

**PLA D'ENQUESTES
DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS
DEL CATSALUT PER LÍNIA DE SERVEI**

**ATENCIÓ HOSPITALÀRIA
2015**

RESULTATS PER CENTRE

Hospital de Figueres - UP 724

Subdirecció

Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat

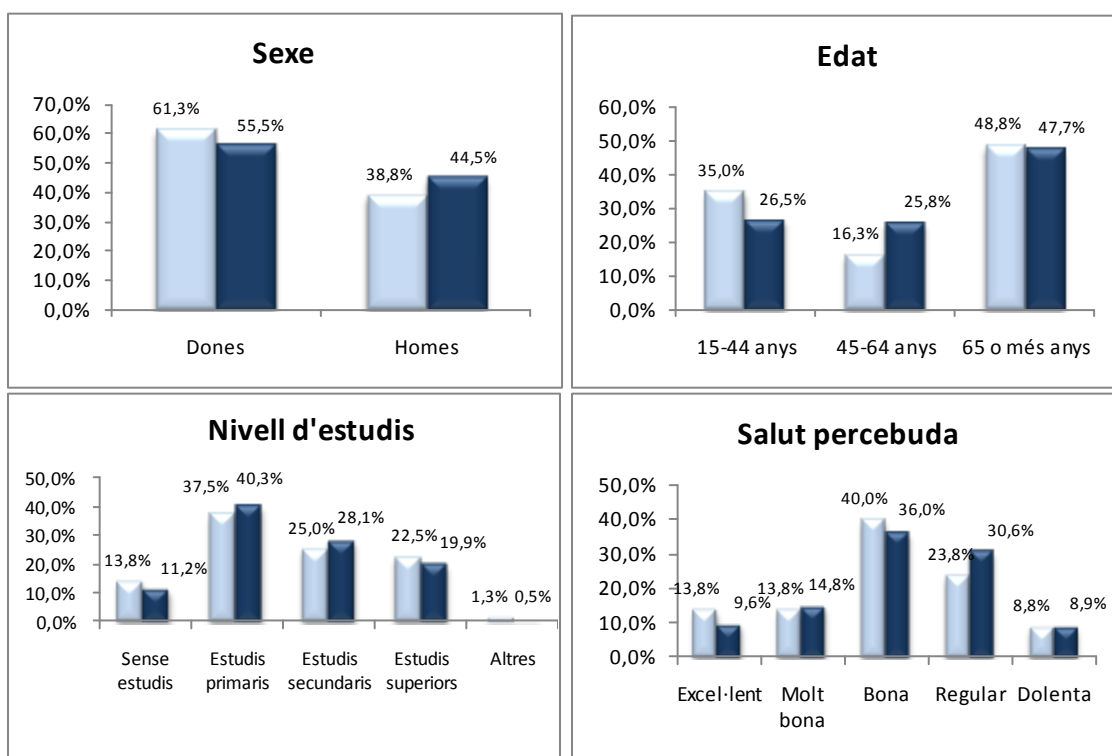
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

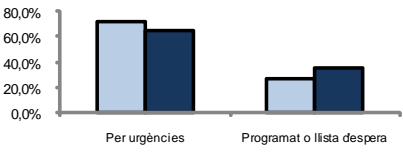
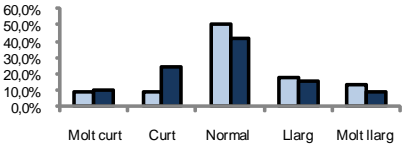
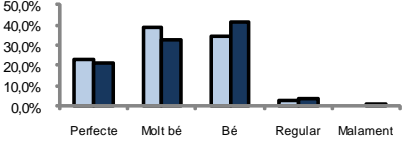
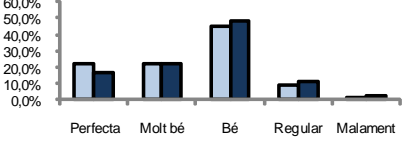
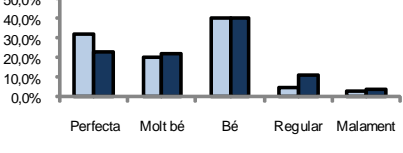
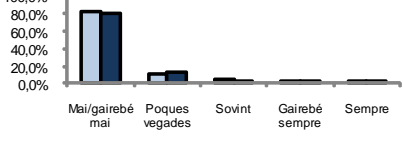
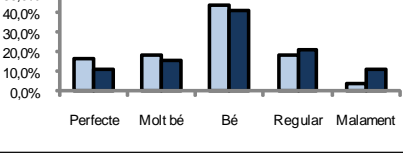
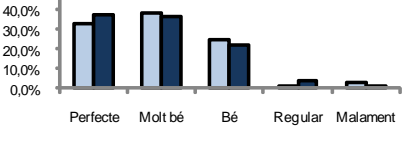
	Nombre d'enquestes
Hospital de Figueres	80
CATALUNYA	4691

