

**PLA D'ENQUESTES
DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS
DEL CATSALUT PER LÍNIA DE SERVEI
ATENCIÓ ESPECIALITZADA AMBULATÒRIA
2017
RESULTATS PER CENTRE**

Hospital de Figueres - UP 724

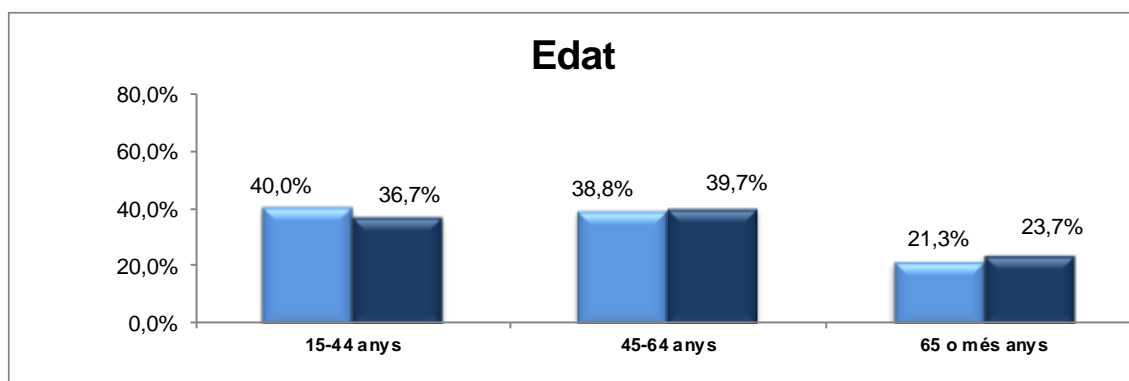
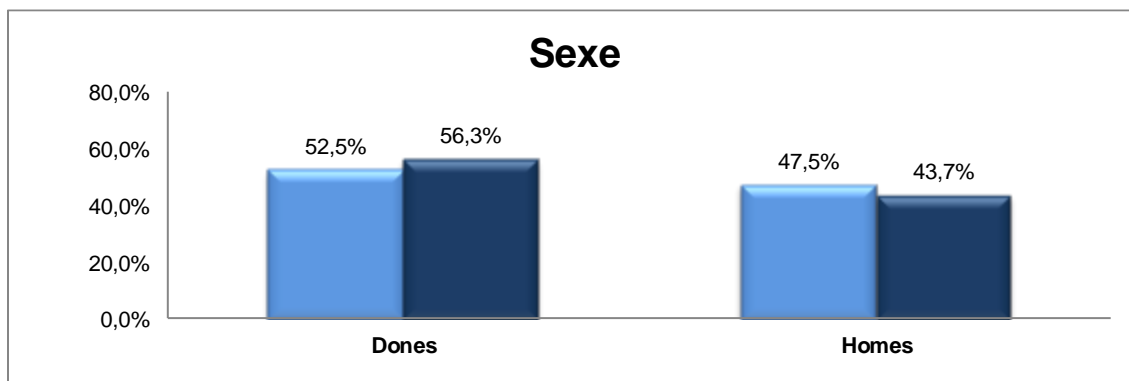
**Àrea Sanitària
Divisió d'Atenció al Ciutadà - Unitat de Qualitat**

