

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

**ATENCIÓ HOSPITALÀRIA AMB INTERNAMENT
D'AGUTS**

2022

RESULTATS PER CENTRE

Hospital de Palamós

Unitat d'Avaluació i Experiència de pacient

Gerència d'Atenció Ciutadana



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut

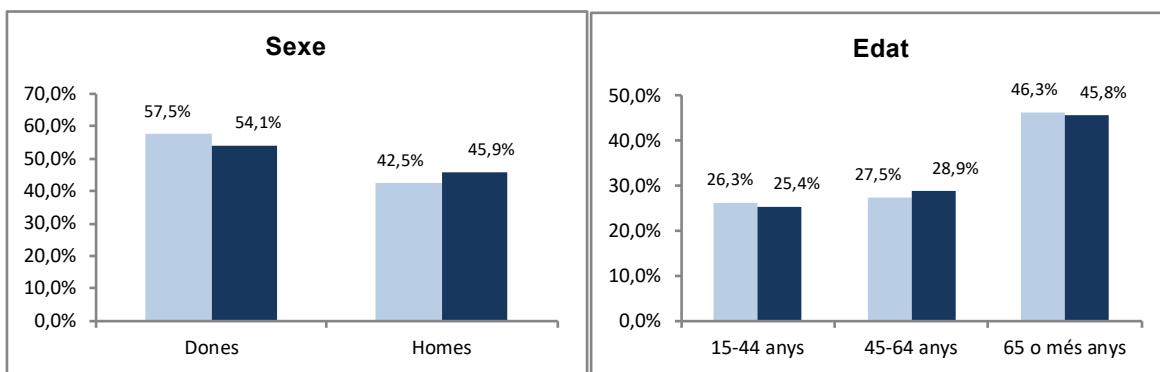
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Hospital de Palamós	80
CATALUNYA	4238

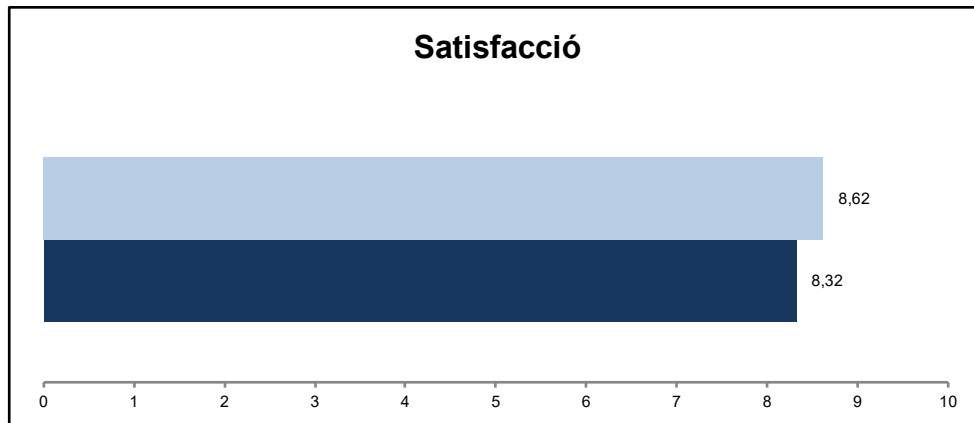
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 2022
CATALUNYA 2022

