



REO núm: 878
Data: 17/04/2018



Informe de resultats

Enquesta de satisfacció del client extern atès a la Unitat d'Hospitalització a Domicili (HADO) dels hospitals d'aguts del Consorci Sanitari Integral (CSI). 2015

Organisme promotor: Consorci Sanitari Integral



**Centre
d'Estudis
d'Opinió**



**Generalitat
de Catalunya**

INFORME

ENQUESTA SATISFACCIÓ

Opinió del Ciutadà



Hospital Transversal

HOSPITALITZACIÓ A DOMICILI (HADO)

Novembre 2013

El Consorci Sanitari Integral, com a entitat pública sanitària, analitza anualment el grau de satisfacció dels seus assegurats.

Les enquestes de satisfacció representen un mecanisme per a la recollida d'informació sobre l'opinió dels usuaris. Per tant, contribueixen a la participació dels usuaris en la millora de la qualitat dels serveis que s'ofereixen.

L'anàlisi d'aquesta informació permet detectar punts febles de l'organització i prendre mesures per millorar-los.

La consolidació de la Unitat d'Atenció al Ciutadà al centre sanitari permet iniciar activitats dirigides a l'escolta de les persones i es potencia la formació de l'estructura necessària de professionals que actuen en aquest àmbit amb l'objectiu de facilitar l'accessibilitat de la ciutadania al sistema sanitari i millorar la gestió de les seves demandes.

La gestió de les unitats d'atenció a l'usuari i aquestes iniciatives evidencien la voluntat de tenir en compte l'usuari en el moment de la prestació assistencial, si bé fins aleshores la filosofia i l'enfocament de l'atenció a la ciutadania consistien a actuar a partir de la iniciativa del ciutadà (normalment en forma de reclamació o suggeriment), considerant com a objectiu primer d'aquesta actuació la resposta "de finestreta" a l'actuació individual. Faltava, doncs, abordar els instruments que permetrien vincular la veu del client amb l'organització del sistema.

Es va començar a introduir el concepte d'actuació "proactiva", més aviat entès com a "anticipació", contraposat als plantejaments exclusivament reactius (de resposta a les demandes).

La innovació que comporta l'avaluació de la satisfacció ciutadana amb el sistema sanitari és la introducció, de manera estable i periòdica, d'objectius de millora anuals. Més enllà de la qualitat tècnica, de la competència dels professionals i de l'efectivitat diagnòstica i terapèutica, cal assolir la **satisfacció del client** que es produeix a partir de l'experiència global viscuda.

Els estudis de la satisfacció respecte dels serveis sanitaris s'han convertit en un instrument de valor creixent tant en el màrqueting com en la investigació sobre aquests serveis.

A les societats occidentals és comú avaluar la qualitat dels serveis sanitaris mitjançant la mesura del nivell de satisfacció dels seus usuaris.

De la presentació de les Enquestes de Satisfacció els responsables de Serveis de l'Organització han d'utilitzar la veu del client per tal de:

- _ Realitzar anàlisis de la situació del procés.
- _ Definició d'activitats realitzades.
- _ Identificació dels canvis incorporats
- _ Definició de noves accions de millora
- _ Identificació dels canvis a incorporar.

ENQUESTA SATISFACCIÓ 2013

La mesura de la satisfacció dels usuaris dels serveis de salut és una interessant font d'informació per a la gestió en tant que "permet avaluar l'acceptabilitat dels esforços de planificació i provisió de serveis". A més, tant en el cas de la qualitat percebuda com de la satisfacció manifestada, l'usuari realitza, sovint de forma inconscient, la comparació entre l'experiència viscuda i les seves preferències (satisfacció) o les expectatives, és a dir, allò que desitjaria que passés (qualitat percebuda).

La satisfacció és un sentiment subjectiu de la persona receptora del servei, que té un gran valor per a la gestió.

Quantificar-la permet avaluar l'acceptabilitat dels esforços de planificació i provisió de serveis i complementar els aspectes d'eficiència i efectivitat.

L'exercici està adreçat a conèixer l'opinió que els nostres clients manifesten de les seves experiències amb el centre.

