



Centre
d'Estudis
d'Opinió

REO núm. 786

Data 20 d'abril de 2015



INFORME ENQUESTA SATISFACCIÓ 2014 UNITAT DIAGNÒSTIC RÀPID (UDR)

Hospital Transversal

Opinió del Ciutadà

Novembre 2014



ELS NOSTRES VALORS: Qualitat professional, Equip, Desenvolupament i Compromís

1. Metodologia enquesta satisfacció 2014

Població diana: Persones ateses el primer semestre de 2014 per la Unitat de Diagnòstic Ràpid (UDR) de l'Hospital Transversal, essent els **criteris d'exclusió:** pacients no inclosos –o sigui que finalment no resultessin oncològics- i pacients èxits.

Disseny: Estudi descriptiu transversal.

Selecció de la mostra: Mostreig aleatori simple.

Grandària de la mostra: Acceptant un risc alfa del 5%, per una precisió de $\pm 5\%$ en un contrast bilateral per una proporció estimada del 50%, cal una mostra aleatòria de 250 subjectes.

Subjectes enquestats: 250.

Instrument:

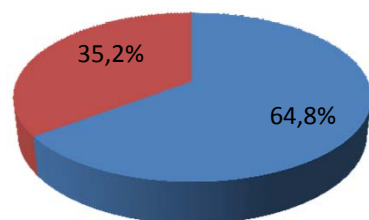
- Enquestes administrades telefònicament.
- El qüestionari està format per 12 preguntes.
- Es disposa també de l'edat, el sexe del pacient i el tipus de patologia.
- Respostes en escala Likert (0-10), dicotòmica i una pregunta oberta.

Anàlisi de les dades:

Per a cadascuna de les preguntes es presenta el percentatge de respostes positives (≥ 7) si la resposta és de 0 a 10. Seguint metodologia del Catsalut es defineix resultat $< 75\%$ com àrea de millora i resultat $\geq 90\%$ com excel·lent.

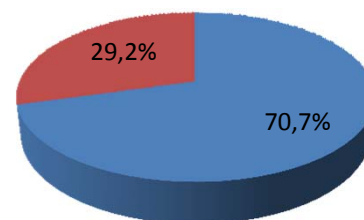
2. Gràfics resultats enquesta satisfacció 2014

Sexe del pacient



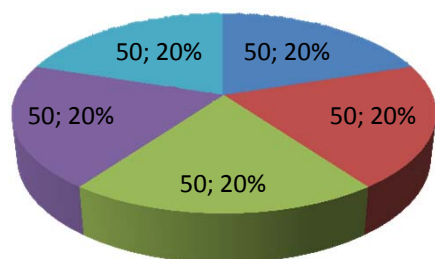
■ Home ■ Dona

Qui respon l'enquesta



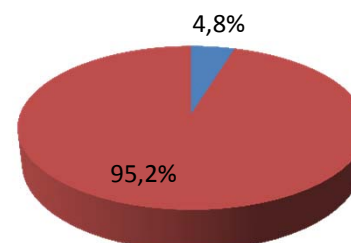
■ Pacient ■ Familiar

Patologia



■ Bufeta ■ Còlon i recte ■ Mama ■ Pròstata ■ Pulmó

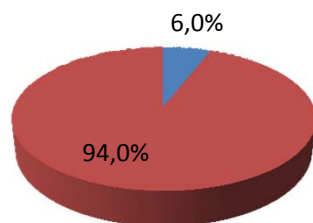
Informació funcionament UDR: Infermeria



■ <7 ■ >=7

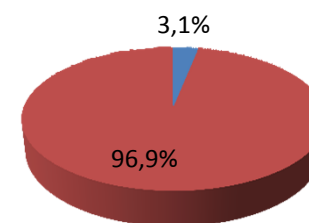
Gràfics resultats enquesta satisfacció 2014

