

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

**CIRURGIA MAJOR AMBULATORIA (CMA)**

**2022**

**RESULTATS PER CENTRE**

**725 HOSPITAL DE L'HOSPITALET**

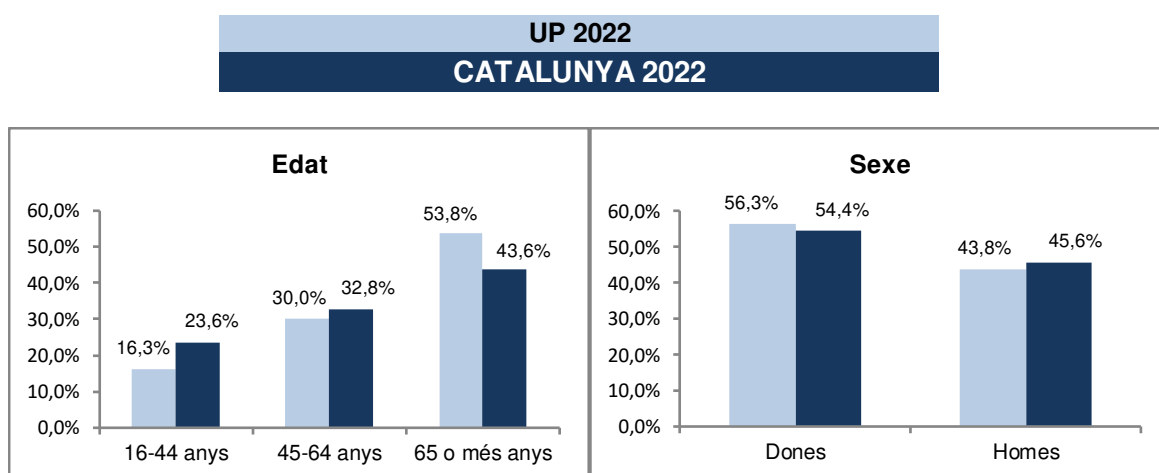
**Unitat d'avaluació i experiència de pacient  
Gerència d'Atenció Ciutadana**

**A. Anàlisi per UP**

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

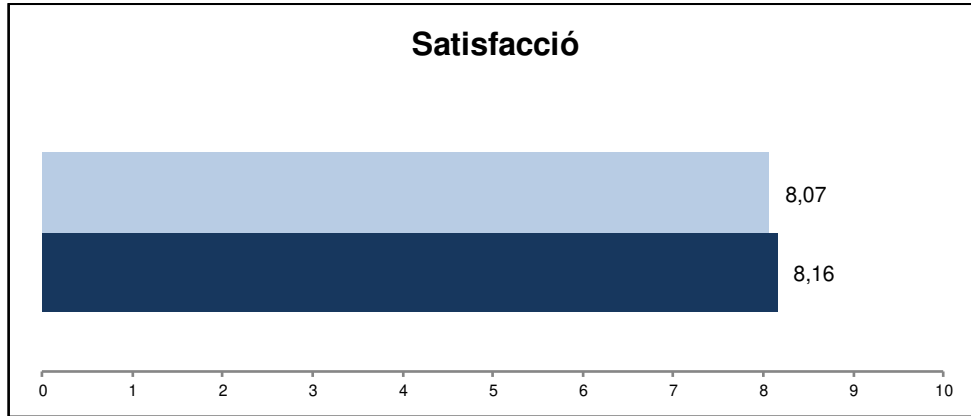
	Nombre d'enquestes
HOSPITAL DE L'HOSPITALET	80
CATALUNYA	4320

