

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

**ATENCIÓ HOSPITALÀRIA AMB INTERNAMENT
D'AGUTS**

2021

RESULTATS PER CENTRE

Hospital de Figueres- UP 724

**Unitat d'Experiència
Gerència d'Atenció Ciutadana**



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut

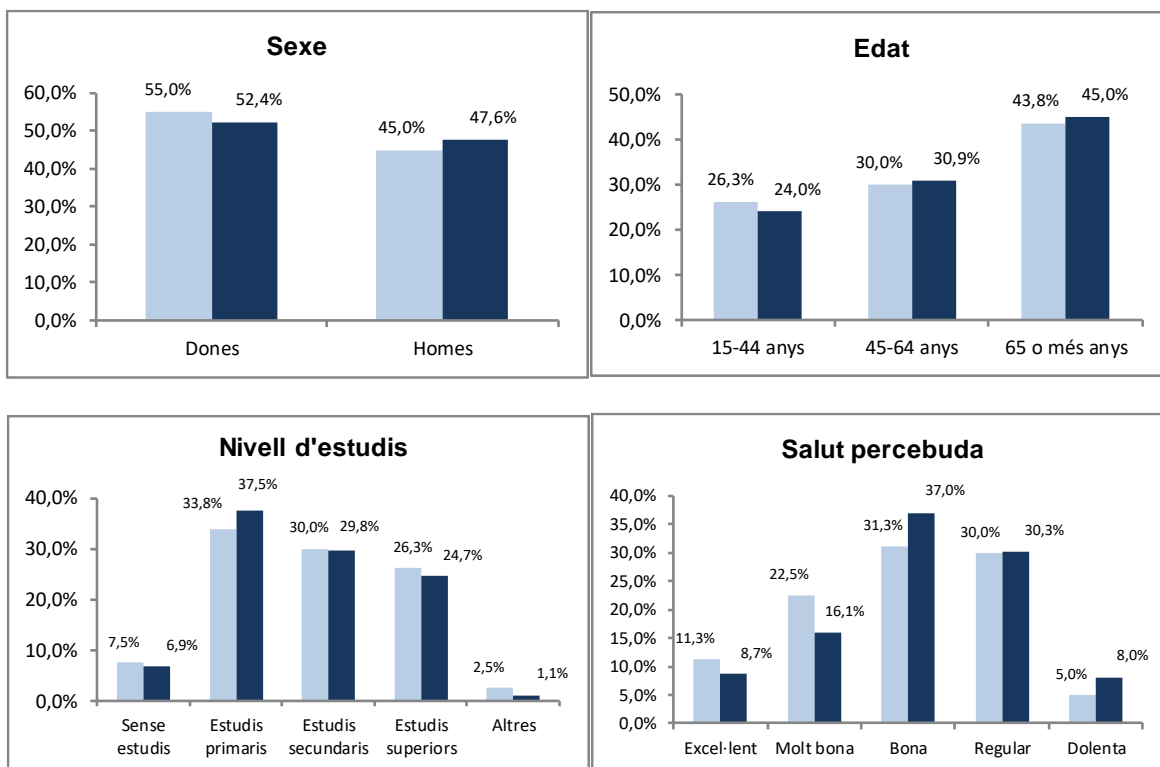
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Hospital de Figueres	80
CATALUNYA	4383

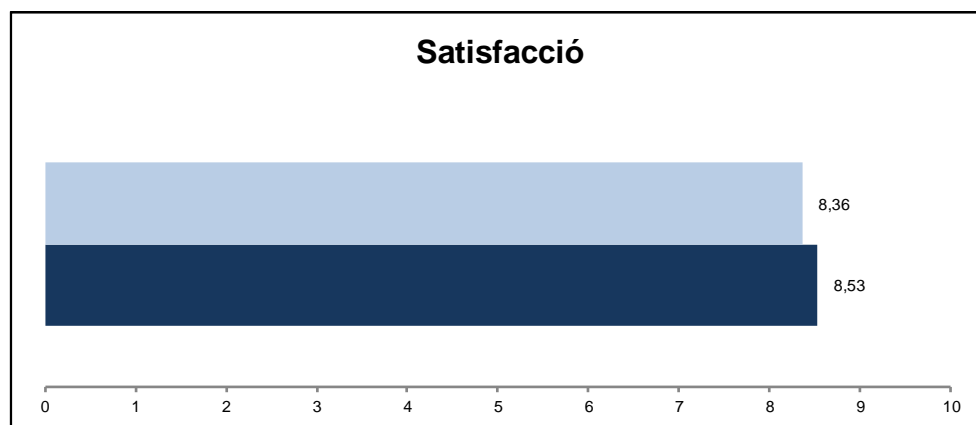
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 2021
CATALUNYA 2021

