



REO núm: 1055  
Data: 09/06/2023

## **Estudi de percepció, experiència i satisfacció i opinió dels usuaris del Servei Català de la Salut amb els serveis de cirurgia major ambulatoria durant l'any 2022**

**Fitxa tècnica**

# Pla d'Enquestes de Percepció, Experiència i Satisfacció d'usuaris del Servei Català de la Salut



Cirurgia major ambulatoria

**Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari**  
**Gerència de Gestió Ciutadana**  
**Unitat d'avaluació i experiència del pacient**  
**Servei Català de la Salut**  
**2022**

# S/Introducció

Durant l'any 2022 s'ha dut a terme el pla d'enquestes de percepció, experiència i satisfacció dels usuaris del Servei Català de la Salut (SCS) amb l'atenció rebuda en el servei de cirurgia major ambulatoria (CMA). L'objectiu d'aquest estudi és analitzar la qualitat percebuda, ja estudiada durant l'any 2017.

L'experiència amb els serveis rebuts s'analitza en base a la identificació d'aspectes concrets del procés assistencial (alguns comuns a les línies de servei i d'altres específics per cada una d'elles) els quals resulten importants pel pacient, a vegades comuns a totes les línies. L'accessibilitat als serveis, el tracte i interaccions amb professionals, la participació en la presa de decisions o la coordinació i organització dels professionals del centre en són exemples.

L'estudi dut a terme durant l'any 2022, s'ha realitzat mitjançant una metodologia diferent a la de les onades anteriors, administrant els qüestionaris via formulari web, on l'usuari era convidat a participar mitjançant SMS, garantint que només els pacients que havien rebut l'SMS podien accedir a l'enquesta.

# S/Objectius

## Objectiu general

**Conèixer l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i mesurar el grau de satisfacció i de fidelitat dels usuaris del SCS envers al servei de cirurgia major ambulatoria proveït per les entitats del SISCAT.**

## Objectius específics

- Conèixer l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i mesurar el grau de satisfacció pel conjunt de Catalunya i per cada centre (Unitat proveïdora - UP).
- Comparar l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i el grau de satisfacció de les UPs respecte la totalitat de Catalunya.
- Analitzar les diferències, si hi són, per UPs.
- Comparar els resultats de l'estudi de 2022 amb els obtinguts l'any 2017.








# S/Fitxa tècnica

<b>Àmbit</b>	Catalunya
<b>Univers</b>	Persones de 16 anys o més que hagin estat usuàries del servei entre el gener i l'agost de 2022.
<b>Qüestionari</b>	Qüestionari de cirurgia major ambulatoria
<b>Mètode de recollida de la informació</b>	Enquesta formulari web mitjançant invitació via SMS (Xpes).
<b>Procediment de mostreig</b>	Extracció de dades del registre d'activitat del Conjunt Mínim de Base de Dades (CMBD) d'atenció hospitalària
<b>Ponderació</b>	S'ha assolit una participació de 5.848 casos. Els resultats han estat ponderats en funció de la representació de cada grup quota (edat, sexe i unitat proveïdora d'atenció) obtenint una mostra de 4.320 casos.
<b>Treball de camp</b>	Realitzat per el SCS del 3 al 5 d'octubre de 2022.

Nivell de resultats	Nombre d'unitats mostrals	Nombre mínim d'enquestes (casos) per unitat mostral	Grandària de la mostra obtinguda (casos)	Proporció esperada (P)	Nivell de confiança	Marge d'error
•Catalunya •UPs	54	80	4.320	P = 0,8	95%	± 1,1 % al global de Catalunya

# S/Característiques

## Qüestionari

<b>ÀMBITS</b>		<b>Accessibilitat</b>	Experiència de l'usuari amb el procés de petició d'atenció en el servei de CMA	P4, P7, P18, P19
		<b>Informació</b>	Opinió sobre les indicacions, orientacions i suport que ha rebut l'usuari durant el procés assistencial.	P1, P2, P5, P8, P15, P16
		<b>Tracte i confiança</b>	Percepció de l'usuari envers la interacció amb els diversos professionals que l'han atès.	P9, P10, P11, P12
		<b>Coordinació</b>	Aspectes relacionats amb la percepció de l'usuari respecte a comunicació dintre de l'organització.	P3, P14, P17, P20, P21, P22
		<b>Entorn</b>	Aspectes específics del lloc on s'ha rebut l'atenció.	P6
		<b>Altres</b>	Aspectes específics del servei o línia	P13, P23
		<b>Visió global del servei</b>	Valoració general del servei.	P101, P102

# S/Característiques

## Qüestionari

### Desglossament

#### ▪ Estructura:

- Preguntes comunes a totes les línies de servei/producte estudiades + preguntes específiques del servei de cirurgia major ambulatoria + preguntes no validades que s'han considerat d'interès

#### ▪ Escales de valoració:

- Categòrica ordinal de 5 (*Perfecte, Molt bé, Bé, Regular, Malament – Sempre, Gairebé sempre, Sovint, Poques vegades, Mai / Gairebé mai*)
- Una pregunta valorada amb escala d'interval de 0 a 10
- Una pregunta de fidelitat

- **Fiabilitat:** tots els indicadors (Alfa Cronbach, IFC, VME) estan dins dels valors acceptables.

- **Validesa de contingut:** per a la construcció del qüestionari s'ha seguit un estricte i exhaustiu procés de revisió bibliogràfica, grups d'experts i grups focals amb pacients.

#### ▪ Validesa de constructe:

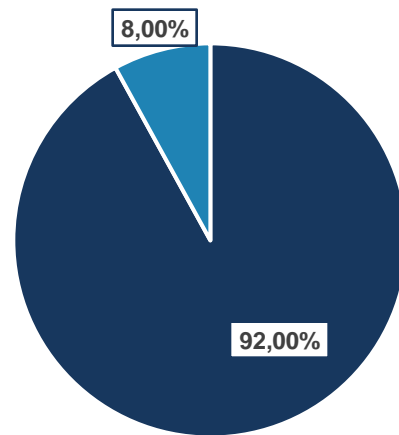
- Validesa convergent: tots els ítems posseeixen una càrrega superior a 0,5.
- Validesa discriminant: no hi ha cap factor que mesuri el mateix fenomen que l'altre.

# S/Característiques

## Qüestionari

### Composició del qüestionari - 2022

Tipologia de preguntes	Número de preguntes
Sobre el servei	23
Global del servei	2
<b>Total</b>	<b>25</b>



- Sobre el servei
- Global del servei



# Pla d'Enquestes de Percepció, Experiència i Satisfacció d'usuaris del Servei Català de la Salut



**Resultats**  
**2022**

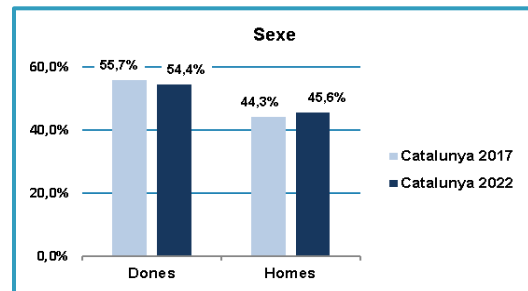
# S/Visió Sociodemogràfica

## Resultats

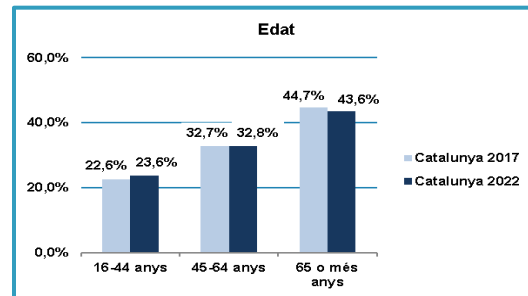
	Nombre d'enquestes
Catalunya 2017	4.573
Catalunya 2022	4.320



### Sexe



### Edat



# S/Satisfacció i fidelitat

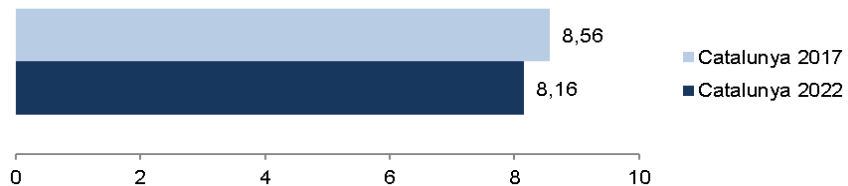
## Resultats

	Nombre d'enquestes
Catalunya 2017	4.573
Catalunya 2022	4.320



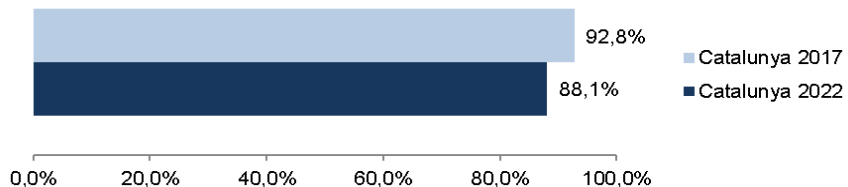
### Satisfacció

#### Satisfacció



### Fidelitat

#### Fidelitat



# S/Indicador positiu

## Resultats

### Tractament dels resultats

Els resultats presentats en aquest estudi han sigut ponderats en funció de l'activitat de cada àrea bàsica de salut amb l'objectiu que esdevinguin representatius de la població de referència de cada unitat mostral.

