

**PLA D'ENQUESTES
DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS
DEL CATSALUT PER LÍNIA DE SERVEI**

**ATENCIÓ HOSPITALÀRIA
2012**

RESULTATS PER CENTRE

HOSPITAL DE FIGUERES - UP 724

Àrea Sanitària

Divisió d'Atenció al Ciutadà - Unitat de Qualitat

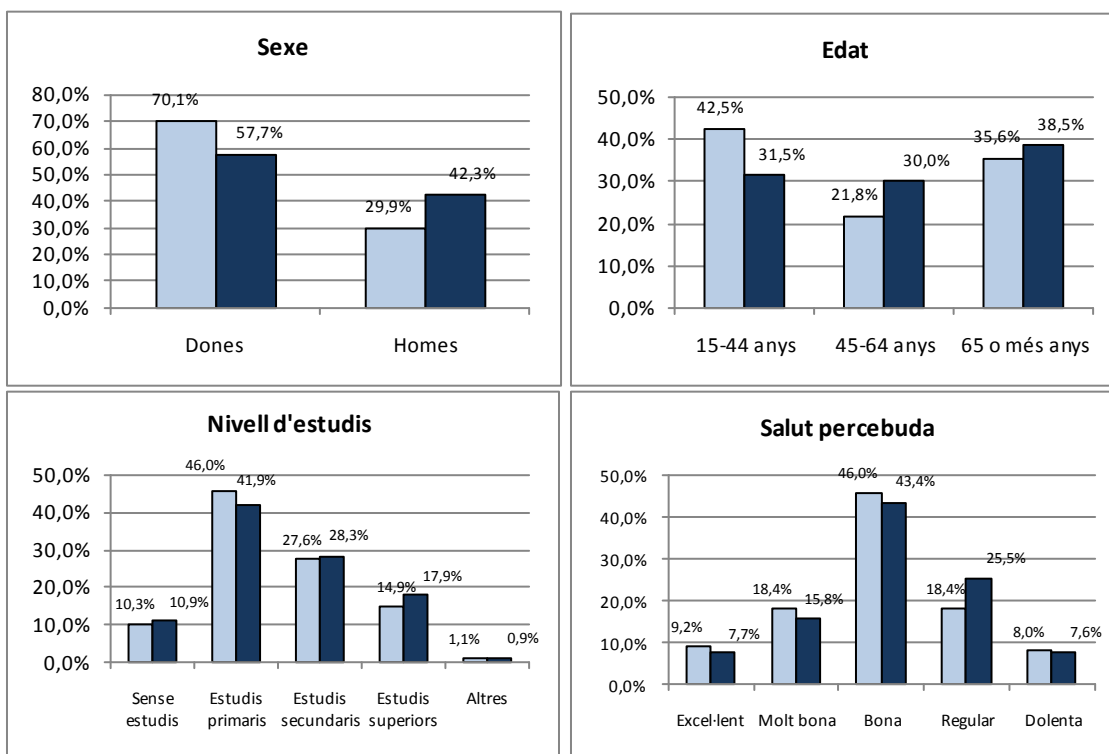
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

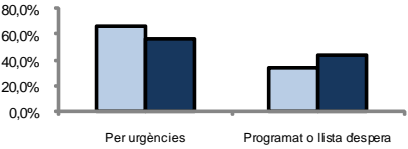
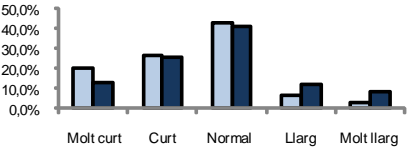
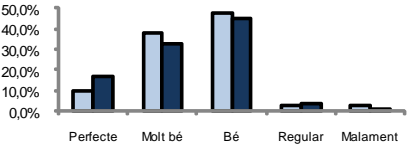
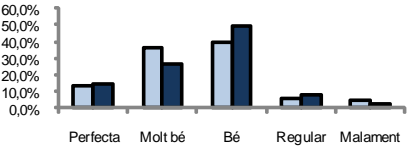
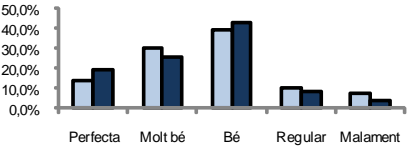

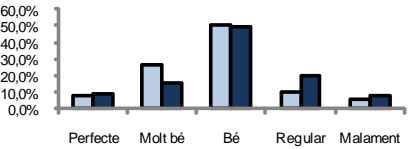
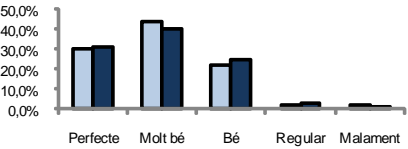
	Nombre d'enquestes
HOSPITAL DE FIGUERES	87
CATALUNYA	4780