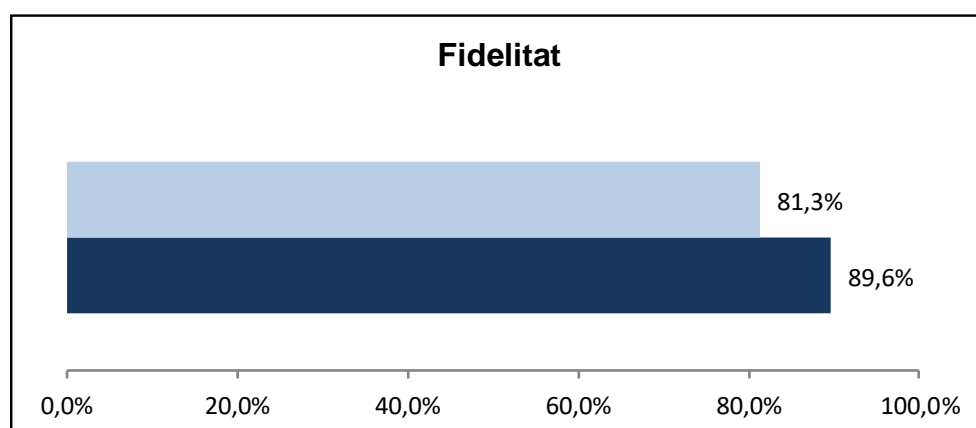


A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat

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 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
FILTRE Va ingressar per urgències o tenia el dia d'ingrés programat amb antelació? UP 2021 N 80 NS/NC 0	Per urgències	50,0%	54,6%	
	Programat o llista d'espera	50,0%	45,4%	
P1 Com valora el temps que va estar a la llista d'espera fins al seu ingrés? UP 2021 N 38 NS/NC 2	Molt curt	21,1%	10,6%	
	Curt	26,3%	25,5%	
	Normal	21,1%	39,2%	
	Llarg	18,4%	15,0%	
	Molt llarg	13,2%	9,8%	
	Indicador positiu	68,4%	75,3%	

