

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

**ATENCIÓ URGENT HOSPITALÀRIA**

**2022**

**RESULTATS PER CENTRE**

**724 Hospital de Figueres**

**Unitat d'avaluació i experiència de pacient  
Gerència d'Atenció Ciutadana**



**Generalitat  
de Catalunya**

**/Salut**

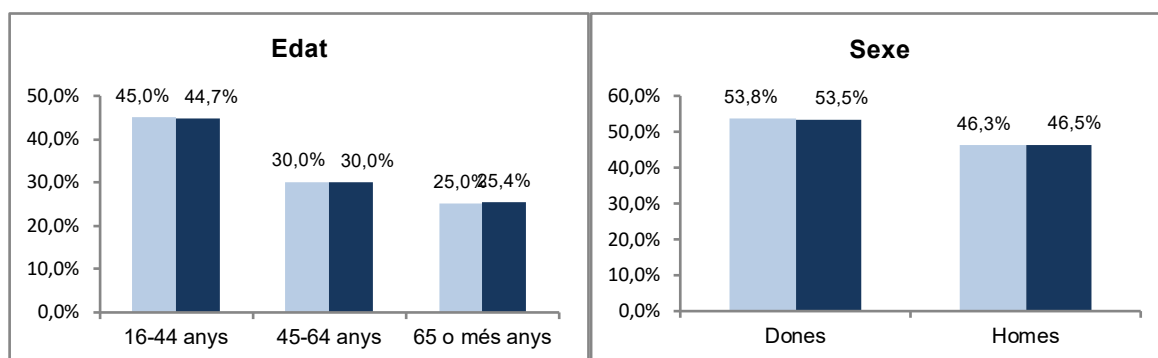
**A. Anàlisi per UP**

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

	Nombre d'enquestes
Hospital de Figueres	80
<b>CATALUNYA</b>	<b>4240</b>

**A.1.1. Característiques sociodemogràfiques**

UP 2022
<b>CATALUNYA 2022</b>



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

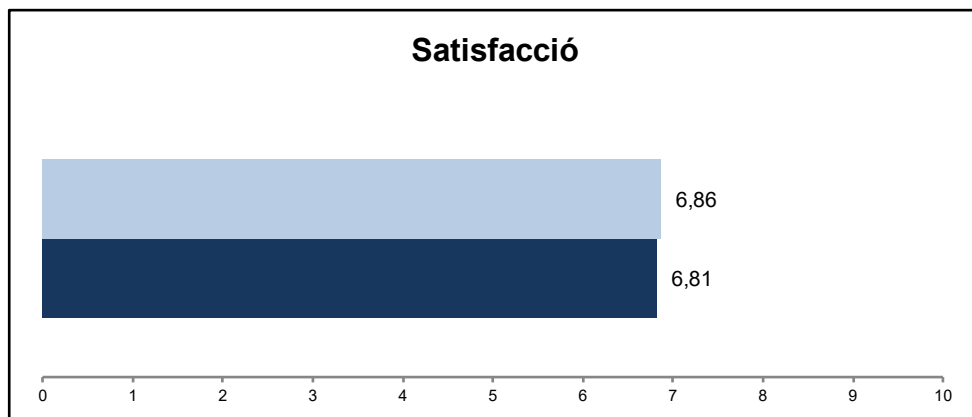
	1era vegada a Urgències?	
	Sí	No
UP	20,8%	79,2%
Catalunya	20,6%	79,4%

	Iniciativa per anar a Urgències				
	Pròpia	Del CAP	Ambulància	D'un altre hospital	Altres
UP	59,0%	18,3%	7,6%	6,3%	8,9%
Catalunya	60,7%	15,1%	11,4%	2,7%	10,0%