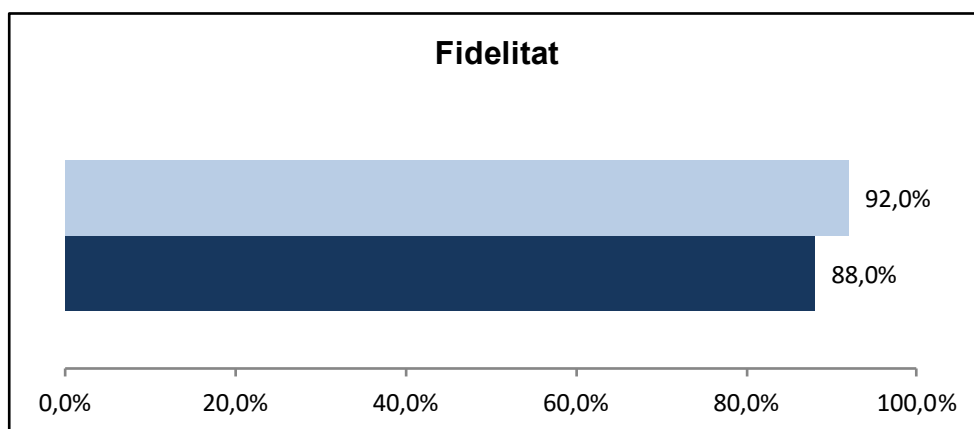


A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat

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 2022	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P1 Vau ingressar per urgències o teníeu el dia d'ingrés programat amb antelació (estàveu a la llista d'espera)?	Per urgències	43,3%	47,5%	
	Programat o llista d'espera	56,7%	52,5%	
N 80 NS/NC 0				
P2 Com valoreu el temps que vau estar a la llista d'espera fins al vostra ingrés?	Molt curt	13,4%	15,0%	UP 2022
	Curt	13,5%	17,8%	
	Normal	40,6%	36,1%	
	Llarg	18,3%	17,5%	
	Molt llarg	14,2%	13,7%	
	Indicador positiu	67,5%	68,9%	CAT 2022
N 69 NS/NC 0				
No vaig estar a llista d'espera 11				

B. Resultats per àmbit: Informació i comunicació

Enunciat	Categories	UP 2022	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P3 Un cop a l'habitació, què us van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital? N 76 NS/NC 1 No em van donar cap explicació 2	Perfectes	30,4%	30,8%	
	Molt bé	35,3%	32,7%	
	Bé	25,3%	28,8%	
	Regular	7,0%	5,5%	
	Malament	2,0%	2,1%	
	Indicador positiu	91,0%	92,4%	
P10 Què us van semblar les explicacions que us van donar sobre el vostre problema de salut, la vostra malaltia? N 77 NS/NC 2 No em va donar informació 2	Perfectes	26,4%	29,6%	
	Molt bé	39,7%	31,4%	
	Bé	28,7%	29,0%	
	Regular	5,1%	7,6%	
	Malament	0,0%	2,4%	
	Indicador positiu	94,9%	90,0%	
P11 Com valoreu la informació que us van donar sobre les proves (radiografies, exploracions, anàlisis)? N 77 NS/NC 1 No em van fer proves 2 No em van donar informació 1	Perfecta	21,1%	26,7%	
	Molt bé	33,5%	32,5%	
	Bé	33,2%	31,7%	
	Regular	11,1%	7,1%	
	Malament	1,1%	1,9%	
	Indicador positiu	87,8%	91,0%	
P12 Us van demanar el consentiment informat (el permís, la signatura) abans de fer-vos les proves? N 78 NS/NC 2 No em van donar informació 0	Sí	85,4%	79,8%	
	No	4,8%	7,9%	
	No ho recordo	9,8%	12,4%	
	Indicador positiu	85,4%	79,8%	
P13 Us van operar mentre estàveu a l'hospital? N 80 NS/NC 0	Sí	59,5%	53,8%	
	No	40,5%	46,2%	
P14 Com valoreu la informació que us van donar sobre l'operació que us van fer (per exemple, us van explicar per què us la feien, quan us la farien, etc.)? N 47 NS/NC 0 No em van donar informació 1	Perfecta	33,6%	35,5%	
	Molt bé	39,6%	33,5%	
	Bé	25,2%	23,9%	
	Regular	1,6%	5,4%	
	Malament	0,0%	1,8%	
	Indicador positiu	98,4%	92,9%	
P15 Us van demanar el consentiment informat (el permís, la signatura) abans de fer-vos l'operació? N 48 NS/NC 0 No em van donar informació 0	Sí	98,5%	93,0%	
	No	0,0%	2,1%	
	No ho recordo	1,5%	5,0%	
	Indicador positiu	98,5%	93,0%	
P19 La informació que us van donar els diferents professionals (de medicina i d'infermeria) sobre el vostre problema de salut era coherent (era coincident entre ella)? N 79 NS/NC 1	Sempre	71,3%	61,6%	
	Gairebé sempre	13,7%	22,4%	
	Sovint	12,0%	11,0%	
	Poques vegades	2,0%	3,7%	
	Mai/gairebé mai	1,0%	1,3%	
	Indicador positiu	97,0%	95,1%	
P22 Quan va marxar de l'hospital, va entendre (o la vostra família va entendre) tot el que havíeu de fer (on havíeu d'anar, quan o com us havíeu de prendre els medicaments, etc.)? N 78 NS/NC 1 No em van explicar res 1	Perfectament	57,2%	52,8%	
	Molt bé	22,8%	24,4%	
	Bé	15,0%	17,8%	
	Regular	3,9%	3,9%	
	Malament	1,0%	1,0%	
	Indicador positiu	95,1%	95,0%	

