

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

**CIRURGIA MAJOR AMBULATORIA (CMA)**

**2022**

**RESULTATS PER CENTRE**

**724 HOSPITAL DE FIGUERES**

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

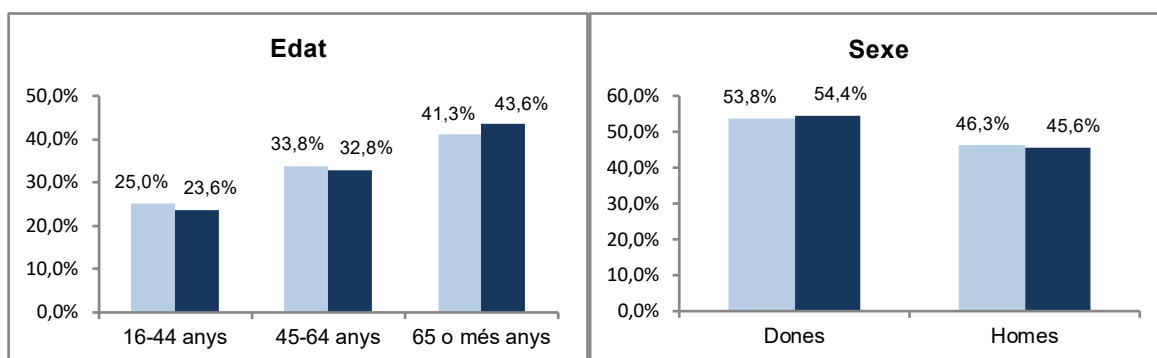
**A. Anàlisi per UP**

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

	Nombre d'enquestes
HOSPITAL DE FIGUERES	80
CATALUNYA	4320

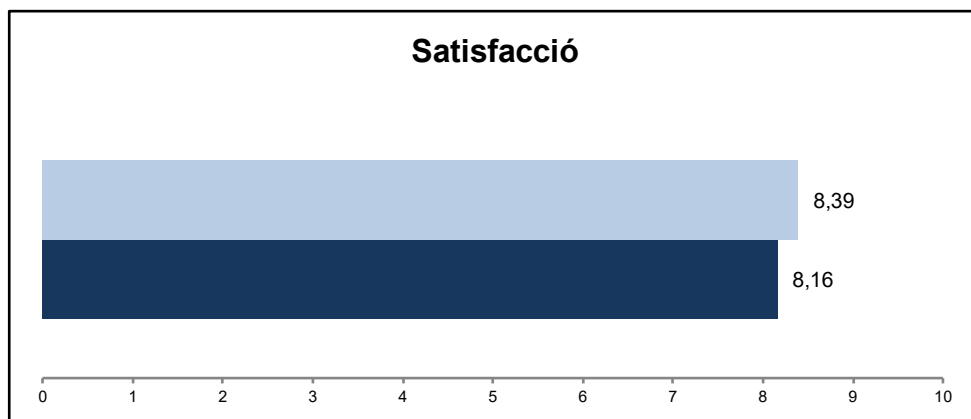
**A.1.1. Característiques sociodemogràfiques**

