

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

**CIRURGIA MAJOR AMBULATORIA (CMA)**

**2022**

**RESULTATS PER CENTRE**

**5994 HOSPITAL DE SANT JOAN DESPI MOISES BROGGI**

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



**Generalitat  
de Catalunya**

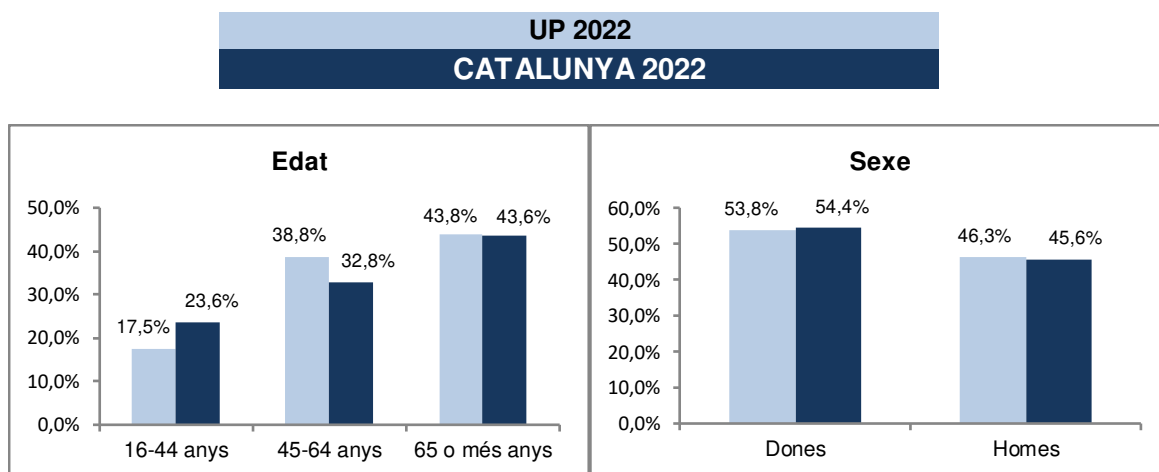
**/Salut**

**A. Anàlisi per UP**

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

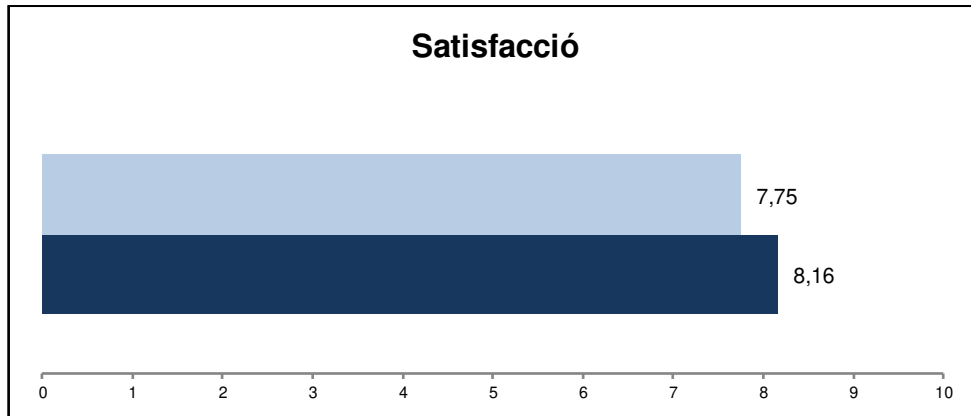
	Nombre d'enquestes
HOSPITAL DE SANT JOAN DESPI MOISES BROGGI	80
CATALUNYA	4320