B. Resultats per àmbit: confort i espais

Enunciat				Categories	UP 2022	Catalunya 2022	Distribució de respostes	
P4 Valoreu en general la comoditat de l'habitació (per exemple: el llit, l'armari, la butaca, l'espai per moure-us, etc.).	N	76	NS/NC	4	Perfecta	19,2%	18,8%	
					Molt bona	29,5%	23,6%	
					Bona	40,3%	37,9%	
					Regular	9,1%	14,6%	
					Malament	1,8%	5,2%	
					Indicador positiu	89,1%	80,2%	
CAT 2022								
P5 Què us va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit (sorolls, llums, canvis de torn, que us despertessin per donar-vos la medicació, etc.)?	N	70	NS/NC	10	Perfecta	17,9%	18,1%	
					Molt bé	33,3%	26,8%	
					Bé	32,2%	34,2%	
					Regular	11,1%	14,2%	
					Malament	5,5%	6,6%	
					Indicador positiu	83,4%	79,2%	
CAT 2022								
P6 Vau tenir problemes o inconvenients pel fet de compartir habitació amb un altre pacient?	N	44	NS/NC	5	Mai/gairebé mai	61,7%	55,6%	
					Poques vegades	22,4%	29,0%	
					Sovint	4,9%	6,8%	
					Gairebé sempre	0,0%	4,0%	
					Sempre	10,9%	4,6%	
					Indicador positiu	84,1%	84,5%	
CAT 2022								
P7 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 us va semblar el menjar de l'hospital?	N	68	NS/NC	12	Perfecte	21,9%	10,8%	
					Molt bé	30,8%	17,1%	
					Bé	33,1%	36,7%	
					Regular	9,5%	22,6%	
					Malament	4,7%	12,7%	
					Indicador positiu	85,8%	64,7%	
CAT 2022								

B. Resultats per àmbit: tracte i professionals

Enunciat				Categories	UP 2022	Catalunya 2022	Distribució de respostes	
P8 Com valoreu el tracte personal (amabilitat) que tenien les infermeres i infermers?	N	79	NS/NC	1	Perfecte	44,4%	46,5%	
					Molt bé	35,6%	34,7%	
					Bé	13,9%	14,1%	
					Regular	5,1%	3,3%	
					Malament	1,0%	1,4%	
					Indicador positiu	93,9%	95,3%	
P9. Com valoreu el tracte personal (amabilitat) que tenien els metges i metgesses?	N	80	NS/NC	0	Perfecte	39,4%	43,6%	
					Molt bé	41,0%	34,4%	
					Bé	18,6%	16,9%	
					Regular	1,0%	3,6%	
					Malament	0,0%	1,6%	
					Indicador positiu	99,0%	94,8%	
P16 Quina disposició tenien els professionals que us van atendre per escoltar-vos i fer-se càrrec del que us preocupava de la vostra salut?	N	79	NS/NC	1	Perfecta	27,4%	30,5%	
					Molt bona	43,2%	33,5%	
					Bona	23,5%	27,2%	
					Regular	4,0%	6,2%	
					Malament	1,9%	2,5%	
					Indicador positiu	94,0%	91,2%	
P17 Què us va semblar la predisposició del metge o metgessa perquè poguéssiu donar la vostra opinió?	N	80	NS/NC	0	Perfecta	21,9%	29,3%	
					Molt bé	37,5%	31,9%	
					Bé	34,7%	29,8%	
					Regular	5,9%	6,3%	
					Malament	0,0%	2,7%	
					Indicador positiu	94,1%	91,0%	
P18 Vau tenir la sensació d'estar en bones mans?	N	80	NS/NC	0	Sempre	71,5%	65,9%	
					Gairebé sempre	17,6%	19,5%	
					Sovint	7,9%	9,7%	
					Poques vegades	2,0%	3,6%	
					Mai/gairebé mai	1,1%	1,3%	
					Indicador positiu	97,0%	95,1%	
P20 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valoreu el respecte a la vostra intimitat (per exemple, quan us rentaven o curaven)?	N	73	NS/NC	7	Perfecte	45,2%	34,7%	
					Molt bé	33,7%	34,6%	
					Bé	14,8%	24,9%	
					Regular	5,3%	3,9%	
					Malament	1,0%	1,9%	
					Indicador positiu	93,7%	94,2%	

