



REO núm: 879
Data: 17/04/2018



Informe de resultats

Enquesta de satisfacció del client extern atès a l'Hospital de dia polivalent 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

2013



Hospital de Dia

Febrer 2014

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: Població usuària de l'Hospital de Dia de l'Hospital Sociosanitari de l'Hospitalet (Hospital Transversal) en la data del treball de camp (1 de gener de 2013 a 31 de desembre de 2013), essent els **criteris d'exclusió:**

- Grau 4 o més en l'Escala de Deteriorament Global (GDS)
- Quadre de confusió agut
- Alteració nivell de consciència
- Malaltia psiquiàtrica descompensada
- Hipoacúcia severa
- Afàsia
- Agonia

Disseny: Estudi descriptiu transversal.

Selecció de la mostra: Mostreig aleatori simple.

Subjectes enquestats: 139 persones.

Instrument:

- Enquestes autoadministrades.
- El qüestionari està format per 24 preguntes.
- Es disposa del temps d'estada al centre.
- Respostes en escala Likert (0-10), dicotòmica i una pregunta oberta.

Anàlisi de les dades:

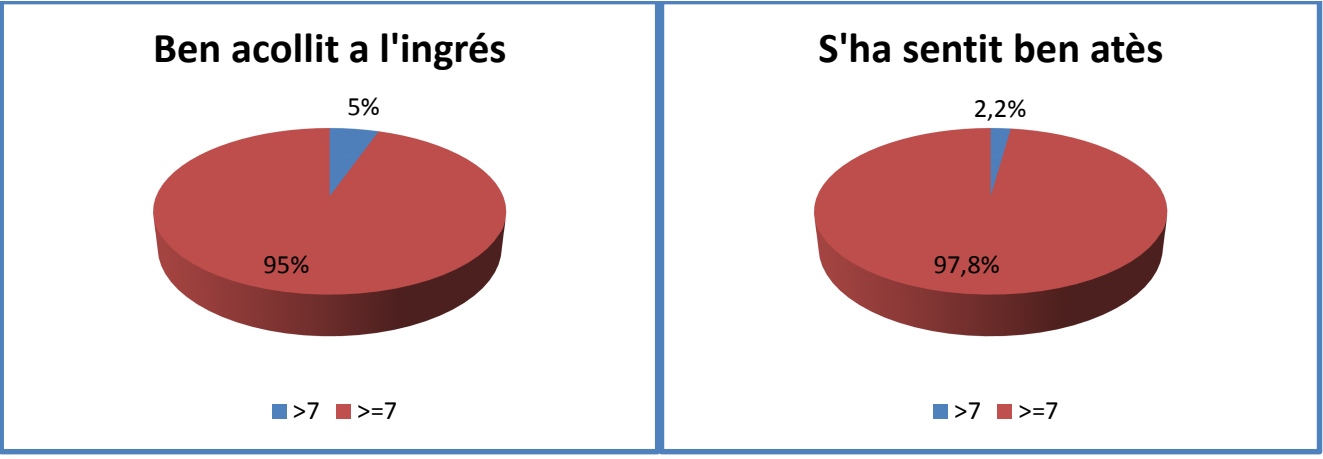
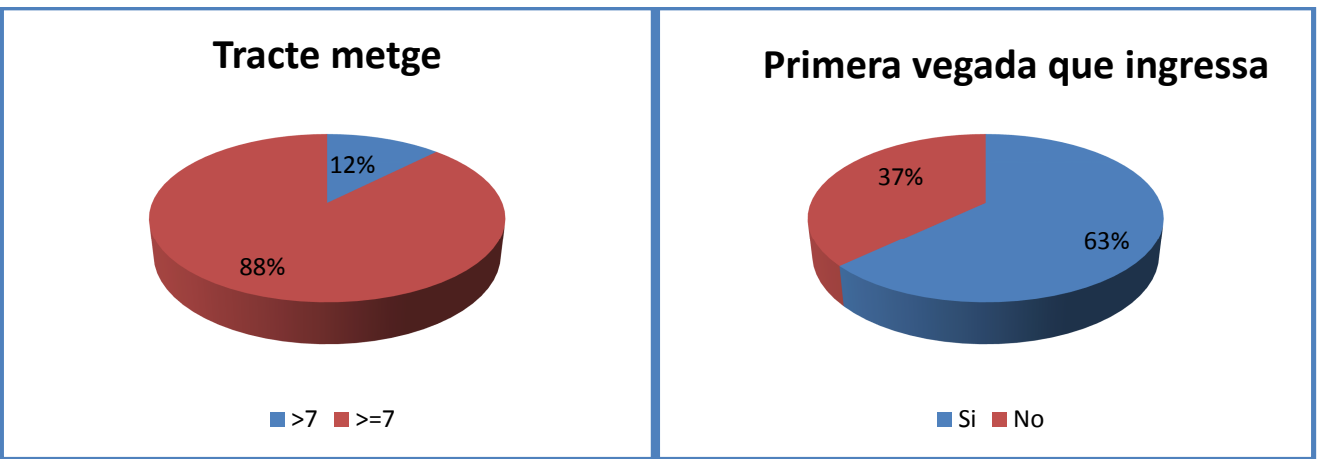
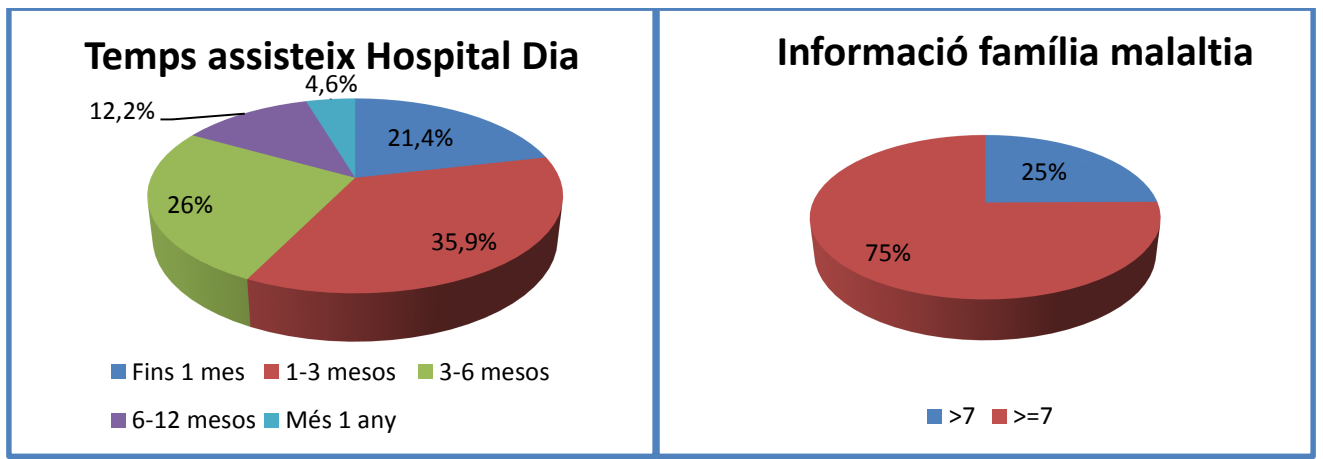
- Per a cadascuna de les preguntes, es presenta el percentatge de respostes positives (≥ 7) si la resposta és de 0 a 10.
- Cadascun dels resultats en percentatge obtingut en cada pregunta realitzada es compara amb un resultat òptim de referència definit prèviament (80%).

INDICADORS ESTRATÈGICS OPINIÓ DEL CIUTADÀ HOSPITAL DE DIA 2013

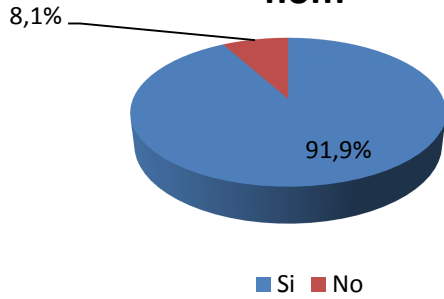
D'algunes de les preguntes del qüestionari s'extreuen els **Indicadors Estratègics** de la Opinió del Ciutadà. A continuació es presenten els resultats en funció de la valoració > o = 7, per cadascuna de les unitats i el resultat global de l'Hospital Sociosanitari, destacant en aquest cas la Unitat de Convalescència.