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 2015
CATALUNYA 2015



B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
FILTRE Va ingressar per urgències o tenia el dia d'ingrés programat amb antelació?	Per urgències	72,5%	
	Programat o llista d'espera	27,5%	
N 80 NS/NC 0			
P1 Com valora el temps que va estar a la llista d'espera fins al seu ingrés?	Molt curt	9,1%	
	Curt	9,1%	
	Normal	50,0%	
	Llarg	18,2%	
N 22 NS/NC 0	Molt llarg	13,6%	
P2 Un cop a l'habitació, què li van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital?	Perfecte	23,2%	
	Molt bé	39,1%	
	Bé	34,8%	
N 69 NS/NC 1	Regular	2,9%	
No em van donar cap explicació	Malament	0,0%	
P3 Valori en general la comoditat de l'habitació	Perfecta	22,1%	
	Molt bé	22,1%	
	Bé	45,5%	
	Regular	9,1%	
N 77 NS/NC 3	Malament	1,3%	
P4 Què li va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit?	Perfecta	31,6%	
	Molt bé	20,3%	
	Bé	40,5%	
	Regular	5,1%	
N 79 NS/NC 1	Malament	2,5%	
P5 Va tenir problemes o inconvenients pel fet de compartir habitació amb un altre pacient?	Mai/gairebé mai	81,6%	
	Poques vegades	10,2%	
	Sovint	4,1%	
	Gairebé sempre	2,0%	
N 49 NS/NC 5	Sempre	2,0%	
Vaig estar sol			
P6 De vegades els problemes de salut fan que no es pugui menjar de tot i cal fer algun tipus de dieta, tenint en compte això, què li va semblar el menjar de l'hospital?	Perfecte	16,7%	
	Molt bé	17,9%	
	Bé	43,6%	
	Regular	17,9%	
N 78 NS/NC 2	Malament	3,8%	
P7 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	32,5%	
	Molt bé	38,8%	
	Bé	25,0%	
	Regular	1,3%	
N 80 NS/NC 0	Malament	2,5%	

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P8 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè els metges?	Perfecte	38,0%	
	Molt bé	34,2%	
	Bé	24,1%	
	Regular	3,8%	
	Malament	0,0%	
N 79 NS/NC 1			
P9 Com valora el tracte personal, amabilitat, del personal del servei d'admissions?	Perfecte	27,0%	
	Molt bé	31,7%	
	Bé	39,7%	
	Regular	1,6%	
N 63 NS/NC 0			
No hi vaig tenir contacte	Malament	0,0%	
FILTRE E1 van operar mentre estava a l'hospital?	Si	32,5%	
	No	67,5%	
N 80 NS/NC 0			
P10 Com valora la informació que li van donar sobre l'operació que li van fer?	Perfecta	30,8%	
	Molt bé	34,6%	
	Bé	19,2%	
	Regular	11,5%	
N 26 NS/NC 0			
No em van donar informació	Malament	3,8%	
P11 Que li va semblar les explicacions que li van donar sobre el seu problema de salut, la seva malaltia?	Perfecta	35,1%	
	Molt bé	22,1%	
	Bé	35,1%	
	Regular	6,5%	
N 77 NS/NC 0			
No em van donar informació	Malament	1,3%	
P12 Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	Perfecta	26,0%	
	Molt bé	31,2%	
	Bé	33,8%	
	Regular	9,1%	
N 77 NS/NC 0			
No em van fer proves	Regular	9,1%	
No em van donar informació	Malament	0,0%	
P13 Quina disposició tenien els professionals que el van atendre per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupava de la seva salut?	Perfecta	26,0%	
	Molt bé	28,6%	
	Bé	35,1%	
	Regular	9,1%	
	Malament	1,3%	
N 77 NS/NC 3			
P14 Què li va semblar la predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió?	Perfecta	35,4%	
	Molt bé	19,0%	
	Bé	39,2%	
	Regular	5,1%	
	Malament	1,3%	
N 79 NS/NC 1			
P15 Li van demanar el consentiment informat abans de fer-li l'operació o les proves?	Si	75,3%	
	No	10,4%	
	No ho recordo	14,3%	
N 77 NS/NC 1			
No em van donar informació			