Els dos grans objectius del projecte són, respectivament, l'obtenció de dades que permetin la quantificació del grau de satisfacció dels nostres clients han estat atesos en el centre i, en segon lloc, la generació d'informació útil per al seguiment i avaluació de l'activitat per part dels responsables de la gestió.

- Identificar àrees de millora i determinar accions concretes per a millorar la satisfacció dels clients.
- Per a la planificació estratègica del propi centre i del CSI.

La satisfacció del servei rebut s'analitza des de la consideració de l'existència d'un conjunt seleccionat de dimensions, són l'accessibilitat al servei, el tracte rebut dels professionals, la informació, els elements de confort i els de naturalesa organitzativa del centre on s'ha rebut l'atenció.

La qualitat percebuda té a veure amb l'experiència viscuda pel nostre usuari, i els seus familiars, en el moment de rebre el servei i es relaciona amb la satisfacció. La satisfacció és un sentiment subjectiu alimentat de les experiències viscudes, les presents i les acumulades en el temps.

La utilització d'instruments de mesura unificats i validats per a tots els centres del CSI afavoreix la comparació en el marc de competència regulada.

METODOLOGIA

Població diana: Persones ateses el primer semestre de 2013 per l'equip d'Hospitalització a Domicili (HADO) de l'Hospital Transversal, essent els **criteris d'exclusió:** pacients atesos per Psiquiatria i èxitus.

Disseny: Estudi descriptiu transversal.

Selecció de la mostra: Mostreig aleatori simple.

Grandària de la mostra: Per estimar una proporció esperada del 50% amb un nivell de confiança del 95 % i una precisió del 7% el mínim de subjectes és de 100.

Subjectes enquestats: 184.

Instrument:

- Enquestes administrades telefònicament.
- El qüestionari està format per 13 preguntes.
- Es disposa també de l'edat i el sexe.
- Respostes en escala Likert (0-10), dicotòmica i una pregunta oberta.

Anàlisi de les dades:

