

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

ATENCIÓ ESPECIALITZADA AMBULATÒRIA

2021

RESULTATS PER CENTRE

724 Hospital de Figueres

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



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut

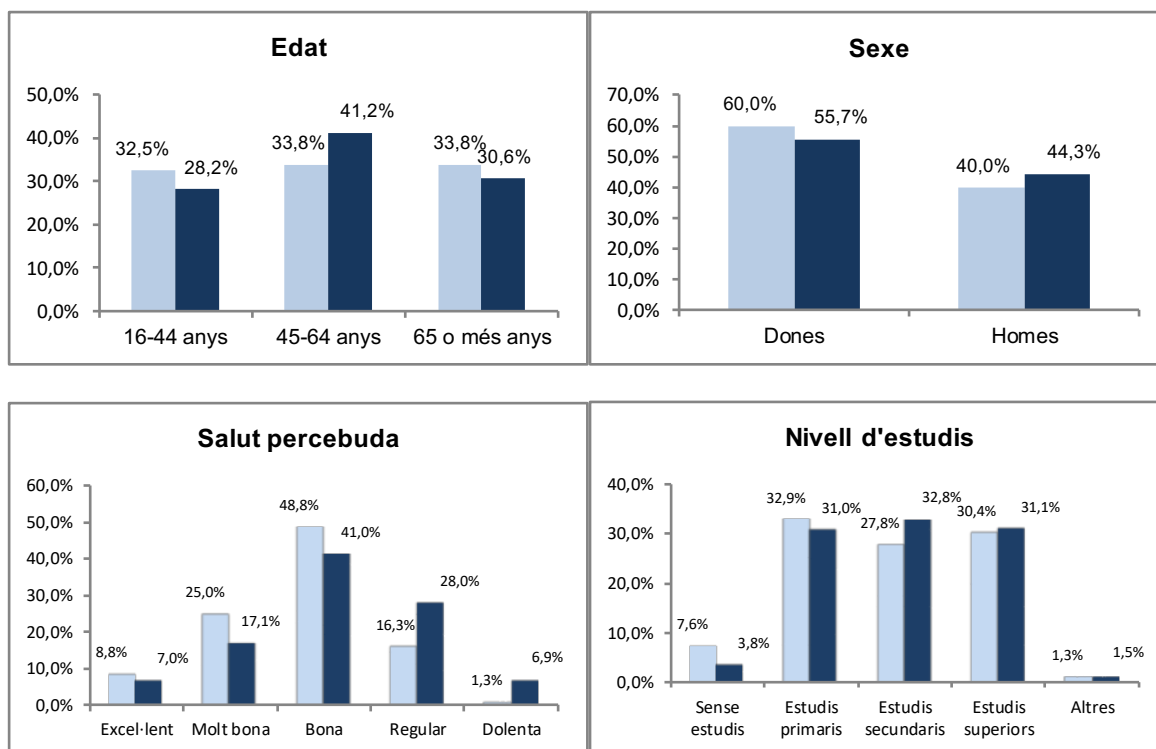
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Hospital de Figueres	80
CATALUNYA	4167

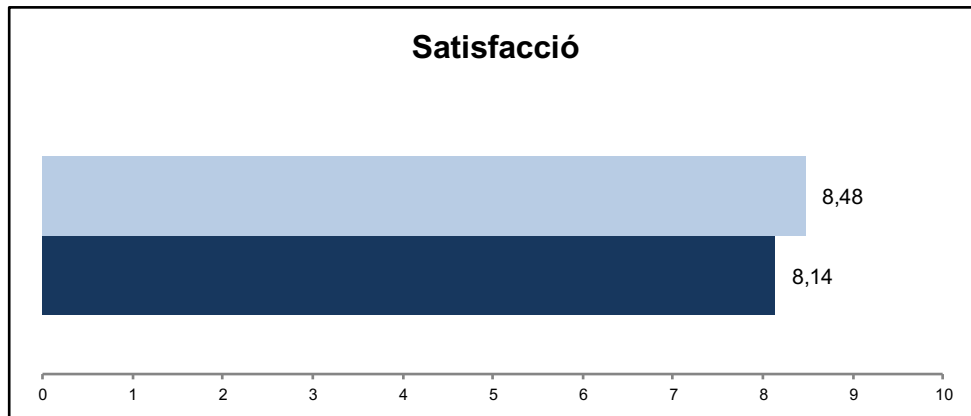
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 2021
CATALUNYA 2021