UP 2022
CATALUNYA 2022

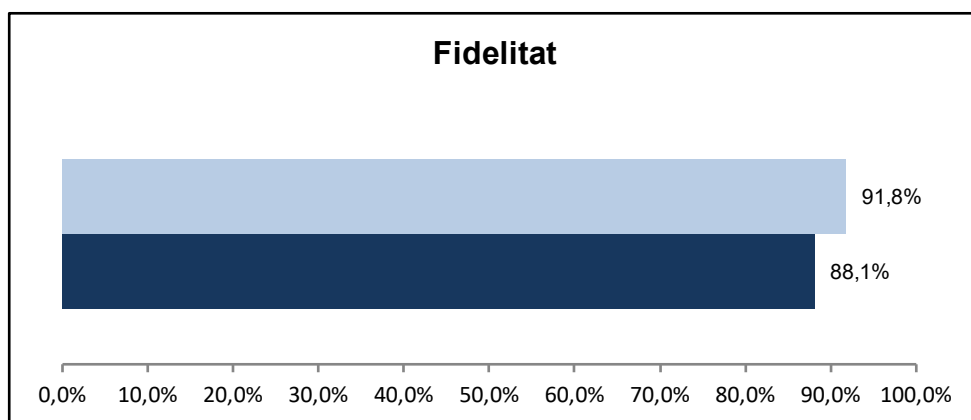


**A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat**

**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
<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	11,4%	10,3%	UP
	Curt	15,8%	17,3%	
	Normal	27,8%	38,4%	CAT
	Llarg	22,5%	19,9%	
	Molt llarg	22,5%	14,1%	
	Indicador Positiu	54,9%	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	22,5%	23,2%	UP
	Molt bona	34,1%	30,5%	
	Bona	20,6%	30,2%	CAT
	Regular	18,1%	10,6%	
	Malament	4,6%	5,5%	
	Indicador Positiu	77,2%	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 35 NS/NC 7 No em van donar cap número 38</p>	Sempre	53,5%	62,5%	UP
	Gairebé sempre	13,9%	14,9%	
	Sovint	13,0%	11,3%	CAT
	Poques vegades	16,5%	7,0%	
	Mai/gairebé mai	3,1%	4,3%	
	Indicador Positiu	80,4%	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 29 NS/NC 9 No hi vaig haver de trucar 42</p>	Molt curt	14,1%	9,1%	UP
	Curt	15,3%	13,7%	
	Normal	51,6%	48,9%	CAT
	Llarg	14,4%	16,2%	
	Molt llarg	4,6%	12,1%	
	Indicador Positiu	81,0%	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 79 NS/NC 0 No em van donar explicacions 1	Perfectes	30,8%	34,0%	
	Molt bones	41,8%	39,9%	
	Bones	25,6%	19,4%	
	Regular	1,9%	4,9%	
	Malament	0,0%	1,8%	
	Indicador Positiu	98,1%	93,2%	
P2. Com valoreu la informació que us van donar sobre les proves que us van fer abans de l'operació?  UP N 80 NS/NC 0 No em van donar informació 0	Perfecta	33,8%	29,0%	
	Molt bona	39,0%	38,8%	
	Bona	24,9%	25,7%	
	Regular	2,3%	4,9%	
	Malament	0,0%	1,6%	
	Indicador Positiu	97,8%	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	29,0%	31,7%	
	Molt bona	28,7%	31,9%	
	Bona	35,8%	29,4%	
	Regular	5,7%	5,0%	
	Malament	0,7%	2,0%	
	Indicador Positiu	93,6%	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 1	Perfecta	24,8%	24,0%	
	Molt bona	30,9%	31,2%	
	Bona	35,7%	34,2%	
	Regular	7,6%	8,4%	
	Malament	1,0%	2,1%	
	Indicador Positiu	91,4%	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	34,0%	26,1%	
	Molt bona	30,0%	29,9%	
	Bona	26,7%	31,9%	
	Regular	4,8%	8,0%	
	Malament	4,4%	4,1%	
	Indicador Positiu	90,8%	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 79 NS/NC 1	Perfecta	27,2%	29,9%	
	Molt bona	37,9%	35,5%	
	Bona	28,0%	25,8%	
	Regular	4,8%	5,4%	
	Malament	2,1%	3,5%	
	Indicador Positiu	93,2%	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	54,1%	50,4%	UP
	Molt bé	34,1%	35,3%	
	Bé	8,8%	11,8%	CAT
	Regular	3,0%	1,8%	
	Malament	0,0%	0,7%	
	Indicador Positiu	97,0%	97,5%	
P10. Com valoreu el tracte personal (amabilitat) que tenien els metges i metgesses?  UP N 80 NS/NC 0	Perfecte	51,3%	45,9%	UP
	Molt bé	36,0%	32,7%	
	Bé	9,0%	16,1%	CAT
	Regular	3,7%	3,6%	
	Malament	0,0%	1,7%	
	Indicador Positiu	96,3%	94,7%	
P11. Com valoreu el tracte personal (amabilitat) del personal del servei d'admissions?  UP N 78 NS/NC 1 No hi vaig tenir contacte 1	Perfecte	36,9%	31,0%	UP
	Molt bé	33,2%	35,1%	
	Bé	23,6%	29,2%	CAT
	Regular	4,3%	3,9%	
	Malament	2,0%	0,8%	
	Indicador Positiu	93,7%	95,3%	
P12. Vau tenir la sensació d'estar en bones mans durant la intervenció?  UP N 79 NS/NC 1	Sempre	73,8%	71,1%	UP
	Gairebé sempre	18,5%	17,9%	
	Sovint	6,7%	7,3%	CAT
	Poques vegades	1,0%	2,5%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	1,2%	
	Indicador Positiu	99,0%	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?  UP N 79 NS/NC 1	Perfecta	37,0%	31,9%	
	Molt bona	37,5%	36,1%	
	Bona	22,4%	26,4%	
	Regular	3,1%	3,9%	
	Malament	0,0%	1,7%	
	Indicador Positiu	96,9%	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 77 NS/NC 3	Molt curt	17,3%	14,9%	
