



Avaluació de la qualitat percebuda a l'àmbit d'hospitalització del Servei de Cirurgia Vascular de l'Hospital Sabadell (2009)

Introducció

L'enquesta s'ha realitzat d'acord la proposta feta en el seu moment que contemplava el següent.

La seva justificació per :

- L'avaluació d'una àrea/àmbit al qual, fins ara, no havíem realitzat cap avaluació interna d'aquest tipus.
- El resultat de l'enquesta (veure document adjunt) que va realitzar el Servei Català de la Salut a una mostra de malalts atesos a hospitalització durant el 2003. En aquesta enquesta no existia diferenciació entre serveis, essent les dades molt generals.
- L'aplicació del qüestionari adjunt a una mostra aleatòria de malalts hospitalitzats (amb tres dies d'estada mínima) pel Servei de CIRURGIA VASCULAR en un trimestre d'activitat (febrer – març - abril 2009). S'exclouen les defuncions.
- El qüestionari utilitzat inclou totes les preguntes (amb la mateixa formulació) utilitzades en l'enquesta del SCS, traient aquelles que no tenen massa rellevància per reduir el nombre total de preguntes. També s'han afegit una sèrie de preguntes que s'han considerat necessàries.
- L'aplicació del qüestionari s'ha fet per entrevista telefònica entre 20/40 dies després d'alta durant els mesos de març ,abril i maig. Per una empresa especialitzada (SEM).

1. Metodologia

La població és la de malalts hospitalitzats atesos per el Servei d'Urologia en planta d'hospitalització (no s'enquesta als pacients ingressats a urgències) **durant un trimestre** (març, abril i maig) amb 132 pacients de més de 18 anys amb criteris de selecció altes convencionals amb una mostra aleatòria simple de 80 pacients (error estimat 5%). Els criteris d'exclusió seràn: èxitus durant l'hospitalització i estada menor a 3 dies (la qual cosa assegura un mínim coneixement de l'atenció per poder donar una opinió).

Entrevista telefònica al propi malalt (només contestarà el familiar davant la incapacitat del primer) en un termini de 20-40 dies després de l'alta d'hospitalització. A continuació apareixen algunes dades tècniques de l'enquesta.

	Total		Total general
	F	M	
Distribució sexes	12 28%	31 72%	43
Mitjana d'edat	74	66	68
Mitjana dies d'estades	Rang 3 a 44 dies, valor més freq. 11 dies (14%)		11

Pacients hospitalitzats entre les dates:	Pacients amb criteris de selecció, (>3 dies hospi., no exitus):	Dates treball de camp:	No vol col·laborar	Incapacitat per respondre	Dificultat idiomàtica	No es localitza	Incomplet	Altres motius per no contestar	Impossib de contacte
1 de febrer a 30 d'abril de 2009	132	1 de març a 12 de maig	11(8%)	23(17%)	1(1%)	8(6%)	7(6%)	11(8%)	28(21%)
Total enquestes vàlides	43	Total enquestes no vàlides	61 (46%)	Total persones que no han contestat l'enquesta	89 (67%)				

3. Resultats :

1. Un cop a l'habitació, què li van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital? Per exemple, com trucar a la infermera, els horaris, etc	Perfectes	13	30
	Molt bé	4	9
	Bé	24	56
	Regular	1	2
	Malament	1	2
Total	43	99	

2. Que li va semblar la tranquil.litat que hi havia per descansar i dormir a la nit (sorolls, llums, canvis de torn, que el despertessin per donar-li medicació, etc?).	Perfecta	6	14
	Molt bé	10	23
	Bé	21	49
	Regular	3	7
	Malament	3	7
Total	43	100	

3. Com valora el tracte personal que tenen les infermeres amb vostè?	Perfecta	15	35
	Molt bé	13	30
	Bé	15	35
	Regular	0	
	Malament	0	
Total	43	100	

4. Les infermeres es presentaven pel seu nom	Totes	25	58
	La majoria	8	19
	Algunes	3	7
	Cap	5	12
	Ns/Nc	2	5
Total	43	101	

5. I els metges?	Tots	28	65
	La majoria	1	2
	Alguns	7	16
	Cap	3	7
	Ns/Nc	4	9
Total	43	99	

6. Com valora el <u>tracte personal</u> que va/n tenir el/s metge/s amb vostè?	Perfecta	14	33
	Molt bé	12	28
	Bé	16	37
	Regular	1	
	Malament		
Total		43	100

7. Sabia qui era el seu <u>metge responsable</u> ?	Si	29	67
	No	13	30
	Ns/Nc	1	2
Total		43	99

8. Què opina del <u>temps</u> que li <u>dedicava</u> el metge?	Perfecta	7	16
	Molt bé	11	26
	Bé	17	40
	Regular		
	Malament	8	19
Total		43	101

