar sobre les proves que us van fer abans de l'operació? UP N 79 NS/NC 0 No em van donar informació 1	Perfecta	30,1%	29,0%	
	Molt bona	41,1%	38,8%	
	Bona	23,9%	25,7%	
	Regular	2,2%	4,9%	
	Malament	2,7%	1,6%	
	Indicador Positiu	95,1%	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 80 NS/NC 0	Perfecta	37,0%	31,7%	
	Molt bona	33,7%	31,9%	
	Bona	24,1%	29,4%	
	Regular	1,8%	5,0%	
	Malament	3,4%	2,0%	
	Indicador Positiu	94,9%	93,0%	
P8. Què us va semblar la informació que us van donar sobre com seria la intervenció? UP N 78 NS/NC 1 No em van donar informació 2	Perfecta	22,9%	24,0%	
	Molt bona	35,9%	31,2%	
	Bona	31,0%	34,2%	
	Regular	7,2%	8,4%	
	Malament	3,0%	2,1%	
	Indicador Positiu	89,8%	89,4%	
P15. Com considereu que va ser la informació que us van donar sobre com havia anat la intervenció? UP N 79 NS/NC 1	Perfecta	20,2%	26,1%	
	Molt bona	37,0%	29,9%	
	Bona	32,3%	31,9%	
	Regular	6,4%	8,0%	
	Malament	4,2%	4,1%	
	Indicador Positiu	89,4%	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 79 NS/NC 1	Perfecta	23,8%	29,9%	
	Molt bona	42,6%	35,5%	
	Bona	26,6%	25,8%	
	Regular	5,3%	5,4%	
	Malament	1,7%	3,5%	
	Indicador Positiu	93,0%	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 80 NS/NC 0	Perfecte	45,8%	50,4%	UP
	Molt bé	41,5%	35,3%	
	Bé	11,0%	11,8%	CAT
	Regular	0,7%	1,8%	
	Malament	1,0%	0,7%	
	Indicador Positiu	98,3%	97,5%	
P10. Com valoreu el tracte personal (amabilitat) que tenien els metges i metgesses? UP N 79 NS/NC 1	Perfecte	41,8%	45,9%	UP
	Molt bé	43,5%	32,7%	
	Bé	9,2%	16,1%	CAT
	Regular	5,6%	3,6%	
	Malament	0,0%	1,7%	
	Indicador Positiu	94,4%	94,7%	
P11. Com valoreu el tracte personal (amabilitat) del personal del servei d'admissions? UP N 80 NS/NC 0 No hi vaig tenir contacte 0	Perfecte	29,1%	31,0%	UP
	Molt bé	46,1%	35,1%	
	Bé	21,6%	29,2%	CAT
	Regular	2,2%	3,9%	
	Malament	1,0%	0,8%	
	Indicador Positiu	96,8%	95,3%	
P12. Vau tenir la sensació d'estar en bones mans durant la intervenció? UP N 79 NS/NC 1	Sempre	80,0%	71,1%	UP
	Gairebé sempre	13,0%	17,9%	
	Sovint	4,6%	7,3%	CAT
	Poques vegades	2,4%	2,5%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	1,2%	
	Indicador Positiu	97,6%	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?	Perfecta	33,1%	31,9%	
	Molt bona	31,8%	36,1%	
	Bona	32,4%	26,4%	
	Regular	0,9%	3,9%	
	Malament	1,7%	1,7%	
	Indicador Positiu	97,3%	94,4%	
UP N 79 NS/NC 1				
P14. Un cop finalitzada la intervenció, com valoreu el temps que va haver d'estar en observació abans de marxar a casa?	Molt curt	14,2%	14,9%	
	Curt	23,6%	20,5%	
	Normal	58,1%	59,9%	
	Llarg	2,4%	3,2%	
	Molt llarg	1,6%	1,4%	
	Indicador Positiu	95,9%	95,4%	
UP N 80 NS/NC 0				
P17. Com valoreu el seguiment telefònic que es va realitzar per veure com us trobàveu l'endemà de l'operació?	Perfecte	21,7%	26,3%	
	Molt bé	40,9%	31,9%	
	Bé	26,6%	31,3%	
	Regular	5,9%	7,4%	
	Malament	4,9%	3,1%	
	Indicador Positiu	89,2%	89,6%	
UP N 62 NS/NC 4 No vaig rebre cap trucada 13				
P20. Quan va trucar a l'hospital, com valoreu l'atenció que va rebre?	Perfecta	18,1%	21,4%	
	Molt bona	24,5%	23,3%	
	Bona	38,2%	40,6%	
	Regular	13,4%	10,1%	
	Malament	5,8%	4,6%	
	Indicador Positiu	80,8%	85,3%	
UP N 40 NS/NC 5 No hi vaig haver de trucar 35				
P21. Com valoreu l'atenció rebuda en la primera visita de control que us van realitzar després de la intervenció?	Perfecta	34,4%	31,3%	
	Molt bona	33,0%	29,5%	
	Bona	24,4%	28,9%	
	Regular	7,4%	6,6%	
	Malament	0,8%	3,8%	
	Indicador Positiu	91,8%	89,7%	
UP N 75 NS/NC 5				
P22. Com valoreu el seguiment que us han realitzat els professionals després de la intervenció?	Perfecte	34,8%	28,2%	
	Molt bé	31,0%	30,8%	
	Bé	27,3%	28,5%	
	Regular	2,2%	8,3%	
	Malament	4,7%	4,2%	
	Indicador Positiu	93,1%	87,5%	
UP N 70 NS/NC 2 No em van fer cap seguiment 8				

