



# **Resultats Enquesta Satisfacció 2016**

## **Hospitalització a Domicili (HADO)**

### **Hospital Dos de Maig**

**Opinió del Ciutadà**

**Març de 2017**

**Univers:** Pacients atesos per l'Hospitalització a Domicili (HADO) de l'Hospital Dos de Maig.

**Grandària mostra:** 81 enquestes.

**Criteris d'inclusió:** Pacients entre 15 i 85 anys atesos l'any 2016.

**Tipus de mostreig:** Aleatori simple.

**Nivell de confiança:** 95%

**Error:**  $\pm 9\%$

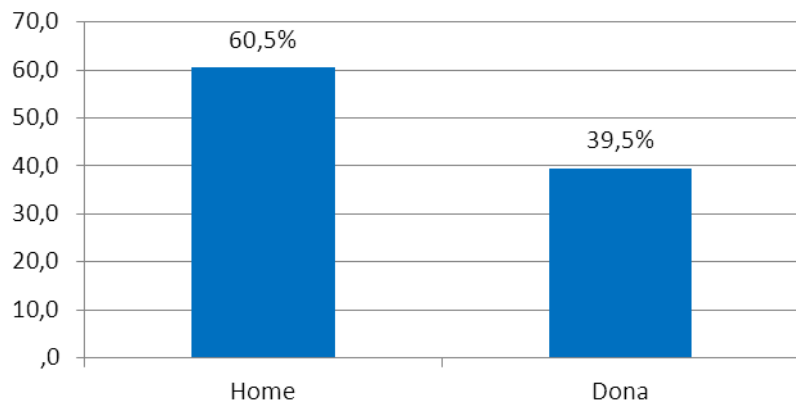
**Proporció esperada:** 50%

**Instrument:** Enquesta telefònica (aplicatiu CSI), respostes en escala ordinal i dicotòmiques, valoració satisfacció global de 0 a 10.

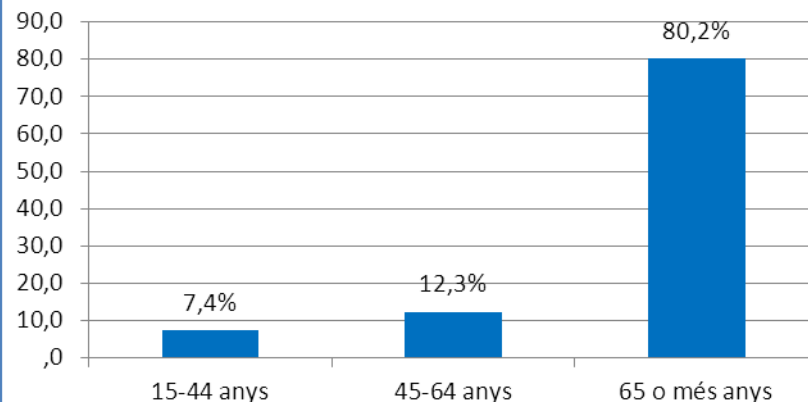
**Treball de camp:** Del 6 al 14 de març de 2017.