**A.1.1. Característiques sociodemogràfiques**

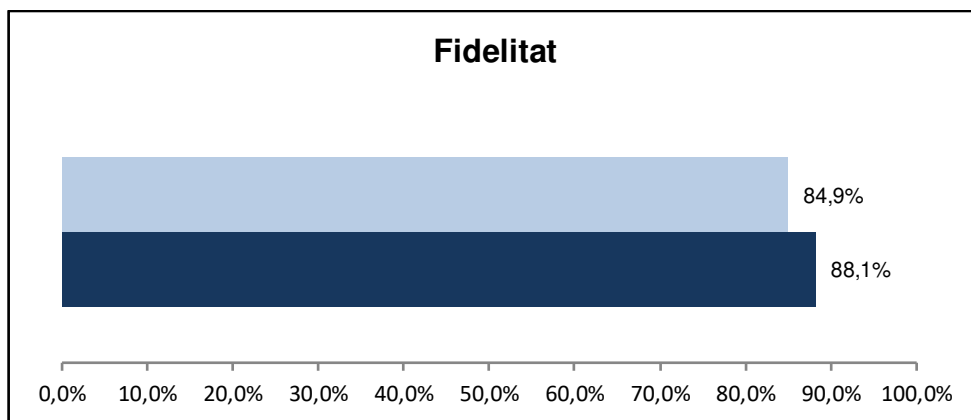


**A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat**

**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
<p>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?</p> <p>UP N 80 NS/NC 0</p>	Molt curt	8,5%	10,3%	
	Curt	17,1%	17,3%	
	Normal	50,9%	38,4%	
	Llarg	13,5%	19,9%	
	Molt llarg	10,0%	14,1%	
	Indicador Positiu	76,5%	66,0%	
<p>P7. Tenint en compte l'hora d'intervenció que us havien donat, com valoreu la puntualitat per entrar a quiròfan?</p> <p>UP N 79 NS/NC 1</p>	Perfecta	29,5%	23,2%	
	Molt bona	29,4%	30,5%	
	Bona	27,9%	30,2%	
	Regular	8,2%	10,6%	
	Malament	5,0%	5,5%	
	Indicador Positiu	86,8%	83,9%	
<p>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?</p> <p>UP N 50 NS/NC 9 No em van donar cap número 21</p>	Sempre	65,6%	62,5%	
	Gairebé sempre	10,7%	14,9%	
	Sovint	16,1%	11,3%	
	Poques vegades	3,2%	7,0%	
	Mai/gairebé mai	4,4%	4,3%	
	Indicador Positiu	92,4%	88,7%	
<p>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?</p> <p>UP N 31 NS/NC 7 No hi vaig haver de trucar 42</p>	Molt curt	2,4%	9,1%	
	Curt	19,2%	13,7%	
	Normal	49,0%	48,9%	
	Llarg	11,9%	16,2%	
	Molt llarg	17,4%	12,1%	
	Indicador Positiu	70,6%	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 80      NS/NC 0 No em van donar explicacions 0	Perfectes	28,4%	34,0%	
	Molt bones	36,9%	39,9%	
	Bones	21,4%	19,4%	
	Regular	8,9%	4,9%	
	Malament	4,4%	1,8%	
	Indicador Positiu	86,7%	93,2%	
P2. Com valoreu la informació que us van donar sobre les proves que us van fer abans de l'operació?  UP N 77      NS/NC 2 No em van donar informació 2	Perfecta	23,7%	29,0%	
	Molt bona	35,6%	38,8%	
	Bona	29,6%	25,7%	
	Regular	5,4%	4,9%	
	Malament	5,6%	1,6%	
	Indicador Positiu	88,9%	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	26,9%	31,7%	
	Molt bona	27,1%	31,9%	
	Bona	42,0%	29,4%	
	Regular	2,2%	5,0%	
	Malament	1,8%	2,0%	
	Indicador Positiu	96,0%	93,0%	
P8. Què us va semblar la informació que us van donar sobre com seria la intervenció?  UP N 77      NS/NC 2 No em van donar informació 1	Perfecta	21,7%	24,0%	
	Molt bona	19,9%	31,2%	
	Bona	41,6%	34,2%	
	Regular	11,0%	8,4%	
	Malament	5,9%	2,1%	
	Indicador Positiu	83,1%	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	25,9%	26,1%	
	Molt bona	19,4%	29,9%	
	Bona	39,5%	31,9%	
	Regular	9,4%	8,0%	
	Malament	5,8%	4,1%	
	Indicador Positiu	84,8%	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	23,7%	29,9%	
	Molt bona	34,6%	35,5%	
	Bona	34,4%	25,8%	
	Regular	3,0%	5,4%	
	Malament	4,3%	3,5%	
	Indicador Positiu	92,7%	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 79 NS/NC 1	Perfecte	50,0%	50,4%	UP
	Molt bé	28,8%	35,3%	
	Bé	16,5%	11,8%	CAT
	Regular	3,0%	1,8%	
	Malament	1,8%	0,7%	
	Indicador Positiu	95,3%	97,5%	
P10. Com valoreu el tracte personal (amabilitat) que tenien els metges i metgesses?  UP N 79 NS/NC 1	Perfecte	39,9%	45,9%	UP
	Molt bé	31,5%	32,7%	
	Bé	22,8%	16,1%	CAT