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 vau estar abans de la intervenció (sala, espai, box, etc.)?	Perfecta	17,8%	19,5%	UP
	Molt bona	30,4%	25,5%	
	Bona	37,7%	41,9%	CAT
	Regular	10,9%	11,0%	
	Malament	3,1%	2,1%	
	Indicador Positiu	85,9%	86,9%	
UP N 80 NS/NC 0				

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 79 NS/NC 1	Mai/gairebé mai	79,8%	73,8%	UP
	Poques vegades	13,9%	20,3%	
	Sovint	3,9%	3,4%	CAT
	Gairebé sempre	0,0%	1,1%	
	Sempre	2,4%	1,6%	
	Indicador Positiu	93,7%	94,0%	
P23. Quin diríeu que ha estat el grau de millora que us ha suposat la intervenció realitzada? UP N 76 NS/NC 4	Molt	45,9%	37,2%	UP
	Força	23,9%	24,0%	
	Normal	24,7%	26,8%	CAT
	Poc	4,0%	7,0%	
	Cap/gairebé cap	1,5%	5,0%	
	Indicador Positiu	94,5%	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	8,48	8,16	UP
				CAT
P102 Si poguéssiu triar, tornàrieu a anar al mateix hospital UP N 80 NS/NC 0	Sí	87,2%	88,1%	UP
	No	4,1%	4,5%	CAT
	No n'estic segur	8,7%	7,5%	
	Indicador positiu	87,2%	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	93,8%	96,3%	93,2%
P2 Informació sobre proves preoperatòries	97,5%	95,1%	93,5%
P3 Atenció rebuda durant proves preoperatòries	98,8%	97,3%	94,4%
P4 Temps d'espera fins intervenció	69,2%	62,9%	66,0%
P5 Informació del dia de l'intervenció	93,8%	94,9%	93,0%
P6 Comoditat espai abans intervenció	75,9%	85,9%	86,9%
P7 Puntualitat per entrar al quiròfan	91,3%	91,5%	83,9%
P8 Informació de com seria la intervenció	88,5%	89,8%	89,4%
P9 Tracte personal de les infermeres	96,3%	98,3%	97,5%
P10 Tracte personal del metge	93,7%	94,4%	94,7%
P11 Tracte personal dels serveis d'admissions	97,5%	96,8%	95,3%
P12 Sensació d'estar en bones mans	96,1%	97,6%	96,3%
P13 Va sentir dolor durant l'intervenció	98,8%	93,7%	94,0%
P14 Temps en observació abans d'anar a casa	94,9%	95,9%	95,4%
P15 Informació de com havia anat la intervenció	92,1%	89,4%	87,9%
P16 Informació del que havia de fer dies següents	96,2%	93,0%	91,2%
P17 Seguiment telefònic l'endemà de la intervenció	94,8%	89,2%	89,6%
P18 Facilitar número de telèfon	97,0%	91,3%	88,7%
P19 Temps d'espera mentre trucava	80,0%	70,3%	71,6%
P20 Atenció rebuda quan va trucar	100,0%	80,8%	85,3%
P21 Atenció rebuda primera visita de control	96,3%	91,8%	89,7%
P22 Seguiment després intervenció	90,7%	93,1%	87,5%
P23 Grau de millora que li ha suposat la intervenció	89,5%	94,5%	88,0%
P101 Grau de satisfacció global	8,60	8,48	8,16
P102 Continuaria venint?	86,3%	87,2%	88,1%