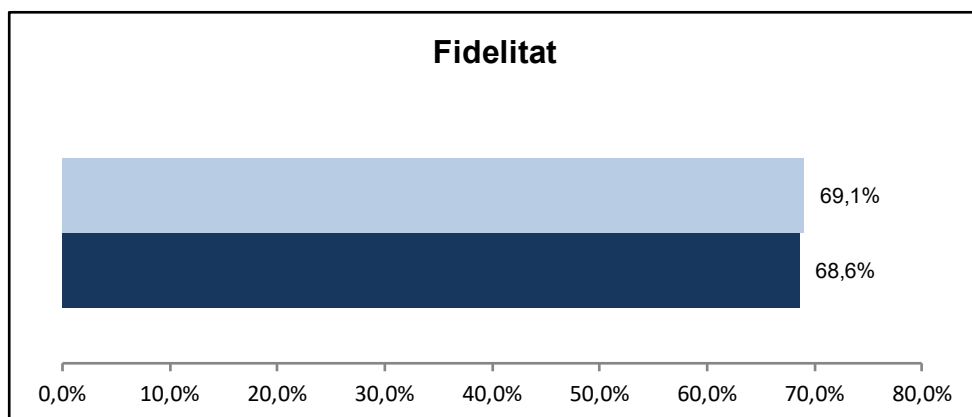
	Motiu per triar Urgències				
	CAP no podien	Urg. és més ràpid	Urg. més fiable	Urg. més aprop	Altres
UP	25,8%	8,2%	44,1%	0,0%	21,8%
Catalunya	20,9%	9,3%	44,9%	2,5%	22,5%

**A.1.3. Índex de satisfacció i fidelitat**

**P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el servei d'urgències**



**P102 Si pogués triar, tornariéu a anar a aquest mateix servei d'urgències?**  
(% de pacients que han afirmat que "Sí")



**B. Resultats per àmbit: accessibilitat**

Enunciat	Categories	UP 2022	Catalunya 2022	Distribució de respostes
<p>P5 Mentre estàveu a la sala d'espera, us van informar o van informar als vostres acompanyants del temps que us hauríeu d'esperar?</p> <p>UP N 45 NS/NC 4 No em van donar informació 21</p>	Sempre	25,7%	21,7%	<p>UP</p> <p>CAT</p>
	Gairebé sempre	12,0%	11,1%	
	Sovint	22,5%	15,7%	
	Poques vegades	24,3%	22,4%	
	Mai/gairebé mai	15,5%	29,2%	
	Indicador Positiu	60,2%	48,4%	
<p>P6 Mentre estàveu a la sala d'espera, algun professional va venir a interessar-se per com us trobàveu?</p> <p>UP N 51 NS/NC 6 No em van donar informació 14</p>	Sempre	18,0%	10,7%	<p>UP</p> <p>CAT</p>
	Gairebé sempre	4,7%	5,0%	
	Sovint	16,3%	8,6%	
	Poques vegades	10,6%	13,9%	
	Mai/gairebé mai	50,3%	61,6%	
	Indicador Positiu	39,1%	24,4%	
<p>P7 Com valoreu el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera, fins que us va veure el metge o metgessa?</p> <p>UP N 69 NS/NC 2</p>	Molt curt	14,4%	8,0%	<p>UP</p> <p>CAT</p>
	Curt	13,1%	11,2%	
	Normal	21,7%	32,4%	
	Llarg	21,1%	21,7%	
	Molt llarg	29,8%	26,7%	
	Indicador Positiu	49,1%	51,6%	