## 2. Dades sociodemogràfiques 2016

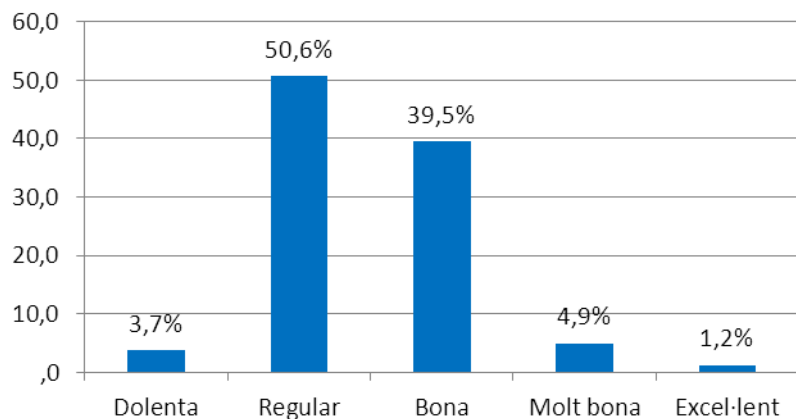
### Sexe



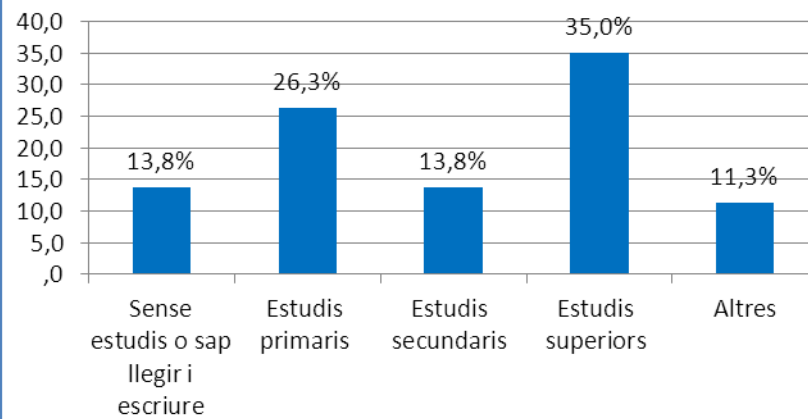
### Edat



### Salut percebuda

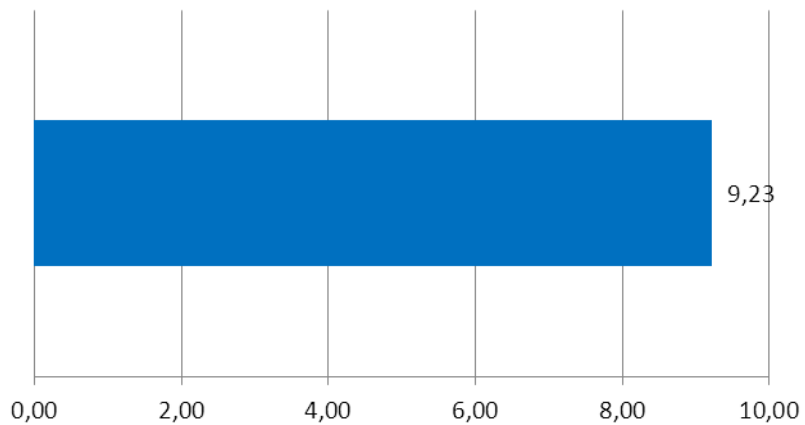


### Nivell d'estudis

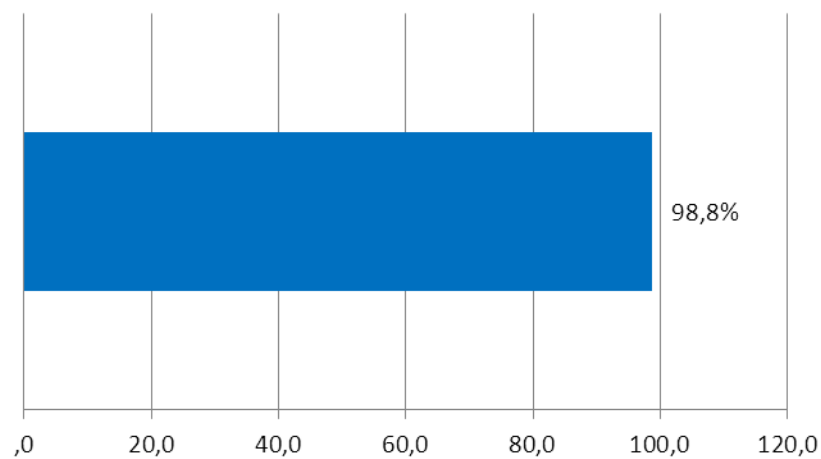


### 3. Satisfacció global i fidelitat 2016

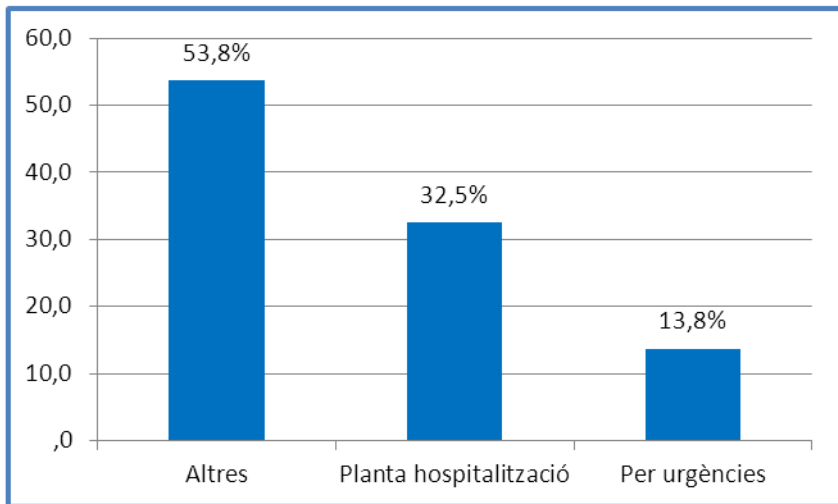
