

**PLA D'ENQUESTES  
DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS  
DEL CATSALUT PER LÍNIA DE SERVEI  
ATENCIÓ URGENT HOSPITALÀRIA  
2016  
RESULTATS PER CENTRE**

**Hospital de Figueres - UP 724**

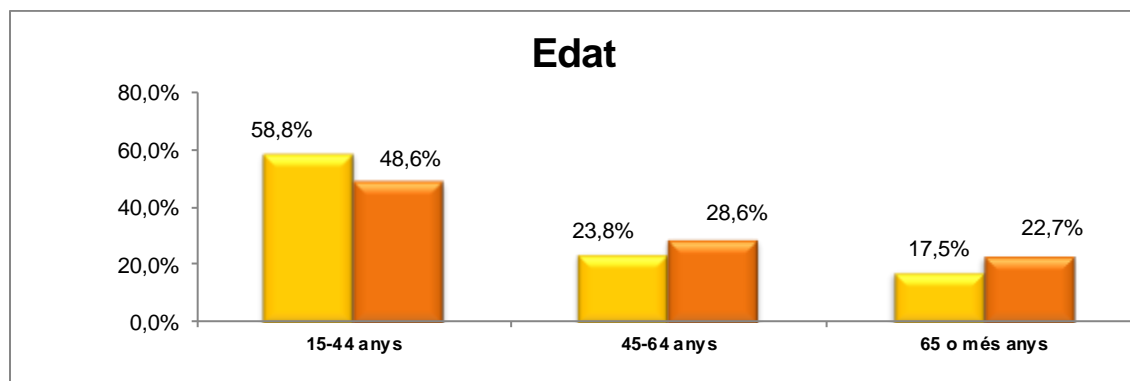
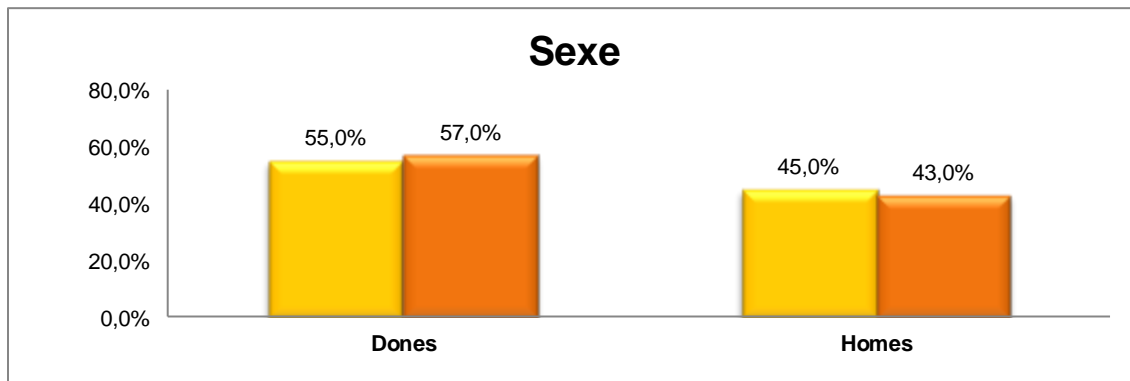
**Subdirecció  
Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat**