### Indicador Positiu

Només es calcula si les opcions de resposta són categòriques ordinals.

Categoria de resposta	Agregació
Resposta més positiva	Indicador Positiu
Resposta positiva	
Resposta neutra	
Resposta negativa	-
Resposta més negativa	-

### Àrees de millora

- Àrea d'excel·lència** ● Indicador positiu és superior al 90%
- Àrea estàndard** ● Indicador positiu es situa entre el 75 i el 90%
- Àrea de millora** ● Indicador positiu es troba per sota el 75%





# S/Accessibilitat

## Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2017	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?	Molt curt	9,5%	10,3%	CAT 2017
	Curt	19,7%	17,3%	
	Normal	35,1%	38,4%	CAT 2022
	Llarg	23,2%	19,9%	
	Molt llarg	12,5%	14,1%	
	Indicador Positiu	<b>64,3%</b>	<b>66,0%</b>	
UP N 4269 NS/NC 51				
P7. Tenint en compte l'hora d'intervenció que us havien donat, com valoreu la puntualitat per entrar a quiròfan?	Perfecta	27,7%	23,2%	CAT 2017
	Molt bona	22,6%	30,5%	
	Bona	37,4%	30,2%	CAT 2022
	Regular	9,7%	10,6%	
	Malament	2,6%	5,5%	
	Indicador Positiu	<b>87,7%</b>	<b>83,9%</b>	
UP N 4255 NS/NC 65				

# S/Accessibilitat

## Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2017	Catalunya 2022	Distribució de respostes
<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 2719 NS/NC 339 No em van donar cap número 1262</p>	Sempre	94,2%	62,5%	<p><b>CAT 2017</b></p>  <p><b>CAT 2022</b></p> 
	Gairebé sempre	1,2%	14,9%	
	Sovint	1,2%	11,3%	
	Poques vegades	1,3%	7,0%	
	Mai/gairebé mai	2,1%	4,3%	
	Indicador Positiu	<b>96,5%</b>	<b>88,7%</b>	
<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 1932 NS/NC 395 No hi vaig haver de trucar 1994</p>	Molt curt	10,3%	9,1%	<p><b>CAT 2017</b></p>  <p><b>CAT 2022</b></p> 
	Curt	25,9%	13,7%	
	Normal	44,3%	48,9%	
	Llarg	12,3%	16,2%	
	Molt llarg	7,3%	12,1%	
	Indicador Positiu	<b>80,4%</b>	<b>71,6%</b>	

# S/Informació

## Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2017	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P1. Com valoreu les explicacions que us van donar sobre el funcionament de la cirurgia major ambulatoria?  UP N 4191 NS/NC 41 No em van donar explicacions 88	Perfectes	24,5%	34,0%	CAT 2017
	Molt bones	34,2%	39,9%	
	Bones	35,6%	19,4%	CAT 2022
	Regular	4,3%	4,9%	
	Malament	1,4%	1,8%	
	Indicador Positiu	<b>94,3%</b>	<b>93,2%</b>	
P2. Com valoreu la informació que us van donar sobre les proves que us van fer abans de l'operació?  UP N 4167 NS/NC 56 No em van donar informació 98	Perfecta	26,1%	29,0%	CAT 2017
	Molt bona	30,6%	38,8%	
	Bona	38,6%	25,7%	CAT 2022
	Regular	3,8%	4,9%	
	Malament	0,9%	1,6%	
	Indicador Positiu	<b>95,3%</b>	<b>93,5%</b>	

# S/Informació





## Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2017	Catalunya 2022	Distribució de respostes
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.)?	Perfecta	33,4%	31,7%	CAT 2017
	Molt bona	25,2%	31,9%	
	Bona	37,4%	29,4%	CAT 2022
	Regular	3,2%	5,0%	
	Malament	0,9%	2,0%	
	Indicador Positiu	<b>96,0%</b>	<b>93,0%</b>	
UP N 4260 NS/NC 60				
P8. Què us va semblar la informació que us van donar sobre com seria la intervenció?	Perfecta	27,6%	24,0%	CAT 2017
	Molt bona	25,3%	31,2%	
	Bona	40,0%	34,2%	CAT 2022
	Regular	5,9%	8,4%	
	Malament	1,2%	2,1%	
	Indicador Positiu	<b>93,0%</b>	<b>89,4%</b>	
UP N 4154 NS/NC 58 No em van donar informació 108				



# S/Informació

## Resultats

Enunciat				Categories	Catalunya 2017	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P15. Com considereu que va ser la informació que us van donar sobre com havia anat la intervenció?	Perfecta				29,0%	26,1%	<b>CAT 2017</b> 
	Molt bona				24,3%	29,9%	
	Bona				38,2%	31,9%	
	Regular				6,0%	8,0%	
	Malament				2,5%	4,1%	
	Indicador Positiu				<b>91,6%</b>	<b>87,9%</b>	
UP N	4244	NS/NC	76			<b>CAT 2022</b> 	
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.)?	Perfecta				32,4%	29,9%	<b>CAT 2017</b> 
	Molt bona				26,0%	35,5%	
	Bona				35,0%	25,8%	
	Regular				4,8%	5,4%	
	Malament				1,7%	3,5%	
	Indicador Positiu				<b>93,5%</b>	<b>91,2%</b>	
UP N	4252	NS/NC	68			<b>CAT 2022</b> 	

Enunciat					Categories	Catalunya 2017	Catalunya 2022	Distribució de respostes	
P9. Com valoreu el tracte personal (amabilitat) que tenien els infermers i infermeres?					Perfecte	45,7%	50,4%	<b>CAT 2017</b> 	
					Molt bé	35,4%	35,3%		
					Bé	17,0%	11,8%	<b>CAT 2022</b> 	
					Regular	1,4%	1,8%		
					Malament	0,6%	0,7%		
	UP N	4273	NS/NC	47	Indicador Positiu	<b>98,1%</b>	<b>97,5%</b>		
P10. Com valoreu el tracte personal (amabilitat) que tenien els metges i metgesses?					Perfecte	43,9%	45,9%	<b>CAT 2017</b> 	
					Molt bé	32,0%	32,7%		
					Bé	20,6%	16,1%	<b>CAT 2022</b> 	
					Regular	2,4%	3,6%		
					Malament	1,1%	1,7%		
	UP N	4263	NS/NC	57	Indicador Positiu	<b>96,5%</b>	<b>94,7%</b>		

Enunciat		Categories	Catalunya 2017	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P11. Com valoreu el tracte personal (amabilitat) del personal del servei d'admissions?  UP N 4236 NS/NC 51 No hi vaig tenir contacte 33	Perfecte	28,4%	31,0%	CAT 2017	
	Molt bé	31,2%	35,1%		
	Bé	36,9%	29,2%	CAT 2022	
	Regular	3,1%	3,9%		
	Malament	0,4%	0,8%		
	Indicador Positiu	<b>96,5%</b>	<b>95,3%</b>		
P12. Vau tenir la sensació d'estar en bones mans durant la intervenció?  UP N 4236 NS/NC 84	Sempre	89,1%	71,1%	CAT 2017	
	Gairebé sempre	5,4%	17,9%		
	Sovint	2,5%	7,3%	CAT 2022	
	Poques vegades	1,7%	2,5%		
	Mai/gairebé mai	1,3%	1,2%		
	Indicador Positiu	<b>97,0%</b>	<b>96,3%</b>		