#### Grau de satisfacció



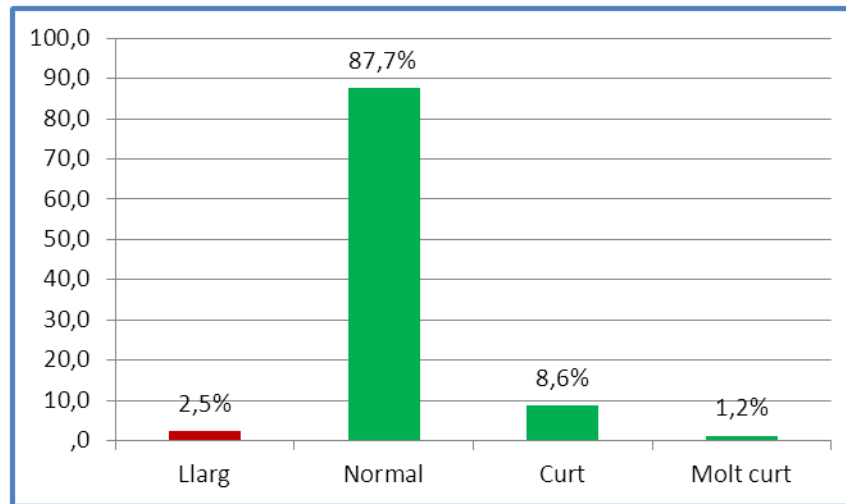
#### Fidelitat



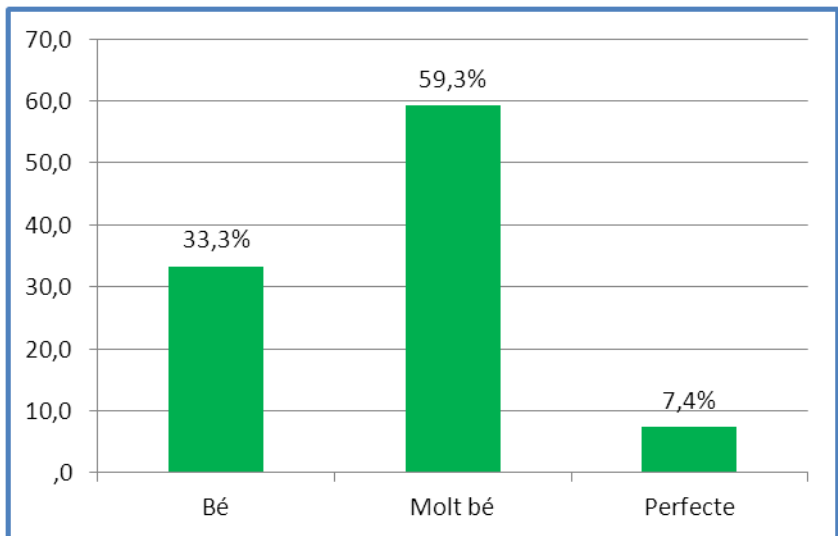
# 4. Gràfics resultats 2016



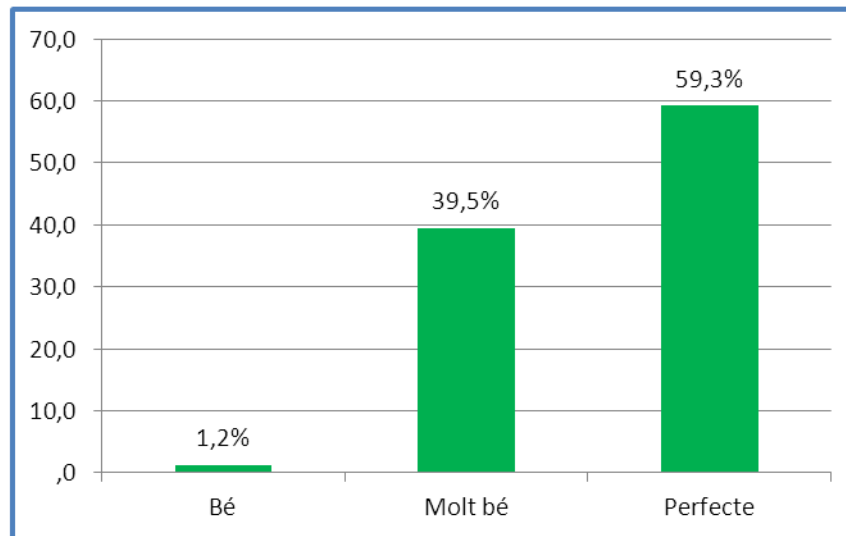
**P1 Va ingressar per urgències o estava hospitalitzat/da a planta?**