**Informació funcionament UDR:
Metges**



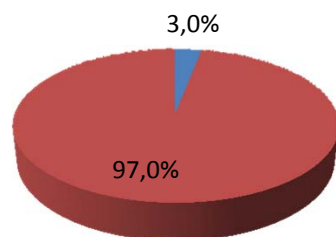
■ <7 ■ >=7

**Informació malaltia, tractament i
cures: Infermeria**



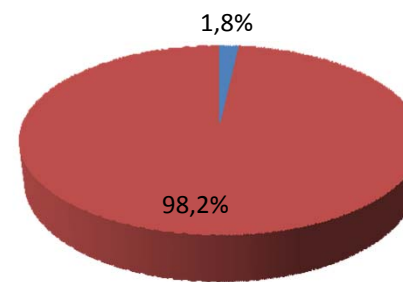
■ <7 ■ >=7

**Informació malaltia, tractament i
cures: Metges**



■ <7 ■ >=7

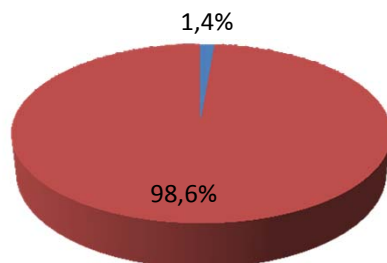
Confidencialitat informació



■ <7 ■ >=7

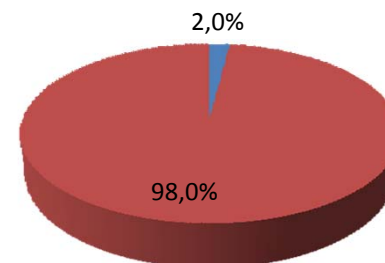
Gràfics resultats enquesta satisfacció 2014

Intimitat informació



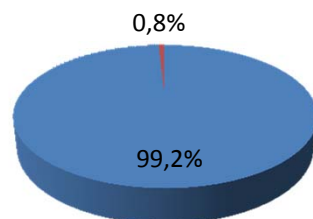
■ <7 ■ >=7

Llenguatge comprensible



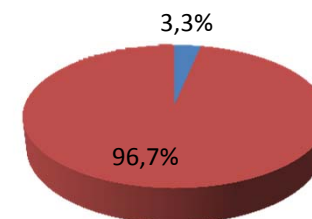
■ <7 ■ >=7

Proves realitzades en aquest Hospital



■ Si ■ No

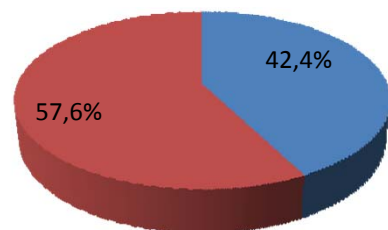
Informació beneficis i riscos de les proves



■ <7 ■ >=7

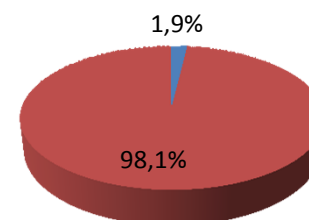
Gràfics resultats enquesta satisfacció 2014

Intervenció en aquest hospital



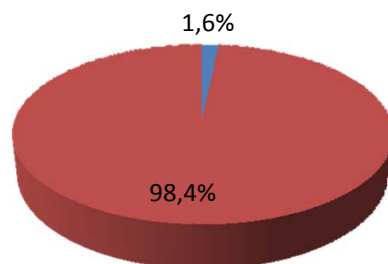
■ Si ■ No

Informació riscos i alternatives de tractament



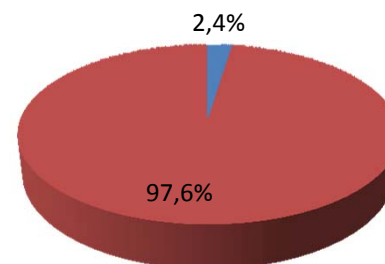
■ <7 ■ >=7

Tracte personal infermeria



■ <7 ■ >=7

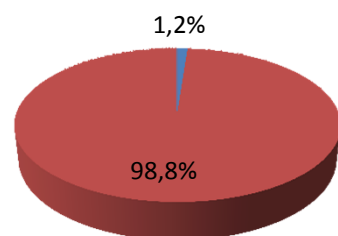
Tracte personal mèdic



■ <7 ■ >=7

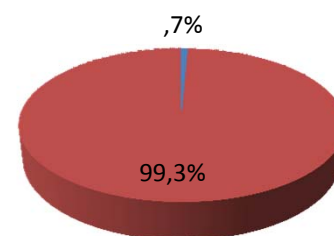
Gràfics resultats enquesta satisfacció 2014