B. Resultats per àmbit: altres

Enunciat				Categories	UP 2022	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P21 Quan teníeu dolor, creieu que us van ajudar a controlar o millorar el dolor?				Sempre	69,1%	66,0%	
				Gairebé sempre	22,2%	19,3%	
				Sovint	5,6%	10,7%	
				Poques vegades	1,0%	2,8%	
				Mai/gairebé mai	2,1%	1,1%	
N	72	NS/NC	4	Indicador positiu	96,9%	96,0%	
No vaig tenir dolor							

B. Resultats per àmbit: Visió global del sistema

Enunciat	Categories	UP 2022	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P101 Valoreu el vostre grau de satisfacció global amb l'hospital N 80 NS/NC 0	Satisfacció	8,62	8,32	UP 2022
				CAT 2022
P102 Si poguéssiu triar, tornariéu a venir a aquest hospital? N 79 NS/NC 1	Sí	92,0%	88,0%	Up 2022
	No	5,0%	7,3%	CAT 2022
	No n'estic segur	3,0%	4,7%	
	Indicador positiu	92,0%	88,0%	

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 2021	UP 2022	Catalunya
P2 Temps a la llista d'espera	86,1%	67,5%	68,9%
P3 Explicacions funcionament hospital	96,2%	91,0%	92,4%
P4 La comoditat de l'habitació	93,8%	89,1%	80,2%
P5 Tranquil·litat per descansar a la nit	90,9%	83,4%	79,2%
P6 No va tenir problemes per compartir habitació	94,7%	84,1%	84,5%
P7 El menjar de l'hospital	80,5%	85,8%	64,7%
P8 Tracte personal de les infermeres	96,2%	93,9%	95,3%
P9 Tracte personal del metge	95,0%	99,0%	94,8%
P10 Informació sobre la seva malaltia	92,3%	94,9%	90,0%
P11 Informació sobre les proves	91,0%	87,8%	91,0%
P12 Consentiment informat abans proves	80,8%	85,4%	79,8%
P14 Informació sobre l'operació	91,5%	98,4%	92,9%
P15 Consentiment informat abans operació	87,5%	98,5%	93,0%
P16 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	98,8%	94,0%	91,2%
P17 Donar la seva opinió	95,0%	94,1%	91,0%
P18 Sentir-se en bones mans	96,1%	97,0%	95,1%
P19 Informació coherent	93,6%	97,0%	95,1%
P20 Respecte a la seva intimitat	97,5%	93,7%	94,2%
P21 Ajudar a controlar o millorar el dolor	98,7%	96,9%	96,0%
P22 Explicacions quan va marxar de l'hospital	98,7%	95,1%	95,0%
P101 Grau de satisfacció global	8,90	8,62	8,32
P102 Continuaria venint?	96,2%	92,0%	88,0%