B. Resultats per àmbit: Informació i comunicació

Enunciat	Categories	UP 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P2 Un cop a l'habitació, què li van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital?	Perfecte	28,6%	25,5%	
	Molt bé	28,6%	29,9%	
	Bé	32,9%	36,6%	
	Regular	5,7%	6,1%	
	Malament	4,3%	2,0%	
	Indicador positiu	90,0%	91,9%	
UP 2021 N 70 NS/NC 2				CAT 2021
No em van donar cap explicació 8				
P9 Que li va semblar les explicacions que li van donar sobre el seu problema de salut, la seva malaltia?	Perfectes	40,3%	32,8%	
	Molt bé	33,8%	28,4%	
	Bé	15,6%	28,4%	
	Regular	3,9%	7,6%	
	Malament	6,5%	2,8%	
	Indicador positiu	89,6%	89,6%	
UP 2021 N 77 NS/NC 1				CAT 2021
No em va donar informació 2				
P10 Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	Perfecta	38,8%	31,4%	
	Molt bé	26,3%	27,4%	
	Bé	26,3%	32,5%	
	Regular	5,0%	6,6%	
	Malament	3,8%	2,1%	
	Indicador positiu	91,3%	91,3%	
UP 2021 N 80 NS/NC 0				CAT 2021
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	58,8%	73,0%	
	No	11,3%	6,7%	
	No ho recordo	30,0%	20,2%	
	Indicador positiu	58,8%	73,0%	
	UP 2021 N 80 NS/NC 0			
No em van donar informació 0				
FILTRE El van operar mentre estava a l'hospital?	Sí	57,5%	57,2%	
	No	42,5%	42,8%	
UP 2021 N 80 NS/NC 0				
P12 Com valora la informació que li van donar sobre l'operació que li van fer?	Perfecta	39,1%	35,2%	
	Molt bé	28,3%	28,4%	
	Bé	19,6%	27,4%	
	Regular	8,7%	6,5%	
	Malament	4,3%	2,5%	
	Indicador positiu	87,0%	91,0%	
UP 2021 N 46 NS/NC 0				CAT 2021
No em van donar informació 0				
P13 Li van demanar el consentiment informat abans de fer-li l'operació?	Sí	78,3%	89,1%	
	No	4,3%	1,6%	
	No ho recordo	17,4%	9,3%	
	Indicador positiu	78,3%	89,1%	
	UP 2021 N 46 NS/NC 0			
No em van donar informació 0				
P17 La informació que li van donar els diferents professionals sobre el seu problema de salut era coherent?	Sempre	75,3%	76,5%	
	Gairebé sempre	16,9%	11,3%	
	Sovint	2,6%	6,1%	
	Poques vegades	2,6%	4,1%	
	Mai/gairebé mai	2,6%	2,1%	
	Indicador positiu	94,8%	93,8%	
UP 2021 N 77 NS/NC 3				CAT 2021
P20 Quan va marxar de l'hospital va entendre tot el que havia de fer?	Perfectament	55,7%	53,1%	
	Molt bé	17,7%	19,1%	
	Bé	21,5%	23,1%	
	Regular	5,1%	3,8%	
	Malament	0,0%	0,9%	
	Indicador positiu	94,9%	95,3%	
UP 2021 N 79 NS/NC 1				CAT 2021
No em van explicar res 0				

B. Resultats per àmbit: confort i espais

Enunciat				Categories	UP 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P3 Valori en general la comoditat de l'habitació				Perfecta	21,8%	18,2%	
				Molt bona	21,8%	24,8%	
				Bona	50,0%	45,0%	
				Regular	3,8%	9,5%	
				Malament	2,6%	2,5%	
UP 2021 N	78	NS/NC	2	Indicador positiu	93,6%	88,0%	
P4 Què li va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit?				Perfecta	27,0%	27,3%	
				Molt bé	25,7%	24,0%	
				Bé	37,8%	34,6%	
				Regular	5,4%	9,5%	
				Malament	4,1%	4,5%	
UP 2021 N	74	NS/NC	6	Indicador positiu	90,5%	86,0%	
P5 Va tenir problemes o inconvenients pel fet de compartir habitació amb un altre pacient?				Mai/gairebé mai	87,5%	78,3%	
				Poques vegades	3,6%	13,8%	
				Sovint	3,6%	3,6%	
				Gairebé sempre	0,0%	1,4%	
				Sempre	5,4%	2,9%	
UP 2021 N	56	NS/NC	1	Indicador positiu	91,1%	92,1%	
				Vaig estar sol		23	
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	28,8%	14,2%	
				Molt bé	19,2%	16,4%	
				Bé	27,4%	36,2%	
				Regular	11,0%	21,6%	
				Malament	13,7%	11,6%	
UP 2021 N	73	NS/NC	7	Indicador positiu	75,3%	66,8%	