# S/Coordinació

Enunciat					Categories	Catalunya 2017	Catalunya 2022	Distribució de respostes	
P3. Com valoreu l'atenció que vau rebre durant aquestes proves preoperatòries?					Perfecta	31,1%	31,9%	<b>CAT 2017</b> 	
					Molt bona	32,5%	36,1%		
					Bona	33,5%	26,4%	<b>CAT 2022</b> 	
					Regular	2,4%	3,9%		
					Malament	0,5%	1,7%		
	UP N	4230	NS/NC	90	Indicador Positiu	<b>97,1%</b>	<b>94,4%</b>		
P14. Un cop finalitzada la intervenció, com valoreu el temps que vau haver d'estar en observació abans de marxar a casa?					Molt curt	10,0%	14,9%	<b>CAT 2017</b> 	
					Curt	25,8%	20,5%		
					Normal	57,8%	59,9%	<b>CAT 2022</b> 	
					Llarg	4,4%	3,2%		
					Molt llarg	1,9%	1,4%		
	UP N	4237	NS/NC	83	Indicador Positiu	<b>93,6%</b>	<b>95,4%</b>		

# S/Coordinació

Enunciat	Categories	Catalunya 2017	Catalunya 2022	Distribució de respostes
<p>P17. Com valoreu el seguiment telefònic que es va realitzar per veure com us trobàveu l'endemà de l'operació?</p> <p>UP N 2968      NS/NC 165 No vaig rebre cap trucada      1188</p>	Perfecte	33,8%	26,3%	<b>CAT 2017</b> 
	Molt bé	27,3%	31,9%	
	Bé	32,5%	31,3%	<b>CAT 2022</b> 
	Regular	4,1%	7,4%	
	Malament	2,3%	3,1%	
	Indicador Positiu	<b>93,6%</b>	<b>89,6%</b>	
<p>P20. Quan vaiu trucar a l'hospital, com valoreu l'atenció que vaiu rebre?</p> <p>UP N 2140      NS/NC 310 No hi vaig haver de trucar      1870</p>	Perfecta	23,7%	21,4%	<b>CAT 2017</b> 
	Molt bona	22,7%	23,3%	
	Bona	42,4%	40,6%	<b>CAT 2022</b> 
	Regular	7,8%	10,1%	
	Malament	3,5%	4,6%	
	Indicador Positiu	<b>88,7%</b>	<b>85,3%</b>	

# S/Coordinació

Enunciat				Categories	Catalunya 2017	Catalunya 2022	Distribució de respostes	
P21. Com valoreu l'atenció rebuda en la primera visita de control que us van realitzar després de la intervenció?				Perfecta	28,8%	31,3%	CAT 2017	
				Molt bona	27,9%	29,5%		
				Bona	35,9%	28,9%	CAT 2022	
				Regular	5,1%	6,6%		
				Malament	2,3%	3,8%		
				Indicador Positiu	<b>92,6%</b>	<b>89,7%</b>		
UP N	3971	NS/NC	349					
P22. Com valoreu el seguiment que us han realitzat els professionals després de la intervenció?				Perfecte	28,1%	28,2%	CAT 2017	
				Molt bé	25,3%	30,8%		
				Bé	35,1%	28,5%	CAT 2022	
				Regular	7,5%	8,3%		
				Malament	4,0%	4,2%		
				Indicador Positiu	<b>88,5%</b>	<b>87,5%</b>		
UP N	3658	NS/NC	159					
No em van fer cap seguiment				503				

# S/Entorn

## Resultats

Enunciat				Categories	Catalunya 2017	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	19,5%	19,5%	<b>CAT 2017</b> 
				Molt bona	23,1%	25,5%	
				Bona	46,1%	41,9%	
				Regular	9,7%	11,0%	
				Malament	1,6%	2,1%	
				Indicador Positiu	<b>88,7%</b>	<b>86,9%</b>	
UP N	4266	NS/NC	54	<b>CAT 2022</b> 			

# S/Altres



## Resultats

Enunciat					Categories	Catalunya 2017	Catalunya 2022	Distribució de respostes	
P13. Al llarg de la intervenció, vau sentir/tenir dolor?	UP N 4215 NS/NC 105				Mai/gairebé mai	83,1%	73,8%	CAT 2017	
					Poques vegades	12,7%	20,3%		
					Sovint	1,6%	3,4%		
					Gairebé sempre	1,0%	1,1%		
					Sempre	1,7%	1,6%		
					Indicador Positiu	95,7%	94,0%		
					CAT 2022				
P23. Quin diríeu que ha estat el grau de millora que us ha suposat la intervenció realitzada?	UP N 4104 NS/NC 216				Molt	43,7%	37,2%	CAT 2017	
					Força	21,5%	24,0%		
					Normal	20,3%	26,8%		
					Poc	7,4%	7,0%		
					Cap/gairebé cap	7,1%	5,0%		
					Indicador Positiu	85,5%	88,0%		
					CAT 2022				



# S/Satisfacció i fidelitat

## Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2017	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P101 Valoreu de 0 a 10 el vostre grau de satisfacció global amb el procediment que us van fer	Satisfacció	8,56	8,16	 <p><b>CAT 2017</b></p> <p><b>CAT 2022</b></p>
UP N 4320 NS/NC 0				
P102 Si poguéssiu triar, tornaríeu a anar al mateix hospital	Sí	92,8%	88,1%	 <p><b>CAT 2017</b></p> <p><b>CAT 2022</b></p>
	No	4,4%	4,5%	
	No n'estic segur	2,9%	7,5%	
UP N 4228 NS/NC 92	Indicador positiu	<b>92,8%</b>	<b>88,1%</b>	

# S/Indicador positiu

## Resultats

### Diferència significativa

**Número en vermell** -> Diferència en negatiu

**Número en verd** -> Diferència en positiu

Pregunta resumida	Catalunya 2017	Catalunya 2022	Diferència 2017 vs 2022
P1 Explicacions sobre funcionament CMA	94,3% ●	93,2% ●	-1,1%
P2 Informació sobre proves preoperatòries	95,3% ●	93,5% ●	<b>-1,8%</b>
P3 Atenció rebuda durant proves preoperatòries	97,1% ●	94,4% ●	<b>-2,6%</b>
P4 Temps d'espera fins intervenció	64,3% ●	66,0% ●	1,7%
P5 Informació del dia de l'intervenció	96,0% ●	93,0% ●	<b>-3,0%</b>
P6 Comoditat espai abans intervenció	88,7% ●	86,9% ●	-1,8%
P7 Puntualitat per entrar al quiròfan	87,7% ●	83,9% ●	<b>-3,8%</b>
P8 Informació de com seria la intervenció	93,0% ●	89,4% ●	<b>-3,5%</b>
P9 Tracte personal de les infermeres	98,1% ●	97,5% ●	-0,6%
P10 Tracte personal del metge	96,5% ●	94,7% ●	<b>-1,8%</b>
P11 Tracte personal dels serveis d'admissions	96,5% ●	95,3% ●	<b>-1,2%</b>
P12 Sensació d'estar en bones mans	97,0% ●	96,3% ●	-0,7%
P13 Va sentir dolor durant l'intervenció	95,7% ●	94,0% ●	<b>-1,7%</b>
P14 Temps en observació abans d'anar a casa	93,6% ●	95,4% ●	1,8%
P15 Informació de com havia anat la intervenció	91,6% ●	87,9% ●	<b>-3,7%</b>
P16 Informació del que havia de fer dies següents	93,5% ●	91,2% ●	<b>-2,3%</b>
P17 Seguiment telefònic l'endemà de la intervenció	93,6% ●	89,6% ●	<b>-4,1%</b>
P18 Facilitar número de telèfon	96,5% ●	88,7% ●	<b>-7,9%</b>
P19 Temps d'espera mentre trucava	80,4% ●	71,6% ●	<b>-8,8%</b>
P20 Atenció rebuda quan va trucar	88,7% ●	85,3% ●	-3,4%
P21 Atenció rebuda primera visita de control	92,6% ●	89,7% ●	<b>-2,9%</b>
P22 Seguiment després intervenció	88,5% ●	87,5% ●	-1,0%
P23 Grau de millora que li ha suposat la intervenció	85,5% ●	88,0% ●	2,5%

Pregunta resumida	Catalunya 2017	Catalunya 2022	Diferència 2017 vs 2022
P101 Grau de satisfacció global	8,56	8,16	<b>-0,41</b>
P102 Continuarà venint?	92,8%	88,1%	<b>-4,7%</b>