Indicadors estratègics:	CONVA	LLE	CP	HD	HSS
C1. Satisfacció global	73,0%	85,3%	85,0%	98,5%	85,50%
C1.1 Tracte	86,5%	79,7%	91,1%	92,0%	87,30%
Personal infermeria	86,0%	81,9%	90,2%	96,0%	88,50%
Personal mèdic	87,0%	77,5%	92,0%	88,0%	86,10%
C1.2 Resolutivitat	79,0%	78,0%	85,0%	97,2%	84,80%
C1.3 Accessibilitat	82,0%	69,1%	92,0%	75,0%	79,52%
C1.4 Informació	76,0%	77,5%	81,1%	87,5%	80,50%
C2 Continuïtat	85,3%	-	-	-	85,30%
C3 Recomanaria el centre	78,6%	79,7%	82,1%	99,2%	84,90%

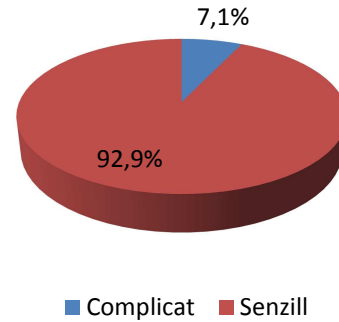
GRÀFICS ENQUESTA SATISFACCIÓ HOSPITAL DE DIA 2013



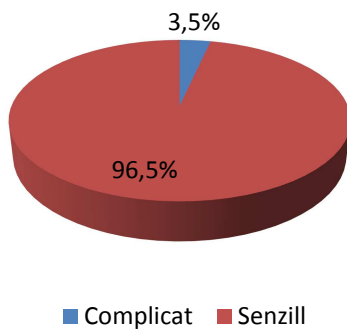
El personal el coneix pel nom



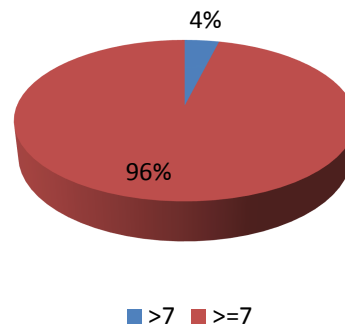
Tràmit ingrés



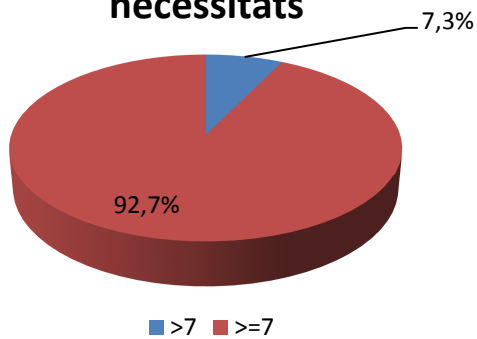
Tràmit alta



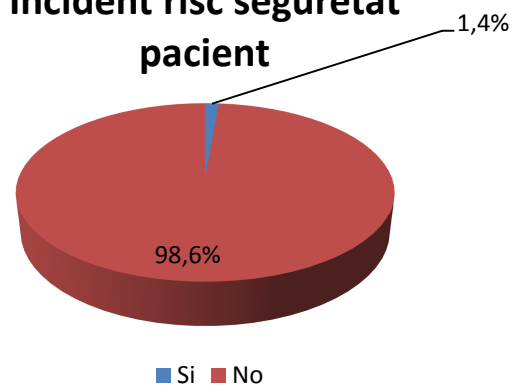
Tracte infermeria

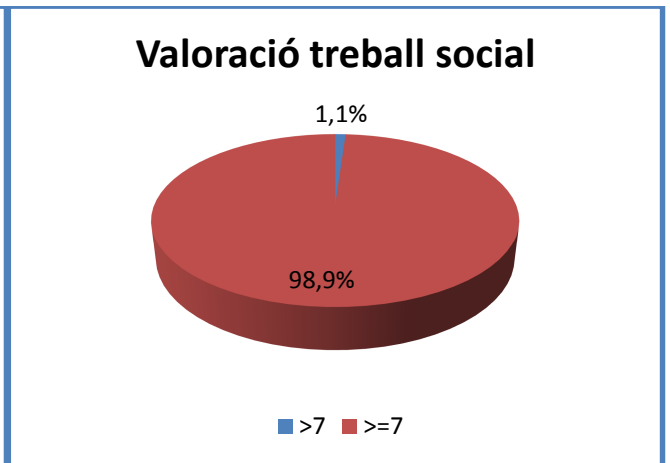
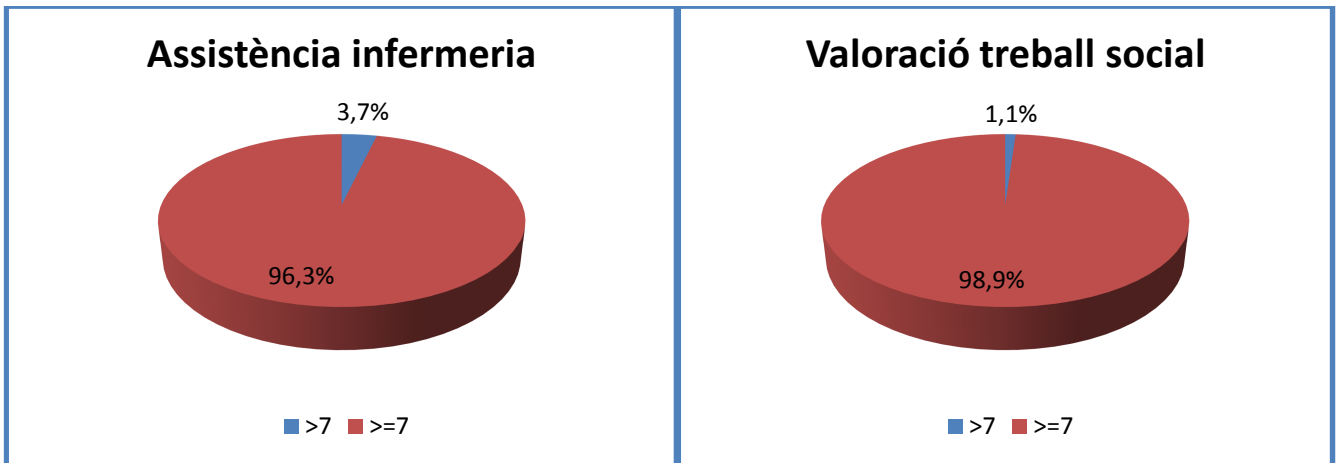
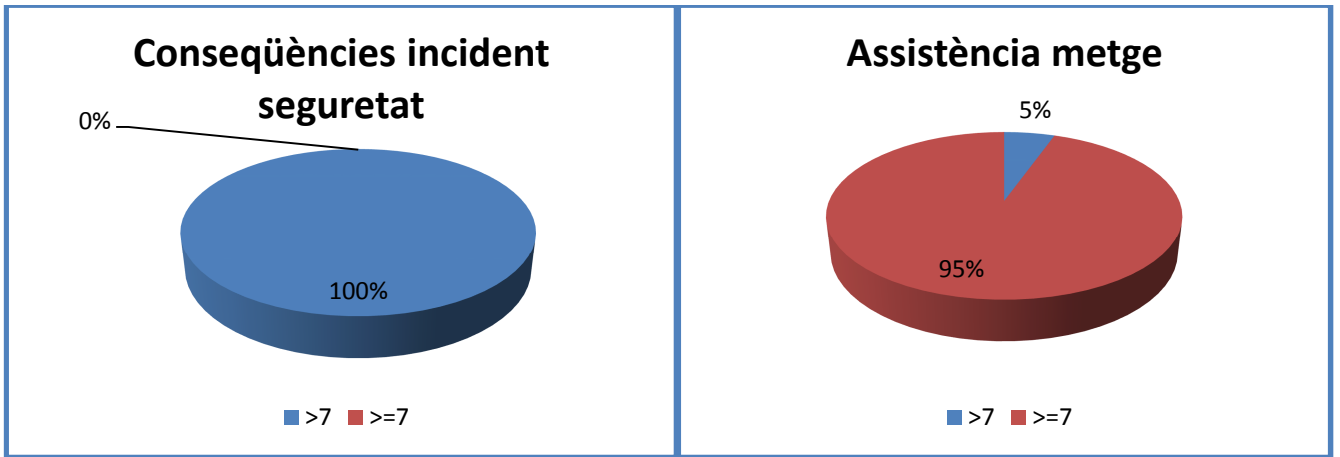