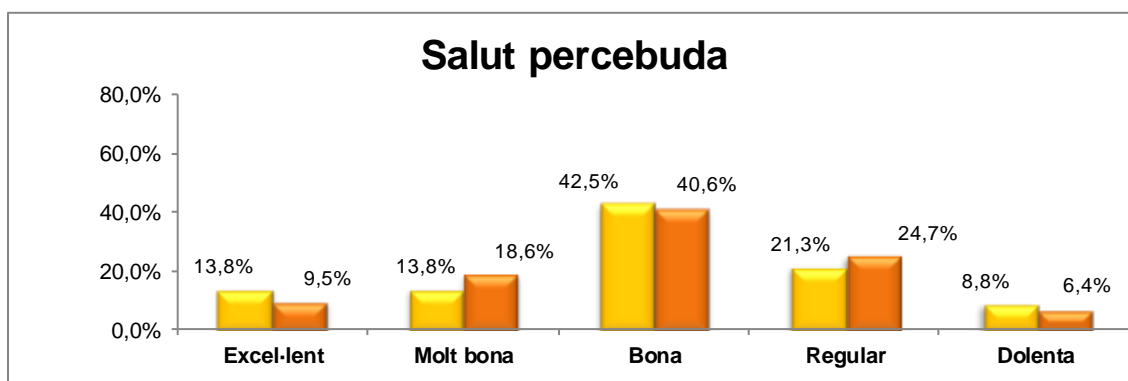
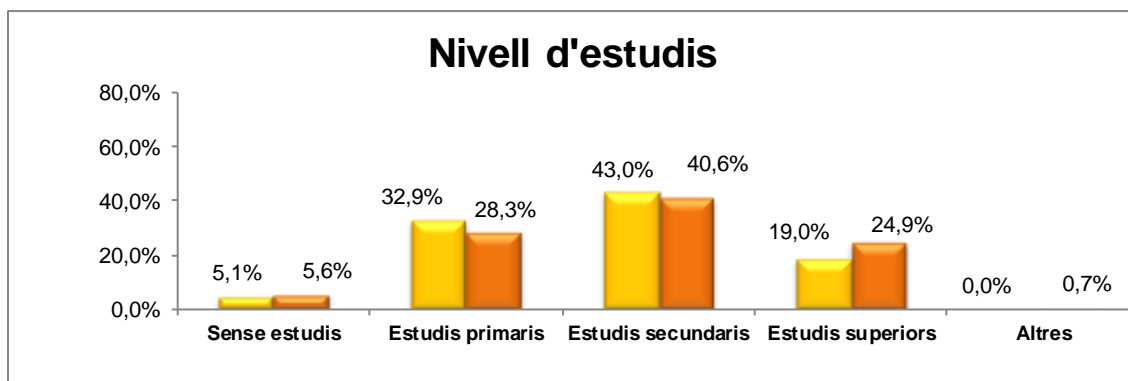
## A. Anàlisi per UP

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

	Nombre d'enquestes
Hospital de Figueres	80
CATALUNYA	4453

#### A.1.1. Característiques sociodemogràfiques





#### A.1.2. Iniciativa i motius per anar a urgències

	1era vegada a Urgències?	
	Sí	No
<b>UP</b>	13,8%	86,3%
<b>Catalunya</b>	22,8%	77,2%

Nota: P1 Era el primer cop que anava al servei d'urgències d'aquest hospital

	Iniciativa per anar a Urgències				
	Pròpia	Del CAP	Ambulància	D'un altre hospital	Altres
<b>UP</b>	60,0%	17,5%	20,0%	0,0%	2,5%
<b>Catalunya</b>	64,9%	13,4%	11,7%	2,9%	7,0%

Nota: P2 Com va decidir anar a urgències

	Motiu per triar Urgències			
	CAP no podien	Urg. és més ràpid	Urg. més fiable	Urg. més aprop
<b>UP</b>	52,2%	13,0%	23,9%	10,9%
<b>Catalunya</b>	27,6%	11,4%	47,8%	13,2%

Nota: P3 Per què? (Només aquells casos que han respost per iniciativa pròpia a la P2)

