

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

**ATENCIÓ HOSPITALÀRIA AMB INTERNAMENT
D'AGUTS**

2022

RESULTATS PER CENTRE

Hospital de Figueres

Unitat d'Avaluació i Experiència de pacient

Gerència d'Atenció Ciutadana



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut

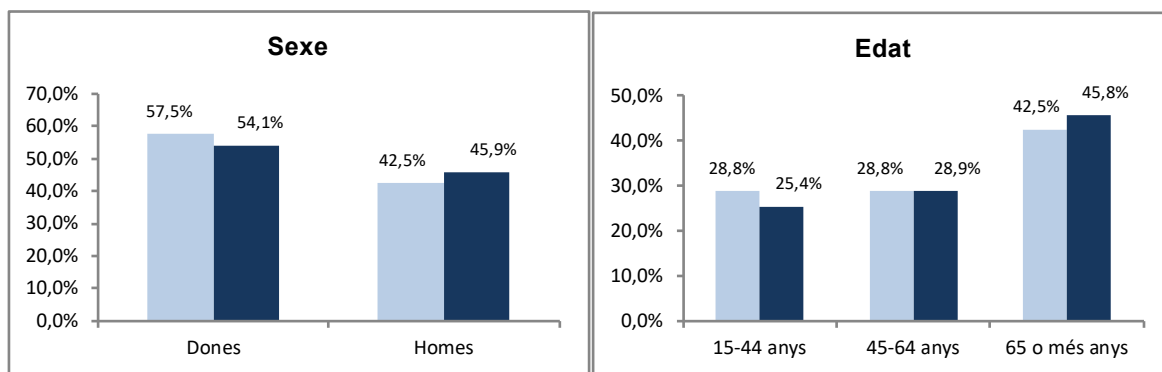
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Hospital de Figueres	80
CATALUNYA	4238

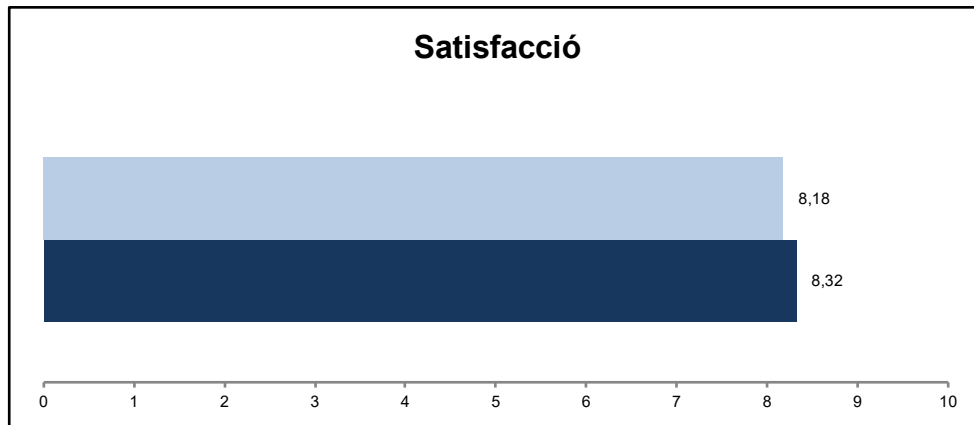
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 2022
CATALUNYA 2022