**P2 Com valora el temps que va esperar fins el trasllat al seu domicili?**

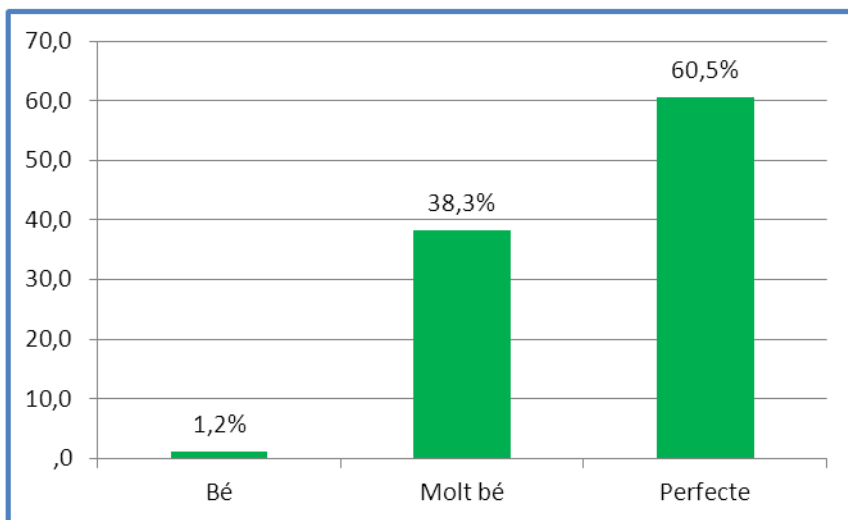


**P3 Què li van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'Hospitalització a Domicili (HADO)?**

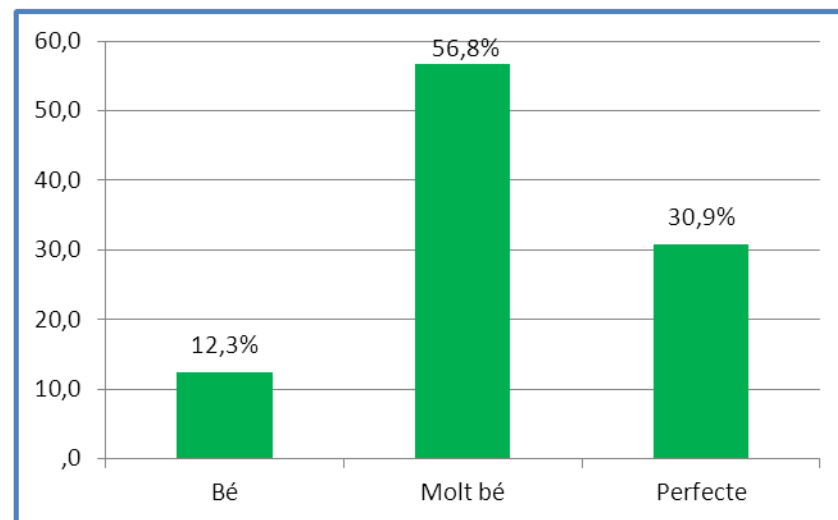


**P4 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè les infermeres?**

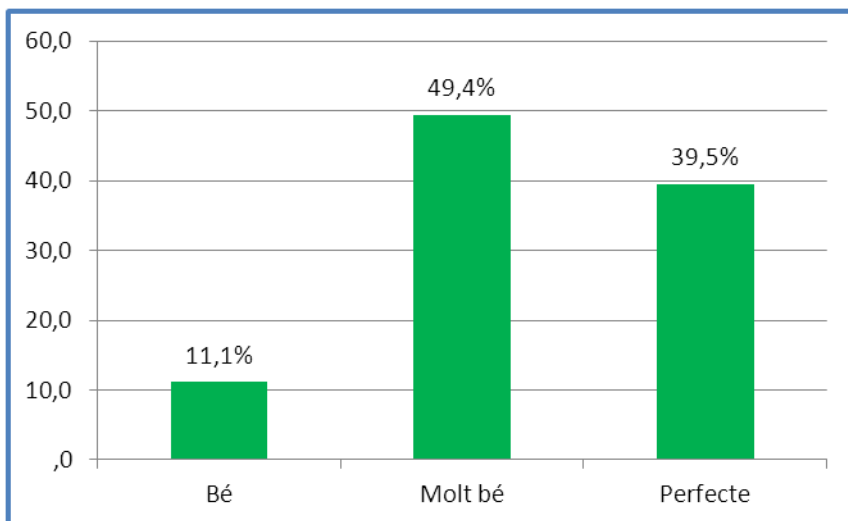
## 4. Gràfics resultats 2016



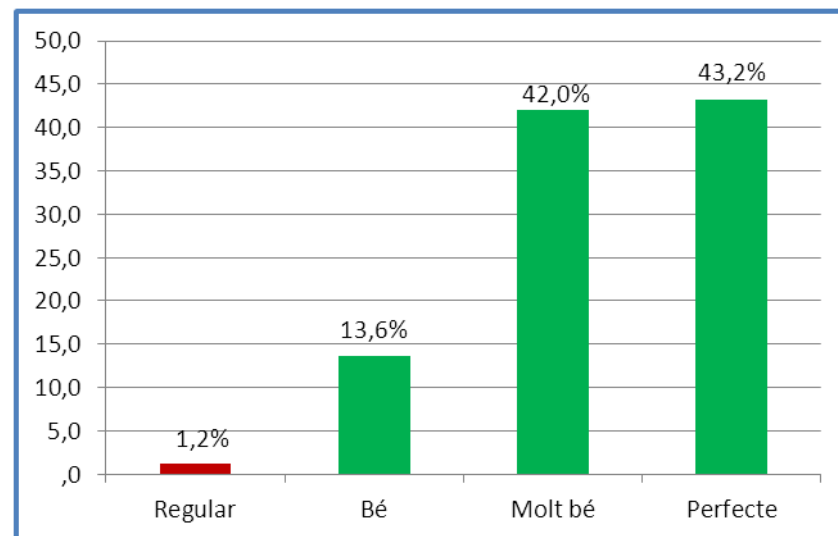
**P5 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè els metges?**