## B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

UP Catalunya

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
Filtre. Va haver d'estar a la sala d'espera?	Sí	80,0%	
	No	20,0%	
N 80 NS/NC 0			
P4. Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	6,3%	
	Molt bona	6,3%	
	Bona	52,4%	
	Regular	27,0%	
	Dolenta	7,9%	
N 63 NS/NC 1			
P5. Mentre estava a la sala d'espera, el van informar a vostè o als seus acompanyants del temps que s'hauria d'esperar?	Sempre	27,8%	
	Gairebé sempre	0,0%	
	Sovint	11,1%	
	Poques vegades	16,7%	
	Mai / gairebé mai	44,4%	
N 36 NS/NC 4			
P6. Mentre estava a la sala d'espera, algun professional va venir per vigilar com es trobava?	Sempre	1,6%	
	Gairebé sempre	0,0%	
	Sovint	6,5%	
	Poques vegades	3,2%	
	Mai / gairebé mai	88,7%	
N 62 NS/NC 2			
P7. Com valora el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera, fins que el va veure el metge?	Molt curt	4,7%	
	Curt	9,4%	
	Normal	21,9%	
	Llarg	31,3%	
	Molt Llarg	32,8%	
N 64 NS/NC 0			
P8. Què opina del temps que li va dedicar el metge?	Perfecte	25,0%	
	Molt bé	16,3%	
	Bé	37,5%	
	Regular	15,0%	
	Malament	6,3%	
N 80 NS/NC 0			
P 9. Quina disposició tenien els professionals que l'atenien per escoltar-lo i fer-se càrrec del que li passava?	Perfecta	21,3%	
	Molt bona	20,0%	
	Bona	41,3%	
	Regular	13,8%	
	Dolenta	3,8%	
N 80 NS/NC 0			
P 10. I la predisposició del metge per a què vostè pogués donar la seva opinió? (poder donar el seu parer)	Perfecta	23,8%	
	Molt bona	16,3%	
	Bona	45,0%	
	Regular	11,3%	
	Dolenta	3,8%	
N 80 NS/NC 0			



Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P 11. Si tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?	Sempre	55,2%	
	Gairebé sempre	17,2%	
	Sovint	10,3%	
	Poques vegades	3,4%	
	Mai / gairebé mai	13,8%	
N 58 NS/NC 4			
No vaig tenir dolor	18		
P 12. I com valora les condicions del lloc on va estar mentre l'atenien?	Perfectes	11,3%	
	Molt bones	17,5%	
	Bones	48,8%	
	Regulars	20,0%	
	Dolentes	2,5%	
N 80 NS/NC 0			
P 13. Com valora la comoditat de la "camilla" (llitera o llit) on va estar mentre el van atendre?	Perfecta	16,4%	
	Molt bona	16,4%	
	Bona	55,7%	
	Regular	11,5%	
	Dolenta	0,0%	
N 61 NS/NC 1			
No vaig estar en una camilla	18		
P 14. Si anava acompanyat /acompanyada, algun dels seus acompanyants va poder estar amb vostè?	Sempre	73,1%	
	Gairebé sempre	15,4%	
	Sovint	3,8%	
	Poques vegades	0,0%	
	Mai / gairebé mai	7,7%	
N 52 NS/NC 1			
No tenia acompanyants	27		
P 15. Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	43,8%	
	Molt bé	22,5%	
	Bé	31,3%	
	Regular	2,5%	
	Malament	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
P16. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	33,3%	
	Molt bé	28,2%	
	Bé	28,2%	
	Regular	7,7%	
	Malament	2,6%	
N 78 NS/NC 2			
P17. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els metges?	Perfecte	26,6%	
	Molt bé	29,1%	
	Bé	32,9%	
	Regular	7,6%	
	Malament	3,8%	
N 79 NS/NC 1			



Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P18. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els zeladors/portalliteres "camillers"?	Perfecte	40,0%	
	Molt bé	30,0%	
	Bé	30,0%	
	Regular	0,0%	
	Malament	0,0%	
N 40 NS/NC 1			
No hi vaig tenir contacte	39		
P 19. Els metges li va donar la informació de manera que pogués entendre-la?	Sempre	69,9%	
	Gairebé sempre	11,0%	
	Sovint	2,7%	
	Poques vegades	9,6%	
	Mai / gairebé mai	6,8%	
N 73 NS/NC 3			
No em van donar informació	4		
P 20. Els metges li va donar la informació que necessitava sobre la seva malaltia o el motiu pel qual va anar a urgències, etc.?	Sempre	66,2%	
	Gairebé sempre	11,3%	
	Sovint	8,5%	
	Poques vegades	7,0%	
	Mai / gairebé mai	7,0%	
N 71 NS/NC 1			
No em van donar informació	8		
P 21. Li explicaven les coses davant de tothom?	Sempre	8,0%	
	Gairebé sempre	1,3%	
	Sovint	5,3%	
	Poques vegades	4,0%	
	Mai o gairebé mai	81,3%	
N 75 NS/NC 5			
P 22. Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	Perfecta	28,1%	
	Molt bona	15,6%	
	Bona	42,2%	
	Regular	14,1%	
	Malament	0,0%	
N 64 NS/NC 1			
No em van donar informació	1		
No em van fer proves	14		
P 23. Li van demanar quina informació volia que donessin als seus familiars o acompanyants sobre la seva malaltia?	Sí	28,8%	
	No	71,2%	
	N 52 NS/NC 0		
No tenia acompanyants	28		
P 24. La informació que li donaven els diferents professionals sobre el seu problema de salut o el motiu pel qual va anar a urgències, era coherent (coincident)?	Sempre	64,0%	
	Gairebé sempre	12,0%	
	Sovint	10,7%	
	Poques vegades	9,3%	
	Mai / gairebé mai	4,0%	
N 75 NS/NC 4			
No em van donar informació	1		
P 25. Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	59,5%	
	Gairebé sempre	10,1%	
	Sovint	12,7%	
	Poques vegades	11,4%	
	Mai / gairebé mai	6,3%	
N 79 NS/NC 1			



Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P 26. Finalment, com va percebre (com li va semblar que era), la organització del servei d'urgències?	Perfecta	19,0%	
	Molt bona	15,2%	
	Bona	34,2%	
	Regular	26,6%	
	Malament	5,1%	
N 79 NS/NC 1			
FILTRE: Es va quedar ingressat a una planta o sala de l'hospital, fora d'urgències?	Sí	25,0%	
	No	75,0%	
N 80 NS/NC 0			
P 27. Li van explicar perquè havia d'ingressar?	Perfectament	52,6%	
	Molt bé	15,8%	
	Bé	26,3%	
	Regular	5,3%	
	Malament	0,0%	
N 19 NS/NC 1			
P28. Quan van donar-lo d'alta a urgències, li van dir si havia d'anar a un altre servei (el van derivar)?	No em van donar informació	42,9%	
	Al metge de capçalera	41,1%	
	Al metge especialista	16,1%	
	El van derivar o ingressar a un altre centre	0,0%	
N 56 NS/NC 0			
No ho recordo 4			
P 29. Quan va marxar d'urgències, va entendre (vostè o la seva família) tot el que havia de fer?	Perfectament	53,9%	
	Molt bé	11,8%	
	Bé	26,3%	
	Regular	5,3%	
	Malament	2,6%	
N 76 NS/NC 2			
No em van explicar res 2			
P 30. Com valora el temps total que va estar a urgències des que va arribar fins que li van donar l'alta?	Molt curt	1,3%	
	Curt	7,6%	
	Normal	34,2%	
	Llarg	31,6%	
	Molt Llarg	25,3%	
N 79 NS/NC 1			
P 31. Ja per acabar, en aquests moments diria que li van resoldre el motiu pel que havia anat a urgències?	Perfectament	30,4%	
	Molt bé	16,5%	
	Bé	31,6%	
	Regular	10,1%	
	Malament	11,4%	
N 79 NS/NC 1			
P101 Valori la seva satisfacció global amb el servei d'urgències de l'hospital.	Valor	7,26	
	Desviació estàndard	2,36	
N 80 NS/NC 0			
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest servei d'urgències?	Sí	66,2%	
	No	16,9%	
	No n'estic segura	16,9%	
N 77 NS/NC 3			

