

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

**CIRURGIA MAJOR AMBULATÒRIA (CMA)**

**2022**

**RESULTATS PER CENTRE**

**772 HOSPITAL DE LA SANTA CREU I SANT PAU**

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

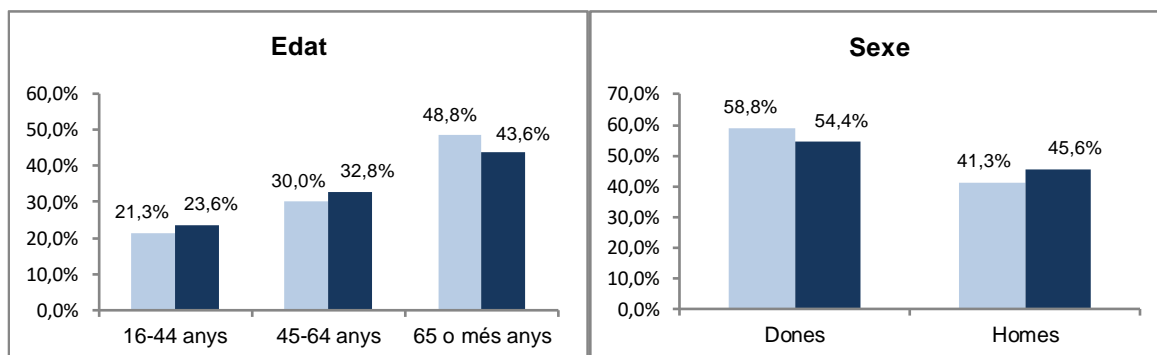
**A. Anàlisi per UP**

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

	Nombre d'enquestes
HOSPITAL DE LA SANTA CREU I SANT PAU	80
CATALUNYA	4320

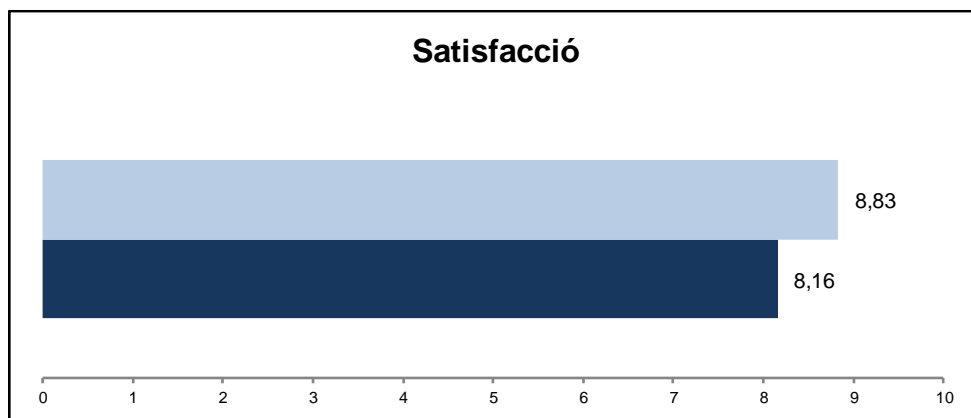
**A.1.1. Característiques sociodemogràfiques**