**B. Resultats per àmbit: Informació i comunicació**

Enunciat	Categories	UP 2022	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P17 El metge o metgessa us va donar la informació de manera que poguéssiu entendre-la?  UP N 75 NS/NC 2 No em van donar informació 3	Sempre	49,9%	52,0%	UP
	Gairebé sempre	16,7%	20,1%	
	Sovint	15,7%	15,9%	CAT
	Poques vegades	14,1%	8,9%	
	Mai/gairebé mai	3,5%	3,1%	
	Indicador Positiu	82,3%	88,0%	
P18 El metge o metgessa us va donar la informació que necessitàveu sobre la vostra malaltia o el motiu pel qual vau anar a urgències?  UP N 73 NS/NC 3 No em van donar informació 4	Sempre	47,9%	50,3%	UP
	Gairebé sempre	16,1%	19,5%	
	Sovint	18,6%	15,3%	CAT
	Poques vegades	11,1%	10,8%	
	Mai/gairebé mai	6,3%	4,1%	
	Indicador Positiu	82,6%	85,2%	
P20 Com valoreu la informació que us van donar sobre les proves: radiografies, exploracions, anàlisis clíniques, etc.?  UP N 73 NS/NC 2 No em van fer proves 4 No em van donar informació 1	Perfecta	27,6%	24,6%	UP
	Molt bona	15,3%	24,7%	
	Bona	37,3%	33,1%	CAT
	Regular	10,7%	12,0%	
	Malament	9,1%	5,6%	
	Indicador Positiu	80,2%	82,4%	
P21 Us van demanar quina informació voleu que donessin als vostres familiars o acompanyants sobre la vostra malaltia?  UP N 56 NS/NC 3 No tenia acompanyants 21	Sí	35,7%	31,9%	UP
	No	64,3%	68,1%	CAT
	Indicador Positiu	35,7%	31,9%	
P22 La informació que us donaven els diferents professionals sobre el vostre problema de salut o el motiu pel qual vau anar a urgències era coherent?  UP N 74 NS/NC 3 No em van donar informació 2	Sempre	52,2%	48,9%	UP
	Gairebé sempre	15,3%	21,7%	
	Sovint	17,3%	16,3%	CAT
	Poques vegades	9,8%	8,7%	
	Mai/gairebé mai	5,4%	4,4%	
	Indicador Positiu	84,8%	86,8%	
P24 Us van explicar per què havíeu d'ingressar?  UP N 43 NS/NC 3 No vaig estar ingressat/ingressada 33	Perfectament	45,6%	44,5%	UP
	Molt bé	21,4%	19,7%	
	Bé	20,0%	24,7%	CAT
	Regular	7,3%	7,6%	
	Malament	5,8%	3,5%	
	Indicador Positiu	87,0%	88,9%	
P25 Quan vau marxar d'urgències, vau entendre o la vostra família va entendre tot el que havíeu de fer?  UP N 72 NS/NC 3 No em van donar explicacions 5	Perfectament	42,3%	44,1%	UP
	Molt bé	17,2%	18,7%	
	Bé	28,0%	24,4%	CAT
	Regular	11,7%	9,5%	
	Malament	0,8%	3,4%	
	Indicador Positiu	87,5%	87,1%	