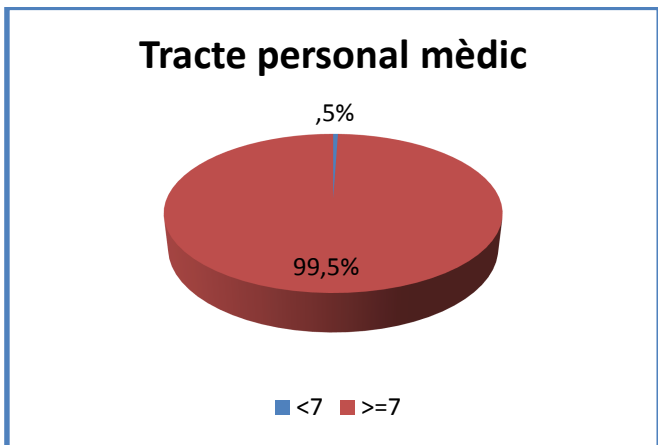
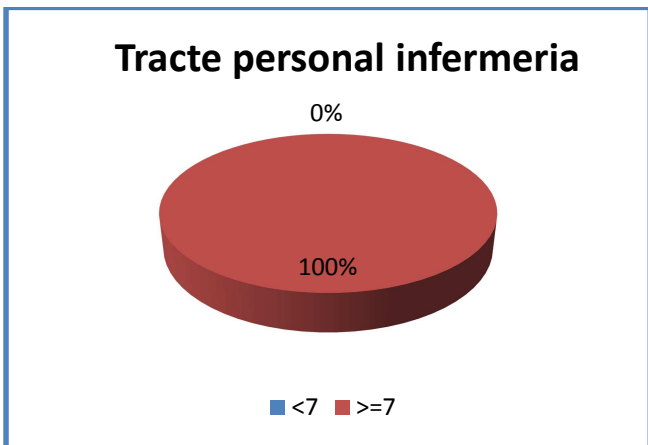
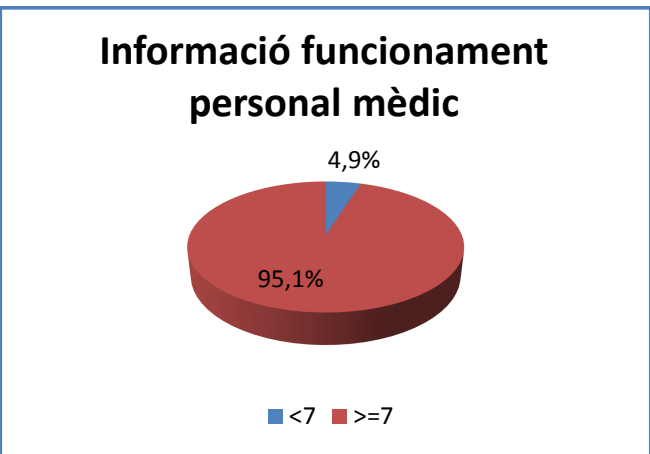
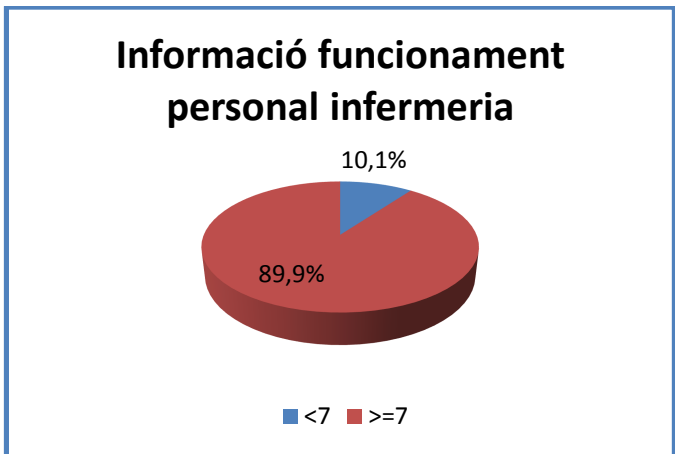
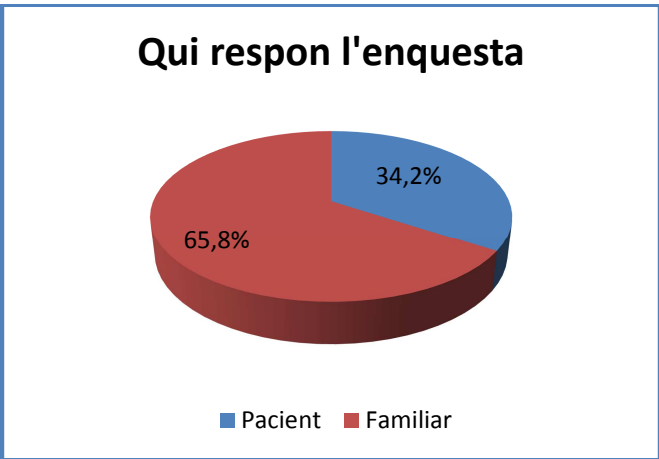
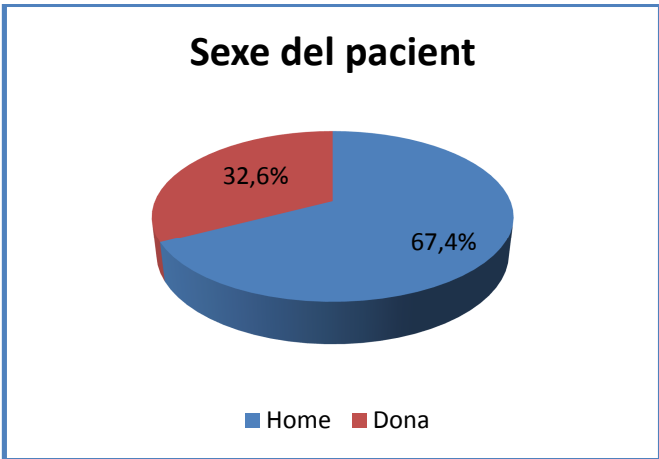
- Per a cadascuna de les preguntes, es presenta el percentatge de respostes positives (≥ 7) si la resposta és de 0 a 10.
- Cadascun dels resultats en percentatge obtingut en cada pregunta realitzada es compara amb un resultat òptim de referència definit prèviament (80%).