**A.1.1. Característiques sociodemogràfiques**

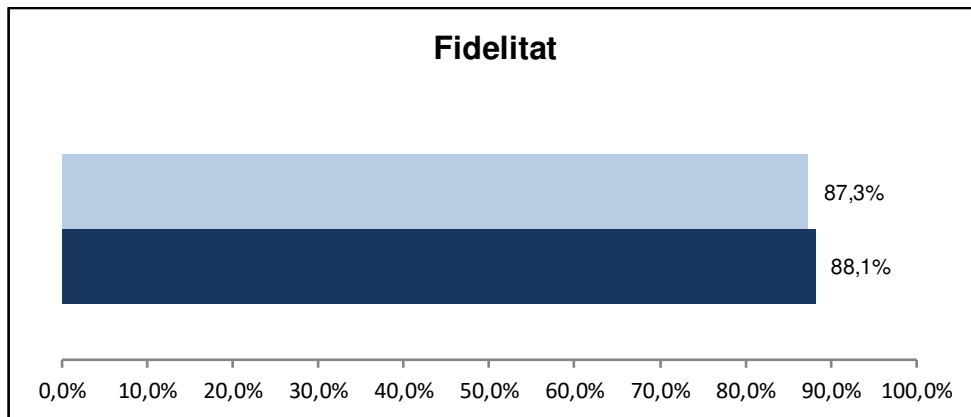


**A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat**

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



**P102 Si pogués triar, 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	7,4%	10,3%	UP
	Curt	12,7%	17,3%	
	Normal	44,1%	38,4%	CAT
	Llarg	23,4%	19,9%	
	Molt llarg	12,4%	14,1%	
	Indicador Positiu	64,2%	66,0%	
P7. Tenint en compte l'hora d'intervenció que us havien donat, com valoreu la puntualitat per entrar a quiròfan?  UP N 79 NS/NC 1	Perfecta	29,8%	23,2%	UP
	Molt bona	23,7%	30,5%	
	Bona	31,4%	30,2%	CAT
	Regular	7,5%	10,6%	
	Malament	7,6%	5,5%	
	Indicador Positiu	84,9%	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 59 NS/NC 7 No em van donar cap número 15	Sempre	62,2%	62,5%	UP
	Gairebé sempre	17,1%	14,9%	
	Sovint	10,5%	11,3%	CAT
	Poques vegades	6,4%	7,0%	
	Mai/gairebé mai	3,7%	4,3%	
	Indicador Positiu	89,8%	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 37 NS/NC 8 No hi vaig haver de trucar 35	Molt curt	7,8%	9,1%	UP
	Curt	10,4%	13,7%	
	Normal	66,5%	48,9%	CAT
	Llarg	10,5%	16,2%	
	Molt llarg	4,8%	12,1%	
	Indicador Positiu	84,6%	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 77      NS/NC 0 No em van donar explicacions 3	Perfectes	39,6%	34,0%	
	Molt bones	35,7%	39,9%	
	Bones	14,3%	19,4%	
	Regular	6,5%	4,9%	
	Malament	3,9%	1,8%	
	Indicador Positiu	89,6%	93,2%	
P2. Com valoreu la informació que us van donar sobre les proves que us van fer abans de l'operació?  UP N 74      NS/NC 3 No em van donar informació 3	Perfecta	35,6%	29,0%	
	Molt bona	33,6%	38,8%	
	Bona	21,6%	25,7%	
	Regular	2,7%	4,9%	
	Malament	6,5%	1,6%	
	Indicador Positiu	90,8%	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 79      NS/NC 1	Perfecta	33,8%	31,7%	
	Molt bona	32,1%	31,9%	
	Bona	26,8%	29,4%	
	Regular	5,1%	5,0%	
	Malament	2,3%	2,0%	
	Indicador Positiu	92,6%	93,0%	
P8. Què us va semblar la informació que us van donar sobre com seria la intervenció?  UP N 75      NS/NC 1 No em van donar informació 4	Perfecta	27,8%	24,0%	
	Molt bona	29,6%	31,2%	
	Bona	33,8%	34,2%	
	Regular	6,9%	8,4%	
	Malament	1,9%	2,1%	
	Indicador Positiu	91,2%	89,4%	
P15. Com considereu que va ser la informació que us van donar sobre com havia anat la intervenció?  UP N 77      NS/NC 3	Perfecta	25,7%	26,1%	
	Molt bona	32,8%	29,9%	
	Bona	28,6%	31,9%	
	Regular	7,3%	8,0%	
	Malament	5,6%	4,1%	
	Indicador Positiu	87,1%	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	30,6%	29,9%	
	Molt bona	43,4%	35,5%	
	Bona	17,8%	25,8%	
	Regular	1,0%	5,4%	
	Malament	7,1%	3,5%	
	Indicador Positiu	91,9%	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?	Perfecte	49,0%	50,4%	UP
	Molt bé	32,0%	35,3%	
	Bé	12,9%	11,8%	CAT
	Regular	5,1%	1,8%	
	Malament	1,0%	0,7%	
	Indicador Positiu	93,9%	97,5%	
UP N 79 NS/NC 1				
P10. Com valoreu el tracte personal (amabilitat) que tenien els metges i metgesses?	Perfecte	45,7%	45,9%	UP
	Molt bé	30,5%	32,7%	
	Bé	18,7%	16,1%	CAT
	Regular	4,1%	3,6%	
	Malament	1,0%	1,7%	
	Indicador Positiu	94,9%	94,7%	
UP N 79 NS/NC 1				
P11. Com valoreu el tracte personal (amabilitat) del personal del servei d'admissions?	Perfecte	26,7%	31,0%	UP
	Molt bé	37,7%	35,1%	
	Bé	27,0%	29,2%	CAT
	Regular	6,2%	3,9%	
	Malament	2,3%	0,8%	
	Indicador Positiu	91,5%	95,3%	
UP N 79 NS/NC 1 No hi vaig tenir contacte 0				
P12. Vau tenir la sensació d'estar en bones mans durant la intervenció?	Sempre	66,9%	71,1%	UP
	Gairebé sempre	18,1%	17,9%	
	Sovint	5,9%	7,3%	CAT
	Poques vegades	4,3%	2,5%	
	Mai/gairebé mai	4,8%	1,2%	
	Indicador Positiu	90,9%	96,3%	
UP N 79 NS/NC 1				