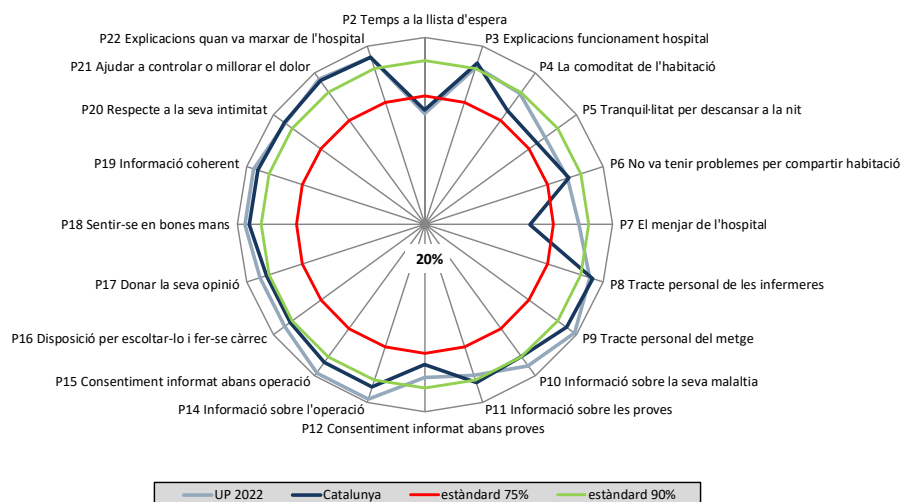
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de l'hospital l'any 2022 en relació a Catalunya 2022.

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

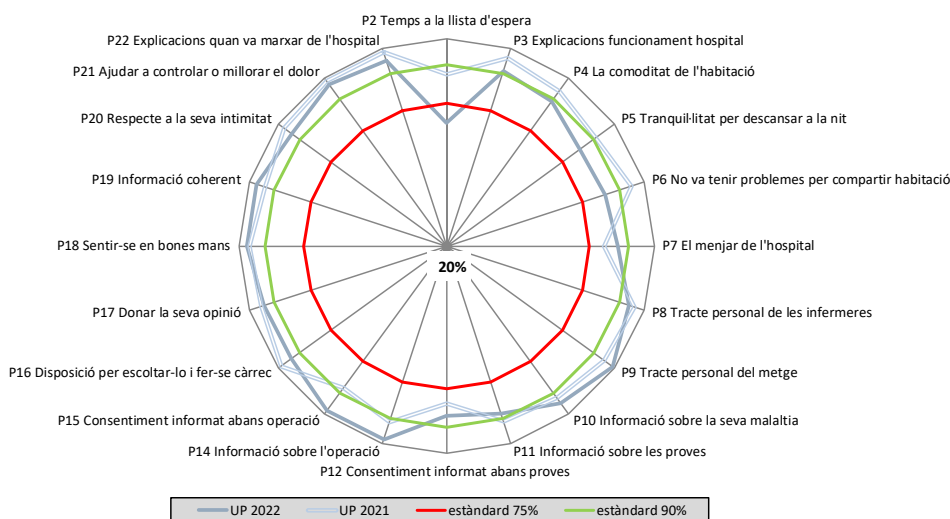
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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

D.1. Comparació de l'hospital 2022 amb Catalunya 2022



D.2. Comparació de l'hospital 2022 amb l'hospital 2021



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
P2 Temps a la llista d'espera	67,5%	84,1%
P3 Explicacions funcionament hospital	91,0%	98,6%
P4 La comoditat de l'habitació	89,1%	97,7%
P5 Tranquil·litat per descansar a la nit	83,4%	93,0%
P6 No va tenir problemes per compartir habitació	84,1%	100%
P7 El menjar de l'hospital	85,8%	85,8%
P8 Tracte personal de les infermeres	93,9%	100,0%
P9 Tracte personal del metge	99,0%	99,4%
P10 Informació sobre la seva malaltia	94,9%	96,4%
P11 Informació sobre les proves	87,8%	96,5%
P12 Consentiment informat abans proves	85,4%	95,3%
P14 Informació sobre l'operació	98,4%	100%
P15 Consentiment informat abans operació	98,5%	100%
P16 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	94,0%	98,0%
P17 Donar la seva opinió	94,1%	96,5%
P18 Sentir-se en bones mans	97,0%	99,0%
P19 Informació coherent	97,0%	98,4%
P20 Respecte a la seva intimitat	93,7%	98,9%
P21 Ajudar a controlar o millorar el dolor	96,9%	99,3%
P22 Explicacions quan va marxar de l'hospital	95,1%	100,0%
P101 Grau de satisfacció global	8,62	8,94
P102 Continuaria venint?	92,0%	95,9%