Disponibilitat del personal d'infermeria



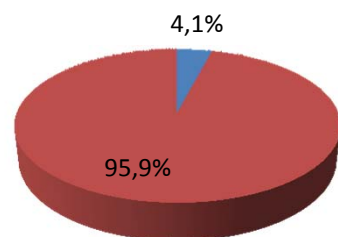
■ <7 ■ >=7

Suport emocional rebut en el procés



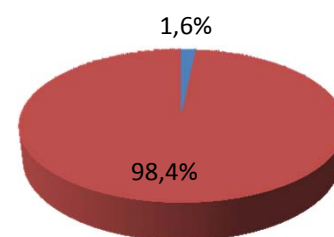
■ <7 ■ >=7

Coordinació diferents serveis de l'Hospital



■ <7 ■ >=7

Tornaria a ser atès per la UDR en cas necessari



■ <7 ■ >=7

Gràfics resultats enquesta satisfacció 2014



3. Observacions enquesta satisfacció 2014

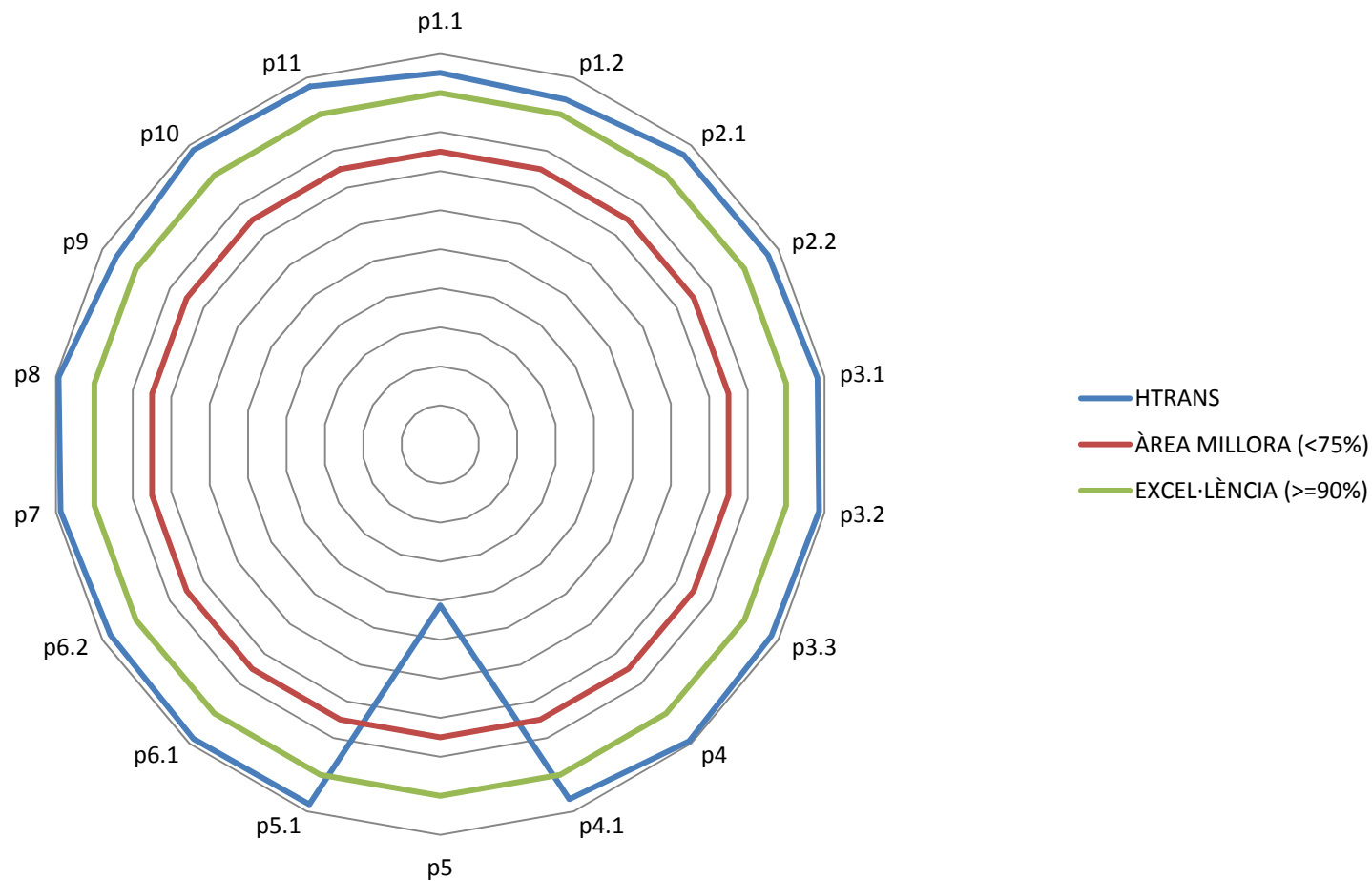
Este paciente se siente agradecido a todo el equipo de UDR, desde enfermeras, auxiliares, médicos, cirujanos... por el trabajo que realizan.
Falta personal a tots els àmbits i liquidesa. La filla d'aquest pacient no està gaire contenta amb el tracte professional d'algunes infermeres i metges d'aquest centre, li va faltar rapidesa amb les proves al seu pare. D'UDR no té gaire. Exitus 25-05-2014.
Hija de paciente descontenta con algunas enfermeras y algunos médicos de este servicio por la dejadez que han tenido con su padre en algunos momentos. Le han operado 2 veces y a día de hoy esta en la UCI. Falta comunicación entre médicos y enfermeras.
La operaron en Bellvitge pero derivada por el equipo de médicos del HGH y Broggi ya que era un poco complicada la operación. Quiere agradecer a Nuria (enfermera) ya que es muy amable y se ocupó de todo y a todos los médicos de HGH, Broggi i Bellvitge.
Le han hecho las pruebas en CSI pero le operaran en Bellvitge. Aunque también le operaron en el Broggi. A todo el personal un 10 en todo: trato, amabilidad...etc.
Este paciente comenta que en UDR bien pero hasta que le diagnosticaron lo que tiene, fue varias veces a Urgencias de HGH y le visitaban y le mandaban para casa, diciéndole que era gases lo que tenía y le hacían radiografías y ya está.