**B. Resultats per àmbit: Tracte i professionals**

Enunciat	Categories	UP 2022	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P8 Què opineu del temps que us va dedicar el metge o metgessa?	Perfecte	19,2%	19,0%	
	Molt bé	21,9%	23,1%	
	Bé	33,1%	32,9%	
	Regular	13,7%	14,5%	
	Malament	12,1%	10,5%	
	Indicador Positiu	74,2%	75,0%	
UP N 78 NS/NC 2				
P9 Quina disposició tenien els professionals que us atenen per escoltar-vos i fer-se càrrec del que us passava?	Perfecta	19,2%	20,9%	
	Molt bé	21,2%	24,4%	
	Bé	34,1%	30,6%	
	Regular	15,8%	14,5%	
	Malament	9,6%	9,5%	
	Indicador Positiu	74,6%	76,0%	
UP N 78 NS/NC 2				
P10 Quina era la predisposició del metge o metgessa perquè poguéssiu donar la vostra opinió?	Perfecta	20,8%	17,8%	
	Molt bé	15,1%	22,2%	
	Bé	36,4%	36,5%	
	Regular	21,4%	14,7%	
	Malament	6,3%	8,8%	
	Indicador Positiu	72,3%	76,4%	
UP N 77 NS/NC 3				
P13 Com creieu que es va respectar la vostra intimitat?	Perfectament	21,3%	20,6%	
	Molt bé	26,5%	22,7%	
	Bé	34,4%	38,4%	
	Regular	13,8%	11,9%	
	Malament	4,1%	6,4%	
	Indicador Positiu	82,1%	81,7%	
UP N 78 NS/NC 2				
P14 Com valoreu el tracte personal que tenien les infermeres i infermers?	Perfecte	21,1%	26,7%	
	Molt bé	37,0%	32,4%	
	Bé	24,0%	28,4%	
	Regular	10,3%	8,1%	
	Malament	7,7%	4,4%	
	Indicador Positiu	82,0%	87,5%	
UP N 77 NS/NC 3				
P15 Com valoreu el tracte personal que tenien els metges i metgesses?	Perfecte	22,9%	24,9%	
	Molt bé	32,0%	29,4%	
	Bé	21,0%	29,7%	
	Regular	17,3%	9,6%	
	Malament	6,8%	6,4%	
	Indicador Positiu	75,9%	84,0%	
UP N 78 NS/NC 2				
P16 Com valoreu el tracte personal que tenien els zeladors i zeladores/portalliteres?	Perfecte	25,2%	26,0%	
	Molt bé	31,4%	32,9%	
	Bé	35,8%	33,8%	
	Regular	6,4%	5,6%	
	Malament	1,3%	1,7%	
	Indicador Positiu	92,4%	92,7%	
UP N 64 NS/NC 3 No hi vaig tenir contacte 13				
P19 Us explicaven les coses davant de tothom?	Mai	72,9%	65,3%	
	Poques vegades	18,3%	16,6%	
	Sovint	5,1%	7,2%	
	Gairebé sempre	1,1%	4,9%	
	Sempre	2,6%	6,0%	
	Indicador Positiu	91,2%	81,9%	
UP N 76 NS/NC 4				
P23 Vau tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	45,1%	45,1%	
	Gairebé sempre	15,7%	21,1%	
	Sovint	18,3%	15,3%	
	Poques vegades	13,0%	11,4%	
	Mai/gairebé mai	7,8%	7,0%	
	Indicador Positiu	79,1%	81,6%	
UP N 77 NS/NC 3				

**B. Resultats per àmbit: confort i espais**

Enunciat	Categories	UP 2022	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P4 Com valoreu la comoditat de la sala d'espera?  UP N 69 NS/NC 2 No vaig ser a la sala d'espera 9	Perfecta	15,4%	9,9%	
	Molt bona	13,7%	11,6%	
	Bona	42,9%	35,8%	
	Regular	16,6%	28,3%	
	Malament	11,4%	14,4%	
	Indicador Positiu	72,0%	57,3%	
P11 Com valoreu les condicions del lloc on vaig estar mentre us atendien?  UP N 78 NS/NC 2	Perfectes	17,5%	12,0%	
	Molt bones	12,3%	16,8%	
	Bones	49,9%	42,7%	
	Regulars	18,0%	20,5%	
	Dolentes	2,4%	7,9%	
	Indicador Positiu	79,7%	71,6%	
P12 Com valoreu la comoditat de la llitera on vaig ser mentre us van atendre?  UP N 68 NS/NC 2 No vaig ser en una llitera 11	Perfecta	12,3%	10,0%	
	Molt bona	21,4%	14,9%	
	Bona	48,2%	43,8%	
	Regular	14,5%	23,2%	
	Malament	3,6%	8,1%	
	Indicador Positiu	81,9%	68,7%	



**B. Resultats per àmbit: Altres**

Enunciat				Categories	UP 2022	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P26 En aquests moments diríeu que us van resoldre el motiu pel qual havíeu anat a urgències?				Perfectament	33,8%	33,9%	
				Molt bé	19,2%	19,3%	
				Bé	18,0%	20,4%	
				Regular	19,2%	13,3%	
				Malament	9,7%	13,0%	
	UP N	78	NS/NC	2	Indicador Positiu	71,1%	