B. Resultats per àmbit: tracte i professionals

Enunciat	Categories	UP 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P7 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	49,4%	43,6%	
	Molt bé	25,3%	35,1%	
	Bé	17,7%	16,7%	
	Regular	6,3%	3,6%	
	Malament	1,3%	1,1%	
UP 2021 N 79 NS/NC 1	Indicador positiu	92,4%	95,3%	
P8 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè els metges?	Perfecte	43,8%	42,3%	
	Molt bé	33,8%	32,0%	
	Bé	15,0%	20,4%	
	Regular	5,0%	3,8%	
	Malament	2,5%	1,5%	
UP 2021 N 80 NS/NC 0	Indicador positiu	92,5%	94,7%	
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	32,9%	32,6%	
	Molt bona	26,6%	28,7%	
	Bona	31,6%	30,1%	
	Regular	5,1%	6,3%	
	Malament	3,8%	2,2%	
UP 2021 N 79 NS/NC 1	Indicador positiu	91,1%	91,5%	
P15 Què li va semblar la predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió?	Perfecta	44,9%	33,4%	
	Molt bé	16,7%	26,9%	
	Bé	24,4%	31,1%	
	Regular	11,5%	6,2%	
	Malament	2,6%	2,4%	
UP 2021 N 78 NS/NC 2	Indicador positiu	85,9%	91,4%	
P16 Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	74,3%	76,7%	
	Gairebé sempre	6,8%	11,3%	
	Sovint	9,5%	5,8%	
	Poques vegades	6,8%	4,1%	
	Mai/gairebé mai	2,7%	2,2%	
UP 2021 N 74 NS/NC 6	Indicador positiu	90,5%	93,7%	
P18 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat?	Perfecte	40,5%	35,6%	
	Molt bé	27,8%	24,1%	
	Bé	25,3%	32,4%	
	Regular	6,3%	6,4%	
	Malament	0,0%	1,5%	
UP 2021 N 79 NS/NC 1	Indicador positiu	93,7%	92,1%	

B. Resultats per àmbit: altres

Enunciat	Categories	UP 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P19 Quan tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?	Sempre	83,3%	81,0%	
	Gairebé sempre	6,9%	9,9%	
	Sovint	5,6%	4,8%	
	Poques vegades	4,2%	3,1%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	1,2%	
UP 2021 N 72 NS/NC 0	Indicador positiu	95,8%	95,7%	
No vaig tenir dolor 8				

B. Resultats per àmbit: Visió global del sistema

Enunciat	Categories	UP 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu hospital DES. UP 1,751988 UP 2021 N 80 NS/NC 0	Satisfacció	8,36	8,53	UP 2021
				CAT 2021
P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest hospital? UP 2021 N 80 NS/NC 0	Sí	81,3%	89,6%	UP 2021
	No	8,8%	5,3%	CAT 2021
	No n'estic segur	10,0%	5,1%	
	Indicador positiu	81,3%	89,6%	

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 2018	UP 2021	Catalunya
P1 Temps a la llista d'espera	66,7%	68,4%	75,3%
P2 Explicacions funcionament hospital	97,4%	90,0%	91,9%
P3 La comoditat de l'habitació	93,8%	93,6%	88,0%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	78,8%	90,5%	86,0%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	89,4%	91,1%	92,1%
P6 El menjar de l'hospital	78,8%	75,3%	66,8%
P7 Tracte personal de les infermeres	96,2%	92,4%	95,3%
P8 Tracte personal del metge	93,8%	92,5%	94,7%
P9 Informació sobre la seva malaltia	92,3%	89,6%	89,6%
P10 Informació sobre les proves	92,5%	91,3%	91,3%
P11 Consentiment informat abans operació o proves	59,5%	58,8%	73,0%
P12 Informació sobre l'operació	96,6%	87,0%	91,0%
P13 Consentiment informat abans operació	90,0%	78,3%	89,1%
P14 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	95,0%	91,1%	91,5%
P15 Donar la seva opinió	94,9%	85,9%	91,4%
P16 Sentir-se en bones mans	92,1%	90,5%	93,7%
P17 Informació coherent	94,5%	94,8%	93,8%
P18 Respecte a la seva intimitat	91,1%	93,7%	92,1%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	95,9%	95,8%	95,7%
P20 Explicacions quan va marxar de l'hospital	96,2%	94,9%	95,3%
P101 Grau de satisfacció global	8,89	8,36	8,53
P102 Continuaría venint?	89,9%	81,3%	89,6%