UP 2022
CATALUNYA 2022

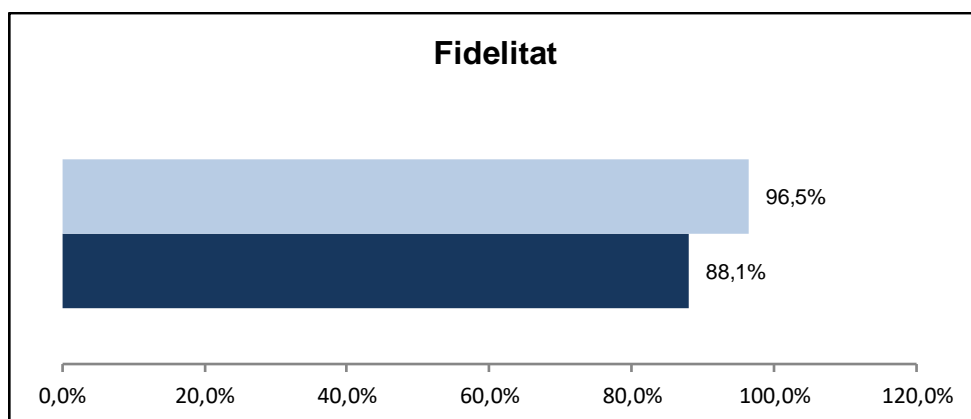


**A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat**

**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 80 NS/NC 0	Molt curt	14,9%	10,3%	UP
	Curt	25,6%	17,3%	
	Normal	38,9%	38,4%	CAT
	Llarg	16,2%	19,9%	
	Molt llarg	4,4%	14,1%	
	Indicador Positiu	79,5%	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	34,8%	23,2%	UP
	Molt bona	27,4%	30,5%	
	Bona	35,6%	30,2%	CAT
	Regular	2,2%	10,6%	
	Malament	0,0%	5,5%	
	Indicador Positiu	97,8%	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 53 NS/NC 11 No em van donar cap número 16	Sempre	68,0%	62,5%	UP
	Gairebé sempre	14,2%	14,9%	
	Sovint	9,5%	11,3%	CAT
	Poques vegades	4,7%	7,0%	
	Mai/gairebé mai	3,6%	4,3%	
	Indicador Positiu	91,8%	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 29 NS/NC 11 No hi vaig haver de trucar 40	Molt curt	5,6%	9,1%	UP
	Curt	21,1%	13,7%	
	Normal	43,0%	48,9%	CAT
	Llarg	16,2%	16,2%	
	Molt llarg	14,2%	12,1%	
	Indicador Positiu	69,6%	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 78 NS/NC 0 No em van donar explicacions 2	Perfectes	41,8%	34,0%	
	Molt bones	41,6%	39,9%	
	Bones	15,8%	19,4%	
	Regular	0,8%	4,9%	
	Malament	0,0%	1,8%	
	Indicador Positiu	99,2%	93,2%	
P2. Com valoreu la informació que us van donar sobre les proves que us van fer abans de l'operació?  UP N 76 NS/NC 2 No em van donar informació 2	Perfecta	32,4%	29,0%	
	Molt bona	40,9%	38,8%	
	Bona	22,9%	25,7%	
	Regular	3,9%	4,9%	
	Malament	0,0%	1,6%	
	Indicador Positiu	96,1%	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	40,0%	31,7%	
	Molt bona	34,3%	31,9%	
	Bona	23,2%	29,4%	
	Regular	2,6%	5,0%	
	Malament	0,0%	2,0%	
	Indicador Positiu	97,4%	93,0%	
P8. Què us va semblar la informació que us van donar sobre com seria la intervenció?  UP N 78 NS/NC 0 No em van donar informació 2	Perfecta	31,5%	24,0%	
	Molt bona	32,9%	31,2%	
	Bona	31,4%	34,2%	
	Regular	4,2%	8,4%	
	Malament	0,0%	2,1%	
	Indicador Positiu	95,8%	89,4%	
P15. Com considereu que va ser la informació que us van donar sobre com havia anat la intervenció?  UP N 80 NS/NC 0	Perfecta	27,9%	26,1%	
	Molt bona	37,7%	29,9%	
	Bona	27,7%	31,9%	
	Regular	4,5%	8,0%	
	Malament	2,2%	4,1%	
	Indicador Positiu	93,3%	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 80 NS/NC 0	Perfecta	34,2%	29,9%	
	Molt bona	41,6%	35,5%	
	Bona	20,0%	25,8%	
	Regular	2,5%	5,4%	
	Malament	1,7%	3,5%	
	Indicador Positiu	95,8%	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	61,3%	50,4%	UP
	Molt bé	32,9%	35,3%	
	Bé	5,2%	11,8%	CAT
	Regular	0,6%	1,8%	
	Malament	0,0%	0,7%	
	Indicador Positiu	99,4%	97,5%	
P10. Com valoreu el tracte personal (amabilitat) que tenien els metges i metgesses?  UP N 80 NS/NC 0	Perfecte	58,2%	45,9%	UP
	Molt bé	31,6%	32,7%	
	Bé	9,5%	16,1%	CAT
	Regular	0,8%	3,6%	
	Malament	0,0%	1,7%	
	Indicador Positiu	99,2%	94,7%	
P11. Com valoreu el tracte personal (amabilitat) del personal del servei d'admissions?  UP N 79 NS/NC 0 No hi vaig tenir contacte 1	Perfecte	34,4%	31,0%	UP
	Molt bé	37,0%	35,1%	
	Bé	27,0%	29,2%	CAT
	Regular	1,5%	3,9%	
	Malament	0,0%	0,8%	
	Indicador Positiu	98,5%	95,3%	
P12. Vau tenir la sensació d'estar en bones mans durant la intervenció?  UP N 80 NS/NC 0	Sempre	86,8%	71,1%	UP
	Gairebé sempre	11,0%	17,9%	
	Sovint	2,2%	7,3%	CAT
	Poques vegades	0,0%	2,5%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	1,2%	
	Indicador Positiu	100,0%	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	38,3%	31,9%	
	Molt bona	36,9%	36,1%	
	Bona	21,1%	26,4%	
	Regular	3,8%	3,9%	
	Malament	0,0%	1,7%	
UP N 78 NS/NC 2	Indicador Positiu	96,2%	94,4%	