L'Hospital s'adapta a necessitats

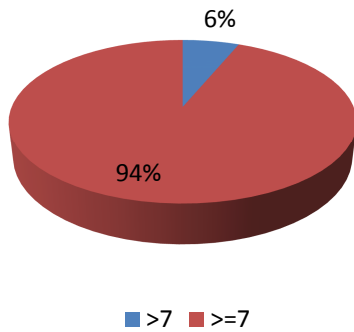


Incident risc seguretat pacient

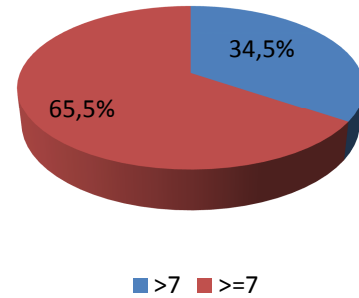




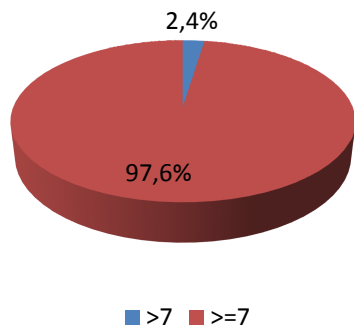
Valoració logopeda



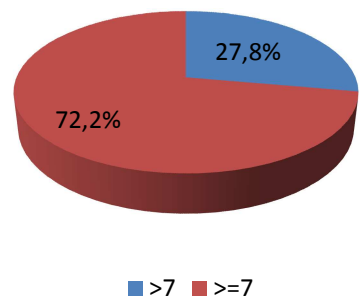
Valoració menjar



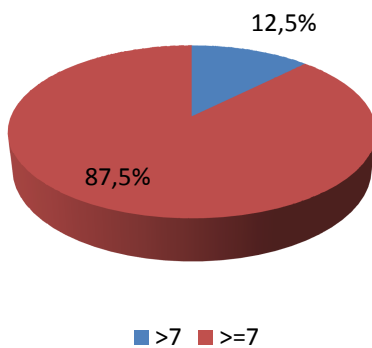
Valoració neteja



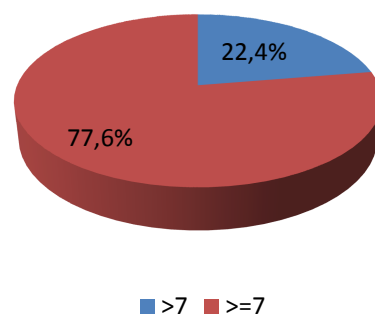
Valoració sorolls

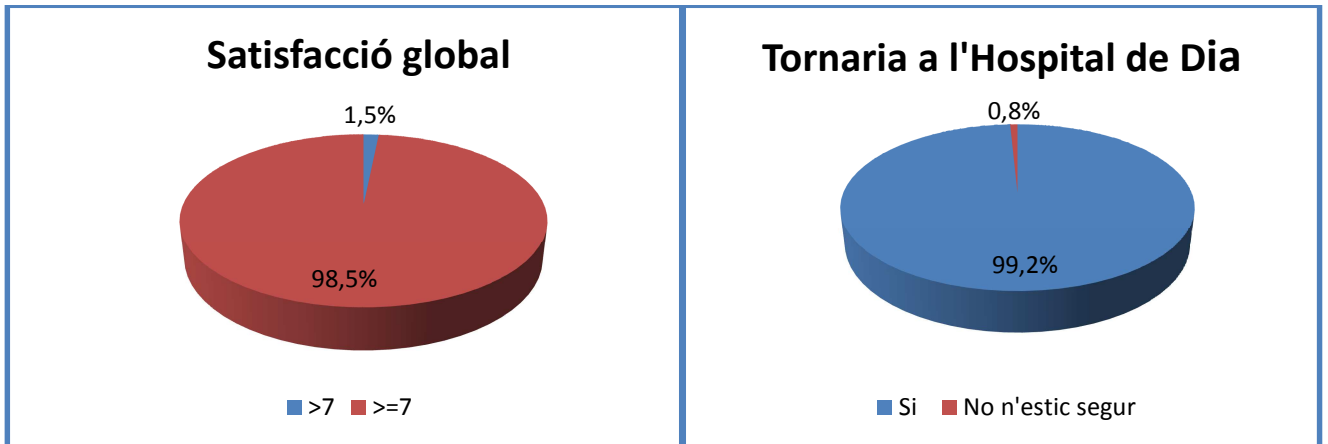


Informació a l'ingrés



Temps espera per ingressar





OBSERVACIONS ENQUESTA SATISFACCIÓ HOSPITAL DE DIA 2013

A nivell qualitatiu, a través de la pregunta oberta sobre el procés, s'han recollit vint-i-tres comentaris.

Ambient agradable.
Atenció rebuda molt positiva. No hem pogut parlar amb el metge.
Con enfermedades tipo Alzheimer el servicio debería ser indefinido y no temporal.
El menjar és millorable.
El personal és molt amable.
Experiencia muy satisfactoria.
L'idioma preferiblement castellà.
Li agradaria tornar al vostre centre.
M'agradaria tornar.
M'agradaria tornar.
Molt satisfet.
Molt agraït amb l'atenció i assistència rebuda.
Molt agraïts.
Molt agraïts per l'assistència rebuda.
Molt contenta amb l'hospital de dia.
Molt satisfet.
Moltes gràcies per tot.