INDICADORS ESTRATÈGICS OPINIÓ DEL CIUTADÀ HOSPITALITZACIÓ A DOMICILI HTRANS 2013

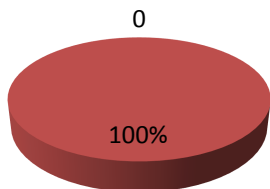
D'algunes de les preguntes de l'enquesta de satisfacció s'extreuen els indicadors per valorar els objectius estratègics relacionats amb la Opinió del Ciutadà.

Indicadors estratègics:		
	HADO	TRANS
C1. Satisfacció global	99,50%	83,98%
C1.1 Tracte	99,80%	90,22%
Personal infermeria	100%	-
Personal mèdic	99,50%	-
Personal administratiu	-	-
Personal portalliteres	-	-
C1.2 Resolutivitat	99,50%	80,46%
C1.3 Accessibilitat	99,40%	74,19%
C1.4 Informació	100%	85,62%
Confidencialitat	100%	-
Intimitat	100%	-
Llenguatge comprensible	99,40%	-
C2 Continuitat	98,20%	84,81%
C3 Recomanaria el centre	99,20%	85,10%

GRÀFICS ENQUESTA SATISFACCIÓ HOSPITALITZACIÓ A DOMICILI HTRANS 2013

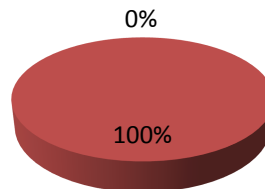


Intimitat activitats infermeria



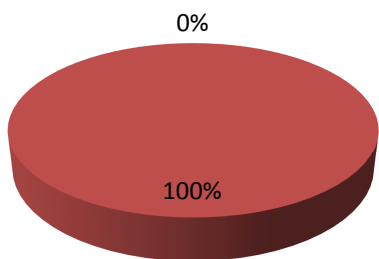
■ <7 ■ >=7

Intimitat exploracions mèdiques



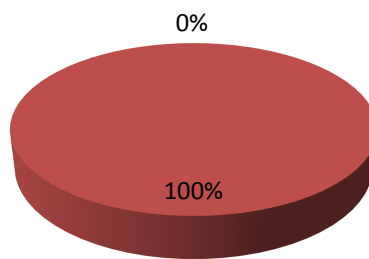
■ <7 ■ >=7

Confidencialitat



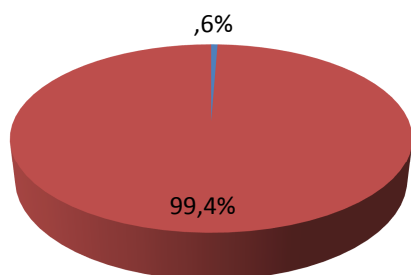