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 2012
CATALUNYA 2012



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	65,5%	
	Programat o llista d'espera	34,5%	
N 87 NS/NC 0			
P1 Com valora el temps que va estar a la llista d'espera fins al seu ingrés?	Molt curt	20,0%	
	Curt	26,7%	
	Normal	43,3%	
	Llarg	6,7%	
	Molt llarg	3,3%	
N 30 NS/NC 0			
P2 Un cop a l'habitació, què li van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital?	Perfecte	9,5%	
	Molt bé	37,8%	
	Bé	47,3%	
	Regular	2,7%	
	Malament	2,7%	
N 74 NS/NC 5			
P3 Valori en general la comoditat de l'habitació	Perfecta	13,3%	
	Molt bé	36,1%	
	Bé	39,8%	
	Regular	6,0%	
	Malament	4,8%	
N 83 NS/NC 4			
P4 Què li va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit?	Perfecta	13,4%	
	Molt bé	30,5%	
	Bé	39,0%	
	Regular	9,8%	
	Malament	7,3%	
N 82 NS/NC 5			
P5 Va tenir problemes o inconvenients pel fet de compartir habitació amb un altre pacient?	Mai/gairebé mai	87,3%	
	Poques vegades	7,9%	
	Sovint	1,6%	
	Gairebé sempre	0,0%	
	Sempre	3,2%	
N 63 NS/NC 7			
Vaig estar sol 17			
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	7,9%	
	Molt bé	26,3%	
	Bé	50,0%	
	Regular	10,5%	
	Malament	5,3%	
N 76 NS/NC 11			
P7 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	29,9%	
	Molt bé	43,7%	
	Bé	21,8%	
	Regular	2,3%	
	Malament	2,3%	
N 87 NS/NC 0			

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P8 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè els metges?	Perfecte	27,6%	
	Molt bé	42,5%	
	Bé	25,3%	
	Regular	2,3%	
	Malament	2,3%	
N 87 NS/NC 0			
P9 Com valora el tracte personal, amabilitat, del personal del servei d'admissions?	Perfecte	16,0%	
	Molt bé	44,4%	
	Bé	37,0%	
	Regular	2,5%	
	Malament	0,0%	
N 81 NS/NC 0			
No hi vaig tenir contacte 6			
FILTRE El van operar mentre estava a l'hospital?	Si	50,6%	
	No	49,4%	
N 87 NS/NC 0			
P10 Com valora la informació que li van donar sobre l'operació que li van fer?	Perfecta	23,3%	
	Molt bé	32,6%	
	Bé	37,2%	
	Regular	4,7%	
	Malament	2,3%	
N 43 NS/NC 0			
No em van donar informació 1			
P11 Que li va semblar les explicacions que li van donar sobre el seu problema de salut, la seva malaltia?	Perfecta	19,0%	
	Molt bé	27,4%	
	Bé	45,2%	
	Regular	3,6%	
	Malament	4,8%	
N 84 NS/NC 1			
No em van donar informació 2			
P12 Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	Perfecta	12,5%	
	Molt bé	32,5%	
	Bé	42,5%	
	Regular	6,3%	
	Malament	6,3%	
N 80 NS/NC 0			
No em van fer proves 5			
No em van donar informació 2			
P13 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	22,1%	
	Molt bé	30,2%	
	Bé	37,2%	
	Regular	8,1%	
	Malament	2,3%	
N 86 NS/NC 1			
P14 Què li va semblar la predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió?	Perfecta	20,2%	
	Molt bé	33,3%	
	Bé	38,1%	
	Regular	3,6%	
	Malament	4,8%	
N 84 NS/NC 3			
P15 Li van demanar el consentiment informat abans de fer-li l'operació o les proves?	Si	77,6%	
	No	12,9%	
	No ho recordo	9,4%	
N 85 NS/NC 2			
No em van donar informació 0			