**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 76 NS/NC 4	Perfecta	35,2%	31,9%	
	Molt bona	32,8%	36,1%	
	Bona	27,0%	26,4%	
	Regular	1,1%	3,9%	
	Malament	3,9%	1,7%	
	Indicador Positiu	95,0%	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 79 NS/NC 1	Molt curt	16,9%	14,9%	
	Curt	18,7%	20,5%	
	Normal	61,6%	59,9%	
	Llarg	2,8%	3,2%	
	Molt llarg	0,0%	1,4%	
	Indicador Positiu	97,2%	95,4%	
P17. Com valoreu el seguiment telefònic que es va realitzar per veure com us trobàveu l'endemà de l'operació?  UP N 68 NS/NC 3 No vaig rebre cap trucada 10	Perfecte	30,0%	26,3%	
	Molt bé	29,0%	31,9%	
	Bé	30,2%	31,3%	
	Regular	7,2%	7,4%	
	Malament	3,7%	3,1%	
	Indicador Positiu	89,1%	89,6%	
P20. Quan va trucar a l'hospital, com valoreu l'atenció que va rebre?  UP N 41 NS/NC 6 No hi vaig haver de trucar 34	Perfecta	29,7%	21,4%	
	Molt bona	16,4%	23,3%	
	Bona	42,4%	40,6%	
	Regular	2,0%	10,1%	
	Malament	9,4%	4,6%	
	Indicador Positiu	88,6%	85,3%	
P21. Com valoreu l'atenció rebuda en la primera visita de control que us van realitzar després de la intervenció?  UP N 77 NS/NC 3	Perfecta	35,9%	31,3%	
	Molt bona	26,5%	29,5%	
	Bona	27,6%	28,9%	
	Regular	4,0%	6,6%	
	Malament	6,0%	3,8%	
	Indicador Positiu	90,0%	89,7%	
P22. Com valoreu el seguiment que us han realitzat els professionals després de la intervenció?  UP N 69 NS/NC 3 No em van fer cap seguiment 7	Perfecte	32,5%	28,2%	
	Molt bé	22,7%	30,8%	
	Bé	31,1%	28,5%	
	Regular	9,9%	8,3%	
	Malament	3,8%	4,2%	
	Indicador Positiu	86,3%	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	19,5%	19,5%	UP
	Molt bona	19,2%	25,5%	
	Bona	39,8%	41,9%	CAT
	Regular	15,6%	11,0%	
	Malament	5,9%	2,1%	
	Indicador Positiu	78,5%	86,9%	
UP N 79 NS/NC 1				



**B. Resultats per àmbit: Altres**

Enunciat	Categories	UP 2022	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P13. Al llarg de la intervenció, vau sentir/tenir dolor?	Mai/gairebé mai	77,3%	73,8%	
	Poc	16,8%	20,3%	
	Normal	3,2%	3,4%	
	Força	0,0%	1,1%	
	Cap/gairebé cap	2,8%	1,6%	
	Indicador Positiu	94,1%	94,0%	
UP N 79 NS/NC 1				
P23. Quin diríeu que ha estat el grau de millora que us ha suposat la intervenció realitzada?	Molt	33,8%	37,2%	
	Força	25,0%	24,0%	
	Normal	25,3%	26,8%	
	Poc	9,6%	7,0%	
	Cap/gairebé cap	6,4%	5,0%	
	Indicador Positiu	84,0%	88,0%	
UP N 76 NS/NC 4				