■ <7 ■ >=7

Intimitat



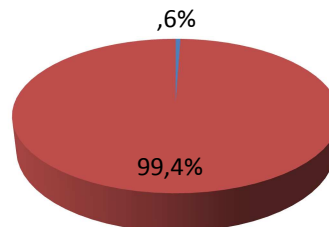
■ <7 ■ >=7

Llenguatge comprensible



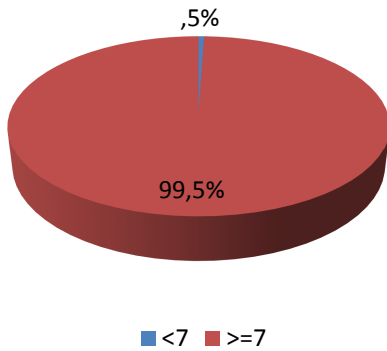
■ <7 ■ >=7

Accés informació mèdica pels familiars

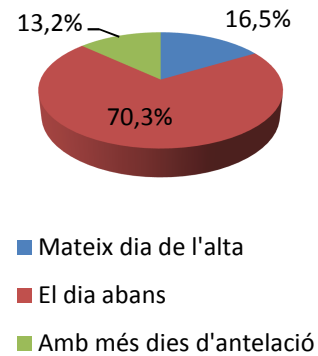


■ <7 ■ >=7

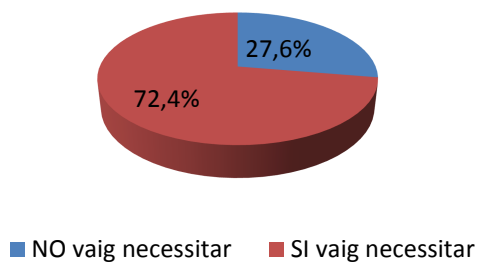
Resolució dubtes o dificultats



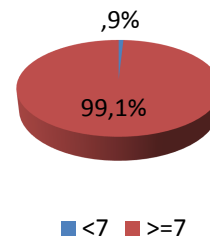
Informació de l'alta



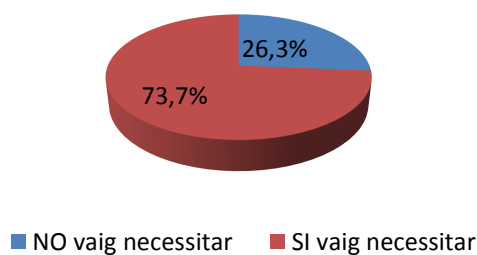
Necessitat informació medicació/cures a l'alta



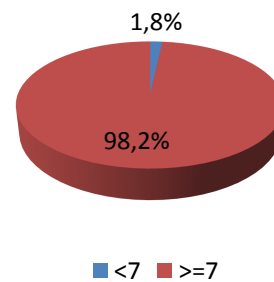
Valoració informació medicació/cures facilitada pel personal



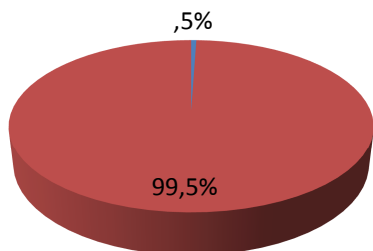
Necessitat control/seguiment a l'alta



Valoració control/seguiment a l'alta

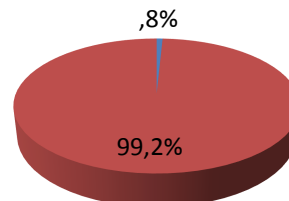


Satisfacció expectatives



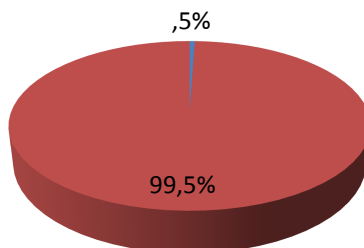
■ <7 ■ >=7

Tornaria a ingressar per HADO



■ <7 ■ >=7

Satisfacció global



■ <7 ■ >=7

OBSERVACIONS ENQUESTA SATISFACCIÓ HOSPITALITZACIÓ A DOMICILI HTRANS 2013

A nivell qualitatiu, a través de la pregunta oberta sobre el procés, s'han recollit deu comentaris.