Enunciat		Categories	UP	Distribució de respostes
P16 Va tenir la sensació d'estar en bones mans?		Sempre	81,4%	
		Gairebé sempre	8,1%	
		Sovint	3,5%	
		Poques vegades	4,7%	
	N 86 NS/NC 1	Mai/mai gairebé mai	2,3%	
P17 La informació que li van donar els diferents professionals sobre el seu problema de salut era coherent?		Sempre	78,5%	
		Gairebé sempre	10,1%	
		Sovint	2,5%	
		Poques vegades	6,3%	
	N 79 NS/NC 8	Mai/mai gairebé mai	2,5%	
P18 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat?		Perfecte	21,2%	
		Molt bé	35,3%	
		Bé	40,0%	
		Regular	1,2%	
	N 85 NS/NC 2	Malament	2,4%	
P19 Quan tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?		Sempre	87,7%	
		Gairebé sempre	5,5%	
		Sovint	1,4%	
	N 73 NS/NC 0	Poques vegades	1,4%	
	No vaig tenir dolor 14	Mai/mai gairebé mai	4,1%	
P20 El seus familiars o acompanyants van tenir la informació necessària?		Sempre	79,3%	
		Gairebé sempre	9,8%	
		Sovint	1,2%	
	N 82 NS/NC 2	Poques vegades	7,3%	
	No tenia familiars 3	Mai/mai gairebé mai	2,4%	
P21 Quan va marxar de l'hospital va entendre tot el que havia de fer?		Perfectament	53,6%	
		Molt bé	20,2%	
		Bé	20,2%	
	N 84 NS/NC 1	Regular	4,8%	
	No em van explicar res 2	Malament	1,2%	
P22 En general, com valora el funcionament de l'hospital?		Perfecte	20,7%	
		Molt bé	40,2%	
		Bé	31,0%	
		Regular	5,7%	
	N 87 NS/NC 0	Malament	2,3%	
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu hospital		Satisfacció	8,33	
	Des. 1,75			
	N 87 NS/NC 0			
P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest hospital?		Sí	85,1%	
		No	11,5%	
	N 87 NS/NC 0	No n'estic segur	3,4%	

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 2009	UP 2012	Catalunya
P1 Temps a la llista d'espera	64,3%	90,0%	79,9%
P2 Explicacions funcionament hospital	95,8%	94,6%	95,2%
P3 La comoditat de l'habitació	96,3%	89,2%	90,5%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	89,7%	82,9%	87,4%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	87,9%	95,2%	91,6%
P6 El menjar de l'hospital	79,2%	84,2%	72,6%
P7 Tracte personal de les infermeres	97,5%	95,4%	96,6%
P8 Tracte personal del metge	96,2%	95,4%	96,4%
P9 Tracte personal personal d'admissions		97,5%	96,9%
P10 Informació sobre l'operació	94,2%	93,0%	93,0%
P11 Informació sobre la seva malaltia	100,0%	91,7%	93,0%
P12 Informació sobre les proves		87,5%	94,3%
P13 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	93,8%	89,5%	93,4%
P14 Donar la seva opinió	95,0%	91,7%	93,0%
P15 Li van demanar el consentiment informat		77,6%	81,5%
P16 Sentir-se en bones mans	96,3%	93,0%	96,7%
P17 Informació coherent	94,9%	91,1%	96,0%
P18 Respecte a la seva intimitat	92,4%	96,5%	92,9%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	93,8%	94,5%	96,4%
P20 Familiars van tenir informació necessària	93,4%	90,2%	95,0%
P21 Explicacions quan va marxar de l'hospital	95,9%	94,0%	97,1%
P22 Funcionament de l'hospital		92,0%	93,3%
P101 Grau de satisfacció global	8,26	8,33	8,46
P102 Continuarà venint?	91,3%	85,1%	91,4%

*els espais en blanc fan referència a preguntes no comparables, ja sigui perquè no hi eren el 2009 o perquè s'ha canviat la redacció

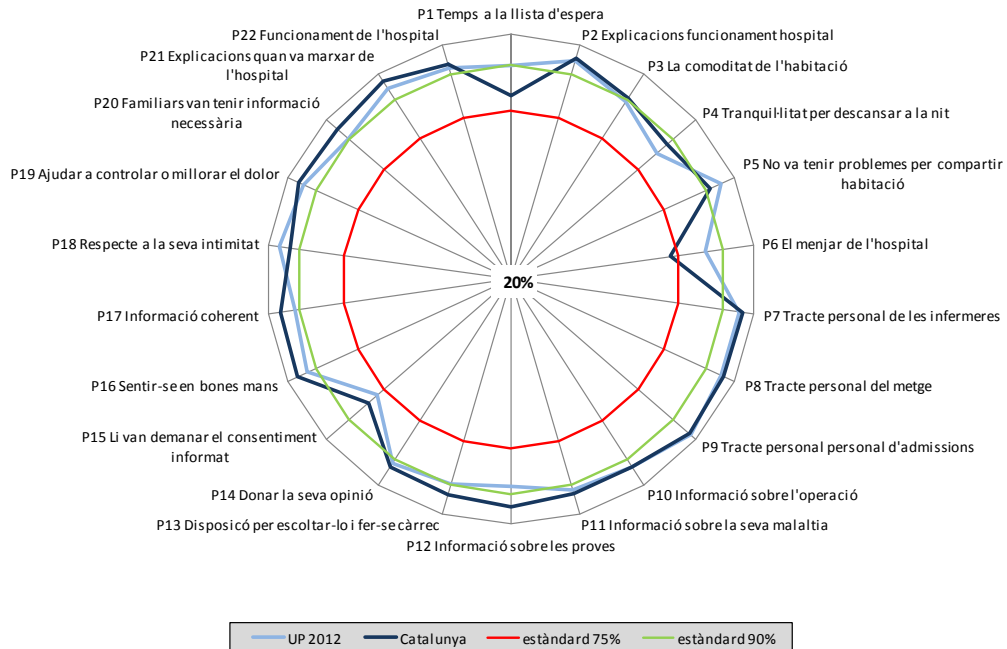
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2012 en relació a Catalunya 2012.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de la UP l'any 2012 en relació a Catalunya 2012.