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	24,5%	20,5%	
	Normal	60,7%	59,9%	
	Llarg	0,0%	3,2%	
	Molt llarg	0,6%	1,4%	
UP N 79 NS/NC 1	Indicador Positiu	99,4%	95,4%	
P17. Com valoreu el seguiment telefònic que es va realitzar per veure com us trobàveu l'endemà de l'operació?	Perfecte	25,9%	26,3%	
	Molt bé	32,6%	31,9%	
	Bé	30,0%	31,3%	
	Regular	10,2%	7,4%	
	Malament	1,2%	3,1%	
UP N 50 NS/NC 5 No vaig rebre cap trucada 25	Indicador Positiu	88,5%	89,6%	
P20. Quan va trucar a l'hospital, com valoreu l'atenció que va rebre?	Perfecta	19,3%	21,4%	
	Molt bona	30,2%	23,3%	
	Bona	36,7%	40,6%	
	Regular	10,7%	10,1%	
	Malament	3,1%	4,6%	
UP N 32 NS/NC 6 No hi vaig haver de trucar 42	Indicador Positiu	86,2%	85,3%	
P21. Com valoreu l'atenció rebuda en la primera visita de control que us van realitzar després de la intervenció?	Perfecta	39,1%	31,3%	
	Molt bona	35,6%	29,5%	
	Bona	21,3%	28,9%	
	Regular	2,1%	6,6%	
	Malament	1,9%	3,8%	
UP N 74 NS/NC 6	Indicador Positiu	96,0%	89,7%	
P22. Com valoreu el seguiment que us han realitzat els professionals després de la intervenció?	Perfecte	35,9%	28,2%	
	Molt bé	32,6%	30,8%	
	Bé	23,2%	28,5%	
	Regular	7,5%	8,3%	
	Malament	0,8%	4,2%	
UP N 73 NS/NC 1 No em van fer cap seguiment 6	Indicador Positiu	91,6%	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	23,5%	19,5%	
				Molt bona	34,8%	25,5%	
				Bona	36,9%	41,9%	
				Regular	4,7%	11,0%	
				Malament	0,0%	2,1%	
				Indicador Positiu	95,3%	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?  UP N 80 NS/NC 0	Mai/gairebé mai	82,2%	73,8%	UP
	Poques vegades	16,4%	20,3%	
	Sovint	1,4%	3,4%	CAT
	Gairebé sempre	0,0%	1,1%	
	Sempre	0,0%	1,6%	
	Indicador Positiu	98,6%	94,0%	
P23. Quin diríeu que ha estat el grau de millora que us ha suposat la intervenció realitzada?  UP N 78 NS/NC 2	Molt	42,1%	37,2%	UP
	Força	27,8%	24,0%	
	Normal	25,3%	26,8%	CAT
	Poc	1,4%	7,0%	
	Cap/gairebé cap	3,4%	5,0%	
	Indicador Positiu	95,2%	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	8,83	8,16	UP 
				CAT 
P102 Si poguéssiu triar, tornàrieu a anar al mateix hospital  UP N 80 NS/NC 0	Sí	96,5%	88,1%	UP 
	No	0,8%	4,5%	CAT 
	No n'estic segur	2,7%	7,5%	
	Indicador positiu	96,5%	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	95,1%	99,2%	93,2%
P2 Informació sobre proves preoperatòries	98,7%	96,1%	93,5%
P3 Atenció rebuda durant proves preoperatòries	98,7%	96,2%	94,4%
P4 Temps d'espera fins intervenció	66,7%	79,5%	66,0%
P5 Informació del dia de l'intervenció	98,8%	97,4%	93,0%
P6 Comoditat espai abans intervenció	95,1%	95,3%	86,9%
P7 Puntualitat per entrar al quiròfan	93,8%	97,8%	83,9%
P8 Informació de com seria la intervenció	96,1%	95,8%	89,4%
P9 Tracte personal de les infermeres	98,8%	99,4%	97,5%
P10 Tracte personal del metge	97,5%	99,2%	94,7%
P11 Tracte personal dels serveis d'admissions	97,5%	98,5%	95,3%
P12 Sensació d'estar en bones mans	95,0%	100,0%	96,3%
P13 Va sentir dolor durant l'intervenció	91,4%	98,6%	94,0%
P14 Temps en observació abans d'anar a casa	96,3%	99,4%	95,4%
P15 Informació de com havia anat la intervenció	92,4%	93,3%	87,9%
P16 Informació del que havia de fer dies següents	97,5%	95,8%	91,2%
P17 Seguiment telefònic l'endemà de la intervenció	95,7%	88,5%	89,6%
P18 Facilitar número de telèfon	100,0%	91,8%	88,7%
P19 Temps d'espera mentre trucava	81,3%	69,6%	71,6%
P20 Atenció rebuda quan va trucar	94,1%	86,2%	85,3%
P21 Atenció rebuda primera visita de control	89,6%	96,0%	89,7%
P22 Seguiment després intervenció	90,7%	91,6%	87,5%
P23 Grau de millora que li ha suposat la intervenció	85,7%	95,2%	88,0%
P101 Grau de satisfacció global	8,75	8,83	8,16
P102 Continuaria venint?	97,5%	96,5%	88,1%