	Regular	3,3%	3,6%	
	Malament	2,5%	1,7%	
	Indicador Positiu	94,2%	94,7%	
P11. Com valoreu el tracte personal (amabilitat) del personal del servei d'admissions?  UP N 77 NS/NC 2 No hi vaig tenir contacte 1	Perfecte	33,1%	31,0%	UP
	Molt bé	30,4%	35,1%	
	Bé	29,2%	29,2%	CAT
	Regular	5,4%	3,9%	
	Malament	1,8%	0,8%	
	Indicador Positiu	92,7%	95,3%	
P12. Vau tenir la sensació d'estar en bones mans durant la intervenció?  UP N 78 NS/NC 2	Sempre	65,9%	71,1%	UP
	Gairebé sempre	20,3%	17,9%	
	Sovint	5,7%	7,3%	CAT
	Poques vegades	5,3%	2,5%	
	Mai/gairebé mai	2,8%	1,2%	
	Indicador Positiu	91,9%	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	27,0%	31,9%	
	Molt bona	25,2%	36,1%	
	Bona	38,6%	26,4%	
	Regular	2,7%	3,9%	
	Malament	6,4%	1,7%	
	Indicador Positiu	90,9%	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	12,1%	14,9%	
	Curt	20,1%	20,5%	
	Normal	65,0%	59,9%	
	Llarg	1,0%	3,2%	
	Molt llarg	1,8%	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 57 NS/NC 5 No vaig rebre cap trucada 18	Perfecte	20,8%	26,3%	
	Molt bé	27,7%	31,9%	
	Bé	43,9%	31,3%	
	Regular	4,1%	7,4%	
	Malament	3,5%	3,1%	
	Indicador Positiu	92,4%	89,6%	
P20. Quan va trucar a l'hospital, com valoreu l'atenció que va rebre?  UP N 35 NS/NC 6 No hi vaig haver de trucar 39	Perfecta	24,4%	21,4%	
	Molt bona	19,8%	23,3%	
	Bona	36,9%	40,6%	
	Regular	10,0%	10,1%	
	Malament	9,0%	4,6%	
	Indicador Positiu	81,1%	85,3%	
P21. Com valoreu l'atenció rebuda en la primera visita de control que us van realitzar després de la intervenció?  UP N 68 NS/NC 12	Perfecta	24,7%	31,3%	
	Molt bona	26,5%	29,5%	
	Bona	33,7%	28,9%	
	Regular	9,9%	6,6%	
	Malament	5,3%	3,8%	
	Indicador Positiu	84,9%	89,7%	
P22. Com valoreu el seguiment que us han realitzat els professionals després de la intervenció?  UP N 64 NS/NC 6 No em van fer cap seguiment 10	Perfecte	23,7%	28,2%	
	Molt bé	19,2%	30,8%	
	Bé	43,0%	28,5%	
	Regular	7,7%	8,3%	
	Malament	6,5%	4,2%	
	Indicador Positiu	85,8%	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 vau estar abans de la intervenció (sala, espai, box, etc.)?	Perfecta	20,3%	19,5%	UP
	Molt bona	16,7%	25,5%	
	Bona	55,1%	41,9%	CAT
	Regular	5,2%	11,0%	
	Malament	2,7%	2,1%	
	Indicador Positiu	92,1%	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?	Mai/gairebé mai	75,1%	73,8%	UP
	Poques vegades	14,0%	20,3%	
	Sovint	7,4%	3,4%	CAT
	Gairebé sempre	1,7%	1,1%	
	Sempre	1,8%	1,6%	
	UP N 78 NS/NC 2	Indicador Positiu	89,1%	94,0%
P23. Quin diríeu que ha estat el grau de millora que us ha suposat la intervenció realitzada?	Molt	22,8%	37,2%	UP
	Força	22,9%	24,0%	
	Normal	37,4%	26,8%	CAT
	Poc	13,3%	7,0%	
	Cap/gairebé cap	3,7%	5,0%	
	UP N 74 NS/NC 6	Indicador Positiu	83,0%	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	7,75	8,16	UP 
				CAT 
P102 Si poguéssiu triar, tornàrieu a anar al mateix hospital  UP N 79 NS/NC 1	Sí	84,9%	88,1%	UP 
	No	6,7%	4,5%	CAT 
	No n'estic segur	8,4%	7,5%	
	Indicador positiu	<b>84,9%</b>	<b>88,1%</b>	