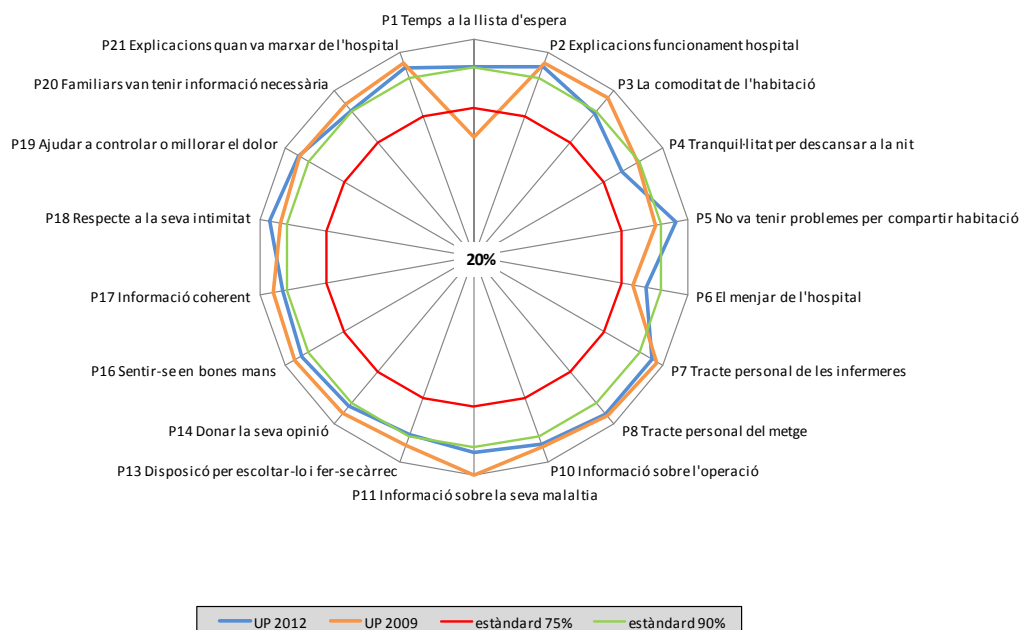
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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

D.1. Comparació de la UP 2012 amb Catalunya 2012



D.2. Comparació de la UP 2012 amb la UP 2009



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 2012	Millors resultats
P1 Temps a la llista d'espera	90,0%	93,5%
P2 Explicacions funcionament hospital	94,6%	100,0%
P3 La comoditat de l'habitació	89,2%	98,8%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	82,9%	98,8%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	95,2%	100,0%
P6 El menjar de l'hospital	84,2%	88,7%
P7 Tracte personal de les infermeres	95,4%	100,0%
P8 Tracte personal del metge	95,4%	100,0%
P9 Tracte personal personal d'admissions	97,5%	100,0%
P10 Informació sobre l'operació	93,0%	100,0%
P11 Informació sobre la seva malaltia	91,7%	97,5%
P12 Informació sobre les proves	87,5%	100,0%
P13 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	89,5%	98,8%
P14 Donar la seva opinió	91,7%	100,0%
P15 Li van demanar el consentiment informat	77,6%	91,7%
P16 Sentir-se en bones mans	93,0%	100,0%
P17 Informació coherent	91,1%	100,0%
P18 Respecte a la seva intimitat	96,5%	100,0%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	94,5%	100,0%
P20 Familiars van tenir informació necessària	90,2%	100,0%
P21 Explicacions quan va marxar de l'hospital	94,0%	100,0%
P22 Funcionament de l'hospital	92,0%	98,8%
P101 Grau de satisfacció global	8,33	8,98
P102 Continuaria venint?	85,1%	98,7%