### 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 2013	UP 2016	Catalunya
P4 Comoditat de la sala d'espera	73,3%	65,1%	61,8%
P5 Informació temps d'espera	17,1%	38,9%	46,6%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava	9,5%	8,1%	11,3%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	42,1%	35,9%	52,5%
P8 Temps de dedicació del metge	78,9%	78,8%	84,8%
P9 Disposició per escoltar-lo	77,8%	82,5%	85,6%
P10 Poder donar la seva opinió	82,0%	85,0%	86,4%
P11 Ajuda a controlar el dolor	75,7%	82,8%	82,5%
P12 Condicions lloc on va ser atès	76,7%	77,5%	76,3%
P13 Comoditat de la camilla	84,1%	88,5%	78,8%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	88,2%	92,3%	87,6%
P15 Respecte a la intimitat	89,9%	97,5%	89,7%
P16 Tracte personal infermeres	94,0%	89,7%	92,2%
P17 Tracte personal metges	88,9%	88,6%	90,9%
P18 Tracte personal dels zeladors	95,7%	100,0%	97,5%
P19 Informació entenedora	88,2%	83,6%	94,1%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	86,6%	85,9%	91,8%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	87,6%	85,3%	75,1%
P22 Informació sobre les proves	90,3%	85,9%	88,5%
P23 Permís per informar família	27,3%	28,8%	26,6%
P24 Informació coherent (coincident)	86,1%	86,7%	91,5%
P25 Sensació d'estar en bones mans	81,1%	82,3%	89,1%
P26 Organització del servei d'urgències	76,4%	68,4%	73,0%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	100,0%	94,7%	93,6%
P29 Va entendre explicacions	93,0%	92,1%	94,0%
P30 Temps total a urgències	51,1%	43,0%	53,8%
P31 Van resoldre el motiu	80,5%	78,5%	81,7%
<b>P 101 Valoració global</b>	<b>7,06</b>	<b>7,26</b>	<b>7,51</b>
<b>P 102 Fidelitat</b>	<b>75,6%</b>	<b>66,2%</b>	<b>80,3%</b>

En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2016 en relació amb Catalunya 2016.

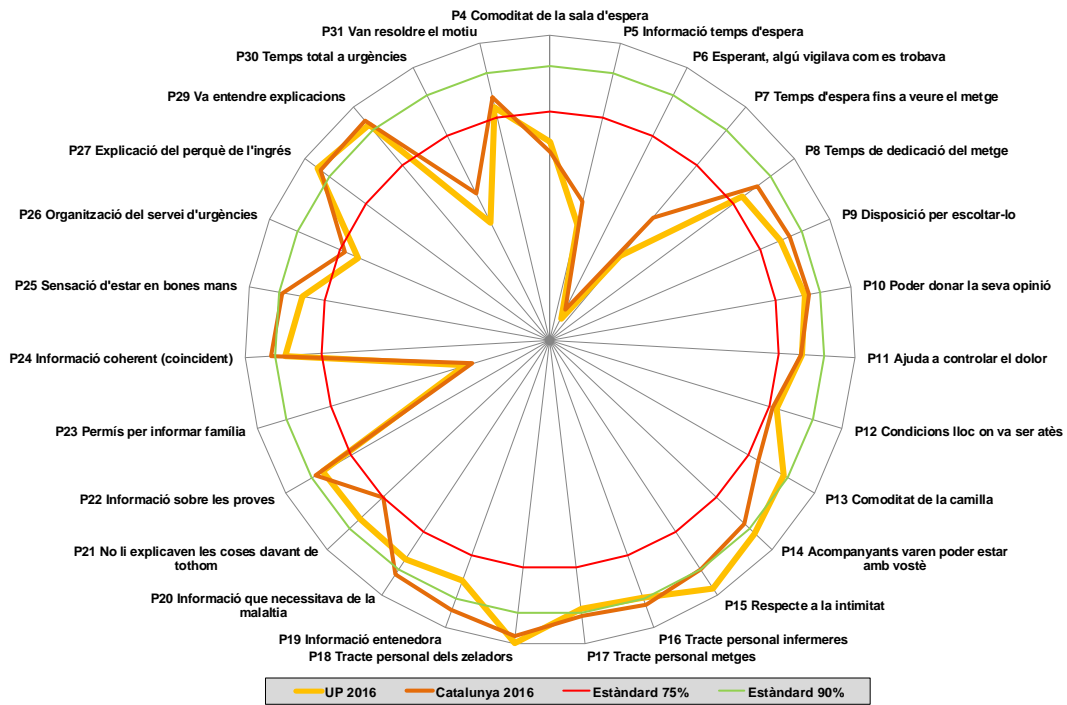
En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de la UP l'any 2016 en relació amb Catalunya 2016.



