



# **Avaluació de la qualitat percebuda a l'àmbit ambulatori** **Dermatologia de l'Hospital Sabadell (2010)**

## 1. Introducció

La necessitat de realitzar aquesta enquesta es justifica en :

- a) L'avaluació d'una àrea/àmbit al qual, fins ara, no havíem realitzat cap avaluació interna d'aquest tipus.
- b) El resultats de l'enquesta que va realitzar el Servei Català de la Salut a una mostra de malalts atesos a CCEE al 2009. En aquesta enquesta no existia diferenciació entre serveis, essent les dades molt generals.

Aquesta proposta contempla :

- a) L'aplicació del qüestionari adjunt a una mostra aleatòria estratificada de malalts atesos pel Servei de Dermatologia en un trimestre d'activitat (febrer – març - abril 2010) a l'Hospital de Sabadell o i als CAPs d'especialistes de Cerdanyola i Sabadell on professionals de la CSPT presten els seus serveis. El càlcul del l'error de la mostra apareix en la taula adjunta:

DER	Població Activitat Trimestre (febrer – març – abril) 2009	Mostra 2010	Error mostra
CCEE Hospital	295	75	10%
CCEE CAP Sabadell	410	75	10%
CCEE CAP Cerdanyola	295	75	10%
Total	1000	225	6%

- b) En el qüestionari proposat (annex 1) apareixen les preguntes utilitzades en l'enquesta validada per el SCS.
- c) L'aplicació del qüestionari es va fer per entrevista telefònica entre 20/40 dies després de la visita durant els mesos de març, abril i maig. Un total de 225 pacients s'na entrevistat. S'ha respectat el idioma del entrevistat, havent-hi versions en català i castellà del qüestionari. Les entrevistes van ser realitzades per professionals ensinistrats específicament per aquesta enquesta i amb experiència en altres aplicacions, d'una empresa aliena(SEM).
- d) Cronograma:

Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Setembre <sup>1</sup>
Disseny qüestionari	Disseny qüestionari	Treball de camp	Treball de camp	Treball de camp	Anàlisi dades i Informe Resultats

<sup>1</sup> Hi ha hagut en endarreriment en el lliurament de les dades per part de l'empresa que ha realitzat el treball de camp.

Nombre d'entrevistes		75	75	75	
----------------------	--	----	----	----	--

A continuació apareixen algunes dades tècniques de l'enquesta.

<b>Pacients visitats entre les dates:</b>	<b>Pacients amb criteris de selecció, (&gt;3 dies hospi., no exitus):</b>
1 de febrer i 30 d'abril de 2010	5855

Total trucades realitzades	2769	%	Motius
	545	20%	Registres
	<b>238</b>	<b>8,6%</b>	<b>Enquestes vàlides</b>
	138	5%	No col.laboren
	66	2,4%	Tlf. erròni
	23	0,8%	Incapacitat
	77	2,8%	Altres incidències

Sexe per procedència									
PROCEDENCIA	Femeni	%	Promig	Masculí	%	Promig	Total	%	Promig
<b>Cerdanyola</b>	46	34%	52	30	29%	53	<b>76</b>	32%	52
<b>Hospital de Sabadell</b>	40	30%	59	37	36%	61	<b>77</b>	32%	60
<b>Sabadell</b>	49	36%	58	36	35%	47	<b>85</b>	36%	61
<b>Total</b>	135	<b>57%</b>	<b>56</b>	103	<b>43%</b>	<b>59</b>	<b>238</b>		<b>58</b>

S'ha realitzat la prova de chi-quadrat per tal de buscar diferències significatives entre la procedència i les opcions de resposta, només s'ha donat la diferència significativa ( $p < 000$ ) fora de les preguntes de l'enquesta i pel tipus de visita, d'altra banda lògica; per norma es fan les primeres visites en atenció primària i, si cal, les successives visites es fan a l'Hospital.

Tipus de visita per procedència							
PROCEDENCIA	Primeres	%	Successives	%	Total	%	
<b>Cerdanyola</b>	51	67%	25	33%	<b>76</b>	32%	
<b>Hospital de Sabadell</b>	23	30%	54	70%	<b>77</b>	32%	
<b>Sabadell</b>	58	68%	27	32%	<b>85</b>	36%	

<b>Total</b>	132	<b>55%</b>		106	<b>44%</b>		<b>238</b>
--------------	-----	------------	--	-----	------------	--	------------

A les darreres preguntes de l'enquesta on es pregunta sobre la puntuació del centre (pregunta 21) i si tornaria a triar aquest centre (22) tampoc s'ha donat diferències en les respostes

<b>PROCEDENCIA</b>	<b>Promig 0 a 10</b>		<b>Si triaria aquest centre</b>	<b>%</b>
<b>Cerdanyola</b>	7,3		59	78%
<b>Hospital de Sabadell</b>	7,6		65	84%
<b>Sabadell</b>	7,4		70	82%
<b>Total</b>	<b>7,4</b>		194	<b>81%</b>