**P6 Què li van semblar les explicacions que li van donar sobre el seu problema de salut, la seva malaltia?**

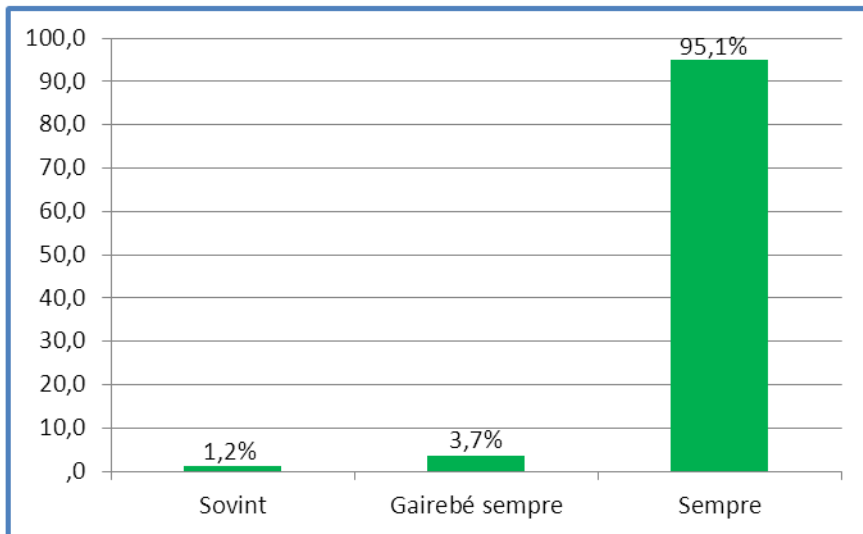


**P7 Quina disposició tenien els professionals que el/la van atendre per escoltar-lo/a i fer-se càrrec del que a vostè li preocupava de la seva salut?**

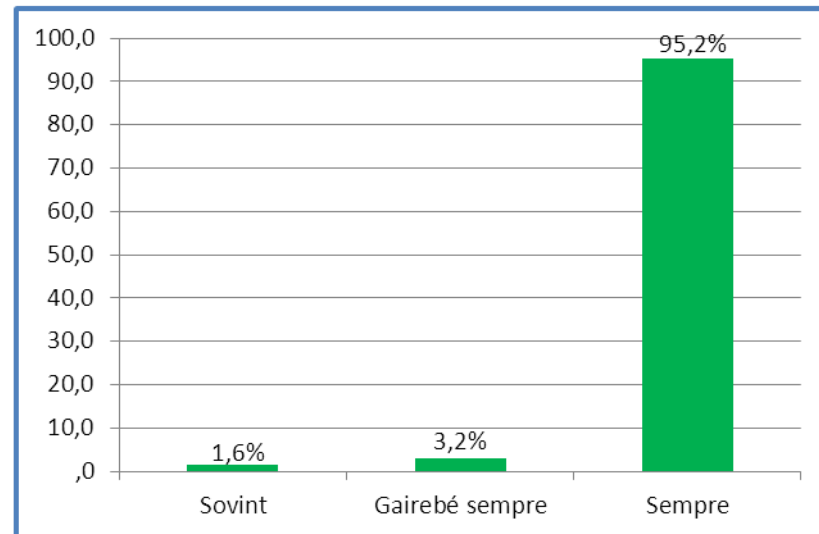


**P8 Què li va semblar la predisposició de l'equip assistencial (metge, infermera) per que vostè pogués donar la seva opinió?**

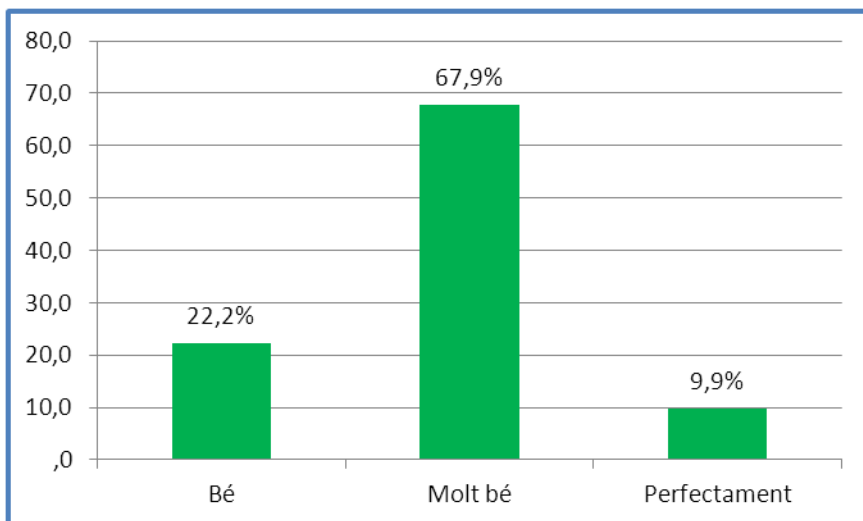
## 4. Gràfics resultats 2016



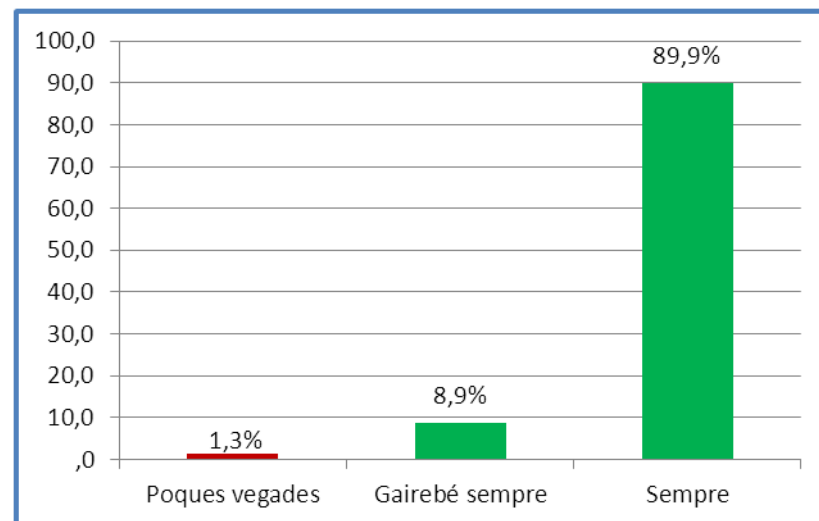
**P9 Va tenir la sensació d'estar en bones mans?**