La esposa de este paciente comenta que le dan el alta muy pronto después de la intervención, ya que después del alta han tenido que volver a urgencias hasta 3 veces. En el hospital estaría mejor controlado que en casa.
Es podria millorar el fet que quan un dia un pacient arriba a les 8 del matí a fer-se una analítica, que no surti a les 16:00 de l'hospital per la tardança de la visita amb el metge (1-2 hores) i després per fer quimioteràpia o radioteràpia. Ho passen malament.
En septiembre del 2013 le realizan una mamografía y en octubre la visita con el médico y le dicen que esta todo bien y en diciembre del 2013 la estaban operando de un carcinoma de mama.
Al hacerle la biopsia prostática a este paciente, la enfermera se le olvidó de darle la pastilla para que no le doliera y al ver el médico que le dolía tanto, no quiso disculparse y no reconoció la enfermera que se había equivocado.
Le diagnosticaron cáncer de próstata en julio y todavía no le han operado y en estos casos el tiempo juega en contra.
En marzo le diagnosticaron cáncer de próstata, le han dicho que se tiene que operar urgentemente pero le van visitando y el día 1-10, estando ya en quirófano le dijeron que no le operaban porque tenía las plaquetas bajas. Falta rapidez en su caso.
Paciente descontento con el funcionamiento de esta unidad, ya que el mes de marzo, le dijeron que se tenía que operar urgentemente, los médicos no se ponían de acuerdo entre ellos. Al final no pudo aguantar mas lo que sufría y se operó por lo privado.
Muy agradecido a todo el personal de diagnóstico rápido por la amabilidad y el trato de enfermería y cirujanos...etc.
Muy buena coordinación a la hora de las pruebas, en 15 días lo tenía todo hecho.