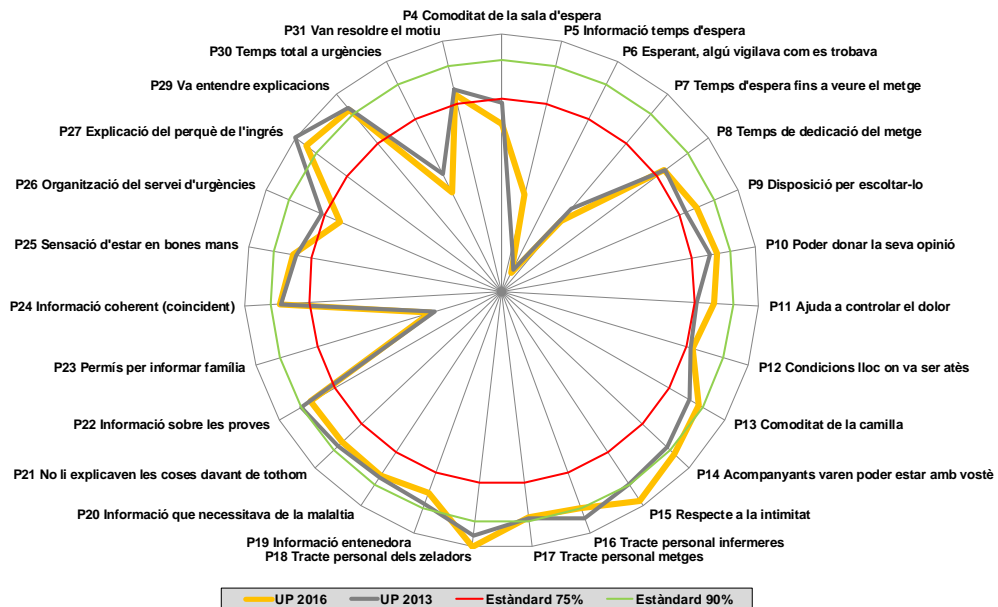
### D. Representació gràfica radial de les preguntes

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

#### D.1. Comparació de la UP 2016 amb Catalunya 2016



#### D.2. Comparació de la UP 2016 amb la UP 2013



## 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 2016	Millors resultats
P4 Comoditat de la sala d'espera	65,1%	87,9%
P5 Informació temps d'espera	38,9%	78,6%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava	8,1%	30,2%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	35,9%	84,8%
P8 Temps de dedicació del metge	78,8%	97,5%
P9 Disposició per escoltar-lo	82,5%	97,5%
P10 Poder donar la seva opinió	85,0%	97,4%
P11 Ajuda a controlar el dolor	82,8%	95,3%
P12 Condicions lloc on va ser atès	77,5%	97,5%
P13 Comoditat de la camilla	88,5%	100,0%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	92,3%	100,0%
P15 Respects a la intimitat	97,5%	98,8%
P16 Tracte personal infermeres	89,7%	98,8%
P17 Tracte personal metges	88,6%	97,5%
P18 Tracte personal dels zeladors	100,0%	100,0%
P19 Informació entenedora	83,6%	98,7%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	85,9%	98,7%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	85,3%	86,8%
P22 Informació sobre les proves	85,9%	97,1%
P23 Permís per informar família	28,8%	45,2%
P24 Informació coherent (coincident)	86,7%	97,4%
P25 Sensació d'estar en bones mans	82,3%	96,3%
P26 Organització del servei d'urgències	68,4%	92,5%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	94,7%	100,0%
P29 Va entendre explicacions	92,1%	100,0%
P30 Temps total a urgències	43,0%	78,8%
P31 Van resoldre el motiu	78,5%	91,0%
<b>P 101 Valoració global</b>	<b>7,26</b>	<b>8,56</b>
<b>P 102 Fidelitat</b>	<b>66,2%</b>	<b>93,8%</b>