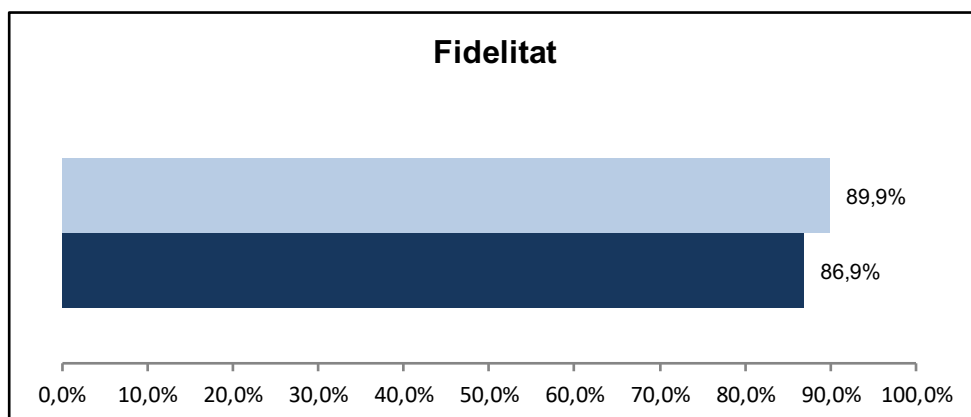


A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat

P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb l'assistència rebuda



P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista?
(% de pacients que han afirmat que "Sí")



B. Resultats per àmbit: accessibilitat

Enunciat	Categories	UP 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P1 Era el primer cop que anava a aquest especialista? N 78 NS/NC 2	Sí	38,5%	41,3%	
	No	61,5%	58,7%	
P3 Com valora el temps que va haver d'esperar des del moment que li van dir que havia de visitar-se amb l'especialista fins al dia de la visita? UP 2021 N 79 NS/NC 1	Molt curt	6,3%	6,2%	
	Curt	20,3%	19,0%	
	Normal	36,7%	43,6%	
	Llarg	26,6%	20,5%	
	Molt llarg	10,1%	10,7%	
	Indicador Positiu	63,3%	68,8%	
P4 Com valora el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera del centre fins que va entrar a la consulta? UP 2021 N 80 NS/NC 0	Molt curt	10,0%	10,9%	
	Curt	35,0%	30,8%	
	Normal	45,0%	44,5%	
	Llarg	8,8%	11,2%	
	Molt llarg	1,3%	2,7%	
	Indicador Positiu	90,0%	86,1%	

B. Resultats per àmbit: Informació i comunicació

Enunciat	Categories	UP 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P12 Com s'entenen les explicacions que li van donar sobre la seva malaltia i el seu tractament? UP 2021 N 78 NS/NC 1 No em van donar informació 1	Perfectament	47,4%	40,3%	
	Molt bé	20,5%	22,9%	
	Bé	28,2%	27,8%	
	Regular	2,6%	6,6%	
	Malament	1,3%	2,3%	
	Indicador Positiu	96,2%	91,1%	
FILTRE Li van haver de fer alguna prova complementària? N 80 NS/NC 0	Sí	55,0%	59,1%	
	No	45,0%	40,9%	
P13 Li van donar informació sobre les proves que li havien de fer, de manera que vostè pogués entendre-ho? UP 2021 N 43 NS/NC 0 No em van donar informació 1	Perfectament	62,8%	47,2%	
	Molt bé	9,3%	18,7%	
	Bé	20,9%	27,3%	
	Regular	7,0%	5,1%	
	Malament	0,0%	1,6%	
	Indicador Positiu	93,0%	93,3%	
P18 Va entendre tot el que l'especialista li va dir que havia de fer? UP 2021 N 78 NS/NC 1 No em van donar informació 1	Perfectament	59,0%	54,4%	
	Molt bé	20,5%	18,0%	
	Bé	16,7%	22,2%	
	Regular	3,8%	4,2%	
	Malament	0,0%	1,1%	
	Indicador Positiu	96,2%	94,7%	