	Curt	15,6%	20,5%	
	Normal	59,1%	59,9%	
	Llarg	6,8%	3,2%	
	Molt llarg	1,0%	1,4%	
	Indicador Positiu	92,1%	95,4%	
P17. Com valoreu el seguiment telefònic que es va realitzar per veure com us trobàveu l'endemà de l'operació?  UP N 58 NS/NC 5 No vaig rebre cap trucada 17	Perfecte	28,6%	26,3%	
	Molt bé	36,2%	31,9%	
	Bé	31,0%	31,3%	
	Regular	4,2%	7,4%	
	Malament	0,0%	3,1%	
	Indicador Positiu	95,8%	89,6%	
P20. Quan va trucar a l'hospital, com valoreu l'atenció que va rebre?  UP N 29 NS/NC 6 No hi vaig haver de trucar 45	Perfecta	22,9%	21,4%	
	Molt bona	37,6%	23,3%	
	Bona	30,9%	40,6%	
	Regular	5,8%	10,1%	
	Malament	2,7%	4,6%	
	Indicador Positiu	91,5%	85,3%	
P21. Com valoreu l'atenció rebuda en la primera visita de control que us van realitzar després de la intervenció?  UP N 74 NS/NC 6	Perfecta	34,0%	31,3%	
	Molt bona	34,6%	29,5%	
	Bona	23,9%	28,9%	
	Regular	5,7%	6,6%	
	Malament	1,8%	3,8%	
	Indicador Positiu	92,5%	89,7%	
P22. Com valoreu el seguiment que us han realitzat els professionals després de la intervenció?  UP N 70 NS/NC 4 No em van fer cap seguiment 6	Perfecte	30,8%	28,2%	
	Molt bé	28,5%	30,8%	
	Bé	28,9%	28,5%	
	Regular	10,7%	8,3%	
	Malament	1,1%	4,2%	
	Indicador Positiu	88,1%	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	19,8%	19,5%	UP
	Molt bona	28,6%	25,5%	
	Bona	42,5%	41,9%	CAT
	Regular	9,2%	11,0%	
	Malament	0,0%	2,1%	
	Indicador Positiu	90,8%	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 79 NS/NC 1	Mai/gairebé mai	67,0%	73,8%	UP
	Poques vegades	24,1%	20,3%	
	Sovint	6,7%	3,4%	CAT
	Gairebé sempre	1,3%	1,1%	
	Sempre	0,9%	1,6%	
	Indicador Positiu	91,1%	94,0%	
P23. Quin diríeu que ha estat el grau de millora que us ha suposat la intervenció realitzada?  UP N 75 NS/NC 5	Molt	39,1%	37,2%	UP
	Força	15,0%	24,0%	
	Normal	33,5%	26,8%	CAT
	Poc	5,8%	7,0%	
	Cap/gairebé cap	6,5%	5,0%	
	Indicador Positiu	87,7%	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	8,39	8,16	UP 
				CAT
P102 Si poguéssiu triar, tornaríeu a anar al mateix hospital  UP N 77 NS/NC 3	Sí	91,8%	88,1%	UP
	No	2,6%	4,5%	
	No n'estic segur	5,6%	7,5%	CAT
	Indicador positiu	91,8%	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%	98,1%	93,2%
P2 Informació sobre proves preoperatòries	97,5%	97,8%	93,5%
P3 Atenció rebuda durant proves preoperatòries	98,7%	96,9%	94,4%
P4 Temps d'espera fins intervenció	53,2%	54,9%	66,0%
P5 Informació del dia de l'intervenció	97,5%	93,6%	93,0%
P6 Comoditat espai abans intervenció	85,0%	90,8%	86,9%
P7 Puntualitat per entrar al quiròfan	83,3%	77,2%	83,9%
P8 Informació de com seria la intervenció	88,5%	91,4%	89,4%
P9 Tracte personal de les infermeres	97,5%	97,0%	97,5%
P10 Tracte personal del metge	97,4%	96,3%	94,7%
P11 Tracte personal dels serveis d'admissions	97,4%	93,7%	95,3%
P12 Sensació d'estar en bones mans	100,0%	99,0%	96,3%
P13 Va sentir dolor durant l'intervenció	94,9%	91,1%	94,0%
P14 Temps en observació abans d'anar a casa	81,0%	92,1%	95,4%
P15 Informació de com havia anat la intervenció	88,5%	90,8%	87,9%
P16 Informació del que havia de fer dies següents	95,0%	93,2%	91,2%
P17 Seguiment telefònic l'endemà de la intervenció	90,0%	95,8%	89,6%
P18 Facilitar número de telèfon	93,3%	80,4%	88,7%
P19 Temps d'espera mentre trucava	81,8%	81,0%	71,6%
P20 Atenció rebuda quan va trucar	100,0%	91,5%	85,3%
P21 Atenció rebuda primera visita de control	93,3%	92,5%	89,7%
P22 Seguiment després intervenció	84,3%	88,1%	87,5%
P23 Grau de millora que li ha suposat la intervenció	78,7%	87,7%	88,0%
P101 Grau de satisfacció global	8,19	8,39	8,16
P102 Continuaria venint?	92,4%	91,8%	88,1%