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P16 Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	84,6%	
	Gairebé sempre	7,7%	
	Sovint	3,8%	
	Poques vegades	3,8%	
	Mai/mai gairebé mai	0,0%	
N 78 NS/NC 2			
P17 La informació que li van donar els diferents professionals sobre el seu problema de salut era coherent?	Sempre	76,0%	
	Gairebé sempre	12,0%	
	Sovint	6,7%	
	Poques vegades	4,0%	
	Mai/mai gairebé mai	1,3%	
N 75 NS/NC 5			
P18 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat?	Perfecte	33,8%	
	Molt bé	23,8%	
	Bé	36,3%	
	Regular	5,0%	
	Malament	1,3%	
N 80 NS/NC 0			
P19 Quan tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?	Sempre	85,1%	
	Gairebé sempre	7,5%	
	Sovint	6,0%	
	Poques vegades	1,5%	
	Mai/mai gairebé mai	0,0%	
N 67 NS/NC 1			
No vaig tenir dolor 12			
P20 El seus familiars o acompanyants van tenir la informació necessària?	Sempre	81,1%	
	Gairebé sempre	9,5%	
	Sovint	4,1%	
	Poques vegades	5,4%	
	Mai/mai gairebé mai	0,0%	
N 74 NS/NC 1			
No tenia familiars 5			
P21 Quan va marxar de l'hospital va entendre tot el que havia de fer?	Perfectament	51,3%	
	Molt bé	12,8%	
	Bé	30,8%	
	Regular	5,1%	
	Malament	0,0%	
N 78 NS/NC 1			
No em van explicar res 1			
P22 En general, com valora el funcionament de l'hospital?	Perfecte	30,0%	
	Molt bé	25,0%	
	Bé	35,0%	
	Regular	8,8%	
	Malament	1,3%	
N 80 NS/NC 0			
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu hospital	Satisfacció	8,49	
N 80 NS/NC 0			
P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest hospital?	Sí	88,8%	
	No	2,5%	
	No n'estic segur	8,8%	
N 80 NS/NC 0			

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 2012	UP 2015	Catalunya
P1 Temps a la llista d'espera	90,0%	68,2%	75,8%
P2 Explicacions funcionament hospital	94,6%	97,1%	95,2%
P3 La comoditat de l'habitació	89,2%	89,6%	86,9%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	82,9%	92,4%	84,5%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	95,2%	91,8%	92,2%
P6 El menjar de l'hospital	84,2%	78,2%	67,8%
P7 Tracte personal de les infermeres	95,4%	96,3%	95,6%
P8 Tracte personal del metge	95,4%	96,2%	96,1%
P9 Tracte personal personal d'admissions	97,5%	98,4%	95,3%
P10 Informació sobre l'operació	93,0%	84,6%	92,7%
P11 Informació sobre la seva malaltia	91,7%	92,2%	92,5%
P12 Informació sobre les proves	87,5%	90,9%	93,5%
P13 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	89,5%	89,6%	90,8%
P14 Donar la seva opinió	91,7%	93,7%	91,4%
P15 Li van demanar el consentiment informat	77,6%	75,3%	75,5%
P16 Sentir-se en bones mans	93,0%	96,2%	95,3%
P17 Informació coherent	91,1%	94,7%	93,9%
P18 Respecte a la seva intimitat	96,5%	93,8%	92,1%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	94,5%	98,5%	96,2%
P20 Familiars van tenir informació necessària	90,2%	94,6%	94,8%
P21 Explicacions quan va marxar de l'hospital	94,0%	94,9%	96,2%
P22 Funcionament de l'hospital	92,0%	90,0%	90,1%
P101 Grau de satisfacció global	8,33	8,49	8,43
P102 Continuaria venint?	85,1%	88,8%	89,9%

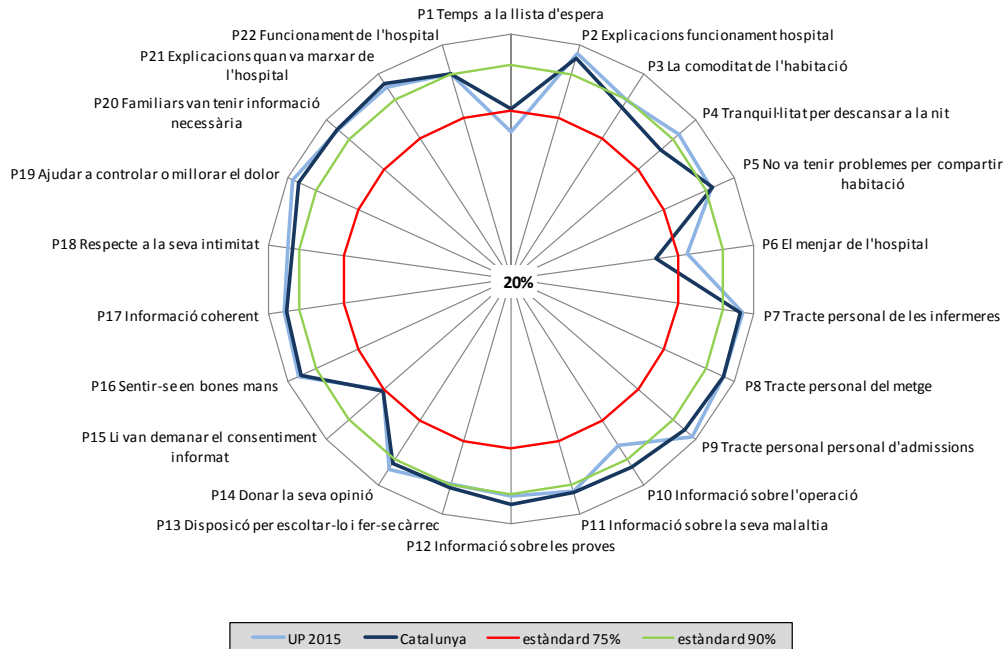
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2015 en relació a Catalunya 2015.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de la UP l'any 2015 en relació a Catalunya 2015.