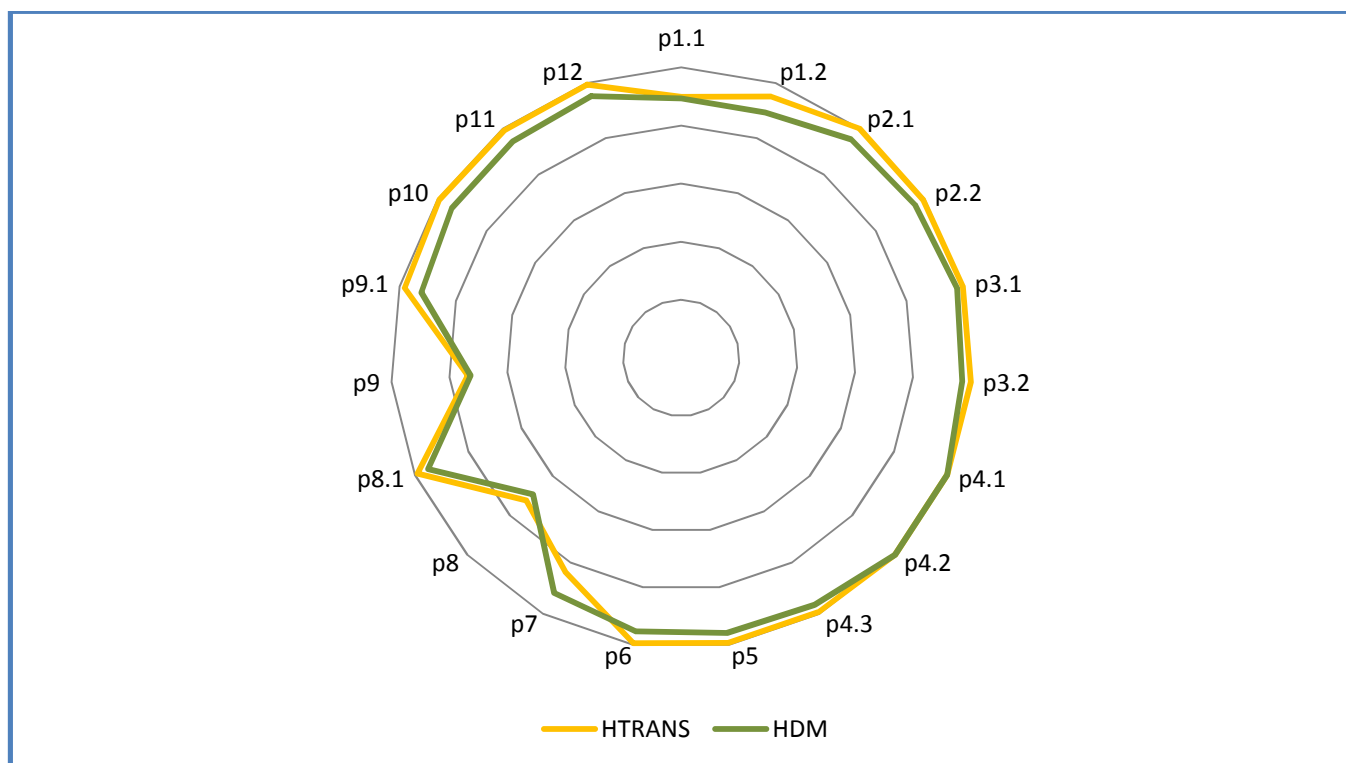
Paciente muy agradecido por el trato recibido a todo el personal de HADO.
Muy contentos la familia con todo el equipo de HADO. Hicieron una hoja de agradecimiento por el trato recibido.
Paciente muy agradecido con todo el personal de HADO, hizo un escrito con una sugerencia de agradecimiento por el buen hacer y comportamiento de todas las personas de éste y más servicios del hospital.
Agradecidos por el trato personal y profesional de todas las personas que fueron a su domicilio.
Esposa del paciente comenta estar muy agradecida con todo el personal de HADO, ha hecho un escrito de agradecimiento por el trato y comportamiento

de todas las personas de éste y más servicios del hospital.
Paciente y familiares muy agradecidos por el trato recibido hacia ellos por parte del personal de este servicio de HADO.
La esposa de este paciente envió un escrito agradeciendo el trato personal y profesional de todas las personas de HADO.
Paciente fallecido en agosto. La hija ha quedado muy contenta por este servicio del hospital
Paciente éxitus en el mes de junio. La señora quiere agradecer, a todo el personal, el trato recibido.
Familia muy agradecida por el trato personal y profesional de las personas que fueron al domicilio del paciente. Hicieron un escrito de agradecimiento al hospital.