B. Resultats per àmbit: Tracte i professionals

Enunciat	Categories	UP 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P8 L'especialista l'escolta amb prou atenció i interès?	Sempre	83,3%	79,2%	
	Gairebé sempre	10,3%	9,2%	
	Sovint	2,6%	5,9%	
	Poques vegades	3,8%	4,0%	
	Mai/mai gairebé mai	0,0%	1,6%	
UP 2021 N 78 NS/NC 2	Indicador Positiu	96,2%	94,4%	
P9 Creu que l'especialista és capaç de posar-se en el seu lloc i comprendre què li passa?	Sempre	64,5%	60,4%	
	Gairebé sempre	17,1%	16,9%	
	Sovint	9,2%	10,7%	
	Poques vegades	3,9%	8,3%	
	Mai/mai gairebé mai	5,3%	3,7%	
UP 2021 N 76 NS/NC 4	Indicador Positiu	90,8%	88,0%	
P10 Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	55,7%	49,1%	
	Molt bé	15,2%	20,9%	
	Bé	26,6%	27,1%	
	Regular	1,3%	2,4%	
	Malament	1,3%	0,5%	
UP 2021 N 79 NS/NC 1	Indicador Positiu	97,5%	97,1%	
P11 Com valora el temps que li va dedicar l'especialista?	Molt llarg	1,3%	1,6%	
	Llarg	7,5%	9,4%	
	Normal	80,0%	71,0%	
	Curt	10,0%	14,1%	
	Molt curt	1,3%	3,9%	
UP 2021 N 80 NS/NC 0	Indicador Positiu	88,8%	82,0%	
P14 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	50,6%	45,3%	
	Molt bé	27,3%	27,5%	
	Bé	20,8%	23,8%	
	Regular	0,0%	2,7%	
	Malament	1,3%	0,6%	
UP 2021 N 77 NS/NC 3 No hi vaig tenir contacte 0	Indicador Positiu	98,7%	96,7%	
P15 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el metge?	Perfecte	51,3%	47,2%	
	Molt bé	21,3%	25,1%	
	Bé	21,3%	21,8%	
	Regular	5,0%	4,6%	
	Malament	1,3%	1,4%	
UP 2021 N 80 NS/NC 0 No hi vaig tenir contacte 0	Indicador Positiu	93,8%	94,1%	
P16 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè els administratius?	Perfecte	36,0%	28,5%	
	Molt bé	21,3%	24,0%	
	Bé	37,3%	37,8%	
	Regular	4,0%	8,4%	
	Malament	1,3%	1,3%	
UP 2021 N 75 NS/NC 1 No hi vaig tenir contacte 4	Indicador Positiu	94,7%	90,3%	

B. Resultats per àmbit: confort i espais

Enunciat	Categories	UP 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P5 Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	16,3%	12,4%	
	Molt bona	11,3%	9,7%	
	Bona	67,5%	57,6%	
	Regular	5,0%	17,8%	
	Malament	0,0%	2,5%	
	Indicador Positiu	95,0%	79,7%	
UP 2021 N 80 NS/NC 0				
P6 Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era excessiva?	Mai/gairebé mai	31,8%	30,7%	
	Poques vegades	45,5%	39,6%	
	Sovint	10,6%	13,5%	
	Gairebé sempre	3,0%	7,1%	
	Sempre	9,1%	9,0%	
	Indicador Positiu	77,3%	70,4%	
UP 2021 N 66 NS/NC 14				
P7 Com valora la neteja del centre?	Perfecta	36,3%	22,6%	
	Molt bona	28,8%	25,7%	
	Bona	33,8%	47,2%	
	Regular	1,3%	4,1%	
	Malament	0,0%	0,4%	
	Indicador Positiu	98,8%	95,5%	
UP 2021 N 80 NS/NC 0				

B. Resultats per àmbit: Coordinació

Enunciat	Categories	UP 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P17 Creu que hi ha coordinació entre el metge de primària i l'especialista?	Sempre	44,9%	36,9%	
	Gairebé sempre	13,0%	19,5%	
	Sovint	15,9%	16,3%	
	Poques vegades	21,7%	18,0%	
	Mai/gairebé mai	4,3%	9,2%	
UP 2021 N 69 No m'ha enviat el metge de primària 0	Indicador Positiu	73,9%	72,7%	

B. Resultats per àmbit: Altres

Enunciat				Categories	UP 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P19 Com valora el seguiment i control que es realitza del seu problema de salut?				Perfectament	30,8%	28,5%	
				Molt bé	17,9%	23,5%	
				Bé	37,2%	27,3%	
				Regular	11,5%	12,9%	
				Malament	2,6%	7,8%	
UP 2021	N	78	NS/NC	2	Indicador Positiu	85,9%	79,3%

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 l'assistència rebuda Desv. 1 UP 2021 N 80 NS/NC 0	Satisfacció	8,48	8,14	UP 2021
				CAT 2021
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista? UP 2021 N 79 NS/NC 1	Sí	89,9%	86,9%	UP 2021
	No	3,8%	5,8%	CAT 2021
	No n'estic segur	6,3%	7,3%	
	Indicador positiu	89,9%	86,9%	

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 2017	UP 2021	Catalunya 2021
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	58,2%	63,3%	68,8%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	82,3%	90,0%	86,1%
P5 Comoditat sala d'espera	78,5%	95,0%	79,7%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	52,2%	77,3%	70,4%
P7 Neteja del centre	96,3%	98,8%	95,5%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	91,3%	96,2%	94,4%
P9 L'especialista compren què li passa	77,9%	90,8%	88,0%
P10 Respecte a la seva intimitat	97,4%	97,5%	97,1%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	81,0%	88,8%	82,0%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	85,9%	96,2%	91,1%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	91,8%	93,0%	93,3%
P14 Tracte personal de les infermeres	94,7%	98,7%	96,7%
P15 Tracte personal del metge	90,0%	93,8%	94,1%
P16 Tracte personal dels administratius	92,1%	94,7%	90,3%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	78,9%	73,9%	72,7%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	96,3%	96,2%	94,7%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	74,7%	85,9%	79,3%
P101 Grau de satisfacció global	7,69	8,48	8,14
P102 Continuaria venint?	78,8%	89,9%	86,9%