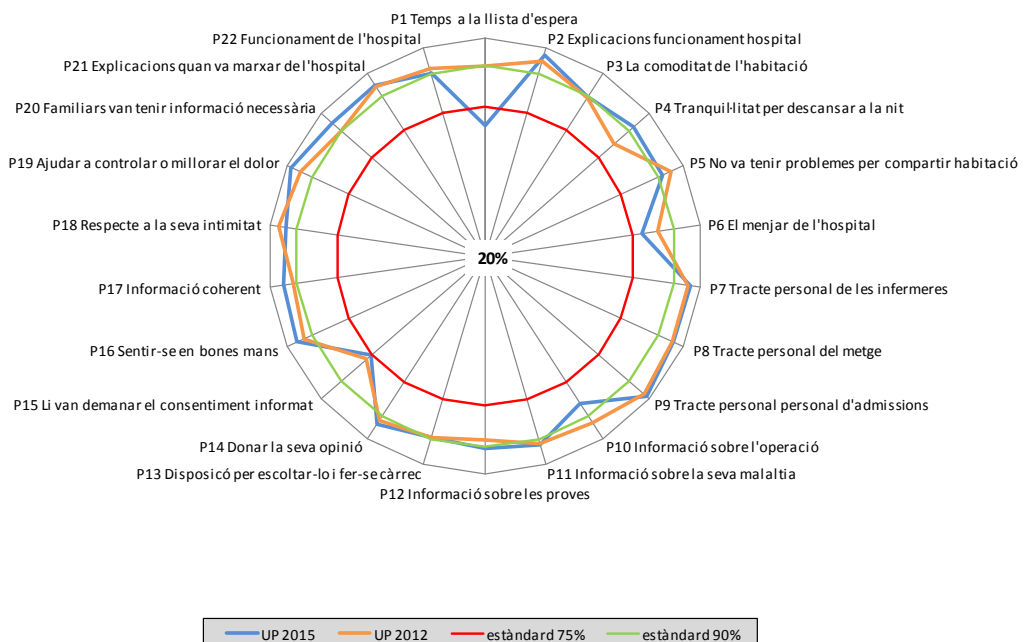
D. Representació gràfica radial de les preguntes

Els gràfics radials, que apareixen a continuació, mostren de manera visual l'indicador positiu per a cada pregunta.

D.1. Comparació de la UP 2015 amb Catalunya 2015



D.2. Comparació de la UP 2015 amb la UP 2012



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 2015	Millors resultats
P1 Temps a la llista d'espera	68,2%	96,0%
P2 Explicacions funcionament hospital	97,1%	100,0%
P3 La comoditat de l'habitació	89,6%	100,0%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	92,4%	95,0%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	91,8%	100,0%
P6 El menjar de l'hospital	78,2%	89,0%
P7 Tracte personal de les infermeres	96,3%	100,0%
P8 Tracte personal del metge	96,2%	100,0%
P9 Tracte personal personal d'admissions	98,4%	100,0%
P10 Informació sobre l'operació	84,6%	100,0%
P11 Informació sobre la seva malaltia	92,2%	100,0%
P12 Informació sobre les proves	90,9%	100,0%
P13 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	89,6%	98,7%
P14 Donar la seva opinió	93,7%	100,0%
P15 Li van demanar el consentiment informat	75,3%	92,4%
P16 Sentir-se en bones mans	96,2%	100,0%
P17 Informació coherent	94,7%	100,0%
P18 Respecte a la seva intimitat	93,8%	98,8%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	98,5%	100,0%
P20 Familiars van tenir informació necessària	94,6%	100,0%
P21 Explicacions quan va marxar de l'hospital	94,9%	100,0%
P22 Funcionament de l'hospital	90,0%	98,7%
P101 Grau de satisfacció global	8,49	8,91
P102 Continuaria venint?	88,8%	98,8%