**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%	86,7%	93,2%
P2 Informació sobre proves preoperatòries	97,4%	88,9%	93,5%
P3 Atenció rebuda durant proves preoperatòries	98,7%	90,9%	94,4%
P4 Temps d'espera fins intervenció	59,3%	76,5%	66,0%
P5 Informació del dia de l'intervenció	96,3%	96,0%	93,0%
P6 Comoditat espai abans intervenció	91,3%	92,1%	86,9%
P7 Puntualitat per entrar al quiròfan	88,8%	86,8%	83,9%
P8 Informació de com seria la intervenció	96,3%	83,1%	89,4%
P9 Tracte personal de les infermeres	98,8%	95,3%	97,5%
P10 Tracte personal del metge	97,5%	94,2%	94,7%
P11 Tracte personal dels serveis d'admissions	100,0%	92,7%	95,3%
P12 Sensació d'estar en bones mans	97,4%	91,9%	96,3%
P13 Va sentir dolor durant l'intervenció	96,3%	89,1%	94,0%
P14 Temps en observació abans d'anar a casa	91,4%	97,2%	95,4%
P15 Informació de com havia anat la intervenció	87,3%	84,8%	87,9%
P16 Informació del que havia de fer dies següents	91,3%	92,7%	91,2%
P17 Seguiment telefònic l'endemà de la intervenció	97,0%	92,4%	89,6%
P18 Facilitar número de telèfon	96,7%	92,4%	88,7%
P19 Temps d'espera mentre trucava	93,3%	70,6%	71,6%
P20 Atenció rebuda quan va trucar	100,0%	81,1%	85,3%
P21 Atenció rebuda primera visita de control	93,2%	84,9%	89,7%
P22 Seguiment després intervenció	85,9%	85,8%	87,5%
P23 Grau de millora que li ha suposat la intervenció	84,2%	83,0%	88,0%
P101 Grau de satisfacció global	8,44	7,75	8,16
P102 Continuaria venint?	93,8%	84,9%	88,1%

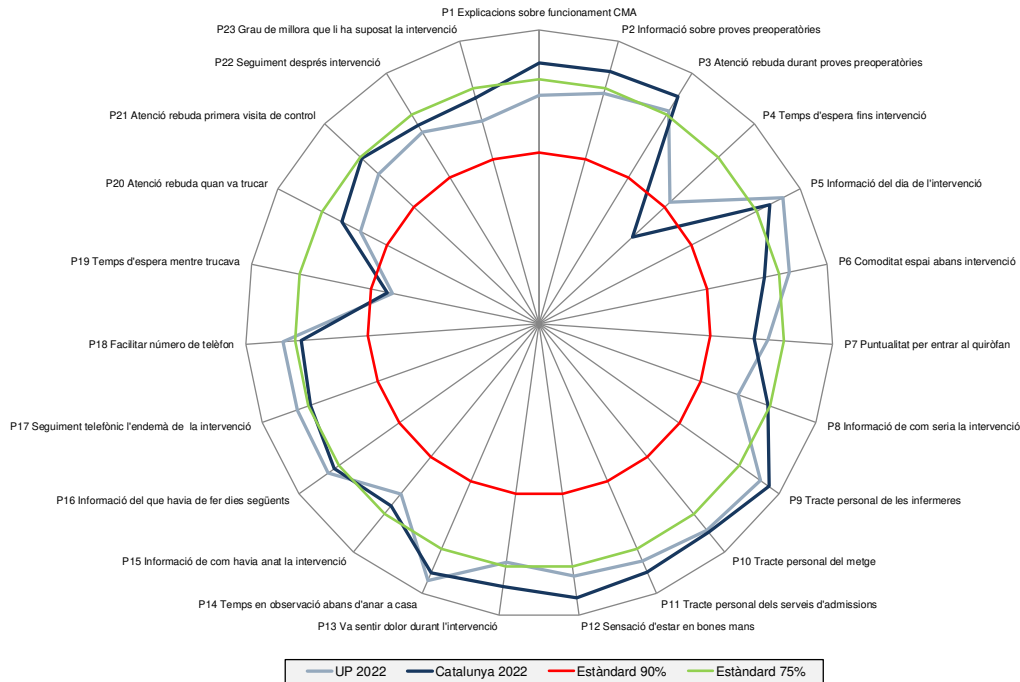
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) del centre l'any 2022 en relació a Catalunya 2022.