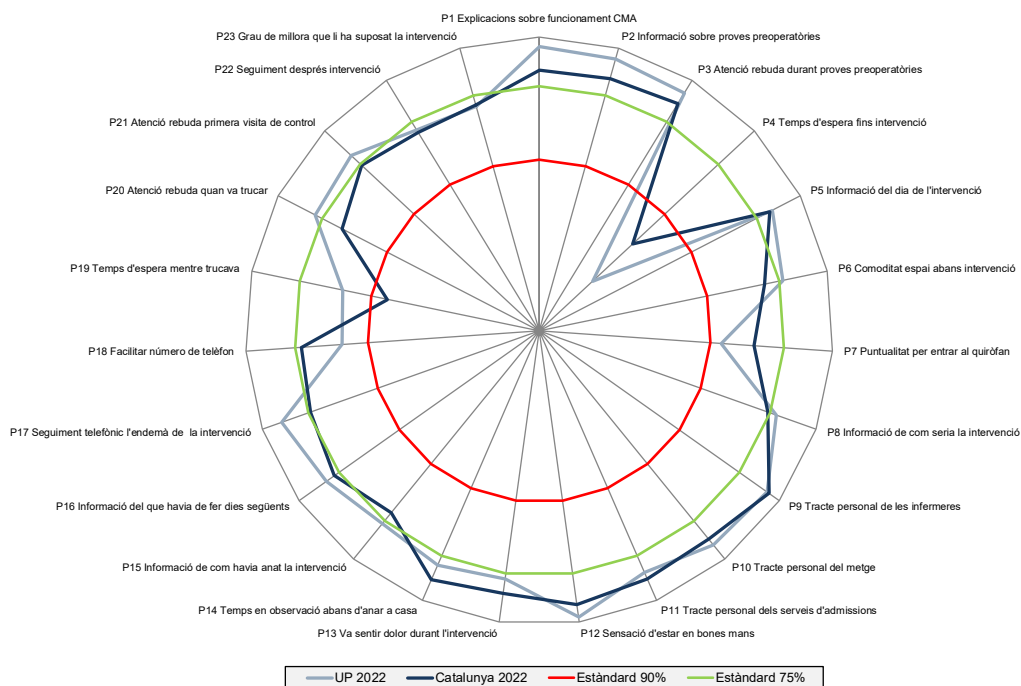
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) del centre l'any 2022 en relació a Catalunya 2022.