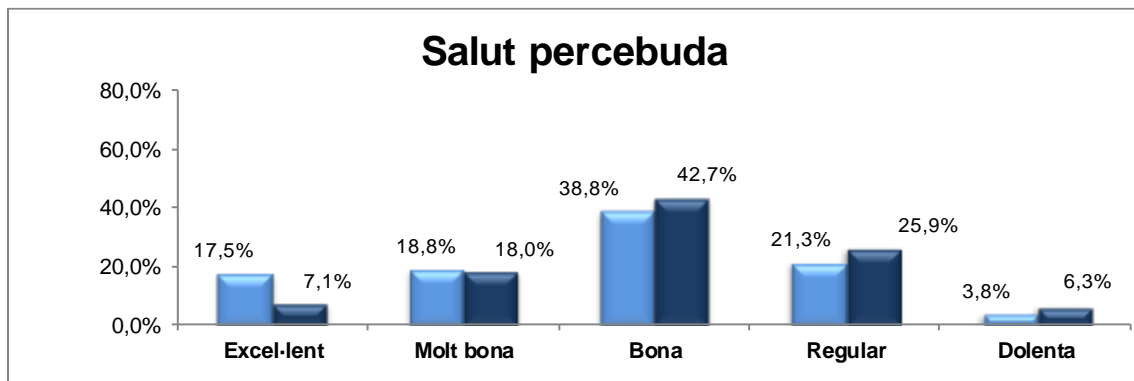
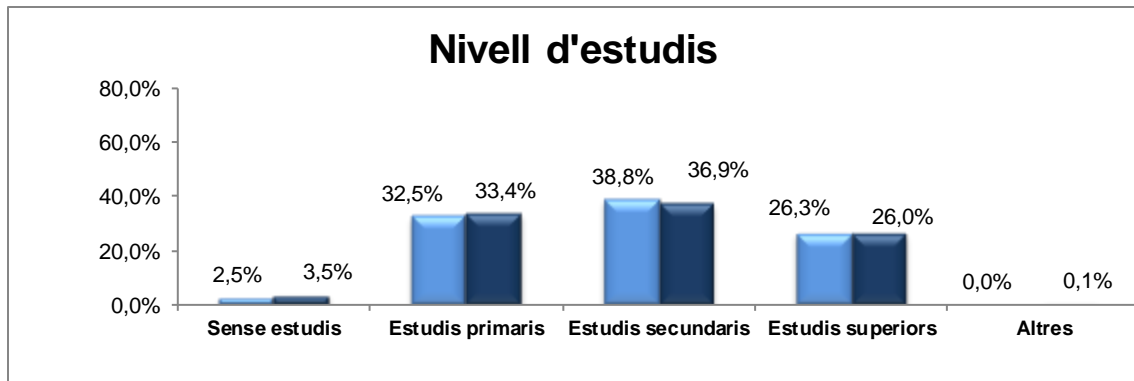
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Hospital de Figueres	80
CATALUNYA	5298

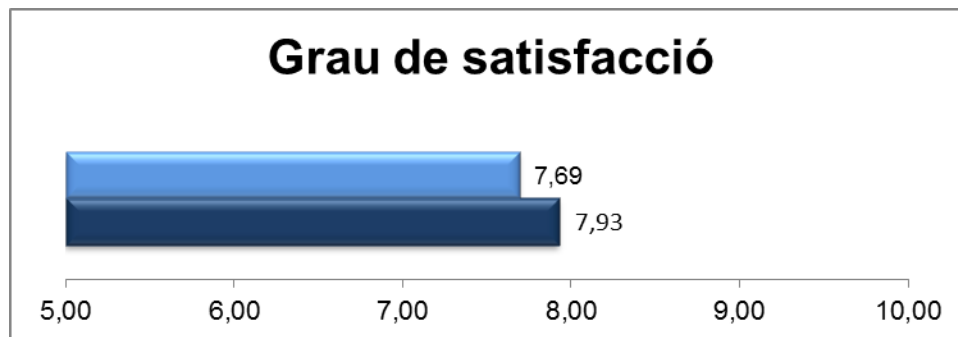
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques



