

**PLA D'ENQUESTES DE LA PERCEPCIÓ,
EXPERIÈNCIA I SATISFACCIÓ DEL CATSALUT**

ATENCIÓ HOSPITALÀRIA

2018

RESULTATS PER CENTRE

Hospital de Figueres - UP 724

Unitat de Qualitat

Divisió de Qualitat i Transparència

Gerència d'Atenció Ciutadana



Servei Català
de la Salut



2018

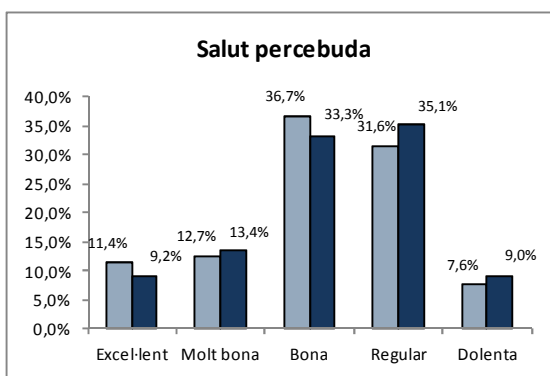
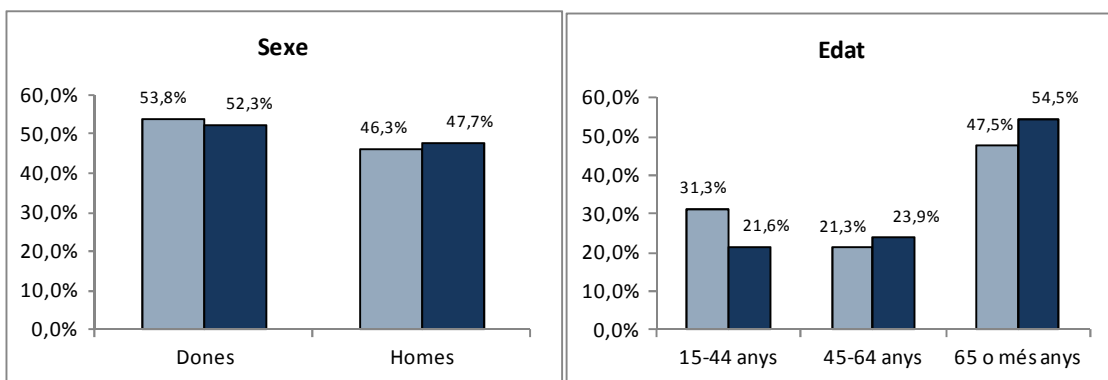
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Hospital de Figueres	80
CATALUNYA	4517

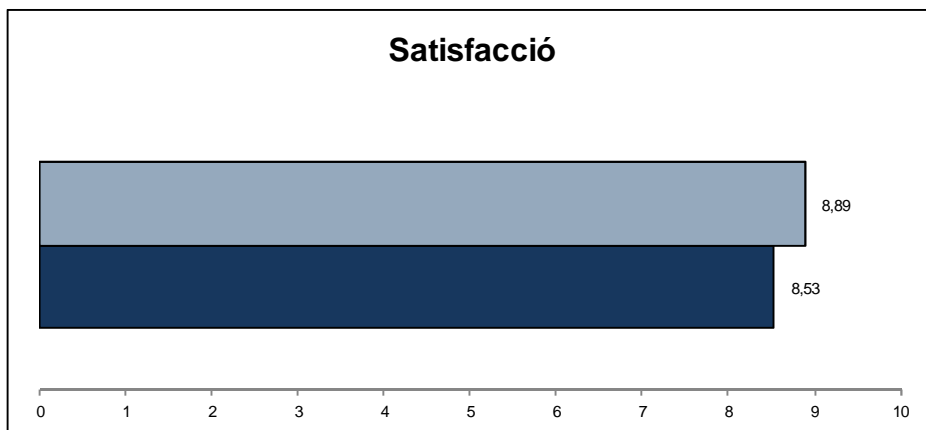
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 2018
CATALUNYA 2018