**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, tornàrieu a anar al mateix hospital  UP N 78 NS/NC 2	Sí	87,3%	88,1%	UP 
	No	7,1%	4,5%	CAT 
	No n'estic segur	5,7%	7,5%	
	Indicador positiu	87,3%	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	91,0%	89,6%	93,2%
P2 Informació sobre proves preoperatòries	94,8%	90,8%	93,5%
P3 Atenció rebuda durant proves preoperatòries	96,2%	95,0%	94,4%
P4 Temps d'espera fins intervenció	40,5%	64,2%	66,0%
P5 Informació del dia de l'intervenció	97,5%	92,6%	93,0%
P6 Comoditat espai abans intervenció	87,3%	78,5%	86,9%
P7 Puntualitat per entrar al quiròfan	87,3%	84,9%	83,9%
P8 Informació de com seria la intervenció	88,0%	91,2%	89,4%
P9 Tracte personal de les infermeres	98,8%	93,9%	97,5%
P10 Tracte personal del metge	97,5%	94,9%	94,7%
P11 Tracte personal dels serveis d'admissions	93,5%	91,5%	95,3%
P12 Sensació d'estar en bones mans	96,0%	90,9%	96,3%
P13 Va sentir dolor durant l'intervenció	98,7%	94,1%	94,0%
P14 Temps en observació abans d'anar a casa	98,7%	97,2%	95,4%
P15 Informació de com havia anat la intervenció	85,9%	87,1%	87,9%
P16 Informació del que havia de fer dies següents	94,9%	91,9%	91,2%
P17 Seguiment telefònic l'endemà de la intervenció	93,3%	89,1%	89,6%
P18 Facilitar número de telèfon	96,6%	89,8%	88,7%
P19 Temps d'espera mentre trucava	76,5%	84,6%	71,6%
P20 Atenció rebuda quan va trucar	82,4%	88,6%	85,3%
P21 Atenció rebuda primera visita de control	85,5%	90,0%	89,7%
P22 Seguiment després intervenció	84,2%	86,3%	87,5%
P23 Grau de millora que li ha suposat la intervenció	76,6%	84,0%	88,0%
P101 Grau de satisfacció global	8,26	8,07	8,16
P102 Continuaria venint?	92,4%	87,3%	88,1%

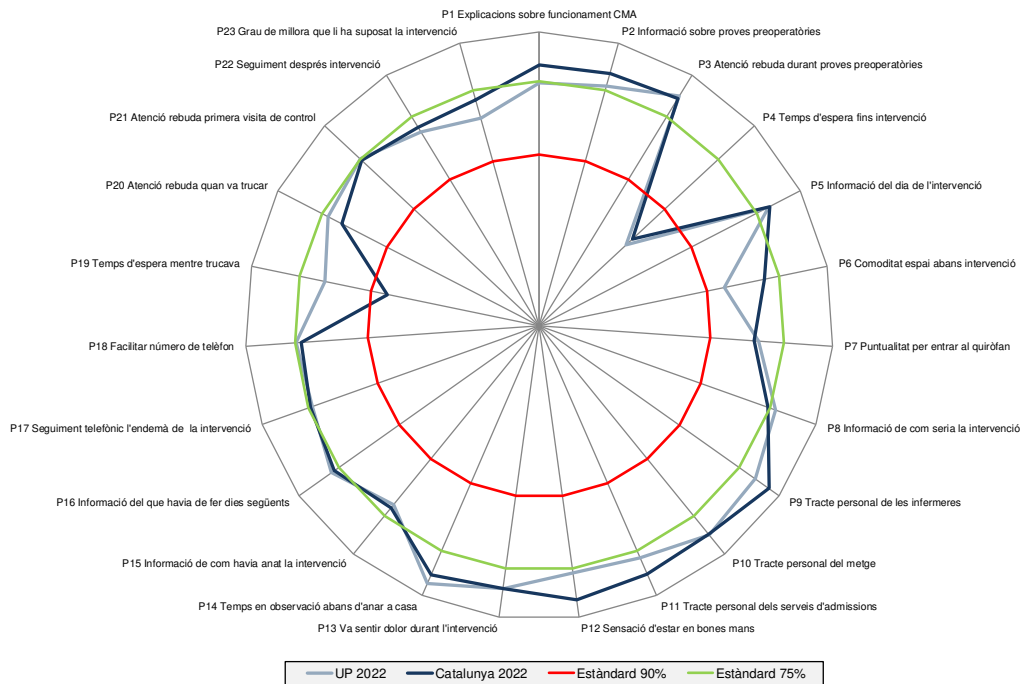
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) del centre l'any 2022 en relació a Catalunya 2022.