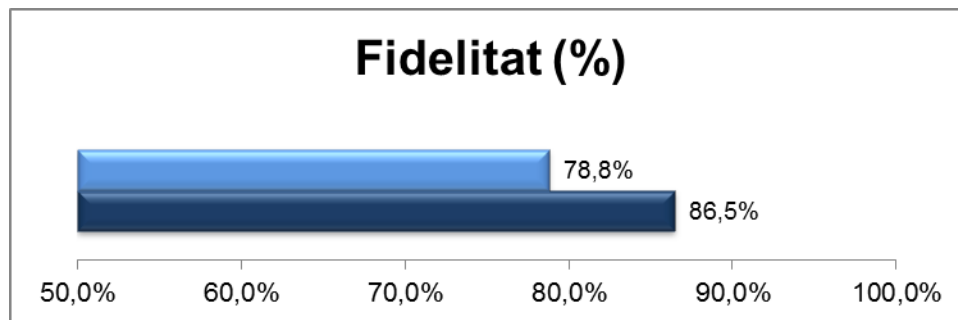


A.2. Mesures de satisfacció i fidelitat

Nota: P101 Valori la seva satisfacció global amb l'assistència rebuda



Nota: P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista?



B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Up Catalunya

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P1 Era el primer cop que anava a aquest especialista?	Sí	47,5%	
	No	52,5%	
N 80 NS/NC 0			
P3 Com valora el temps que va haver d'esperar des del moment que li van dir que havia de visitar-se amb l'especialista fins al dia de la visita?	Molt curt	7,6%	
	Curt	16,5%	
	Normal	34,2%	
	Llarg	21,5%	
N 79 NS/NC 1	Molt llarg	20,3%	
P4 Com valora el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera del centre fins que va entrar a la consulta?	Molt curt	16,5%	
	Curt	15,2%	
	Normal	50,6%	
	Llarg	11,4%	
N 79 NS/NC 1	Molt llarg	6,3%	
P5 Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	6,3%	
	Molt bona	10,1%	
	Bona	62,0%	
	Regular	19,0%	
	Malament	2,5%	
N 79 NS/NC 1			
P6 Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era excessiva?	Mai/gairebé mai	17,9%	
	Poques vegades	34,3%	
	Sovint	25,4%	
	Gairebé sempre	7,5%	
	Sempre	14,9%	
N 67 NS/NC 13			
P7 Com valora la neteja del centre?	Perfecta	17,5%	
	Molt bona	32,5%	
	Bona	46,3%	
	Regular	2,5%	
	Malament	1,3%	
N 80 NS/NC 0			
P8 L'especialista l'escolta amb prou atenció i interès?	Sempre	76,3%	
	Gairebé sempre	6,3%	
	Sovint	8,8%	
	Poques vegades	6,3%	
	Mai/gairebé mai	2,5%	
N 80 NS/NC 0			
P9 Creu que l'especialista és capaç de posar-se en el seu lloc i comprendre què li passa?	Sempre	46,8%	
	Gairebé sempre	16,9%	
	Sovint	14,3%	
	Poques vegades	15,6%	
	Mai/gairebé mai	6,5%	
N 77 NS/NC 3			

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P10 Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	59,7%	
	Molt bé	15,6%	
	Bé	22,1%	
	Regular	0,0%	
	Malament	2,6%	
N 77 NS/NC 3			
P11 Com valora el temps que li va dedicar l'especialista?	Molt llarg	0,0%	
	Llarg	10,1%	
	Normal	70,9%	
	Curt	12,7%	
	Molt curt	6,3%	
N 79 NS/NC 1			
P12 Com s'entenen les explicacions que li van donar sobre la seva malaltia i el seu tractament?	Perfectament	39,7%	
	Molt bé	16,7%	
	Bé	29,5%	
	Regular	7,7%	
	Malament	6,4%	
N 78 NS/NC 1			
No em van donar informació 1			
FILTRE Li van haver de fer alguna prova complementària?	Sí	61,3%	
	No	38,8%	
N 80 NS/NC 0			
P13 Li van donar informació sobre les proves que li havien de fer, de manera que vostè pogués entendre-ho?	Perfectament	36,7%	
	Molt bé	20,4%	
	Bé	34,7%	
	Regular	6,1%	
	Malament	2,0%	
N 49 NS/NC 0			
No em van donar informació 0			
P14 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	45,3%	
	Molt bé	21,3%	
	Bé	28,0%	
	Regular	5,3%	
	Malament	0,0%	
N 75 NS/NC 5			
No hi vaig tenir contacte 0			
P15 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el metge?	Perfecte	35,0%	
	Molt bé	28,8%	
	Bé	26,3%	
	Regular	7,5%	
	Malament	2,5%	
N 80 NS/NC 0			
No hi vaig tenir contacte 0			
P16 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè els administratius?	Perfecte	19,7%	
	Molt bé	28,9%	
	Bé	43,4%	
	Regular	7,9%	
	Malament	0,0%	
N 76 NS/NC 4			
No hi vaig tenir contacte 0			
P17 Creu que hi ha coordinació entre el metge de primària i l'especialista?	Sempre	40,8%	
	Gairebé sempre	9,9%	
	Sovint	28,2%	
	Poques vegades	15,5%	
	Mai/gairebé mai	5,6%	
N 71 NS/NC 5			
No m'ha enviat el metge de primària 4			