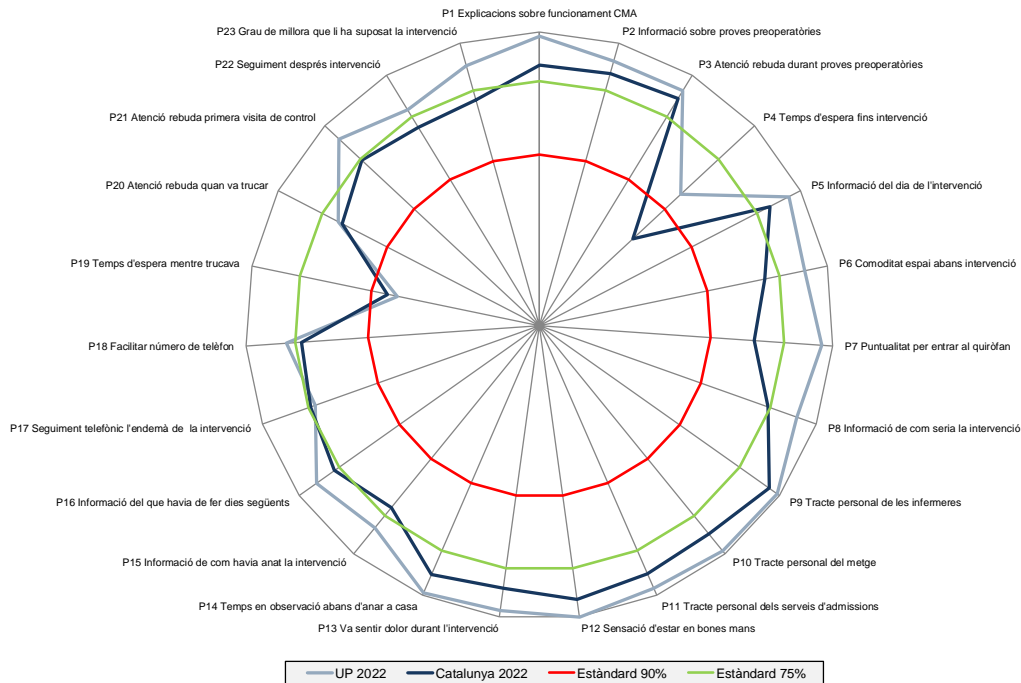
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) del centre l'any 2022 en relació a Catalunya 2022.