**P10 La informació que li van donar els professionals sobre el seu problema de salut era coherent?**

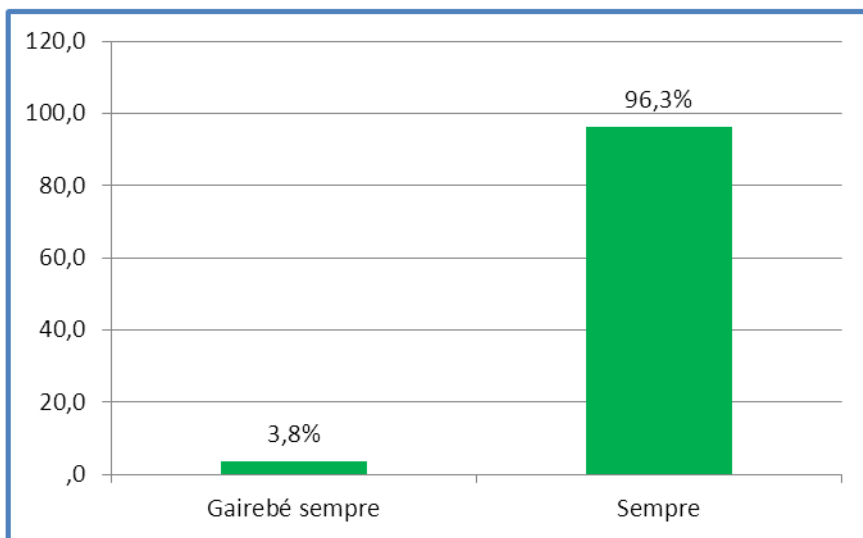


**P11 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat/ada al seu domicili, com valora el respecte a la seva intimitat?**