**B. Resultats per àmbit: Visió global del sistema**

Enunciat	Categories	UP 2022	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P101 Valoreu de 0 a 10 el vostre grau de satisfacció global amb el servei d'urgències de l'hospital  UP N 80 NS/NC 0	Satisfacció	6,86	6,81	UP 
				CAT
P102 Si poguéssiu triar, tornàrieu a anar a aquest mateix servei d'urgències?  UP N 76 NS/NC 4	Sí	69,1%	68,6%	UP 
	No	14,4%	14,3%	
	No n'estic segur	16,5%	17,1%	
	Indicador positiu	69,1%	68,6%	
				CAT

### 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 2019	UP 2022	Catalunya 2022
P4 Comoditat de la sala d'espera	60,3%	72,0%	57,3%
P5 Informació temps d'espera	42,0%	60,2%	48,4%
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	14,5%	39,1%	24,4%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	50,9%	49,1%	51,6%
P8 Temps de dedicació del metge	78,8%	74,2%	75,0%
P9 Disposició per escoltar-lo	76,3%	74,6%	76,0%
P10 Poder donar la seva opinió	78,8%	72,3%	76,4%
P11 Condicions lloc on va ser atès	89,9%	79,7%	71,6%
P12 Comoditat de la llitera	88,9%	81,9%	68,7%
P13 Respecte a la intimitat	92,4%	82,1%	81,7%
P14 Tracte personal infermers/infermeres	88,5%	82,0%	87,5%
P15 Tracte personal metges/metgesses	91,0%	75,9%	84,0%
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	93,7%	92,4%	92,7%
P17 Informació comprensible	89,3%	82,3%	88,0%
P18 Informació que necessitava de la malaltia	89,3%	82,6%	85,2%
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	61,0%	91,2%	81,9%
P20 Informació sobre les proves	81,9%	80,2%	82,4%
P21 Permis per informar als acompanyants	35,2%	35,7%	31,9%
P22 Informació coherent (coincident)	92,3%	84,8%	86,8%
P23 Sensació d'estar en bones mans	82,5%	79,1%	81,6%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	86,7%	87,0%	88,9%
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	89,9%	87,5%	87,1%
P26 Li van resoldre el motiu	82,5%	71,1%	73,7%
P101 Valoració global	7,55	6,86	6,81
P102 Fidelitat	72,5%	69,1%	68,6%

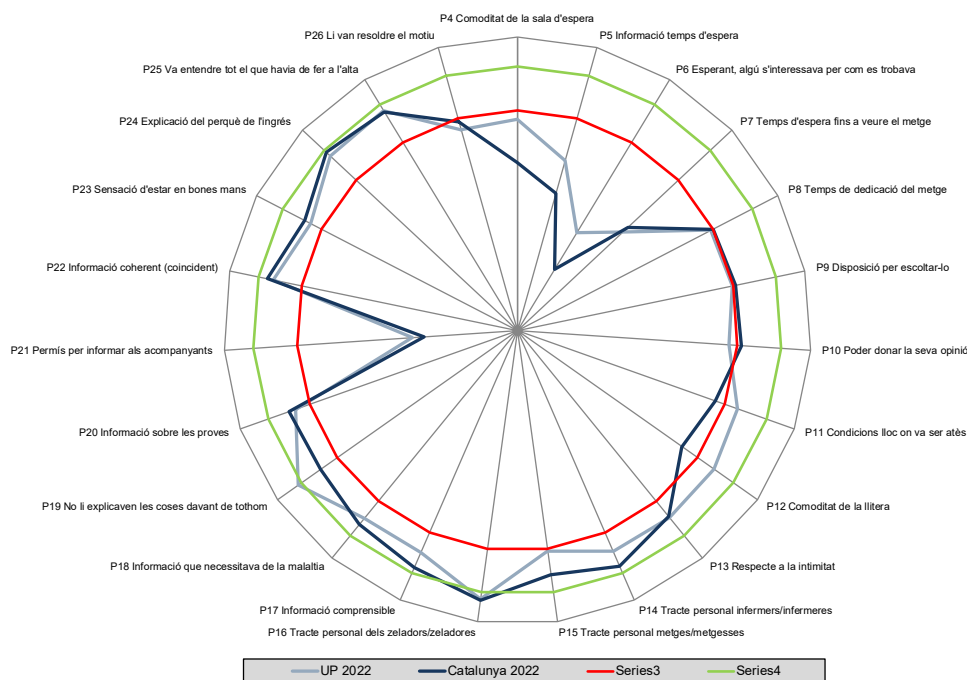
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) del centre l'any 2022 en relació a Catalunya 2022.