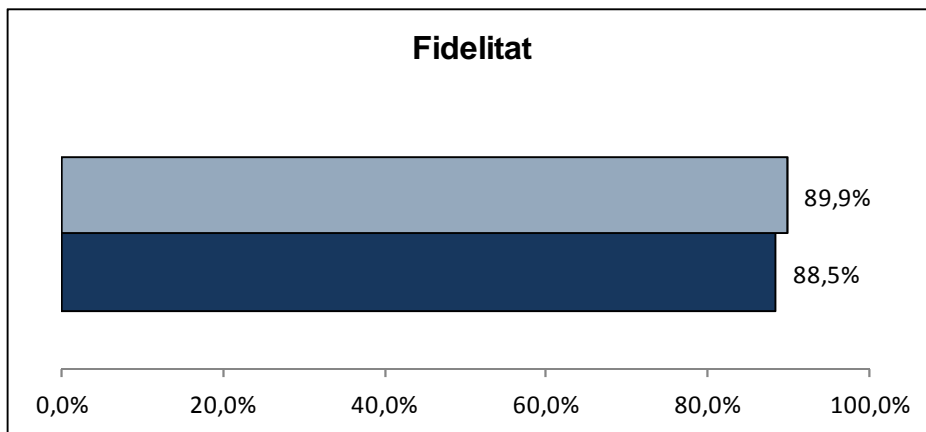


A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat

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



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



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	81,3%	
	Programat o llista d'espera	18,8%	
N 80 NS/NC 0			
P1 Com valora el temps que va estar a la llista d'espera fins al seu ingrés?	Molt curt	26,7%	
	Curt	26,7%	
	Normal	13,3%	
	Llarg	20,0%	
	Molt llarg	13,3%	
N 15 NS/NC 0			
P2 Un cop a l'habitació, què li van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital?	Perfecte	22,4%	
	Molt bé	36,8%	
	Bé	38,2%	
	Regular	2,6%	
No em van donar cap explicació 2	Malament	0,0%	
P3 Valori en general la comoditat de l'habitació	Perfecta	16,3%	
	Molt bona	31,3%	
	Bona	46,3%	
	Regular	6,3%	
	Malament	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
P4 Què li va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit?	Perfecta	12,5%	
	Molt bé	33,8%	
	Bé	32,5%	
	Regular	17,5%	
	Malament	3,8%	
N 80 NS/NC 0			
P5 Va tenir problemes o inconvenients pel fet de compartir habitació amb un altre pacient?	Mai/gairebé mai	80,3%	
	Poques vegades	9,1%	
	Sovint	4,5%	
	Gairebé sempre	3,0%	
	Sempre	3,0%	
N 66 NS/NC 2			
Vaig estar sol 12			
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	20,0%	
	Molt bé	18,8%	
	Bé	40,0%	
	Regular	15,0%	
	Malament	6,3%	
N 80 NS/NC 0			
P7 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	37,2%	
	Molt bé	39,7%	
	Bé	19,2%	
	Regular	1,3%	
	Malament	2,6%	
N 78 NS/NC 2			

RESULTATS PER UP 2018

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes	
P8 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè els metges?	Perfecte	35,0%		
	Molt bé	40,0%		
	Bé	18,8%		
	Regular	6,3%		
	Malament	0,0%		
N 80 NS/NC 0				
P9 Que li va semblar les explicacions que li van donar sobre el seu problema de salut, la seva malaltia?	Perfectes	25,6%		
	Molt bé	35,9%		
	Bé	30,8%		
	Regular	6,4%		
	Malament	1,3%		
N 78 NS/NC 2				
No em va donar informació 0				
P10 Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	Perfecta	30,0%		
	Molt bé	28,8%		
	Bé	33,8%		
	Regular	6,3%		
	Malament	1,3%		
N 80 NS/NC 0				
No em van fer proves 0				
No em van donar informació 0				
P11 Li van demanar el consentiment informat abans de fer-li l'operació o les proves?	Sí	59,5%		
	No	5,1%		
	No em van donar informació 0	No ho recordo		35,4%
	N 79 NS/NC 1			
FILTRE El van operar mentre estava a l'hospital?	Sí	37,5%		
	No	62,5%		
	N 80 NS/NC 0			
P12 Com valora la informació que li van donar sobre l'operació que li van fer?	Perfecta	27,6%		
	Molt bé	41,4%		
	Bé	27,6%		
	Regular	3,4%		
	Malament	0,0%		
N 29 NS/NC 1				
No em van donar informació 0				
P13 Li van demanar el consentiment informat abans de fer-li l'operació?	Sí	90,0%		
	No	3,3%		
	No em van donar informació 0	No ho recordo		6,7%
	N 30 NS/NC 0			
P14 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	23,8%		
	Molt bona	32,5%		
	Bona	38,8%		
	Regular	3,8%		
	Malament	1,3%		
N 80 NS/NC 0				