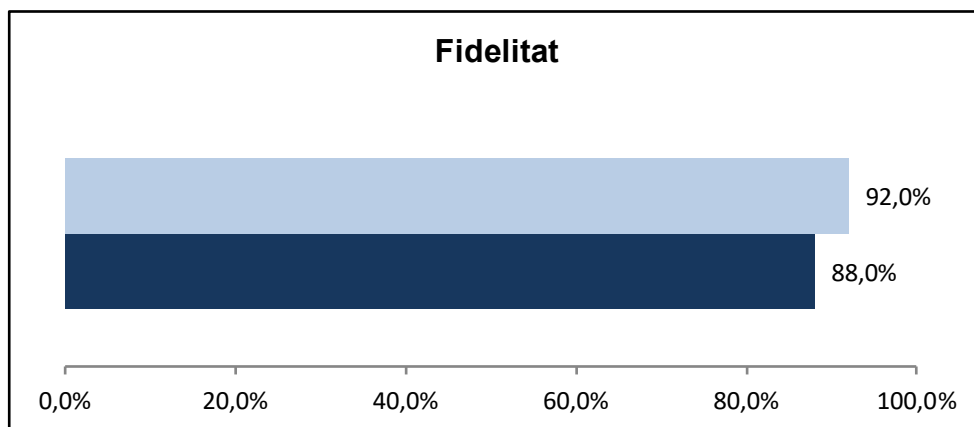


A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat

P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu hospital



P102 Si pogués triar, continuaria venint en aquest hospital?
(% de pacients que han afirmat que "Sí")



B. Resultats per àmbit: accessibilitat

Enunciat	Categories	UP 2022	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P1 Vau ingressar per urgències o teníeu el dia d'ingrés programat amb antelació (estàveu a la llista d'espera)? N 80 NS/NC 0	Per urgències	40,8%	47,5%	
	Programat o llista d'espera	59,2%	52,5%	
P2 Com valoreu el temps que vau estar a la llista d'espera fins al vostra ingrés? N 68 NS/NC 3 No vaig estar a llista d'espera 9	Molt curt	16,6%	15,0%	UP 2022
	Curt	17,3%	17,8%	
	Normal	30,5%	36,1%	CAT 2022
	Llarg	20,1%	17,5%	
	Molt llarg	15,5%	13,7%	
	Indicador positiu	64,4%	68,9%	

B. Resultats per àmbit: Informació i comunicació

Enunciat				Categories	UP 2022	Catalunya 2022	Distribució de respostes	
P3 Un cop a l'habitació, què us van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital?	N	71	NS/NC	4	Perfectes	31,3%	30,8%	
					Molt bé	38,3%	32,7%	
					Bé	21,2%	28,8%	
					Regular	4,5%	5,5%	
					Malament	4,7%	2,1%	
					Indicador positiu	90,8%	92,4%	
No em van donar cap explicació				6				
P10 Què us van semblar les explicacions que us van donar sobre el vostre problema de salut, la vostra malaltia?	N	77	NS/NC	1	Perfectes	34,9%	29,6%	
					Molt bé	30,0%	31,4%	
					Bé	25,6%	29,0%	
					Regular	7,1%	7,6%	
					Malament	2,4%	2,4%	
					Indicador positiu	90,5%	90,0%	
No em va donar informació				1				
P11 Com valoreu la informació que us van donar sobre les proves (radiografies, exploracions, anàlisis)?	N	75	NS/NC	1	Perfecta	31,5%	26,7%	
					Molt bé	28,3%	32,5%	
					Bé	32,9%	31,7%	
					Regular	7,2%	7,1%	
					Malament	0,0%	1,9%	
					Indicador positiu	92,8%	91,0%	
No em van fer proves				2				
No em van donar informació				2				
P12 Us van demanar el consentiment informat (el permís, la signatura) abans de fer-vos les proves?	N	77	NS/NC	3	Sí	85,9%	79,8%	
					No	5,8%	7,9%	
					No ho recordo	8,3%	12,4%	
					Indicador positiu	85,9%	79,8%	
					No em van donar informació			
P13 Us van operar mentre estàveu a l'hospital?	N	80	NS/NC	0	Sí	56,6%	53,8%	
					No	43,4%	46,2%	
P14 Com valoreu la informació que us van donar sobre l'operació que us van fer (per exemple, us van explicar per què us la feien, quan us la farien, etc.)?	N	44	NS/NC	0	Perfecta	34,5%	35,5%	
					Molt bé	33,0%	33,5%	
					Bé	28,3%	23,9%	
					Regular	4,2%	5,4%	
					Malament	0,0%	1,8%	
					Indicador positiu	95,8%	92,9%	
No em van donar informació				2				
P15 Us van demanar el consentiment informat (el permís, la signatura) abans de fer-vos l'operació?	N	45	NS/NC	0	Sí	86,1%	93,0%	
					No	7,4%	2,1%	
					No ho recordo	6,5%	5,0%	
					Indicador positiu	86,1%	93,0%	
					No em van donar informació			
P19 La informació que us van donar els diferents professionals (de medicina i d'infermeria) sobre el vostre problema de salut era coherent (era coincident entre ella)?	N	79	NS/NC	1	Sempre	59,0%	61,6%	
					Gairebé sempre	14,8%	22,4%	
					Sovint	18,1%	11,0%	
					Poques vegades	4,4%	3,7%	
					Mai/gairebé mai	3,6%	1,3%	
					Indicador positiu	92,0%	95,1%	
P22 Quan va marxar de l'hospital, va entendre (o la vostra família va entendre) tot el que havíeu de fer (on havíeu d'anar, quan o com us havíeu de prendre els medicaments, etc.)?	N	79	NS/NC	1	Perfectament	47,0%	52,8%	
					Molt bé	30,1%	24,4%	
					Bé	17,0%	17,8%	
					Regular	5,9%	3,9%	
					Malament	0,0%	1,0%	
					Indicador positiu	94,1%	95,0%	
No em van explicar res				0				