# S/Indicador positiu

## Resultats

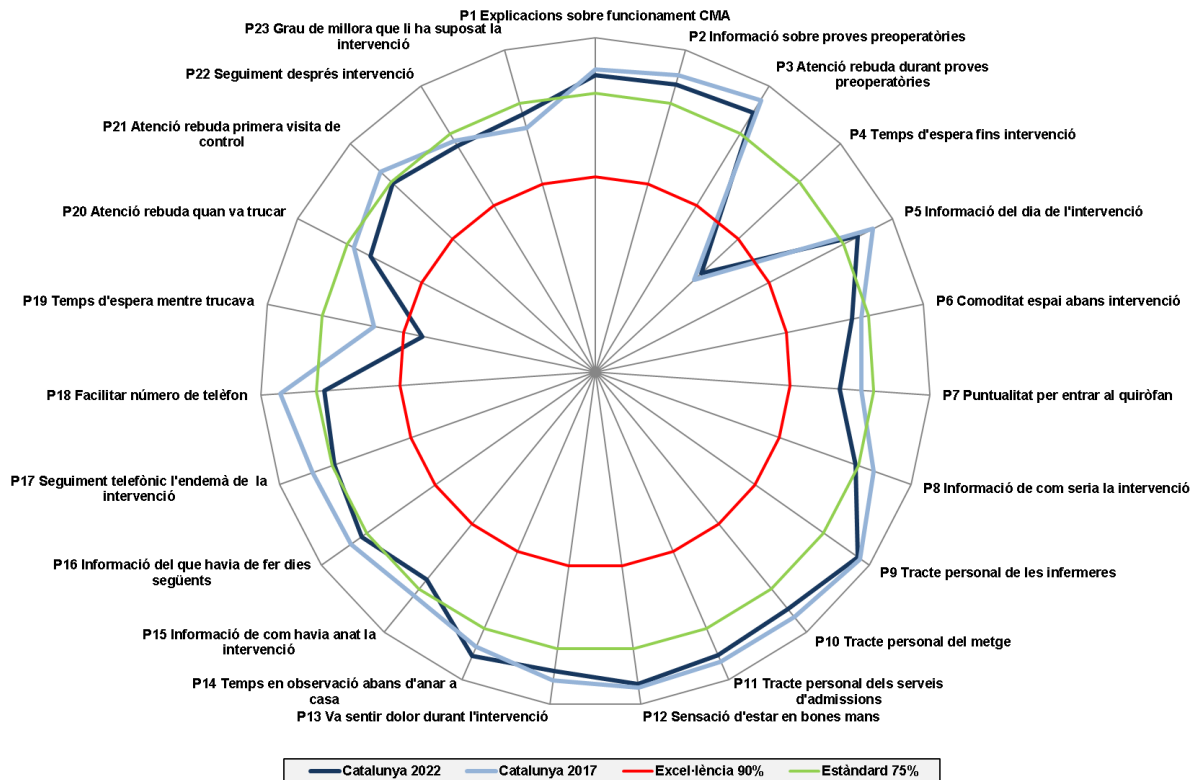
### Ordenació d'ítems

Els ítems referents a l'experiència del pacient són presentats en ordre decreixent segons el número de respostes positives que han assolit.

Pregunta resumida	Catalunya 2017	Catalunya 2022
P9 Tracte personal de les infermeres	98,1% ●	97,5% ●
P12 Sensació d'estar en bones mans	97,0% ●	96,3% ●
P14 Temps en observació abans d'anar a casa	93,6% ●	95,4% ●
P11 Tracte personal dels serveis d'admissions	96,5% ●	95,3% ●
P10 Tracte personal del metge	96,5% ●	94,7% ●
P3 Atenció rebuda durant proves preoperatòries	97,1% ●	94,4% ●
P13 Va sentir dolor durant l'intervenció	95,7% ●	94,0% ●
P2 Informació sobre proves preoperatòries	95,3% ●	93,5% ●
P1 Explicacions sobre funcionament CMA	94,3% ●	93,2% ●
P5 Informació del dia de l'intervenció	96,0% ●	93,0% ●
P16 Informació del que havia de fer dies següents	93,5% ●	91,2% ●
P21 Atenció rebuda primera visita de control	92,6% ●	89,7% ●
P17 Seguiment telefònic l'endemà de la intervenció	93,6% ●	89,6% ●
P8 Informació de com seria la intervenció	93,0% ●	89,4% ●
P18 Facilitar número de telèfon	96,5% ●	88,7% ●
P23 Grau de millora que li ha suposat la intervenció	85,5% ●	88,0% ●
P15 Informació de com havia anat la intervenció	91,6% ●	87,9% ●
P22 Seguiment després intervenció	88,5% ●	87,5% ●
P6 Comoditat espai abans intervenció	88,7% ●	86,9% ●
P20 Atenció rebuda quan va trucar	88,7% ●	85,3% ●
P7 Puntualitat per entrar al quiròfan	87,7% ●	83,9% ●
P19 Temps d'espera mentre trucava	80,4% ●	71,6% ●
P4 Temps d'espera fins intervenció	64,3% ●	66,0% ●

### Gràfic radial:

Representació gràfica dels diversos indicadors positius obtinguts durant l'estudi. Es compara els resultats de l'any 2017 amb els de l'any 2022.



# S/Indicador positiu – Regions Sanitàries

## Alt Pirineu i Aran

Pregunta resumida	Catalunya 2022	UP 732 - Hospital de la Seu d'Urgell	UP 748 - Hospital del Pallars	UP 7493 - Hospital de Cerdanya
P1 Explicacions sobre funcionament CMA	93,2%	95,7%	91,2%	96,3%
P2 Informació sobre proves preoperatòries	93,5%	97,2%	94,6%	96,4%
P3 Atenció rebuda durant proves preoperatòries	94,4%	98,1%	90,2%	96,3%
P4 Temps d'espera fins intervenció	66,0%	81,3% (+)	79,9% (+)	72,7%
P5 Informació del dia de l'intervenció	93,0%	91,1%	95,9%	97,2%
P6 Comoditat espai abans intervenció	86,9%	78,9%	92,2%	97,0% (+)
P7 Puntualitat per entrar al quiròfan	83,9%	85,4%	95,7% (+)	89,9%
P8 Informació de com seria la intervenció	89,4%	94,0%	84,2%	93,8%
P9 Tracte personal de les infermeres	97,5%	100,0%	98,0%	100,0%
P10 Tracte personal del metge	94,7%	96,6%	93,9%	94,2%
P11 Tracte personal dels serveis d'admissions	95,3%	99,1%	96,4%	100,0%
P12 Sensació d'estar en bones mans	96,3%	96,7%	92,3%	96,8%
P13 Va sentir dolor durant l'intervenció	94,0%	95,2%	94,5%	97,6%
P14 Temps en observació abans d'anar a casa	95,4%	93,9%	93,4%	93,4%
P15 Informació de com havia anat la intervenció	87,9%	89,8%	87,2%	88,0%
P16 Informació del que havia de fer dies següents	91,2%	90,8%	88,3%	93,7%
P17 Seguiment telefònic l'endemà de la intervenció	89,6%	87,8%	94,1%	97,0%
P18 Facilitar número de telèfon	88,7%	93,5%	83,2%	90,1%
P19 Temps d'espera mentre trucava	71,6%	63,3%	91,9% (+)	93,6% (+)
P20 Atenció rebuda quan va trucar	85,3%	97,2% (+)	95,9%	98,6% (+)
P21 Atenció rebuda primera visita de control	89,7%	94,7%	90,3%	93,2%
P22 Seguiment després intervenció	87,5%	90,5%	89,7%	90,5%
P23 Grau de millora que li ha suposat la intervenció	88,0%	83,9%	85,2%	90,2%
P101 Grau de satisfacció global	8,16	8,32	8,16	8,51
P102 Continuarà venint?	88,1%	88,1%	87,5%	91,3%