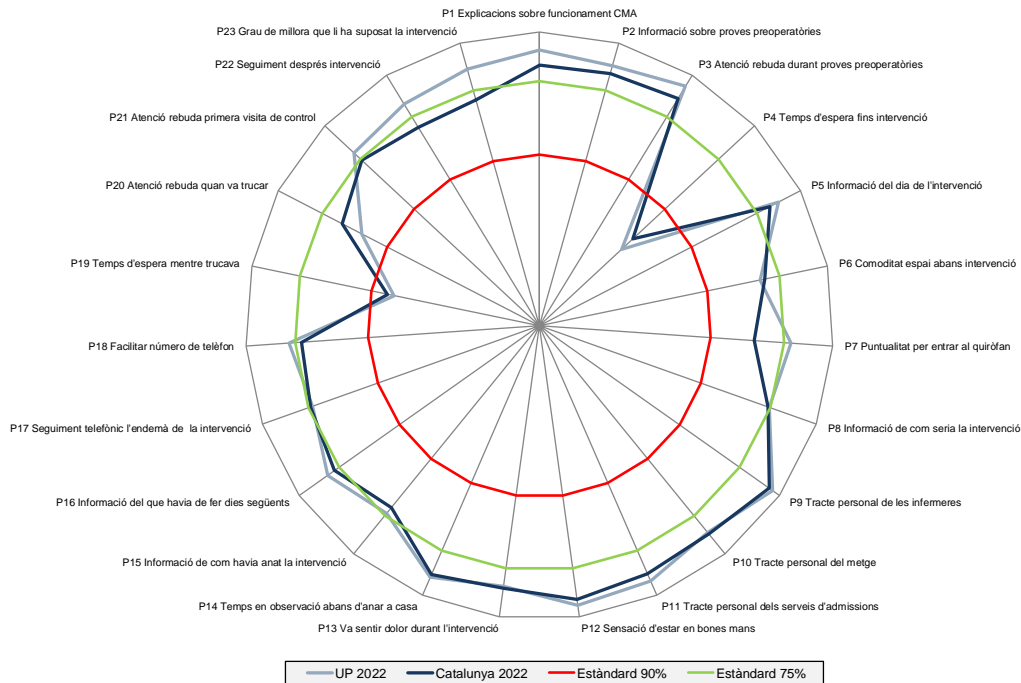
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) del centre l'any 2022 en relació a Catalunya 2022.

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

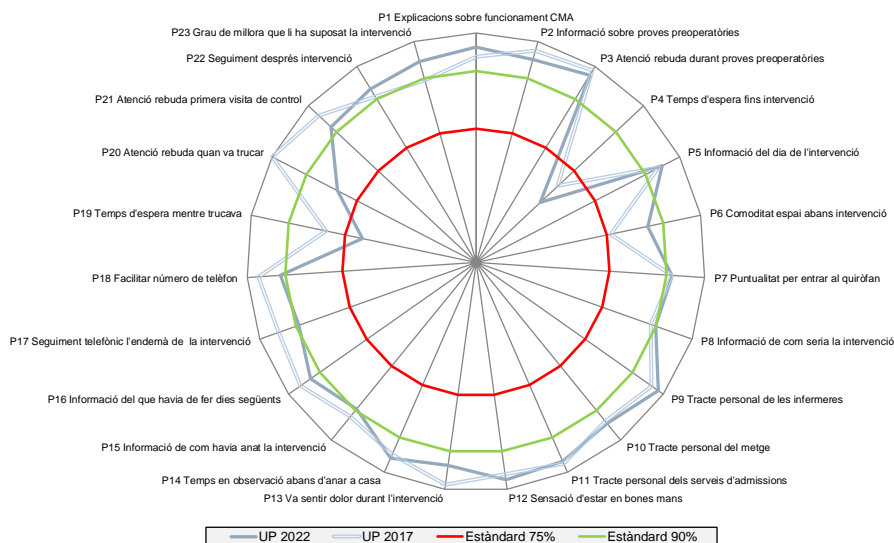
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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	96,3%	99,2%
P2 Informació sobre proves preoperatòries	95,1%	98,7%
P3 Atenció rebuda durant proves preoperatòries	97,3%	99,0%
P4 Temps d'espera fins intervenció	62,9%	84,6%
P5 Informació del dia de l'intervenció	94,9%	98,2%
P6 Comoditat espai abans intervenció	85,9%	97,0%
P7 Puntualitat per entrar al quiròfan	91,5%	97,8%
P8 Informació de com seria la intervenció	89,8%	97,8%
P9 Tracte personal de les infermeres	98,3%	100%
P10 Tracte personal del metge	94,4%	99,3%
P11 Tracte personal dels serveis d'admissions	96,8%	100%
P12 Sensació d'estar en bones mans	97,6%	100%
P13 Va sentir dolor durant l'intervenció	93,7%	100%
P14 Temps en observació abans d'anar a casa	95,9%	100%
P15 Informació de com havia anat la intervenció	89,4%	96,8%
P16 Informació del que havia de fer dies següents	93,0%	95,8%
P17 Seguiment telefònic l'endemà de la intervenció	89,2%	97,0%
P18 Facilitar número de telèfon	91,3%	97,0%
P19 Temps d'espera mentre trucava	70,3%	93,6%
P20 Atenció rebuda quan va trucar	80,8%	98,6%
P21 Atenció rebuda primera visita de control	91,8%	96,0%
P22 Seguiment després intervenció	93,1%	95,6%
P23 Grau de millora que li ha suposat la intervenció	94,5%	95,2%
P101 Grau de satisfacció global	8,48	8,83
P102 Continuaria venint?	87,2%	96,5%