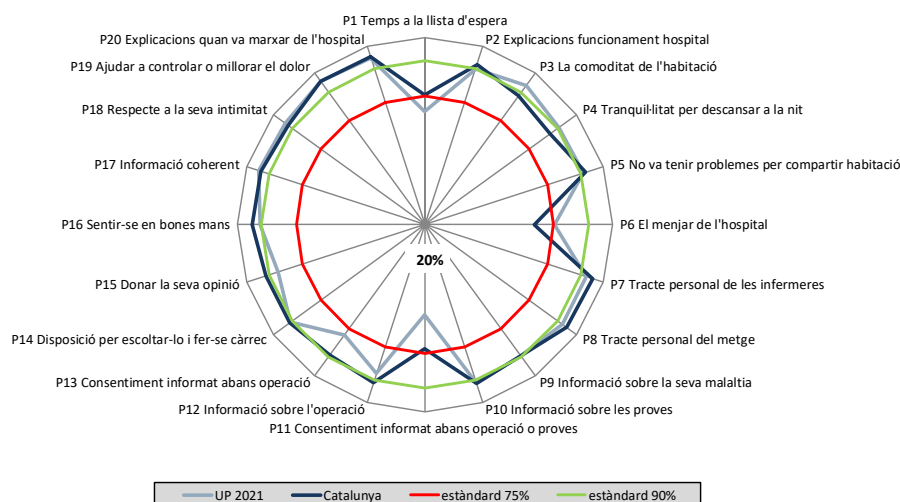
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de l'hospital l'any 2021 en relació a Catalunya 2021.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de l'hospital l'any 2021 en relació a Catalunya 2021.

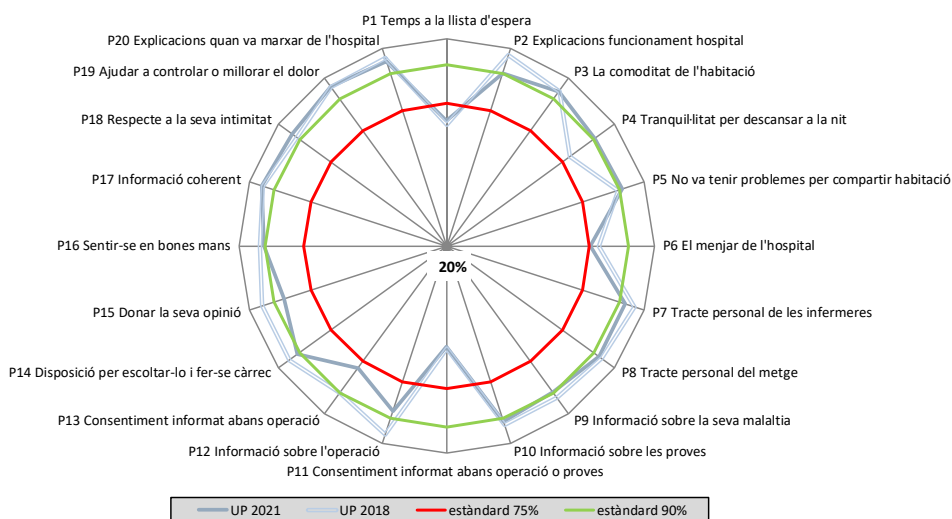
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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

D.1. Comparació de l'hospital 2021 amb Catalunya 2021



D.2. Comparació de l'hospital 2021 amb l'hospital 2018



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 2021	Millors resultats
P1 Temps a la llista d'espera	68,4%	100,0%
P2 Explicacions funcionament hospital	90,0%	100,0%
P3 La comoditat de l'habitació	93,6%	100,0%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	90,5%	100%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	91,1%	100%
P6 El menjar de l'hospital	75,3%	91,0%
P7 Tracte personal de les infermeres	92,4%	100,0%
P8 Tracte personal del metge	92,5%	100,0%
P9 Informació sobre la seva malaltia	89,6%	96%
P10 Informació sobre les proves	91,3%	100%
P11 Consentiment informat abans operació o proves	58,8%	86,4%
P12 Informació sobre l'operació	87,0%	100%
P13 Consentiment informat abans operació	78,3%	100%
P14 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	91,1%	99%
P15 Donar la seva opinió	85,9%	99%
P16 Sentir-se en bones mans	90,5%	99%
P17 Informació coherent	94,8%	100,0%
P18 Respecte a la seva intimitat	93,7%	100,0%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	95,8%	100,0%
P20 Explicacions quan va marxar de l'hospital	94,9%	100,0%
P101 Grau de satisfacció global	8,36	9,32
P102 Continuaria venint?	81,3%	98,8%