# S/Indicador positiu – Regions Sanitàries

## Lleida

Pregunta resumida	Catalunya 2022	UP 1 - Hospital Arnau de Vilanova	UP 771 - Hospital Santa Maria	UP 834 - Clínica de Ponent
P1 Explicacions sobre funcionament CMA	93,2%	90,4%	93,8%	95,4%
P2 Informació sobre proves preoperatòries	93,5%	92,7%	93,6%	97,1%
P3 Atenció rebuda durant proves preoperatòries	94,4%	93,9%	95,9%	96,9%
P4 Temps d'espera fins intervenció	66,0%	70,9%	65,2%	72,5%
P5 Informació del dia de l'intervenció	93,0%	98,2%	94,8%	94,1%
P6 Comoditat espai abans intervenció	86,9%	83,8%	83,8%	91,7%
P7 Puntualitat per entrar al quiròfan	83,9%	85,2%	77,9%	92,7%
P8 Informació de com seria la intervenció	89,4%	90,1%	89,3%	94,8%
P9 Tracte personal de les infermeres	97,5%	97,4%	97,4%	96,5%
P10 Tracte personal del metge	94,7%	95,7%	98,1%	95,6%
P11 Tracte personal dels serveis d'admissions	95,3%	98,3%	99,4%	96,5%
P12 Sensació d'estar en bones mans	96,3%	97,9%	98,9%	98,2%
P13 Va sentir dolor durant l'intervenció	94,0%	95,6%	95,2%	95,9%
P14 Temps en observació abans d'anar a casa	95,4%	97,0%	98,7%	98,0%
P15 Informació de com havia anat la intervenció	87,9%	86,5%	89,8%	89,7%
P16 Informació del que havia de fer dies següents	91,2%	88,1%	93,2%	93,1%
P17 Seguiment telefònic l'endemà de la intervenció	89,6%	93,9%	90,1%	96,5%
P18 Facilitar número de telèfon	88,7%	92,9%	92,5%	96,4%
P19 Temps d'espera mentre trucava	71,6%	71,0%	74,2%	89,4% (+)
P20 Atenció rebuda quan va trucar	85,3%	84,4%	87,3%	88,3%
P21 Atenció rebuda primera visita de control	89,7%	92,0%	89,3%	91,7%
P22 Seguiment després intervenció	87,5%	87,7%	90,1%	91,8%
P23 Grau de millora que li ha suposat la intervenció	88,0%	90,2%	83,7%	87,6%
P101 Grau de satisfacció global	8,16	8,16	8,38	8,12
P102 Continuarà venint?	88,1%	87,6%	92,9%	88,5%

# S/Indicador positiu – Regions Sanitàries

## Camp de Tarragona

Pregunta resumida	Catalunya 2022	UP 39 - Hospital U. Joan XXIII	UP 767 - Hospital Sant Pau i Santa Tecla	UP 826 - Hospital Pius de Valls	UP 4373 - Hospital del Vendrell
P1 Explicacions sobre funcionament CMA	93,2%	91,6%	91,2%	94,1%	90,0%
P2 Informació sobre proves preoperatòries	93,5%	92,1%	92,0%	94,4%	91,4%
P3 Atenció rebuda durant proves preoperatòries	94,4%	92,7%	92,4%	92,5%	92,5%
P4 Temps d'espera fins intervenció	66,0%	73,4%	66,3%	67,4%	54,0% (-)
P5 Informació del dia de l'intervenció	93,0%	92,9%	90,0%	88,1%	88,5%
P6 Comoditat espai abans intervenció	86,9%	79,2%	91,8%	87,7%	86,4%
P7 Puntualitat per entrar al quiròfan	83,9%	74,6% (-)	86,9%	84,5%	86,9%
P8 Informació de com seria la intervenció	89,4%	90,8%	90,0%	87,8%	87,7%
P9 Tracte personal de les infermeres	97,5%	95,4%	98,1%	96,3%	93,5% (-)
P10 Tracte personal del metge	94,7%	94,0%	94,7%	93,4%	94,2%
P11 Tracte personal dels serveis d'admissions	95,3%	92,1%	93,4%	94,7%	96,4%
P12 Sensació d'estar en bones mans	96,3%	94,4%	94,7%	95,4%	94,7%
P13 Va sentir dolor durant l'intervenció	94,0%	91,4%	89,1%	93,5%	92,4%
P14 Temps en observació abans d'anar a casa	95,4%	90,8%	97,2%	96,2%	98,7%
P15 Informació de com havia anat la intervenció	87,9%	85,4%	91,3%	84,7%	82,2%
P16 Informació del que havia de fer dies següents	91,2%	86,1%	89,8%	87,8%	91,0%
P17 Seguiment telefònic l'endemà de la intervenció	89,6%	90,8%	82,6%	87,9%	88,6%
P18 Facilitar número de telèfon	88,7%	78,2%	89,9%	85,0%	81,8%
P19 Temps d'espera mentre trucava	71,6%	65,2%	55,6%	64,6%	58,8%
P20 Atenció rebuda quan va trucar	85,3%	77,0%	86,1%	77,9%	79,4%
P21 Atenció rebuda primera visita de control	89,7%	85,4%	90,5%	88,1%	86,6%
P22 Seguiment després intervenció	87,5%	88,9%	91,1%	86,2%	84,8%
P23 Grau de millora que li ha suposat la intervenció	88,0%	83,6%	84,1%	84,5%	84,1%
P101 Grau de satisfacció global	8,16	7,72	8,23	7,92	8,05
P102 Continuarà venint?	88,1%	84,8%	90,1%	78,7% (-)	84,6%

# S/Indicador positiu – Regions Sanitàries

## Terres de l'Ebre

Pregunta resumida	Catalunya 2022	UP 836 - Clínica Terres de l'Ebre	UP 975 - Hospital Comarcal d'Amposta
P1 Explicacions sobre funcionament CMA	93,2%	94,0%	91,5%
P2 Informació sobre proves preoperatòries	93,5%	96,9%	93,9%
P3 Atenció rebuda durant proves preoperatòries	94,4%	93,3%	93,3%
P4 Temps d'espera fins intervenció	66,0%	72,3%	57,8%
P5 Informació del dia de l'intervenció	93,0%	95,3%	91,2%
P6 Comoditat espai abans intervenció	86,9%	88,9%	87,0%
P7 Puntualitat per entrar al quiròfan	83,9%	84,3%	84,6%
P8 Informació de com seria la intervenció	89,4%	91,5%	85,9%
P9 Tracte personal de les infermeres	97,5%	96,5%	96,9%
P10 Tracte personal del metge	94,7%	93,9%	91,0%
P11 Tracte personal dels serveis d'admissions	95,3%	91,5%	93,5%
P12 Sensació d'estar en bones mans	96,3%	96,2%	94,8%
P13 Va sentir dolor durant l'intervenció	94,0%	90,2%	93,7%
P14 Temps en observació abans d'anar a casa	95,4%	97,5%	93,3%
P15 Informació de com havia anat la intervenció	87,9%	92,5%	84,5%
P16 Informació del que havia de fer dies següents	91,2%	92,6%	90,6%
P17 Seguiment telefònic l'endemà de la intervenció	89,6%	87,8%	85,9%
P18 Facilitar número de telèfon	88,7%	86,4%	88,8%
P19 Temps d'espera mentre trucava	71,6%	61,3%	70,3%
P20 Atenció rebuda quan va trucar	85,3%	81,7%	86,1%
P21 Atenció rebuda primera visita de control	89,7%	90,3%	91,7%
P22 Seguiment després intervenció	87,5%	85,6%	87,2%
P23 Grau de millora que li ha suposat la intervenció	88,0%	93,3%	84,8%
P101 Grau de satisfacció global	8,16	7,89	7,83
P102 Continuarà venint?	88,1%	89,5%	85,2%