COMPARACIÓ ENQUESTA SATISFACCIÓ HOSPITALITZACIÓ A DOMICILI 2013

HOSPITALITZACIÓ A DOMICILI 2013	Pregunta	HTRANS	HDM
Com valora la informació rebuda en el moment del trasllat a casa sobre el funcionament de la Unitat d'Hospitalització a Domicili (HADO)? Infermeria	p1.1	89,90%	89,30%
Com valora la informació rebuda en el moment del trasllat a casa sobre el funcionament de la Unitat d'Hospitalització a Domicili (HADO)? Metges	p1.2	95,10%	89,30%
El tracte rebut en el seu domicili pel personal de la Unitat d'Hospitalització a Domicili (HADO) va ser: Infermeria	p2.1	100%	95,30%
El tracte rebut en el seu domicili pel personal de la Unitat d'Hospitalització a Domicili (HADO) va ser: Metges	p2.2	99,50%	96,20%
Va ser respectada la seva intimitat en el domicili? Activitats d'infermeria	p3.1	100%	98%
Va ser respectada la seva intimitat en el domicili? Exploracions mèdiques	p3.2	100%	97,10%
Quan ha rebut informació de la seva malaltia en el domicili s'ha preservat?: Confidencialitat	p4.1	100%	100%
Quan ha rebut informació de la seva malaltia en el domicili s'ha preservat?: Intimitat	p4.2	100%	100%
Quan ha rebut informació de la seva malaltia en el domicili s'ha preservat?: Llenguatge comprensible	p4.3	99,40%	96,60%
Com valora l'accés a la informació mèdica pels seus familiars?	p5	99,40%	95,90%
Com valora la resolució dels dubtes o dificultats sorgits al llarg de l'atenció de la Unitat d'Hospitalització a	p6	99,50%	95,30%

Domicili (HADO)?			
Quan va ser informat de l'alta d'Hospitalització a Domicili?	p7	83,70%	91,90%
En el moment de l'alta de l'Hospitalització a Domicili (HADO), va necessitar informació sobre la medicació o les cures al seu domicili?	p8	72,40%	69,30%
Si la resposta ha estat afirmativa, com valora la informació que li va facilitar el personal assistencial sobre la medicació i les cures al seu domicili?	p8.1	99,10%	95,10%
En el moment de l'alta de l'Hospitalització a Domicili (HADO), va necessitar control i seguiment (rehabilitació, cures, visites, oxigen, etc..)?	p9	73,70%	72,70%
Si la resposta ha estat afirmativa, li va facilitar el propi personal d'Hospitalització a Domicili (HADO)?	p9.1	98,20%	92,20%
Les expectatives que vostè tenia abans del trasllat a casa amb la Unitat d'Hospitalització a Domicili (HADO) respecte a com aniria tot, es van veure satisfetes?	p10	99,50%	94,30%
Per la seva experiència personal, tornaria a ingressar a la Unitat d'Hospitalització a Domicili (HADO)?	p11	99,20%	94,40%
Valori del 0 al 10 la seva satisfacció global amb la Unitat d'Hospitalització a Domicili (HADO):	p12	99,50%	95,30%



CONCLUSIONS ENQUESTA SATISFACCIÓ HOSPITALITZACIÓ A DOMICILI HTRANS 2013

Les conclusions es fonamenten en els indicadors que han destacat dels resultats en general, principalment de la valoració positiva (≥ 7) o negativa (< 7) dels usuaris. Del conjunt de resultats s'han definit els que han assolit una meta de valoració positiva a partir del 80% com a punts forts i si la valoració positiva ha estat inferior al 70% entenem que podríem estar davant d'una àrea de millora.

Punts forts:

- Informació funcionament personal infermeria (89,9%)
- Informació funcionament personal mèdic (95,10%)
- Tracte personal infermeria (100%)
- Tracte personal mèdic (99,5%)
- Intimitat activitats infermeria (100%)
- Intimitat exploracions mèdiques (100%)
- Confidencialitat (100%)
- Intimitat (100%)
- Llenguatge comprensible (99,4%)
- Accés informació mèdica familiars (99,4%)
- Resolució dubtes o dificultats (99,5%)
- Informació alta (el dia abans o amb més antelació el 83,7%)
- Informació medicació o cures (99,1%)
- Facilitat control i seguiment (98,2%)
- Expectatives satisfetes (99,5%)
- Tornaria a ingressar per l'HADO (99,2%)
- Satisfacció global (99,5%)

Àrees de millora:

Tot i que el resultat de la informació a l'alta és elevat (83,7%) i que ha disminuït respecte el 2012 el percentatge d'enquestats que diuen haver estat informats de l'alta el mateix dia (del 20,4 al 16,5%), cal tenir en compte que també ha baixat el percentatge dels que diuen haver estat informats de l'alta amb més antelació (del 15,3 al 13,2 %).

Dels aspectes assenyalats es poden orientar noves accions de millora pel 2014.