B. Resultats per àmbit: confort i espais

Enunciat				Categories	UP 2022	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P4 Valoreu en general la comoditat de l'habitació (per exemple: el llit, l'armari, la butaca, l'espai per moure-us, etc.).	N 75 NS/NC 5			Perfecta	27,7%	18,8%	
				Molt bona	23,2%	23,6%	
				Bona	32,5%	37,9%	
				Regular	11,2%	14,6%	
				Malament	5,5%	5,2%	
				Indicador positiu	83,3%	80,2%	
P5 Què us va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit (sorolls, llums, canvis de torn, que us despertessin per donar-vos la medicació, etc.)?	N 70 NS/NC 10			Perfecta	20,3%	18,1%	
				Molt bé	26,2%	26,8%	
				Bé	29,7%	34,2%	
				Regular	15,9%	14,2%	
				Malament	7,9%	6,6%	
				Indicador positiu	76,2%	79,2%	
P6 Vau tenir problemes o inconvenients pel fet de compartir habitació amb un altre pacient?	N 40 NS/NC 6 Vaig estar sol 34			Mai/gairebé mai	52,0%	55,6%	
				Poques vegades	28,4%	29,0%	
				Sovint	9,8%	6,8%	
				Gairebé sempre	0,0%	4,0%	
				Sempre	9,8%	4,6%	
				Indicador positiu	80,4%	84,5%	
P7 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 us va semblar el menjar de l'hospital?	N 69 NS/NC 11			Perfecte	20,4%	10,8%	
				Molt bé	20,8%	17,1%	
				Bé	40,7%	36,7%	
				Regular	10,0%	22,6%	
				Malament	8,1%	12,7%	
				Indicador positiu	81,9%	64,7%	

B. Resultats per àmbit: tracte i professionals

Enunciat				Categories	UP 2022	Catalunya 2022	Distribució de respostes	
P8 Com valoreu el tracte personal (amabilitat) que tenien les infermeres i infermers?	N	80	NS/NC	0	Perfecte	49,6%	46,5%	
					Molt bé	36,7%	34,7%	
					Bé	8,6%	14,1%	
					Regular	0,8%	3,3%	
					Malament	4,3%	1,4%	
					Indicador positiu	94,9%	95,3%	
P9. Com valoreu el tracte personal (amabilitat) que tenien els metges i metgesses?	N	80	NS/NC	0	Perfecte	48,7%	43,6%	
					Molt bé	34,2%	34,4%	
					Bé	12,0%	16,9%	
					Regular	1,8%	3,6%	
					Malament	3,3%	1,6%	
					Indicador positiu	94,9%	94,8%	
P16 Quina disposició tenien els professionals que us van atendre per escoltar-vos i fer-se càrrec del que us preocupava de la vostra salut?	N	80	NS/NC	0	Perfecta	36,3%	30,5%	
					Molt bona	21,7%	33,5%	
					Bona	27,7%	27,2%	
					Regular	8,1%	6,2%	
					Malament	6,1%	2,5%	
					Indicador positiu	85,7%	91,2%	
P17 Què us va semblar la predisposició del metge o metgessa perquè poguéssiu donar la vostra opinió?	N	79	NS/NC	1	Perfecta	33,9%	29,3%	
					Molt bé	27,5%	31,9%	
					Bé	27,6%	29,8%	
					Regular	5,0%	6,3%	
					Malament	6,0%	2,7%	
					Indicador positiu	89,0%	91,0%	
P18 Vau tenir la sensació d'estar en bones mans?	N	80	NS/NC	0	Sempre	67,8%	65,9%	
					Gairebé sempre	17,3%	19,5%	
					Sovint	7,3%	9,7%	
					Poques vegades	3,5%	3,6%	
					Mai/gairebé mai	4,1%	1,3%	
					Indicador positiu	92,4%	95,1%	
P20 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valoreu el respecte a la vostra intimitat (per exemple, quan us rentaven o curaven)?	N	71	NS/NC	9	Perfecte	41,2%	34,7%	
					Molt bé	35,2%	34,6%	
					Bé	20,6%	24,9%	
					Regular	3,0%	3,9%	
					Malament	0,0%	1,9%	
					Indicador positiu	97,0%	94,2%	