# S/Indicador positiu – Regions Sanitàries

## Girona

Pregunta resumida	Catalunya 2022	UP 100 - Hospital Dr. Josep Tueta	UP 688 - Clínica Girona	UP 719 - Hospital Comarcal de Blanes	UP 723 - Hospital de Campdevàno	UP 724 - Hospital de Figueres	UP 739 - Hospital de Palamós
P1 Explicacions sobre funcionament CMA	93,2%	95,1%	91,3%	91,6%	90,2%	98,1%	93,0%
P2 Informació sobre proves preoperatòries	93,5%	95,7%	90,9%	91,5%	89,7%	97,8%	93,8%
P3 Atenció rebuda durant proves preoperatòries	94,4%	94,5%	91,8%	97,0%	94,0%	96,9%	92,7%
P4 Temps d'espera fins intervenció	66,0%	73,0%	44,8% (-)	50,6% (-)	78,2% (+)	54,9%	75,2%
P5 Informació del dia de la intervenció	93,0%	90,2%	84,8% (-)	92,6%	91,2%	93,6%	90,9%
P6 Comoditat espai abans intervenció	86,9%	81,6%	83,6%	91,0%	92,3%	90,8%	77,7% (-)
P7 Puntualitat per entrar al quiròfan	83,9%	83,7%	86,0%	87,3%	81,3%	77,2%	79,8%
P8 Informació de com seria la intervenció	89,4%	88,3%	89,3%	91,2%	87,2%	91,4%	89,4%
P9 Tracte personal de les infermeres	97,5%	98,0%	98,2%	98,9%	95,8%	97,0%	97,9%
P10 Tracte personal del metge	94,7%	95,8%	87,4% (-)	91,9%	91,0%	96,3%	94,1%
P11 Tracte personal dels serveis d'admissions	95,3%	96,3%	91,0%	99,4%	91,2%	93,7%	94,9%
P12 Sensació d'estar en bones mans	96,3%	97,6%	90,8% (-)	96,6%	92,3%	99,0%	95,5%
P13 Va sentir dolor durant l'intervenció	94,0%	93,6%	92,4%	95,4%	97,5%	91,1%	99,0%
P14 Temps en observació abans d'anar a casa	95,4%	93,9%	92,0%	94,9%	90,3%	92,1%	96,0%
P15 Informació de com havia anat la intervenció	87,9%	90,5%	85,3%	85,2%	90,8%	90,8%	85,9%
P16 Informació del que havia de fer dies següents	91,2%	87,0%	90,5%	90,1%	90,6%	93,2%	95,4%
P17 Seguiment telefònic l'endemà de la intervenció	89,6%	82,7%	88,2%	88,9%	86,2%	95,8%	94,9%
P18 Facilitar número de telèfon	88,7%	84,8%	78,9%	76,3% (-)	80,6%	80,4%	91,0%
P19 Temps d'espera mentre trucava	71,6%	69,0%	76,2%	68,1%	87,9% (+)	81,0%	75,9%
P20 Atenció rebuda quan va trucar	85,3%	72,0%	87,0%	82,3%	87,2%	91,5%	88,5%
P21 Atenció rebuda primera visita de control	89,7%	91,1%	85,3%	87,0%	91,0%	92,5%	86,3%
P22 Seguiment després intervenció	87,5%	89,7%	89,2%	84,2%	92,5%	88,1%	83,8%
P23 Grau de millora que li ha suposat la intervenció	88,0%	94,3%	90,7%	87,8%	88,5%	87,7%	85,6%
P101 Grau de satisfacció global	8,16	8,31	8,01	7,76	8,08	8,39	8,27
P102 Continuarà venint?	88,1%	89,2%	84,0%	87,9%	84,2%	91,8%	91,5%

# S/Indicador positiu – Regions Sanitàries

## Girona

Pregunta resumida	Catalunya 2022	UP 759 - Hospital Sant Jaume de Calella	UP 762 - Hosp. d'Olot i Comarcal de la Garrotxa	UP 770 - Hospital de Santa Caterina
P1 Explicacions sobre funcionament CMA	93,2%	94,5%	91,1%	89,9%
P2 Informació sobre proves preoperatòries	93,5%	93,9%	93,5%	91,0%
P3 Atenció rebuda durant proves preoperatòries	94,4%	96,4%	94,5%	96,2%
P4 Temps d'espera fins intervenció	66,0%	58,4%	73,4%	54,8%
P5 Informació del dia de l'intervenció	93,0%	91,3%	97,0%	94,4%
P6 Comoditat espai abans intervenció	86,9%	82,9%	96,7% (+)	90,4%
P7 Puntualitat per entrar al quiròfan	83,9%	84,6%	88,6%	80,4%
P8 Informació de com seria la intervenció	89,4%	89,1%	88,4%	87,8%
P9 Tracte personal de les infermeres	97,5%	97,8%	98,9%	97,3%
P10 Tracte personal del metge	94,7%	95,6%	94,3%	96,0%
P11 Tracte personal dels serveis d'admissions	95,3%	95,4%	96,8%	95,1%
P12 Sensació d'estar en bones mans	96,3%	98,1%	97,6%	96,1%
P13 Va sentir dolor durant l'intervenció	94,0%	96,0%	94,3%	91,9%
P14 Temps en observació abans d'anar a casa	95,4%	95,6%	92,5%	86,6% (-)
P15 Informació de com havia anat la intervenció	87,9%	88,9%	92,5%	87,0%
P16 Informació del que havia de fer dies següents	91,2%	91,5%	93,1%	94,4%
P17 Seguiment telefònic l'endemà de la intervenció	89,6%	85,8%	90,0%	93,0%
P18 Facilitar número de telèfon	88,7%	91,0%	85,7%	96,6%
P19 Temps d'espera mentre trucava	71,6%	72,1%	85,2%	71,5%
P20 Atenció rebuda quan va trucar	85,3%	78,0%	85,8%	83,1%
P21 Atenció rebuda primera visita de control	89,7%	87,0%	88,4%	88,1%
P22 Seguiment després intervenció	87,5%	84,7%	84,2%	92,6%
P23 Grau de millora que li ha suposat la intervenció	88,0%	91,5%	92,1%	83,4%
P101 Grau de satisfacció global	8,16	8,18	8,36	8,14
P102 Continuarà venint?	88,1%	81,9%	90,9%	90,6%

# S/Indicador positiu – Regions Sanitàries

## Catalunya Central

Pregunta resumida	Catalunya 2022	UP 634 - Centre Hospitalari Althaia	UP 745 - Hospital General Vic	UP 757 - Hospital Comarcal de Sant Bernabé	UP 916 - Hospital General d'Igualda
P1 Explicacions sobre funcionament CMA	93,2%	94,5%	95,3%	90,1%	91,8%
P2 Informació sobre proves preoperatòries	93,5%	91,8%	94,0%	93,9%	93,3%
P3 Atenció rebuda durant proves preoperatòries	94,4%	92,1%	95,0%	93,6%	90,9%
P4 Temps d'espera fins intervenció	66,0%	55,0%	54,8%	67,0%	68,2%
P5 Informació del dia de la intervenció	93,0%	92,8%	94,4%	91,6%	95,1%
P6 Comoditat espai abans intervenció	86,9%	87,0%	85,8%	86,3%	90,4%
P7 Puntualitat per entrar al quiròfan	83,9%	76,0%	87,2%	83,9%	80,4%
P8 Informació de com seria la intervenció	89,4%	86,5%	92,1%	83,8%	92,7%
P9 Tracte personal de les infermeres	97,5%	96,9%	98,8%	99,0%	95,2%
P10 Tracte personal del metge	94,7%	90,4%	96,0%	94,6%	90,1%
P11 Tracte personal dels serveis d'admissions	95,3%	95,8%	99,4%	93,9%	95,5%
P12 Sensació d'estar en bones mans	96,3%	95,1%	98,4%	94,3%	98,5%
P13 Va sentir dolor durant l'intervenció	94,0%	93,7%	95,2%	98,2%	95,1%
P14 Temps en observació abans d'anar a casa	95,4%	97,4%	90,4%	96,5%	93,0%
P15 Informació de com havia anat la intervenció	87,9%	87,3%	91,1%	92,2%	84,7%
P16 Informació del que havia de fer dies següents	91,2%	85,7%	93,0%	92,3%	89,9%
P17 Seguiment telefònic l'endemà de la intervenció	89,6%	88,0%	86,6%	89,6%	96,0%
P18 Facilitar número de telèfon	88,7%	89,9%	93,6%	87,8%	92,1%
P19 Temps d'espera mentre trucava	71,6%	59,1%	81,4%	77,4%	82,0%
P20 Atenció rebuda quan va trucar	85,3%	85,5%	85,6%	87,2%	91,0%
P21 Atenció rebuda primera visita de control	89,7%	87,9%	89,4%	91,5%	87,7%
P22 Seguiment després intervenció	87,5%	84,1%	85,2%	81,8%	82,7%
P23 Grau de millora que li ha suposat la intervenció	88,0%	84,3%	89,2%	82,6%	86,1%
P101 Grau de satisfacció global	8,16	7,99	8,26	7,95	7,95
P102 Continuarà venint?	88,1%	89,9%	90,1%	83,0%	87,9%