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

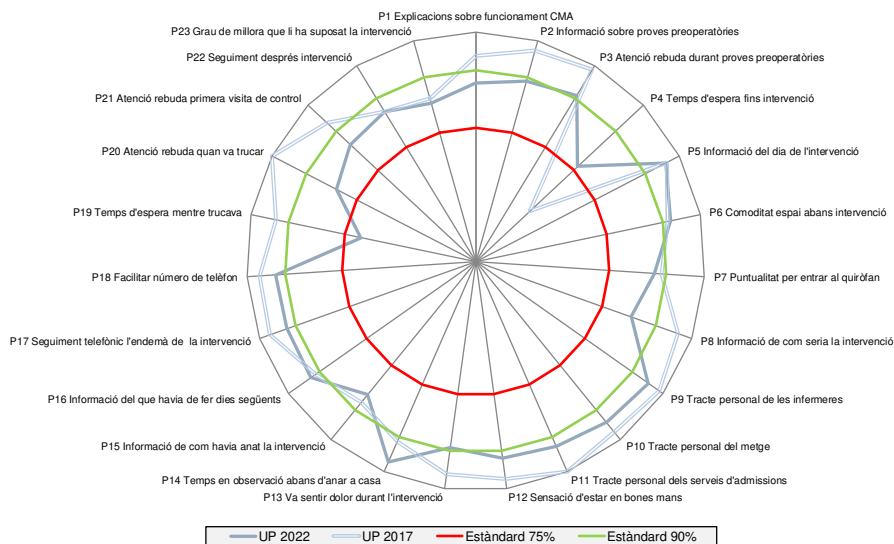
## D. Representació gràfica radial de les preguntes

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>86,7%</b>	99,2%
P2 Informació sobre proves preoperatòries	<b>88,9%</b>	98,7%
P3 Atenció rebuda durant proves preoperatòries	<b>90,9%</b>	99,0%
P4 Temps d'espera fins intervenció	<b>76,5%</b>	84,6%
P5 Informació del dia de l'intervenció	<b>96,0%</b>	98,2%
P6 Comoditat espai abans intervenció	<b>92,1%</b>	97,0%
P7 Puntualitat per entrar al quiròfan	<b>86,8%</b>	97,8%
P8 Informació de com seria la intervenció	<b>83,1%</b>	97,8%
P9 Tracte personal de les infermeres	<b>95,3%</b>	100%
P10 Tracte personal del metge	<b>94,2%</b>	99,3%
P11 Tracte personal dels serveis d'admissions	<b>92,7%</b>	100%
P12 Sensació d'estar en bones mans	<b>91,9%</b>	100%
P13 Va sentir dolor durant l'intervenció	<b>89,1%</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>84,8%</b>	96,8%
P16 Informació del que havia de fer dies següents	<b>92,7%</b>	95,8%
P17 Seguiment telefònic l'endemà de la intervenció	<b>92,4%</b>	97,0%
P18 Facilitar número de telèfon	<b>92,4%</b>	97,0%
P19 Temps d'espera mentre trucava	<b>70,6%</b>	93,6%
P20 Atenció rebuda quan va trucar	<b>81,1%</b>	98,6%
P21 Atenció rebuda primera visita de control	<b>84,9%</b>	96,0%
P22 Seguiment després intervenció	<b>85,8%</b>	95,6%
P23 Grau de millora que li ha suposat la intervenció	<b>83,0%</b>	95,2%
P101 Grau de satisfacció global	<b>7,75</b>	8,83
P102 Continuaria venint?	<b>84,9%</b>	96,5%