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

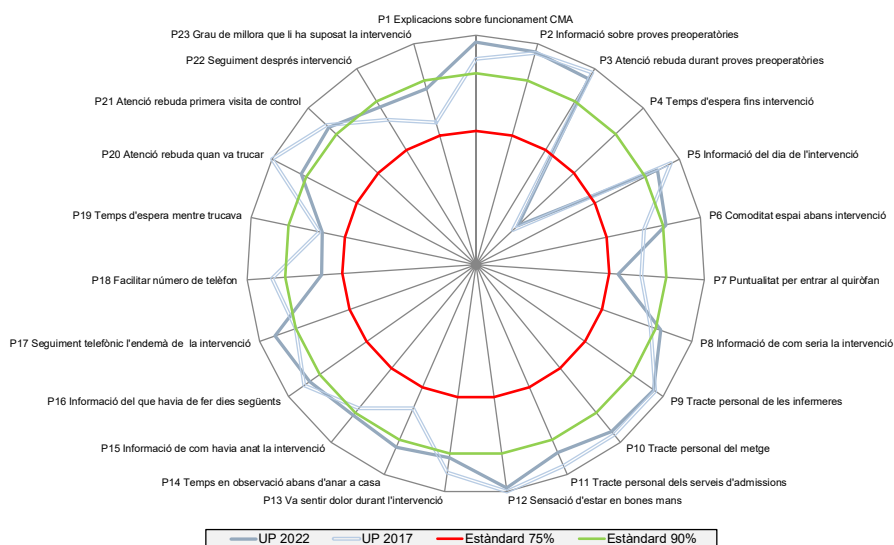
## D. Representació gràfica radial de les preguntes

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>98,1%</b>	99,2%
P2 Informació sobre proves preoperatòries	<b>97,8%</b>	98,7%
P3 Atenció rebuda durant proves preoperatòries	<b>96,9%</b>	99,0%
P4 Temps d'espera fins intervenció	<b>54,9%</b>	84,6%
P5 Informació del dia de l'intervenció	<b>93,6%</b>	98,2%
P6 Comoditat espai abans intervenció	<b>90,8%</b>	97,0%
P7 Puntualitat per entrar al quiròfan	<b>77,2%</b>	97,8%
P8 Informació de com seria la intervenció	<b>91,4%</b>	97,8%
P9 Tracte personal de les infermeres	<b>97,0%</b>	100%
P10 Tracte personal del metge	<b>96,3%</b>	99,3%
P11 Tracte personal dels serveis d'admissions	<b>93,7%</b>	100%
P12 Sensació d'estar en bones mans	<b>99,0%</b>	100%
P13 Va sentir dolor durant l'intervenció	<b>91,1%</b>	100%
P14 Temps en observació abans d'anar a casa	<b>92,1%</b>	100%
P15 Informació de com havia anat la intervenció	<b>90,8%</b>	96,8%
P16 Informació del que havia de fer dies següents	<b>93,2%</b>	95,8%
P17 Seguiment telefònic l'endemà de la intervenció	<b>95,8%</b>	97,0%
P18 Facilitar número de telèfon	<b>80,4%</b>	97,0%
P19 Temps d'espera mentre trucava	<b>81,0%</b>	93,6%
P20 Atenció rebuda quan va trucar	<b>91,5%</b>	98,6%
P21 Atenció rebuda primera visita de control	<b>92,5%</b>	96,0%
P22 Seguiment després intervenció	<b>88,1%</b>	95,6%
P23 Grau de millora que li ha suposat la intervenció	<b>87,7%</b>	95,2%
P101 Grau de satisfacció global	<b>8,39</b>	8,83
P102 Continuaria venint?	<b>91,8%</b>	96,5%