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

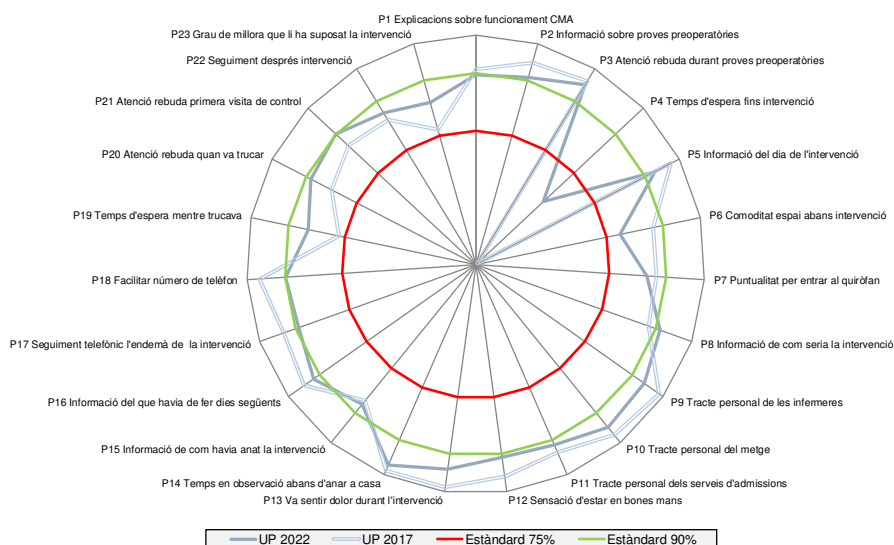
## D. Representació gràfica radial de les preguntes

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	<b>89,6%</b>	99,2%
P2 Informació sobre proves preoperatòries	<b>90,8%</b>	98,7%
P3 Atenció rebuda durant proves preoperatòries	<b>95,0%</b>	99,0%
P4 Temps d'espera fins intervenció	<b>64,2%</b>	84,6%
P5 Informació del dia de l'intervenció	<b>92,6%</b>	98,2%
P6 Comoditat espai abans intervenció	<b>78,5%</b>	97,0%
P7 Puntualitat per entrar al quiròfan	<b>84,9%</b>	97,8%
P8 Informació de com seria la intervenció	<b>91,2%</b>	97,8%
P9 Tracte personal de les infermeres	<b>93,9%</b>	100%
P10 Tracte personal del metge	<b>94,9%</b>	99,3%
P11 Tracte personal dels serveis d'admissions	<b>91,5%</b>	100%
P12 Sensació d'estar en bones mans	<b>90,9%</b>	100%
P13 Va sentir dolor durant l'intervenció	<b>94,1%</b>	100%
P14 Temps en observació abans d'anar a casa	<b>97,2%</b>	100%
P15 Informació de com havia anat la intervenció	<b>87,1%</b>	96,8%
P16 Informació del que havia de fer dies següents	<b>91,9%</b>	95,8%
P17 Seguiment telefònic l'endemà de la intervenció	<b>89,1%</b>	97,0%
P18 Facilitar número de telèfon	<b>89,8%</b>	97,0%
P19 Temps d'espera mentre trucava	<b>84,6%</b>	93,6%
P20 Atenció rebuda quan va trucar	<b>88,6%</b>	98,6%
P21 Atenció rebuda primera visita de control	<b>90,0%</b>	96,0%
P22 Seguiment després intervenció	<b>86,3%</b>	95,6%
P23 Grau de millora que li ha suposat la intervenció	<b>84,0%</b>	95,2%
P101 Grau de satisfacció global	<b>8,07</b>	8,83
P102 Continuaria venint?	<b>87,3%</b>	96,5%