# S/Indicador positiu – Regions Sanitàries

## Barcelona ciutat

Pregunta resumida	Catalunya 2022	UP 718 - Hospital Clínic i Provincial de Barcelona	UP 726 - Hospital Dos de Maig de Barcelona	UP 746 - Hospital del Mar	UP 769 - Hospital Sant Rafael	UP 772 - Hospital de la Santa Creu i Sant Pau	UP 6046 - Hospital U. Vall d'Hebron
P1 Explicacions sobre funcionament CMA	93,2%	95,1%	96,3%	95,3%	94,6%	99,2%	89,1%
P2 Informació sobre proves preoperatòries	93,5%	94,8%	95,1%	96,1%	98,7%	96,1%	90,2%
P3 Atenció rebuda durant proves preoperatòries	94,4%	96,1%	97,3%	98,0%	96,6%	96,2%	94,3%
P4 Temps d'espera fins intervenció	66,0%	66,0%	62,9%	64,4%	84,6% (+)	79,5% (+)	71,8%
P5 Informació del dia de l'intervenció	93,0%	97,1%	94,9%	93,0%	97,7%	97,4%	94,0%
P6 Comoditat espai abans intervenció	86,9%	90,3%	85,9%	88,1%	88,7%	95,3%	85,0%
P7 Puntualitat per entrar al quiròfan	83,9%	86,0%	91,5%	84,1%	95,7% (+)	97,8% (+)	78,9%
P8 Informació de com seria la intervenció	89,4%	88,0%	89,8%	92,7%	92,3%	95,8%	90,1%
P9 Tracte personal de les infermeres	97,5%	98,7%	98,3%	96,8%	98,9%	99,4%	96,8%
P10 Tracte personal del metge	94,7%	99,3%	94,4%	98,7%	95,8%	99,2%	93,6%
P11 Tracte personal dels serveis d'admissions	95,3%	94,6%	96,8%	94,2%	93,3%	98,5%	94,4%
P12 Sensació d'estar en bones mans	96,3%	97,4%	97,6%	99,0%	96,9%	100,0%	94,1%
P13 Va sentir dolor durant l'intervenció	94,0%	94,7%	93,7%	95,5%	93,6%	98,6%	97,1%
P14 Temps en observació abans d'anar a casa	95,4%	94,1%	95,9%	97,6%	100,0%	99,4%	95,4%
P15 Informació de com havia anat la intervenció	87,9%	87,1%	89,4%	94,1%	92,5%	93,3%	84,8%
P16 Informació del que havia de fer dies següents	91,2%	93,2%	93,0%	90,1%	94,5%	95,8%	90,2%
P17 Seguiment telefònic l'endemà de la intervenció	89,6%	91,3%	89,2%	93,0%	93,2%	88,5%	93,8%
P18 Facilitar número de telèfon	88,7%	93,4%	91,3%	91,7%	93,0%	91,8%	90,6%
P19 Temps d'espera mentre trucava	71,6%	76,9%	70,3%	69,6%	60,9%	69,6%	70,1%
P20 Atenció rebuda quan va trucar	85,3%	89,2%	80,8%	84,5%	82,0%	86,2%	80,5%
P21 Atenció rebuda primera visita de control	89,7%	90,2%	91,8%	91,4%	90,8%	96,0%	88,3%
P22 Seguiment després intervenció	87,5%	90,1%	93,1%	94,6%	92,4%	91,6%	89,9%
P23 Grau de millora que li ha suposat la intervenció	88,0%	91,8%	94,5%	86,3%	89,1%	95,2%	91,8%
P101 Grau de satisfacció global	8,16	8,55	8,48	8,51	8,60	8,83	8,16
P102 Continuarà venint?	88,1%	94,8%	87,2%	86,7%	92,4%	96,5% (+)	90,0%

# S/Indicador positiu – Regions Sanitàries

## Zona Metropolitana Barcelona Nord

Pregunta resumida	Catalunya 2022	UP 272 - Hospital U. Germans Trias i Pujol	UP 729 - Hospital Mútua de Terrassa	UP 734 - Hospital de l'Esperit Sant	UP 741 - Hospital de Sabadell	UP 743 - Hospital de Sant Celoni	UP 744 - Hospital de Terrassa
P1 Explicacions sobre funcionament CMA	93,2%	91,5%	94,4%	90,8%	94,3%	97,0%	96,9%
P2 Informació sobre proves preoperatòries	93,5%	91,1%	91,7%	97,6%	98,6%	90,8%	91,9%
P3 Atenció rebuda durant proves preoperatòries	94,4%	91,4%	94,7%	95,1%	99,0%	93,2%	96,9%
P4 Temps d'espera fins intervenció	66,0%	66,3%	60,2%	68,4%	67,7%	61,5%	63,1%
P5 Informació del dia de l'intervenció	93,0%	92,2%	89,1%	90,6%	95,2%	91,8%	95,3%
P6 Comoditat espai abans intervenció	86,9%	<b>77,3% (-)</b>	89,0%	86,2%	86,7%	<b>78,3% (-)</b>	88,3%
P7 Puntualitat per entrar al quiròfan	83,9%	82,2%	82,4%	83,2%	85,1%	83,0%	85,6%
P8 Informació de com seria la intervenció	89,4%	88,7%	85,0%	90,4%	<b>97,8% (+)</b>	90,1%	87,9%
P9 Tracte personal de les infermeres	97,5%	96,9%	99,0%	95,6%	99,0%	99,1%	99,1%
P10 Tracte personal del metge	94,7%	96,7%	94,1%	95,2%	95,5%	94,4%	94,8%
P11 Tracte personal dels serveis d'admissions	95,3%	91,8%	96,8%	96,4%	94,1%	91,9%	100,0%
P12 Sensació d'estar en bones mans	96,3%	95,8%	99,3%	96,6%	98,2%	97,4%	98,3%
P13 Va sentir dolor durant l'intervenció	94,0%	96,6%	90,3%	89,0%	90,9%	98,9%	94,3%
P14 Temps en observació abans d'anar a casa	95,4%	95,9%	96,7%	93,0%	96,5%	94,0%	95,6%
P15 Informació de com havia anat la intervenció	87,9%	87,5%	85,7%	86,1%	<b>96,8% (+)</b>	85,6%	86,9%
P16 Informació del que havia de fer dies següents	91,2%	92,9%	89,0%	90,9%	95,2%	87,8%	90,3%
P17 Seguiment telefònic l'endemà de la intervenció	89,6%	88,7%	87,9%	87,2%	91,7%	92,2%	82,2%
P18 Facilitar número de telèfon	88,7%	96,3%	85,8%	<b>78,7% (-)</b>	90,0%	91,6%	87,9%
P19 Temps d'espera mentre trucava	71,6%	62,4%	65,6%	73,4%	78,8%	<b>54,4% (-)</b>	<b>51,8% (-)</b>
P20 Atenció rebuda quan va trucar	85,3%	82,2%	80,9%	87,5%	92,1%	85,0%	82,6%
P21 Atenció rebuda primera visita de control	89,7%	87,3%	89,1%	94,3%	92,4%	82,6%	89,6%
P22 Seguiment després intervenció	87,5%	87,8%	88,2%	87,5%	95,6%	81,8%	87,8%
P23 Grau de millora que li ha suposat la intervenció	88,0%	86,0%	91,6%	94,7%	93,8%	83,8%	86,2%
P101 Grau de satisfacció global	8,16	8,02	8,12	8,07	8,41	7,90	8,04
P102 Continuaria venint?	88,1%	86,3%	87,4%	90,2%	93,9%	<b>79,2% (-)</b>	91,9%

# S/Indicador positiu – Regions Sanitàries

## Zona Metropolitana Barcelona Nord

Pregunta resumida	Catalunya 2022	UP 750 - Hospital General de Granollers	UP 753 - Hospital Municipal de Badalona	UP 908 - Hospital de Mollet	UP 1425 - Hospital de Mataró
P1 Explicacions sobre funcionament CMA	93,2%	92,8%	94,8%	88,8%	93,3%
P2 Informació sobre proves preoperatòries	93,5%	92,4%	96,3%	87,7%	87,8%
P3 Atenció rebuda durant proves preoperatòries	94,4%	94,6%	98,1%	90,6%	91,0%
P4 Temps d'espera fins intervenció	66,0%	61,6%	81,6% (+)	44,1% (-)	56,4%
P5 Informació del dia de l'intervenció	93,0%	90,2%	97,9%	89,2%	90,7%
P6 Comoditat espai abans intervenció	86,9%	85,0%	93,0%	88,7%	91,3%
P7 Puntualitat per entrar al quiròfan	83,9%	79,2%	88,1%	76,3%	82,6%
P8 Informació de com seria la intervenció	89,4%	90,0%	94,8%	89,8%	84,5%
P9 Tracte personal de les infermeres	97,5%	97,2%	97,8%	95,7%	99,1%
P10 Tracte personal del metge	94,7%	92,7%	97,0%	93,5%	95,0%
P11 Tracte personal dels serveis d'admissions	95,3%	96,5%	100,0%	89,5% (-)	94,7%
P12 Sensació d'estar en bones mans	96,3%	93,9%	96,5%	97,6%	98,2%
P13 Va sentir dolor durant l'intervenció	94,0%	93,4%	92,7%	90,0%	94,8%
P14 Temps en observació abans d'anar a casa	95,4%	97,4%	96,9%	99,1%	97,5%
P15 Informació de com havia anat la intervenció	87,9%	88,2%	89,5%	84,0%	83,2%
P16 Informació del que havia de fer dies següents	91,2%	92,2%	93,1%	89,4%	90,3%
P17 Seguiment telefònic l'endemà de la intervenció	89,6%	94,9%	95,5%	75,8% (-)	89,5%
P18 Facilitar número de telèfon	88,7%	93,0%	97,2%	83,0%	83,5%
P19 Temps d'espera mentre trucava	71,6%	69,4%	81,5%	71,3%	63,0%
P20 Atenció rebuda quan va trucar	85,3%	84,8%	94,1%	75,3%	84,1%
P21 Atenció rebuda primera visita de control	89,7%	91,1%	94,2%	88,6%	89,5%
P22 Seguiment després intervenció	87,5%	91,4%	84,8%	73,3% (-)	82,8%
P23 Grau de millora que li ha suposat la intervenció	88,0%	91,2%	86,5%	87,9%	90,1%
P101 Grau de satisfacció global	8,16	8,10	8,36	7,87	8,20
P102 Continuarà venint?	88,1%	85,6%	90,5%	81,7%	89,8%