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

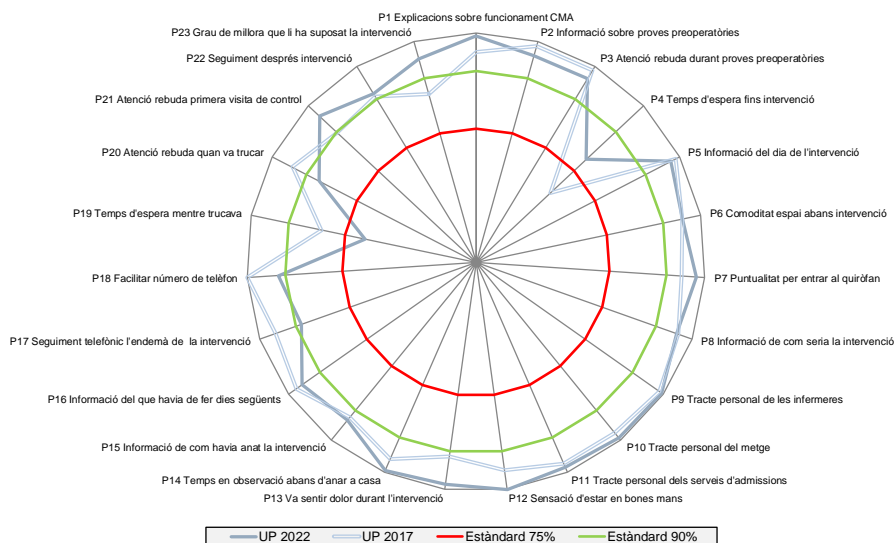
## D. Representació gràfica radial de les preguntes

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>99,2%</b>	99,2%
P2 Informació sobre proves preoperatòries	<b>96,1%</b>	98,7%
P3 Atenció rebuda durant proves preoperatòries	<b>96,2%</b>	99,0%
P4 Temps d'espera fins intervenció	<b>79,5%</b>	84,6%
P5 Informació del dia de l'intervenció	<b>97,4%</b>	98,2%
P6 Comoditat espai abans intervenció	<b>95,3%</b>	97,0%
P7 Puntualitat per entrar al quiròfan	<b>97,8%</b>	97,8%
P8 Informació de com seria la intervenció	<b>95,8%</b>	97,8%
P9 Tracte personal de les infermeres	<b>99,4%</b>	100%
P10 Tracte personal del metge	<b>99,2%</b>	99,3%
P11 Tracte personal dels serveis d'admissions	<b>98,5%</b>	100%
P12 Sensació d'estar en bones mans	<b>100,0%</b>	100%
P13 Va sentir dolor durant l'intervenció	<b>98,6%</b>	100%
P14 Temps en observació abans d'anar a casa	<b>99,4%</b>	100%
P15 Informació de com havia anat la intervenció	<b>93,3%</b>	96,8%
P16 Informació del que havia de fer dies següents	<b>95,8%</b>	95,8%
P17 Seguiment telefònic l'endemà de la intervenció	<b>88,5%</b>	97,0%
P18 Facilitar número de telèfon	<b>91,8%</b>	97,0%
P19 Temps d'espera mentre trucava	<b>69,6%</b>	93,6%
P20 Atenció rebuda quan va trucar	<b>86,2%</b>	98,6%
P21 Atenció rebuda primera visita de control	<b>96,0%</b>	96,0%
P22 Seguiment després intervenció	<b>91,6%</b>	95,6%
P23 Grau de millora que li ha suposat la intervenció	<b>95,2%</b>	95,2%
P101 Grau de satisfacció global	<b>8,83</b>	8,83
P102 Continuaria venint?	<b>96,5%</b>	96,5%