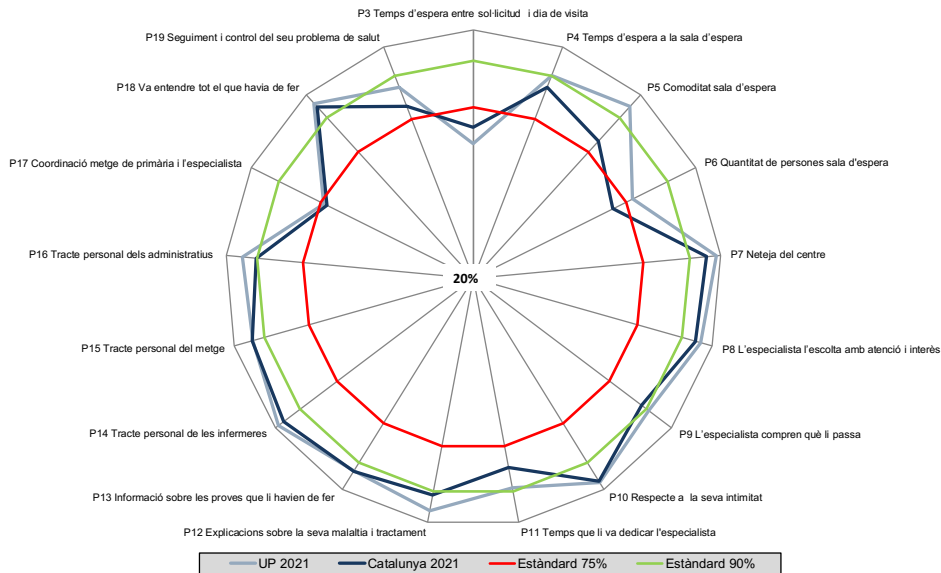
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) del centre l'any 2021 en relació a Catalunya 2021.

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

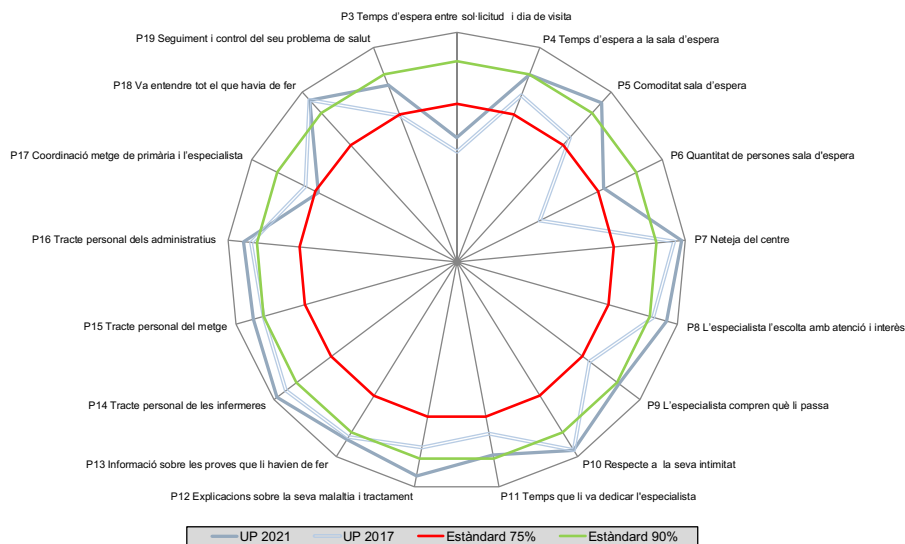
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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

D.1. Comparació del centre 2021 amb Catalunya 2021



D.2. Comparació del centre 2021 amb el centre 2017



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
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	63,3%	94,0%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	90,0%	94,9%
P5 Comoditat sala d'espera	95,0%	95,0%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	77,3%	88,7%
P7 Neteja del centre	98,8%	100%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	96,2%	100%
P9 L'especialista compren què li passa	90,8%	97,1%
P10 Respecte a la seva intimitat	97,5%	100%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	88,8%	95,7%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	96,2%	98,8%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	93,0%	100%
P14 Tracte personal de les infermeres	98,7%	100%
P15 Tracte personal del metge	93,8%	98,8%
P16 Tracte personal dels administratius	94,7%	98,8%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	73,9%	85,5%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	96,2%	100%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	85,9%	95,7%
P101 Grau de satisfacció global	8,48	8,99
P102 Continuaria venint?	89,9%	98,7%