# S/Indicador positiu – Regions Sanitàries

## Zona Metropolitana Barcelona Sud

Pregunta resumida	Catalunya 2022	UP 146 - Hospital de Viladecans	UP 148 - Hospital Universitari de Bellvitge	UP 725 - Hospital de l'Hospitalet	UP 742 - Parc Sanitari Sant Joan de Déu - HG	UP 754 - Hospital Residència Sant Camil	UP 764 - Hospital Sant Joan de Déu (Martorell)
P1 Explicacions sobre funcionament CMA	93,2%	91,0%	94,8%	89,6%	93,3%	92,5%	94,3%
P2 Informació sobre proves preoperatòries	93,5%	91,8%	96,3%	90,8%	89,8%	92,7%	90,7%
P3 Atenció rebuda durant proves preoperatòries	94,4%	92,8%	98,5%	95,0%	91,8%	93,8%	90,6%
P4 Temps d'espera fins intervenció	66,0%	72,6%	61,9%	64,2%	58,1%	63,6%	60,5%
P5 Informació del dia de l'intervenció	93,0%	97,1%	92,6%	92,6%	91,7%	91,4%	91,5%
P6 Comoditat espai abans intervenció	86,9%	85,9%	91,4%	78,5%	89,8%	82,2%	78,1% (-)
P7 Puntualitat per entrar al quiròfan	83,9%	82,8%	77,7%	84,9%	80,9%	79,5%	82,4%
P8 Informació de com seria la intervenció	89,4%	88,4%	89,0%	91,2%	88,3%	85,1%	90,6%
P9 Tracte personal de les infermeres	97,5%	95,9%	100,0%	93,9%	96,3%	95,7%	98,9%
P10 Tracte personal del metge	94,7%	95,8%	96,0%	94,9%	94,8%	93,8%	96,2%
P11 Tracte personal dels serveis d'admissions	95,3%	93,9%	99,0%	91,5%	94,5%	93,7%	98,7%
P12 Sensació d'estar en bones mans	96,3%	96,8%	96,9%	90,9% (-)	96,7%	91,5% (-)	97,5%
P13 Va sentir dolor durant l'intervenció	94,0%	94,8%	97,5%	94,1%	93,8%	90,9%	91,9%
P14 Temps en observació abans d'anar a casa	95,4%	94,7%	93,4%	97,2%	94,8%	97,0%	95,1%
P15 Informació de com havia anat la intervenció	87,9%	88,2%	89,2%	87,1%	87,2%	83,8%	87,2%
P16 Informació del que havia de fer dies següents	91,2%	95,3%	90,1%	91,9%	94,2%	90,8%	89,0%
P17 Seguiment telefònic l'endemà de la intervenció	89,6%	91,3%	94,4%	89,1%	89,7%	88,0%	85,1%
P18 Facilitar número de telèfon	88,7%	94,2%	93,7%	89,8%	85,6%	84,5%	86,3%
P19 Temps d'espera mentre trucava	71,6%	85,6%	70,4%	84,6%	70,8%	52,5% (-)	56,2%
P20 Atenció rebuda quan va trucar	85,3%	90,0%	82,2%	88,6%	85,8%	72,8%	86,2%
P21 Atenció rebuda primera visita de control	89,7%	89,3%	88,2%	90,0%	89,5%	85,0%	90,0%
P22 Seguiment després intervenció	87,5%	85,8%	89,5%	86,3%	83,1%	87,2%	83,9%
P23 Grau de millora que li ha suposat la intervenció	88,0%	88,1%	88,5%	84,0%	83,3%	86,9%	84,9%
P101 Grau de satisfacció global	8,16	8,42	8,41	8,07	8,01	8,07	8,07
P102 Continuarà venint?	88,1%	91,0%	92,8%	87,3%	88,7%	81,7%	82,1%

# S/Indicador positiu – Regions Sanitàries

## Zona Metropolitana Barcelona Sud

Pregunta resumida	Catalunya 2022	UP 1012 - Hospital Comarcal Alt Penedès	UP 5994 - Hospital Sant Joan Despí - Mosiès Brogi
P1 Explicacions sobre funcionament CMA	93,2%	91,7%	<b>86,7% (-)</b>
P2 Informació sobre proves preoperatòries	93,5%	95,6%	88,9%
P3 Atenció rebuda durant proves preoperatòries	94,4%	97,9%	90,9%
P4 Temps d'espera fins intervenció	66,0%	59,2%	76,5%
P5 Informació del dia de l'intervenció	93,0%	92,0%	96,0%
P6 Comoditat espai abans intervenció	86,9%	88,1%	92,1%
P7 Puntualitat per entrar al quiròfan	83,9%	89,9%	86,8%
P8 Informació de com seria la intervenció	89,4%	86,1%	83,1%
P9 Tracte personal de les infermeres	97,5%	98,3%	95,3%
P10 Tracte personal del metge	94,7%	95,9%	94,2%
P11 Tracte personal dels serveis d'admissions	95,3%	98,1%	92,7%
P12 Sensació d'estar en bones mans	96,3%	98,1%	91,9%
P13 Va sentir dolor durant l'intervenció	94,0%	93,8%	89,1%
P14 Temps en observació abans d'anar a casa	95,4%	96,5%	97,2%
P15 Informació de com havia anat la intervenció	87,9%	90,1%	84,8%
P16 Informació del que havia de fer dies següents	91,2%	90,9%	92,7%
P17 Seguiment telefònic l'endemà de la intervenció	89,6%	86,5%	92,4%
P18 Facilitar número de telèfon	88,7%	86,8%	92,4%
P19 Temps d'espera mentre trucava	71,6%	75,5%	70,6%
P20 Atenció rebuda quan va trucar	85,3%	91,9%	81,1%
P21 Atenció rebuda primera visita de control	89,7%	88,9%	84,9%
P22 Seguiment després intervenció	87,5%	84,0%	85,8%
P23 Grau de millora que li ha suposat la intervenció	88,0%	84,4%	83,0%
P101 Grau de satisfacció global	8,16	8,01	7,75
P102 Continuarria venint?	88,1%	89,1%	84,9%



# S/Conclusions

## Resultats

- Els resultats de l'estudi de CMA de l'any 2022 mostren que més de la meitat dels ítems inclosos en el qüestionari reben valoracions per sobre el 90%, situant-se en l'àrea d'excel·lència.
- Els ítems relacionats amb l'atenció rebuda per telèfon, però, presenten una disminució comuna en tots ells, sent la l'ítem P19 "Temps d'espera quan va trucar a l'hospital per algun dubte o incidències després de la intervenció" una de les més accentuades, passant del 80,4% l'any 2017 al 71,6% durant l'edició de l'any 2022. Tant el seguiment telefònic l'endemà de la intervenció així com l'atenció rebuda per telèfon si s'ha necessitat contactar amb el centre també obtenen valoracions inferiors a l'anterior edició.
- Finalment, tots aquells ítems que fan referència al tracte dels professionals són valorats dintre de l'àrea d'excel·lència, situant-se per sobre del 90% de respostes positives. Del conjunt de variables relacionades amb aquest àmbit (tracte i professionalitat), el tracte personal dels infermers i infermeres és el més ben valorat de tot l'estudi, situant-se en una valoració del 97,5%.



**Generalitat  
de Catalunya**

**/Salut**