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes	
P18 Va entendre tot el que l'especialista li va dir que havia de fer?	Perfectament	57,5%		
	Molt bé	17,5%		
	Bé	21,3%		
	Regular	2,5%		
	Malament	1,3%		
N 80 NS/NC 0				
No em van donar informació 0				
P19 Com valora el seguiment i control que es realitza del seu problema de salut?	Perfectament	27,8%		
	Molt bé	12,7%		
	Bé	34,2%		
	Regular	10,1%		
	Malament	15,2%		
N 79 NS/NC 1				
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb l'assistència rebuda	Satisfacció	7,69		
				Desv. 2,16
				N 80 NS/NC 0
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista?	Sí	78,8%		
	No	21,3%		
	No n'estic segur	0,0%		
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 2014	UP 2017	Catalunya
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	54,4%	58,2%	64,4%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	76,3%	82,3%	81,3%
P5 Comoditat sala d'espera	81,3%	78,5%	74,1%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	60,5%	52,2%	53,7%
P7 Neteja del centre	97,4%	96,3%	94,3%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	91,1%	91,3%	93,5%
P9 L'especialista compren què li passa	84,2%	77,9%	86,7%
P10 Respecte a la seva intimitat	94,9%	97,4%	96,0%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	76,3%	81,0%	81,0%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	84,8%	85,9%	90,2%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	85,0%	91,8%	92,8%
P14 Tracte personal de les infermeres	90,8%	94,7%	96,2%
P15 Tracte personal del metge	89,9%	90,0%	93,0%
P16 Tracte personal dels administratius	90,7%	92,1%	90,3%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	65,7%	78,9%	75,8%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	92,3%	96,3%	95,4%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	73,8%	74,7%	81,1%
P101 Grau de satisfacció global	7,89	7,69	7,93
P102 Continuaria venint?	77,5%	78,8%	86,5%

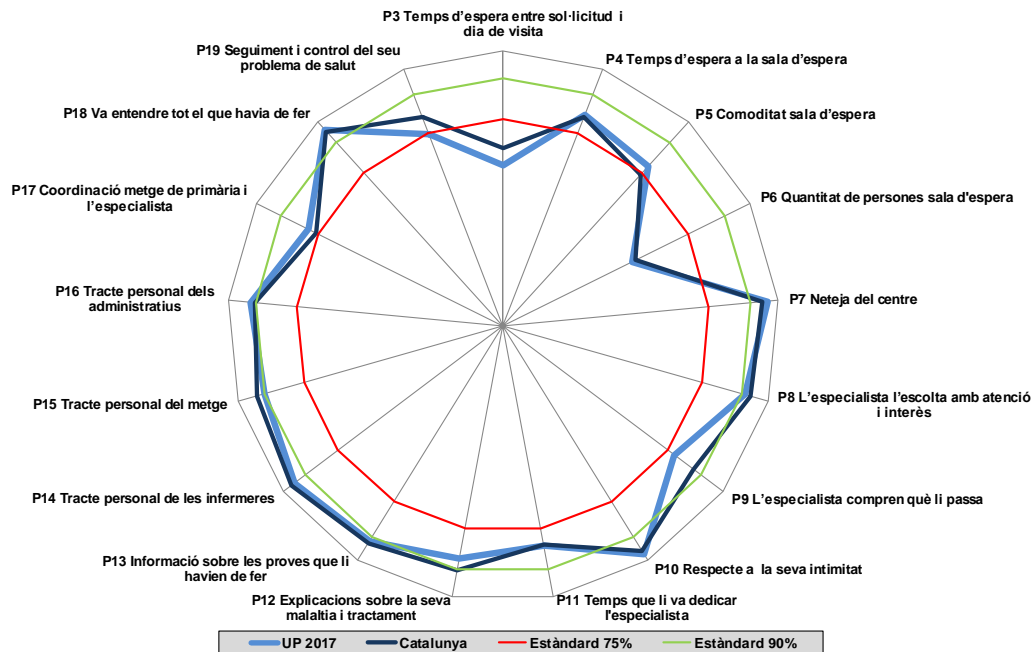
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2017 en relació amb Catalunya 2017.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de la UP l'any 2017 en relació amb Catalunya 2017.