4. Taula comparativa resultats enquesta satisfacció 2014

PREGUNTES ENQUESTA UNITAT DIAGNÒSTIC RAPID (UDR)	INDICADOR + (%≥7)	Nº P	HTRANS
Com valora la informació rebuda a la UDR respecte el funcionament de la Unitat?: Infermeria	(%≥7)	p1.1	95,2%
Com valora la informació rebuda a la UDR respecte el funcionament de la Unitat?: Metges	(%≥7)	p1.2	94,0%
Com valora la informació rebuda a la UDR respecte a la malaltia, tractament i cures?: Infermeria	(%≥7)	p2.1	96,9%
Com valora la informació rebuda a la UDR respecte a la malaltia, tractament i cures?: Metges	(%≥7)	p2.2	97,0%
Quan ha rebut informació de la seva malaltia a la UDR s'ha preservat?: Confidencialitat	(%≥7)	p3.1	98,2%
Quan ha rebut informació de la seva malaltia a la UDR s'ha preservat?: Intimitat	(%≥7)	p3.2	98,6%
Quan ha rebut informació de la seva malaltia a la UDR s'ha preservat?: Llenguatge comprensible	(%≥7)	p3.3	98,0%
Li han realitzat proves en aquest Hospital?	Si	p4	99,2%
Si la resposta ha estat afirmativa, ha rebut informació suficient sobre els beneficis i riscos de les proves?	(%≥7)	p4.1	96,7%
Ha estat intervingut en aquest Hospital?	Si	p5	41,2%
Si la resposta ha estat afirmativa, considera que ha rebut informació suficient sobre els riscos i alternatives de tractament?	(%≥7)	p5.1	98,1%
El tracte rebut pel personal de la UDR va ser? Infermeria	(%≥7)	p6.1	98,4%
El tracte rebut pel personal de la UDR va ser? Metges	(%≥7)	p6.2	97,6%
Com valora la disponibilitat del personal d'infermeria de la UDR?	(%≥7)	p7	98,8%
Com valora el suport emocional que ha rebut durant el procés de la seva assistència?	(%≥7)	p8	99,3%
Com valora la coordinació entre els diferents serveis de l'Hospital?	(%≥7)	p9	95,9%
En cas de necessitat i per la seva experiència personal, tornaria a ser atès per la UDR d'aquest Hospital?	(%≥7)	p10	98,4%
Valori del 0 al 10 la seva satisfacció global amb la UDR	(%≥7)	p11	97,6%