Moltes gràcies a tot l'equip.
Molts agraïments.
Molt content.
Hauria d'estar més temps ingressat ja que la malaltia inevitablement empitjora.
Tornaria a venir.
Tracte agradable.

CONCLUSIONS ENQUESTA SATISFACCIÓ HOSPITAL DE DIA 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:

- Tracte del metge (88%)
- Ben acollit a l'ingrés (95%)
- S'ha sentit ben atès (97,8%)
- El personal el coneix pel seu nom –si- (91,9%)
- Tràmit ingrés –senzill- (92,9%)
- Tràmit alta –senzill- (96,5%)
- Tracte infermeria (96%)
- Adaptació de l'hospital a les seves necessitats (92,7%)
- Incident risc seguretat pacient –no- (98,6%)
- Conseqüències incident seguretat –greus: 7 al 0- (0%)
- Assistència metge (95%)
- Assistència infermeria (96,3%)
- Valoració treball social (98,9%)
- Valoració fisioterapeuta (100%)
- Valoració terapeuta ocupacional (100%)
- Valoració logopeda (94%)
- Valoració neteja (97,6%)
- Informació a l'ingrés (87,5%)
- Satisfacció global (98,5%)
- Temps d'espera fins l'ingrés (superior o igual a 7 en un 83,6%)
- Tornaria a l'hospital de dia –si- (99,2%)

Àrees de millora

- Valoració del menjar (65,5%)

D'aquests ítems, es poden orientar noves accions de millora, per futura aplicació i avaluació al 2014.