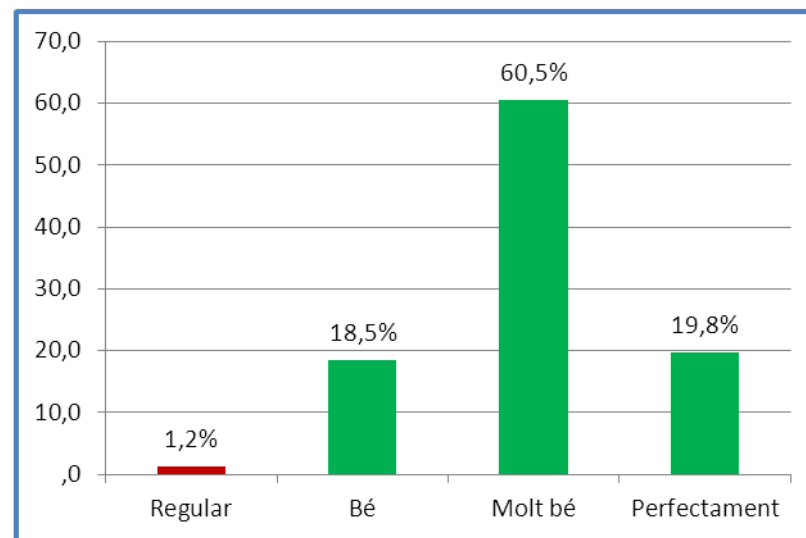


**P12 Quan tenia dolor creu que el/la van ajudar a controlar o millorar el dolor?**

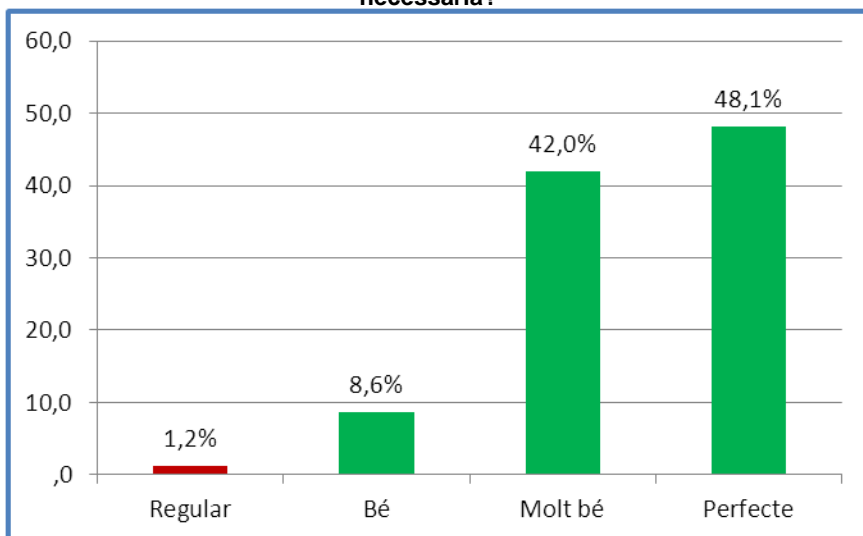
## 4. Gràfics resultats 2016



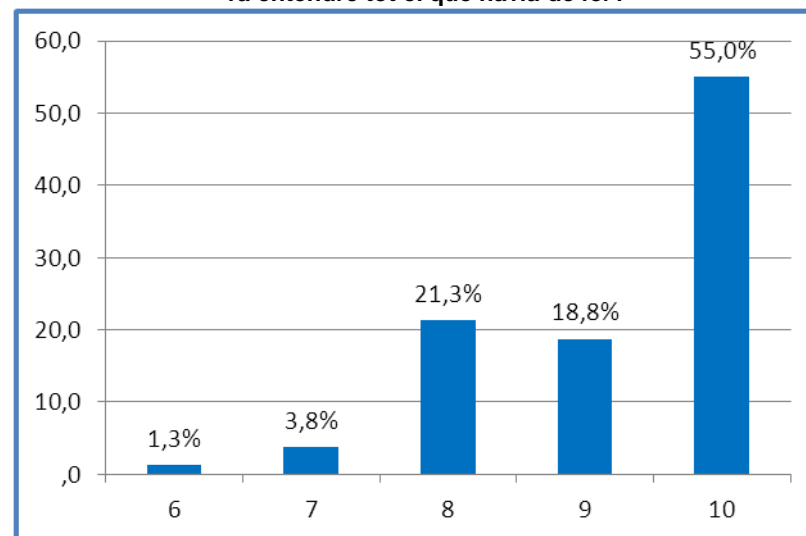
**P13 Els seus familiars i acompanyants van tenir la informació necessària?**



**P14 Quan li van donar l'alta de l'Hospitalització a Domicili (HADO) va entendre tot el que havia de fer?**

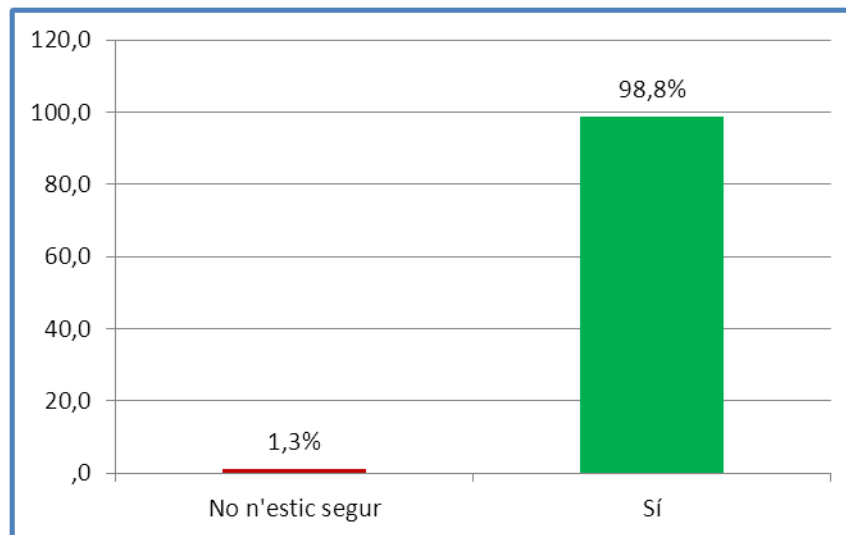


**P15 En general, com valora el funcionament de l'Hospitalització a Domicili (HADO)?**



**P16 Valori el seu grau de satisfacció global amb la Hospitalització a Domicili (HADO):**





**P17 Si pogués triar, tornaria a ser atès per l'Hospitalització a Domicili (HADO)?**

Muy agradecida con las personas que le trataron de este Departamento, ya que gracias a ellos le salvaron la vida.

Un 10 para todas las personas que hacen de este departamento que sea todo más fácil, por el cariño, la comprensión y la profesionalidad sobretodo a los pacientes. Enhorabuena.

Que tienen una calidad humana impresionante Y mejor profesionalidad, las personas que trabajan en este servicio de HADO.