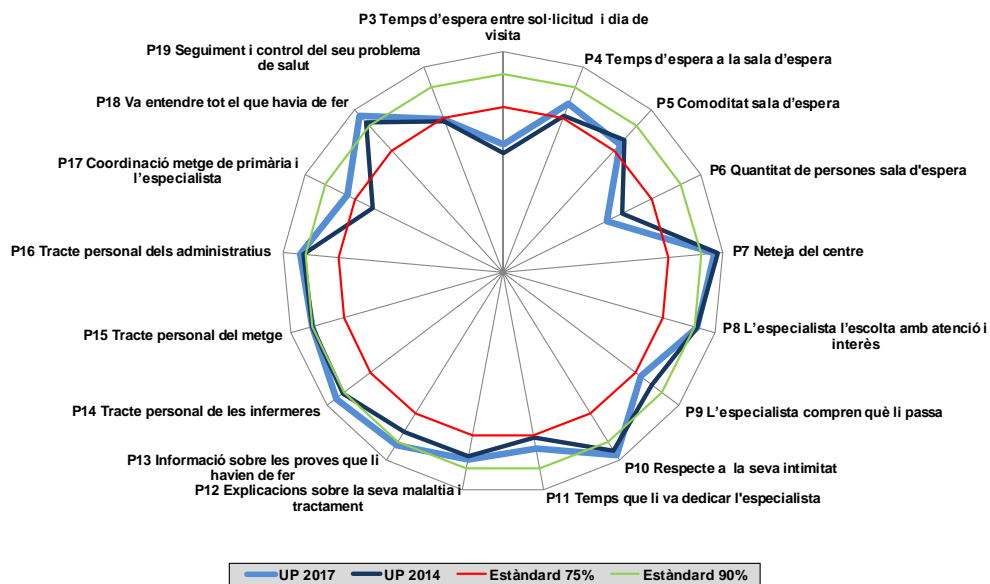
D. Representació gràfica radial de les preguntes

El gràfic radial, que apareix a continuació, mostra de manera visual l'indicador positiu per a cada pregunta.

D.1. Comparació de la UP 2017 amb Catalunya 2017



D.2. Comparació de la UP 2017 amb la UP 2014



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 2017	Millors
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	58,2%	91,1%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	82,3%	92,0%
P5 Comoditat sala d'espera	78,5%	96,0%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	52,2%	76,6%
P7 Neteja del centre	96,3%	100,0%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	91,3%	100,0%
P9 L'especialista compren què li passa	77,9%	95,9%
P10 Respecte a la seva intimitat	97,4%	100,0%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	81,0%	96,3%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	85,9%	98,8%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	91,8%	100,0%
P14 Tracte personal de les infermeres	94,7%	100,0%
P15 Tracte personal del metge	90,0%	100,0%
P16 Tracte personal dels administratius	92,1%	98,7%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	78,9%	86,9%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	96,3%	100,0%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	74,7%	98,8%
P101 Grau de satisfacció global	7,69	9,15
P102 Continuaria venint?	78,8%	98,7%