B. Resultats per àmbit: altres

Enunciat				Categories	UP 2022	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P21 Quan teníeu dolor, creieu que us van ajudar a controlar o millorar el dolor?				Sempre	65,6%	66,0%	
				Gairebé sempre	17,5%	19,3%	
				Sovint	11,4%	10,7%	
				Poques vegades	5,5%	2,8%	
				Mai/gairebé mai	0,0%	1,1%	
N	72	NS/NC	3	Indicador positiu	94,5%	96,0%	
No vaig tenir dolor							

B. Resultats per àmbit: Visió global del sistema

Enunciat	Categories	UP 2022	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P101 Valoreu el vostre grau de satisfacció global amb l'hospital N 80 NS/NC 0	Satisfacció	8,18	8,32	UP 2022
				CAT 2022
P102 Si poguéssiu triar, tornaríeu a venir a aquest hospital? N 76 NS/NC 4	Sí	92,0%	88,0%	Up 2022
	No	2,7%	7,3%	CAT 2022
	No n'estic segur	5,2%	4,7%	
	Indicador positiu	92,0%	88,0%	

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 2021	UP 2022	Catalunya
P2 Temps a la llista d'espera	68,4%	64,4%	68,9%
P3 Explicacions funcionament hospital	90,0%	90,8%	92,4%
P4 La comoditat de l'habitació	93,6%	83,3%	80,2%
P5 Tranquil·litat per descansar a la nit	90,5%	76,2%	79,2%
P6 No va tenir problemes per compartir habitació	91,1%	80,4%	84,5%
P7 El menjar de l'hospital	75,3%	81,9%	64,7%
P8 Tracte personal de les infermeres	92,4%	94,9%	95,3%
P9 Tracte personal del metge	92,5%	94,9%	94,8%
P10 Informació sobre la seva malaltia	89,6%	90,5%	90,0%
P11 Informació sobre les proves	91,3%	92,8%	91,0%
P12 Consentiment informat abans proves	58,8%	85,9%	79,8%
P14 Informació sobre l'operació	87,0%	95,8%	92,9%
P15 Consentiment informat abans operació	78,3%	86,1%	93,0%
P16 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	91,1%	85,7%	91,2%
P17 Donar la seva opinió	85,9%	89,0%	91,0%
P18 Sentir-se en bones mans	90,5%	92,4%	95,1%
P19 Informació coherent	94,8%	92,0%	95,1%
P20 Respecte a la seva intimitat	93,7%	97,0%	94,2%
P21 Ajudar a controlar o millorar el dolor	95,8%	94,5%	96,0%
P22 Explicacions quan va marxar de l'hospital	94,9%	94,1%	95,0%
P101 Grau de satisfacció global	8,36	8,18	8,32
P102 Continuaria venint?	81,3%	92,0%	88,0%