9. El ingrés era per intervenció ?	Si	33	77
	No	10	23
	Ns/Nc		
Total		43	100

Si respon "Si" passar a la p.10 següent, del contrari passar a la p.11

10. Com valora la <u>informació</u> que li van donar sobre l' <u>operació</u> ?	Perfecta	9	27
	Molt bé	7	21
	Bé	14	43
	Regular	2	6
	Malament	1	3
Total		33	100

11. Com valora la <u>informació</u> que li van donar sobre la seva malaltia?	Perfecta	11	26
	Molt bé	20	23
	Bé	19	44
	Regular	2	5
	Malament	1	2
Total		43	100

12. Li van donar informació sobre les <u>proves</u> ? Per exemple; se li va explicar per què li feien, quan li farien, etc.	Sempre	31	72
	Gairebé sempre	4	9
	Sovint	2	5
	Poques vegades	6	14
	Mai/gairebé mai		
Total		43	100

13. En general, com <u>s'entenen les explicacions</u> que li donaven?	Perfectament	12	28
	Molt bé	5	12
	Bé	22	51
	Regular	3	7
	Malament	1	2
Total		43	100

14. Hagués volgut <u>més informació</u> sobre la seva malaltia, l'operació o les proves?	Sí, sempre	8	19
	Sí, a vegades	3	7
	No, tinc tota la informació que necessito	32	74
Total		43	100

15. Què li va semblar la predisposició del metge perquè vostè pogués donar <u>la seva opinió</u> ?	Perfecta	7	16
	Molt bé	8	19
	Bé	18	42
	Regular	9	21
	Malament	1	2
Total		43	100

16. Els diferents professionals (metges, infermeres) li donaven <u>informació contradictòria</u> ? un li deia una cosa i l'altre una cosa diferent).	Sempre	4	9
	Gairebé sempre	1	2
	Sovint	5	12
	Poques vegades	5	12
	Mai/gairebé mai	28	65
Total	43	100	

17. Quan tenia <u>dolor</u> , creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?	Sempre	36	84
	Gairebé sempre	3	7
	Sovint	2	5
	Poques vegades		
	Mai/gairebé mai	2	5
Total	43	101	

18. Va tenir la sensació d'estar en <u>bones mans</u> ?	Sempre	39	91
	Gairebé sempre	1	2
	Sovint	2	5
	Poques vegades		
	Mai/gairebé mai	1	2
Total	43	100	

19. Tenint en compte les circumstàncies que suposa està ingressat a un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat?	Perfecta	15	35
	Molt bé	8	19
	Bé	18	42
	Regular	2	5
	Malament		
Total	43	101	

20. Quina disposició tenien els professionals que l'atenien <u>per escoltar-lo i fer-se càrrec</u> del que a vostè li preocupava de la seva salut?	Perfecta	6	14
	Molt bé	14	33
	Bé	22	51
	Regular	1	2
	Malament		
Total	43	100	

21. Els metges o les infermeres <u>parlaven davant seu</u> com si vostè no hi fos?	Sempre	4	9
	Gairebé sempre	2	5
	Sovint	3	7
	Poques vegades	8	19
	Mai/gairebé mai	26	60
Total		43	100

22. Els seus <u>familiars</u> o acompanyants van tenir la informació necessària?	Sempre	35	81
	Gairebé sempre	2	5
	Sovint	1	2
	Poques vegades	1	2
	Mai/gairebé mai	4	9
Total		43	99

23. Si havia de prendre <u>medicació</u> o fer algunes cures a casa, què li semblen les explicacions que li van donar?	Perfectes	12	28
	Molt bé	13	30
	Bé	17	40
	Regular	1	2
	Malament		
Total		43	100

24. I com li van explicar les coses que havia de <u>vigilar quan fos a casa</u> ?	Perfectament	11	26
	Molt bé	12	28
	Bé	19	44
	Regular	1	2
	Malament		
Total		43	100

25. Com valora el temps que va estar en llista d'espera fins al seu ingrés?	Molt curt	11	26
	Curt	9	21
	Normal	13	30
	Llarg	7	16
	Molt Llarg	3	7
Total		43	100

26. Sap com expressar i manifestar els seus drets (expressar la seva opinió, fer reclamacions, demanar informació, etc..?)	Perfectament	5	12
	Molt bé	4	9
	Bé	20	47
	Regular	2	5
	Malament	12	28
Total		43	101

27. Valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb l'Hospital?	0		
	1		
	2		
	3		
	4		
	5		
	6	5	12
	7	3	7
	8	7	16
	9	11	26
	10	17	40
Total		43	101

Promig 8,7

28. Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?	Si	42	98
	No, n'estic segur		
	No	1	2
Total		43	100