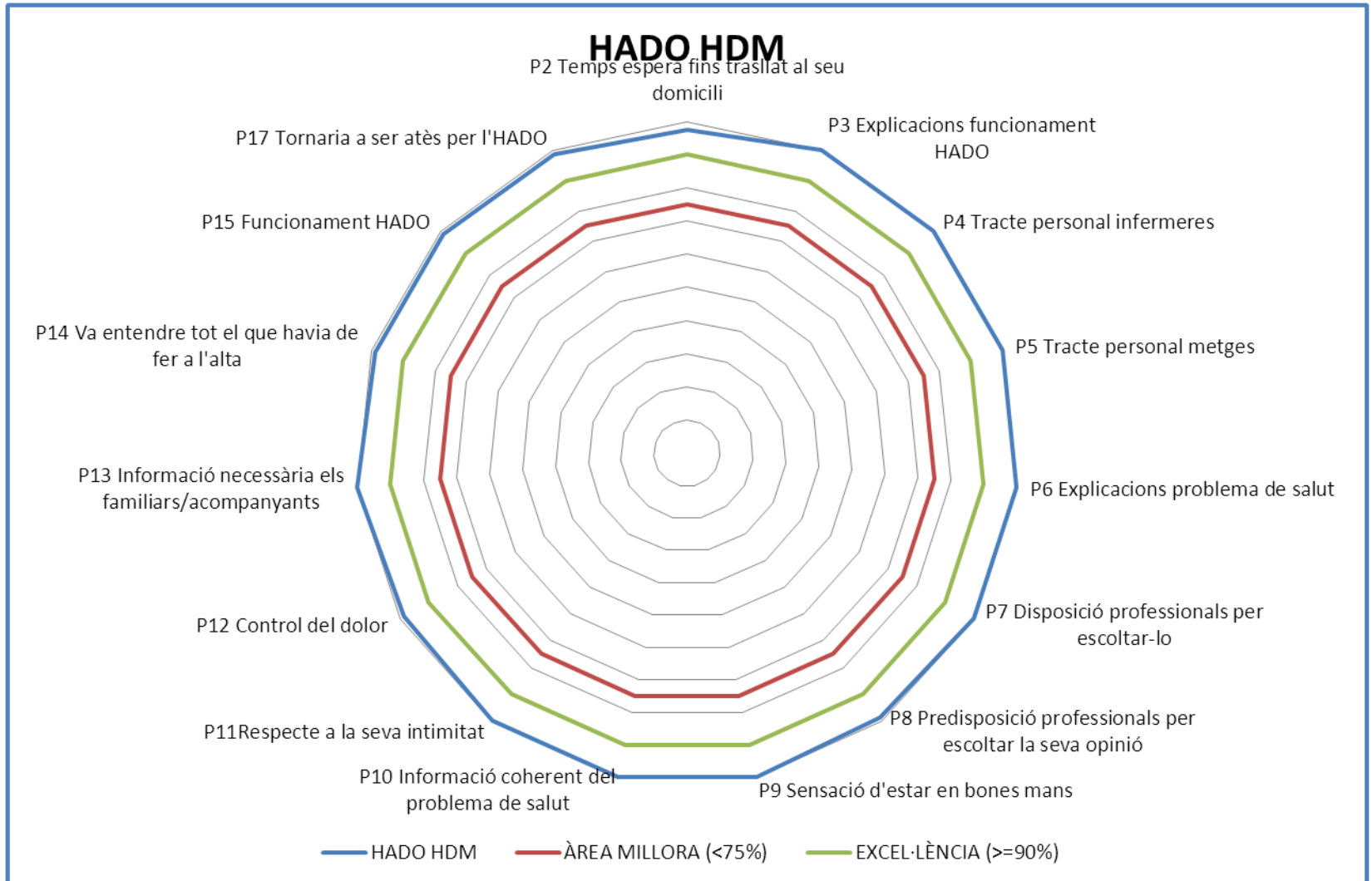
Un bon servei de tots els professionals, molts «carinyosos» i molt atents. No sabia d'aquest servei i quan li van explicar, li va semblar molt bé perquè està a casa i el llit de l'hospital pot aprofitar-lo un pacient que ho necessiti més urgent. Un 10 a tot el servei de HADO. Enhorabona.

Agradecimiento a todo el equipo de HADO, En especial a la Dra. Villegas, tiene que dar gracias a todas las personas de HADO, que gracias a ellos, está vivo el paciente hoy en día.

Simplement felicitar a tot el personal de HADO, que fan una feina encomiable i lògicament també al personal de l'Hospital.

No iban a su domicilio los días que en un principio les dijeron que iban a ir, las enfermeras y doctora. El puente del Pilar que era festivo, por ejemplo, no fueron.

<b>PREGUNTA RESUMIDA</b>	<b>2016</b>
P2 Temps espera fins trasllat al seu domicili	97,5%
P3 Explicacions funcionament HADO	100,0%
P4 Tracte personal infermeres	100,0%
P5 Tracte personal metges	100,0%
P6 Explicacions problema de salut	100,0%
P7 Disposició professionals per escoltar-lo	100,0%
P8 Predisposició professionals per escoltar la seva opinió	98,8%
P9 Sensació d'estar en bones mans	100,0%
P10 Informació coherent del problema de salut	100,0%
P11 Respecte a la seva intimitat	100,0%
P12 Control del dolor	98,7%
P13 Informació necessària els familiars/acompanyants	100,0%
P14 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	98,8%
P15 Funcionament HADO	98,8%
P16 Grau de satisfacció global	9,23
P17 Tornaria a ser atès per l'HADO	98,8%



No hi ha preguntes valorades per sota del 75%.



**Consorci Sanitari Integral**  
**Avda. Josep Molins, 29-41**  
**08906 Hospitalet de Llobregat**



**www.csi.cat**



Treballem sota el principi d'igualtat d'oportunitats i la no-discriminació



Treballem en equip per oferir una continuïtat assistencial de qualitat.



Basem la nostra activitat en la millora contínua



Adequem l'atenció a les característiques de cada usuari i usuària