RESULTATS PER UP 2018

Enunciat		Categories	UP	Distribució de respostes
P15 Què li va semblar la predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió?	N 78 NS/NC 2	Perfecta	26,9%	
		Molt bé	39,7%	
		Bé	28,2%	
		Regular	5,1%	
		Malament	0,0%	
P16 Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	N 76 NS/NC 4	Sempre	78,9%	
		Gairebé sempre	9,2%	
		Sovint	3,9%	
		Poques vegades	6,6%	
		Mai/gairebé mai	1,3%	
P17 La informació que li van donar els diferents professionals sobre el seu problema de salut era coherent?	N 73 NS/NC 7	Sempre	68,5%	
		Gairebé sempre	15,1%	
		Sovint	11,0%	
		Poques vegades	2,7%	
		Mai/gairebé mai	2,7%	
P18 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat?	N 79 NS/NC 1	Perfecte	26,6%	
		Molt bé	36,7%	
		Bé	27,8%	
		Regular	7,6%	
		Malament	1,3%	
P19 Quan tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?	N 73 NS/NC 3	Sempre	84,9%	
		Gairebé sempre	6,8%	
		Sovint	4,1%	
		Poques vegades	2,7%	
		Mai/gairebé mai	1,4%	
P20 Quan va marxar de l'hospital va entendre tot el que havia de fer?	N 79 NS/NC 1	Perfectament	49,4%	
		Molt bé	25,3%	
		Bé	21,5%	
		Regular	2,5%	
		Malament	1,3%	
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu hospital	N 80 NS/NC 0	Satisfacció	8,89	
		Des. 1,40		
P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest hospital?	N 79 NS/NC 1	Sí	89,9%	
		No	3,8%	
		No n'estic segur	6,3%	

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 2015	UP 2018	Catalunya
P1 Temps a la llista d'espera	68,2%	66,7%	78,6%
P2 Explicacions funcionament hospital	97,1%	97,4%	93,6%
P3 La comoditat de l'habitació	89,6%	93,8%	82,8%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	92,4%	78,8%	81,5%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	91,8%	89,4%	89,9%
P6 El menjar de l'hospital	78,2%	78,8%	64,3%
P7 Tracte personal de les infermeres	96,3%	96,2%	95,8%
P8 Tracte personal del metge	96,2%	93,8%	95,3%
P9 Informació sobre la seva malaltia	92,2%	92,3%	88,7%
P10 Informació sobre les proves	90,9%	92,5%	90,8%
P11 Consentiment informat abans operació o proves	75,3%	59,5%	71,2%
P12 Informació sobre l'operació	84,6%	96,6%	94,2%
P13 Consentiment informat abans operació		90,0%	86,6%
P14 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	89,6%	95,0%	91,2%
P15 Donar la seva opinió	93,7%	94,9%	91,5%
P16 Sentir-se en bones mans	96,2%	92,1%	93,8%
P17 Informació coherent	94,7%	94,5%	93,2%
P18 Respecte a la seva intimitat	93,8%	91,1%	93,3%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	98,5%	95,9%	96,0%
P20 Explicacions quan va marxar de l'hospital	94,9%	96,2%	96,4%
P101 Grau de satisfacció global	8,49	8,89	8,53
P102 Continuarà venint?	88,8%	89,9%	88,5%