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

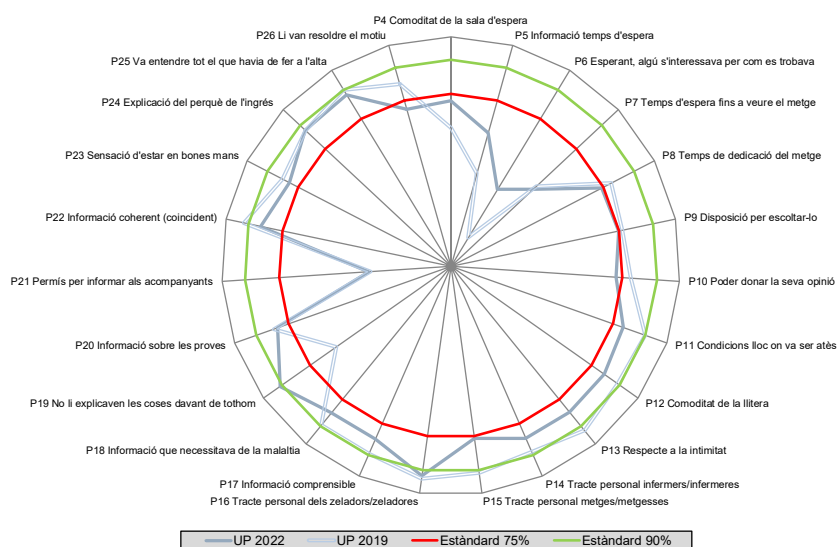
## D. Representació gràfica radial de les preguntes

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

### D.1. Comparació del centre 2022 amb Catalunya 2022



### D.2. Comparació del centre 2022 amb el centre 2019



**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
P4 Comoditat de la sala d'espera	<b>72,0%</b>	75,4%
P5 Informació temps d'espera	<b>60,2%</b>	71,1%
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	<b>39,1%</b>	43,5%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	<b>49,1%</b>	78,1%
P8 Temps de dedicació del metge	<b>74,2%</b>	91,4%
P9 Disposició per escoltar-lo	<b>74,6%</b>	90,4%
P10 Poder donar la seva opinió	<b>72,3%</b>	91,9%
P11 Condicions lloc on va ser atès	<b>79,7%</b>	89,8%
P12 Comoditat de la llitera	<b>81,9%</b>	91,4%
P13 Respecte a la intimitat	<b>82,1%</b>	95,7%
P14 Tracte personal infermers/infermeres	<b>82,0%</b>	96,8%
P15 Tracte personal metges/metgesses	<b>75,9%</b>	95,2%
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	<b>92,4%</b>	98,6%
P17 Informació comprensible	<b>82,3%</b>	97,5%
P18 Informació que necessitava de la malaltia	<b>82,6%</b>	95,4%
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	<b>91,2%</b>	92,2%
P20 Informació sobre les proves	<b>80,2%</b>	93,7%
P21 Permís per informar als acompanyants	<b>35,7%</b>	50,4%
P22 Informació coherent (coincident)	<b>84,8%</b>	99,0%
P23 Sensació d'estar en bones mans	<b>79,1%</b>	94,9%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	<b>87,0%</b>	100,0%
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	<b>87,5%</b>	97,8%
P26 Li van resoldre el motiu	<b>71,1%</b>	88,3%
P101 Valoració global	<b>6,86</b>	7,89
P102 Fidelitat	<b>69,1%</b>	87,2%