5. Gràfic comparatiu resultats enquesta satisfacció 2014

Unitat Diagnòstic Ràpid (UDR) 2014



6. Preguntes enquesta indicadors objectius estratègics

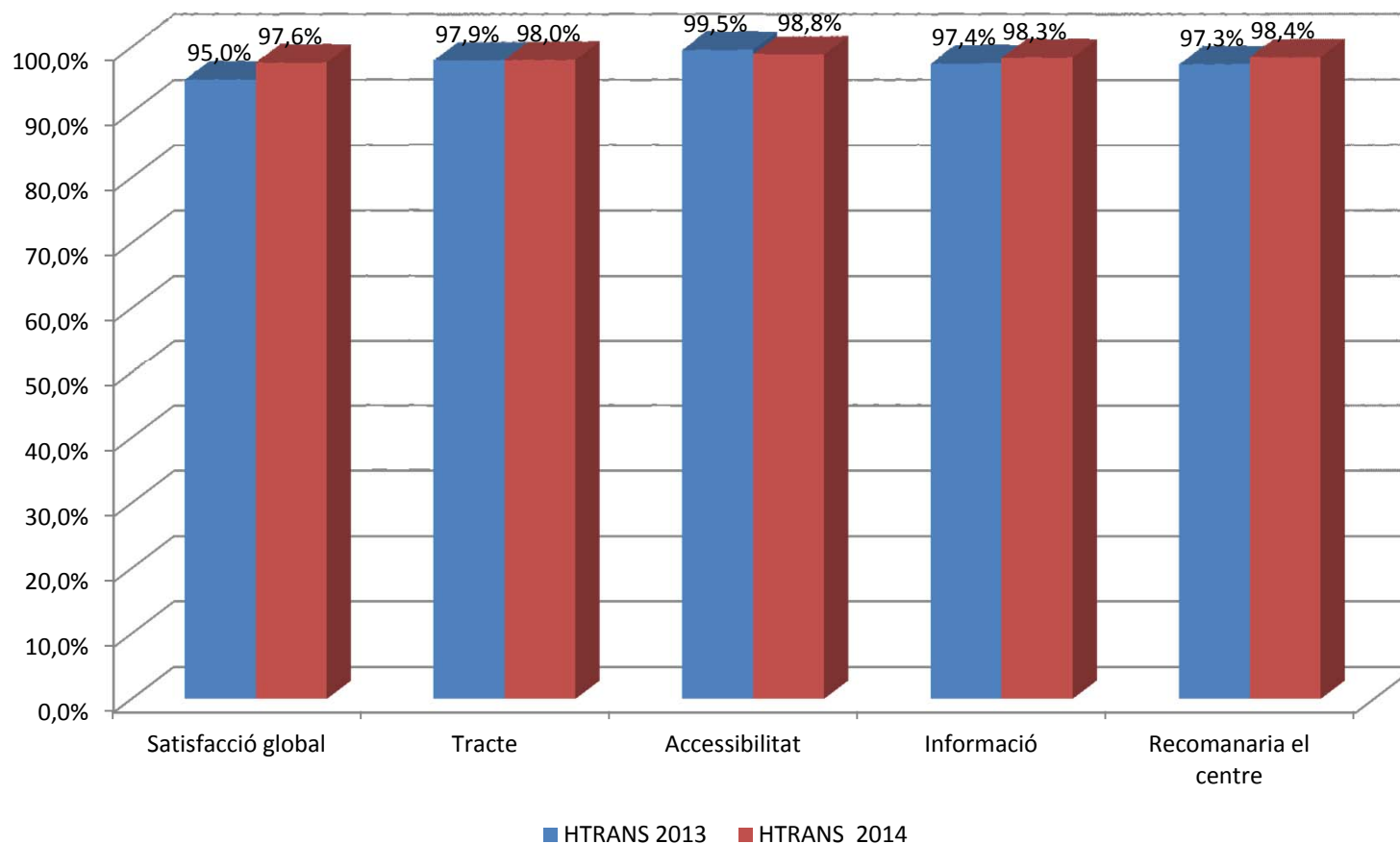
UNITAT DIAGNÒSTIC RÀPID (UDR)	Preguntes enquesta
Satisfacció global	Valori del 0 al 10 la seva satisfacció global amb la UDR
Tracte:	Promig
Personal infermeria	El tracte rebut pel personal de la UDR va ser? Infermeria
Personal mèdic	El tracte rebut pel personal de la UDR va ser? Metges
Resolutivitat	-
Accessibilitat	Com valora la disponibilitat del personal d'infermeria de la UDR?
Informació:	Promig
Confidencialitat	Quan ha rebut informació de la seva malaltia a la UDR s'ha preservat?: Confidencialitat
Intimitat	Quan ha rebut informació de la seva malaltia a la UDR s'ha preservat?: Intimitat
Llenguatge comprensible	Quan ha rebut informació de la seva malaltia a la UDR s'ha preservat?: Llenguatge comprensible
Continuïtat	-
Recomanaria el centre	En cas de necessitat i per la seva experiència personal, tornaria a ser atès per la UDR d'aquest Hospital?

7. Taula resultats indicadors objectius estratègics 2014

UNITAT DIAGNÒSTIC RÀPID (UDR) 2014	HTRANS
Satisfacció global	97,6%
Tracte:	98,0%
Personal infermeria	98,4%
Personal mèdic	97,6%
Resolutivitat	-
Accessibilitat	98,8%
Informació:	98,3%
Confidencialitat	98,2%
Intimitat	98,6%
Llenguatge comprensible	98,0%
Continuïtat	-
Recomanaria el centre	98,4%

8. Gràfic evolució indicadors objectius estratègics 2013-14

Unitat Diagnòstic Ràpid (UDR) HTRANS



9. Conclusions enquesta satisfacció 2014

Punts forts:

- Informació funcionament UDR (metges i infermeria)
- Tracte professionals (metges i infermeria)
- Informació malaltia, tractament i cures (metges i infermeria)
- Informació beneficis i riscos de les proves (si proves fetes)
- Informació riscos i alternatives de tractament (si intervingut)
- Informació (confidencialitat, intimitat, llenguatge comprensible)
- Disponibilitat infermeria
- Suport emocional rebut
- Coordinació entre serveis
- Fidelització
- Satisfacció global

Àrees de Millora:

No hi ha categories amb % de valoració positiva per sota del 75%, totes les preguntes amb % de satisfacció en l'àrea d'excel·lència.