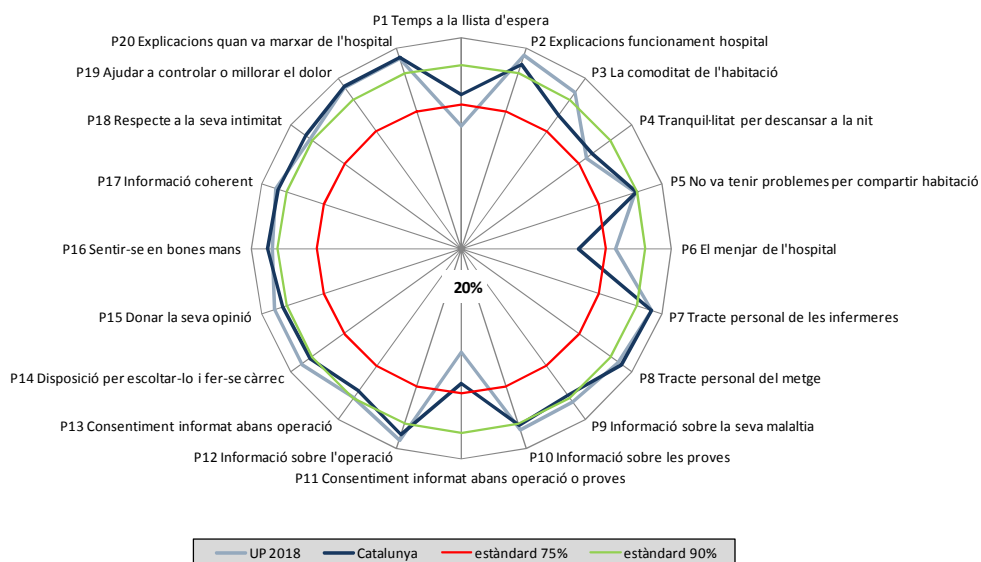
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2018 en relació a Catalunya 2018.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de la UP l'any 2018 en relació a Catalunya 2018.

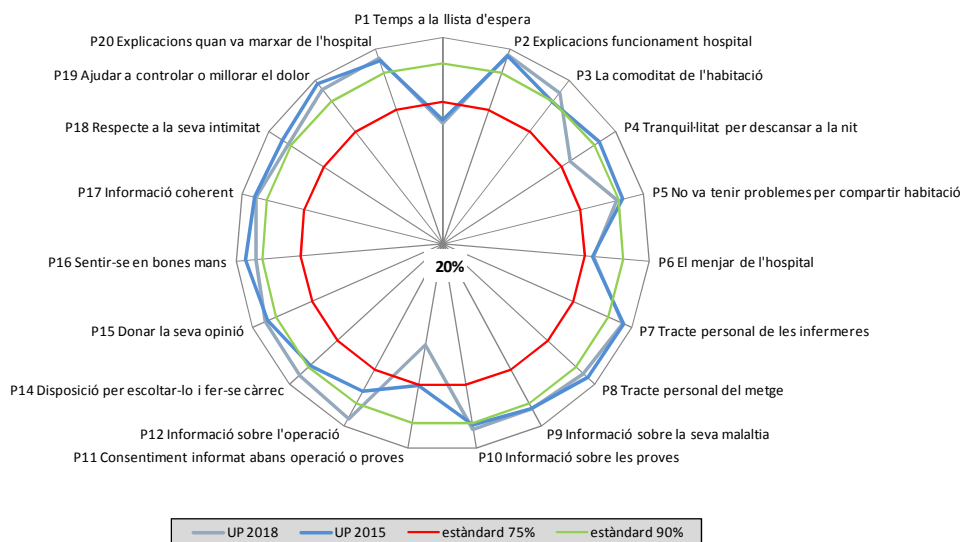
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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

D.1. Comparació de la UP 2018 amb Catalunya 2018



D.2. Comparació de la UP 2018 amb la UP 2015



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 2018	Millors resultats
P1 Temps a la llista d'espera	66,7%	100,0%
P2 Explicacions funcionament hospital	97,4%	100,0%
P3 La comoditat de l'habitació	93,8%	96,3%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	78,8%	95,0%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	89,4%	100,0%
P6 El menjar de l'hospital	78,8%	90,5%
P7 Tracte personal de les infermeres	96,2%	100,0%
P8 Tracte personal del metge	93,8%	100,0%
P9 Informació sobre la seva malaltia	92,3%	97,4%
P10 Informació sobre les proves	92,5%	100,0%
P11 Consentiment informat abans operació o proves	59,5%	88,9%
P12 Informació sobre l'operació	96,6%	100,0%
P13 Consentiment informat abans operació	90,0%	96,8%
P14 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	95,0%	98,4%
P15 Donar la seva opinió	94,9%	98,7%
P16 Sentir-se en bones mans	92,1%	98,7%
P17 Informació coherent	94,5%	98,7%
P18 Respecte a la seva intimitat	91,1%	100,0%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	95,9%	100,0%
P20 Explicacions quan va marxar de l'hospital	96,2%	100,0%
P101 Grau de satisfacció global	8,89	9,14
P102 Continuaría venint?	89,9%	98,8%