### 3. Resultats generals:

1. Com valora el temps que va haver d'esperar des del moment que, li van dir que havia de visitar-se amb l'especialista de dermatologia, fins al dia de la visita?	Molt curt	49	21%
	Curt	53	22%
	Normal	90	38%
	Llarg	38	16%
	Molt llarg	8	3%
Total		238	

2. Com valora el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera de (Hospital/Cerdanyola/Sabadell-Sant Félix), fins que va entrar a la consulta?	Molt curt	4	2%
	Curt	17	7%
	Normal	137	58%
	Llarg	58	24%
	Molt llarg	22	9%
Total		238	

3. Com valora la comoditat de la sala d'espera de consulta de dermatologia de (Hospital/Cerdanyola/Sabadell-Sant Félix)?	Perfecta	4	2%
	Molt Bona	12	5%
	Bona	63	26%
	Regular	147	62%
	Malament	12	5%
Total		238	

4. Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala de espera era "excessiva"?	Mai/gairebé mai	86	36%
	Poques vegades	74	31%
	Sovint	38	16%
	Gairebé sempre	27	11%
	Sempre	13	6%
Total		238	

5. Com valora la neteja del (Hospital/Cerdanyola/Sabadell-Sant Félix)? (sala d'espera, passadissos, lavabos, etc)	Perfecte	20	8%
	Molt bona	32	13%

	Bona	156	66%
	Regular	26	11%
	Malament	4	2%
Total		238	

6. L'especialista de dermatologia , li va escoltar amb prou atenció i interès?	Sempre	156	65%
	Gairebé sempre	26	11%
	Sovint	42	18%
	Poques vegades	10	4%
	Mai/gairebé mai	4	2%
Total		238	

7. Creu que l'especialista de dermatologia va ser capaç de posar-se en el seu lloc i comprendre què li passa?	Sempre	117	49%
	Gairebé sempre	31	13%
	Sovint	57	24%
	Poques vegades	20	8%
	Mai/gairebé mai	13	6%
Total		238	

8. Mentre es feia la visita a dermatologia, com creu que es va respectar la seva intimitat (quan es feia l'exploració, procurant que no fos vista per altres persones...)?	Perfectament	31	2%
	Molt bé	39	6%
	Bé	149	63%
	Regular	15	16%
	Malament	4	13%
Total		238	

9. Com valora el temps que li va dedicar l'especialista de dermatologia?	Molt llarg	3	1%
	Llarg	11	5%
	Normal	172	72%
	Curt	37	16%
	Molt curt	15	6%
Total		238	

10. Com s'entenen les explicacions que li va donar l'especialista en dermatologia sobre la seva malaltia i el seu tractament?	Perfectament	35	15%
	Molt bé	39	16%
	Bé	130	55%
	Regular	25	10%
	Malament	9	4%
Total		238	

11. Li van fer proves de dermatologia	Si	149	63%
	No	89	37%
Total		238	

12. L'especialista en dermatologia , li va donar informació sobre les proves que li havien de fer, de manera que vostè pogués entendre-	Perfectament	16	10%
	Molt bé	15	10%
	Bé	86	60%
	Regular	16	10%
	Malament	16	10%
Total		149	

13. Va ser atès per infermeria	Si	169	71%
	No	69	29%
Total		238	

14. Com valora el tracte del personal d'infermeria?	Perfectament	9	5%
	Molt bé	37	22%
	Bé	113	67%
	Regular	9	5%
	Malament	1	1%
Total		169	

15.Com valora el tracte personal del metge especialista en dermatologia?	Perfectament	30	13%
	Molt bé	49	21%
	Bé	139	58%
	Regular	17	7%
	Malament	3	1%
Total		238	

16.Sabia el nom del metge que li va atendre?	Si	101	42%
	No	137	58%
Total		238	



17. Com valora el tracte personal dels administratius (admissions, programació)?	Perfectament	8	3%
	Molt bé	24	10%
	Bé	171	72%
	Regular	29	12%
	Malament	6	3%
Total		238	

18. Creu que hi ha coordinació entre el metge de capçalera i l'especialista de dermatologia?	Sempre	77	32%
	Gairebé sempre	28	12%
	Sovint	51	21%
	Poques vegades	38	16%
	Mai/gairebé mai	44	19%
Total		238	

19. Va entendre tot el que l'especialista de dermatologia li va dir que havia de fer?	Perfectament	59	25%
	Molt bé	32	13%
	Bé	125	53%
	Regular	17	7%
	Malament	5	2%
Total		238	

20. Com valora el seguiment i control que es realitza del seu problema de salut	Perfecta	18	8%
	Molt bé	38	16%
	Bé	131	55%
	Regular	34	14%
	Malament	17	7%
Total		238	

21. Valori de 0 a 10 el seu grau satisfacció global amb l'Hospital?	0	4	2%
	1	3	1%
	2	0	0%
	3	4	2%
	4	8	3%
	5	17	7%
	6	25	11%
	7	43	18%
	8	62	26%
	9	36	15%
	10	36	15%
Total		238	

22. <u>Si pogués triar</u> , tornaria a venir a aquest hospital?	Si	194	82%
	No, n'estic segur	20	8%
	No	24	10%
Total		238	