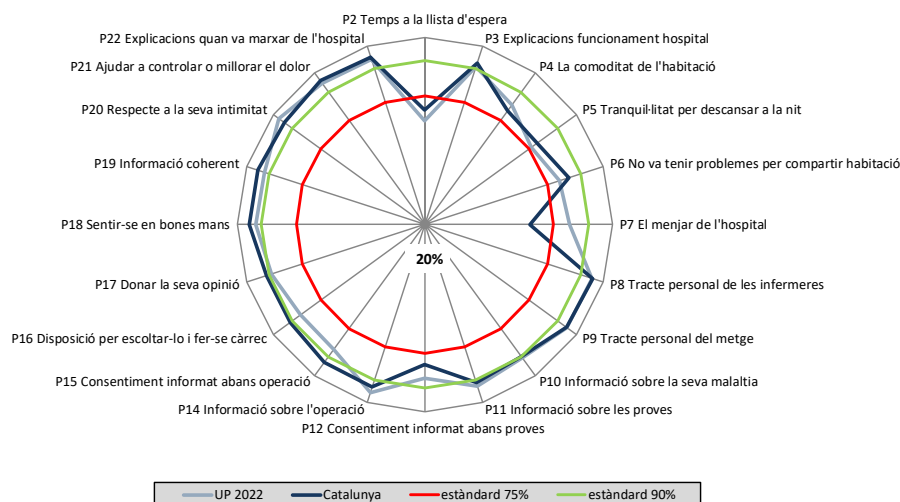
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de l'hospital l'any 2022 en relació a Catalunya 2022.

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

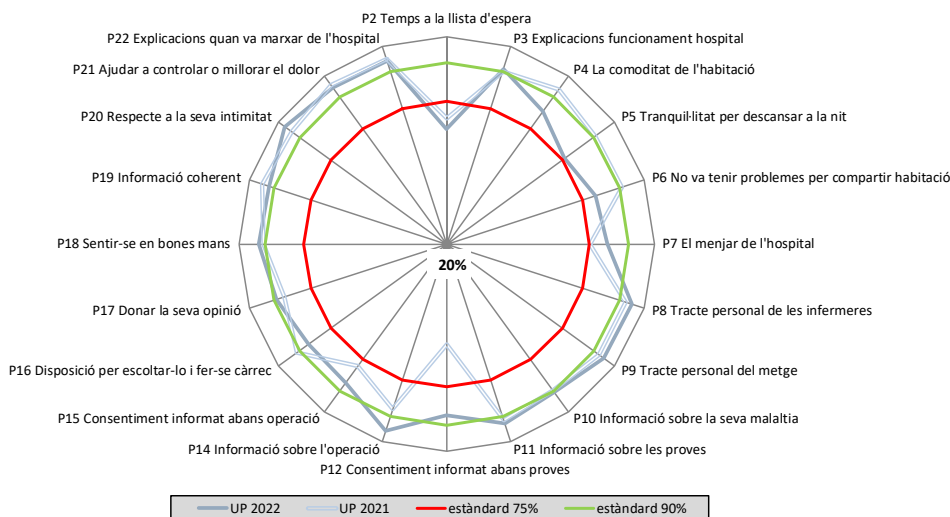
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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

D.1. Comparació de l'hospital 2022 amb Catalunya 2022



D.2. Comparació de l'hospital 2022 amb l'hospital 2021



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
P2 Temps a la llista d'espera	64,4%	84,1%
P3 Explicacions funcionament hospital	90,8%	98,6%
P4 La comoditat de l'habitació	83,3%	97,7%
P5 Tranquil·litat per descansar a la nit	76,2%	93,0%
P6 No va tenir problemes per compartir habitació	80,4%	100%
P7 El menjar de l'hospital	81,9%	85,8%
P8 Tracte personal de les infermeres	94,9%	100,0%
P9 Tracte personal del metge	94,9%	99,4%
P10 Informació sobre la seva malaltia	90,5%	96,4%
P11 Informació sobre les proves	92,8%	96,5%
P12 Consentiment informat abans proves	85,9%	95,3%
P14 Informació sobre l'operació	95,8%	100%
P15 Consentiment informat abans operació	86,1%	100%
P16 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	85,7%	98,0%
P17 Donar la seva opinió	89,0%	96,5%
P18 Sentir-se en bones mans	92,4%	99,0%
P19 Informació coherent	92,0%	98,4%
P20 Respecte a la seva intimitat	97,0%	98,9%
P21 Ajudar a controlar o millorar el dolor	94,5%	99,3%
P22 Explicacions quan va marxar de l'hospital	94,1%	100,0%
P101 Grau de satisfacció global	8,18	8,94
P102 Continuaria venint?	92,0%	95,9%