



REO núm: 881
Data: 17/04/2018



Informe de resultats

Enquesta de satisfacció del client extern atès a la unitat de Subaguts de l'Hospital Sociosanitari del Consorci Sanitari Integral (CSI). 2014

Organisme promotor: Consorci Sanitari Integral



**Centre
d'Estudis
d'Opinió**



**Generalitat
de Catalunya**



INFORME ENQUESTA SATISFACCIÓ 2014 Hospital Sociosanitari de l'Hospitalet

Unitat de Subaguts

Opinió del Ciutadà

Febrer 2015



ELS NOSTRES VALORS: Qualitat professional, Equip, Desenvolupament i Compromís

1. Metodologia enquesta satisfacció 2014

Població diana:

Població usuària de la Unitat de Subaguts de l'Hospital Sociosanitari de l'Hospitalet (Hospital Transversal) en la data del treball de camp (1 de gener de 2014 a 31 de desembre de 2014) i els seus familiars, 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
- Hipoacúsia severa
- Afàsia
- Agonia

Disseny: Estudi descriptiu transversal.

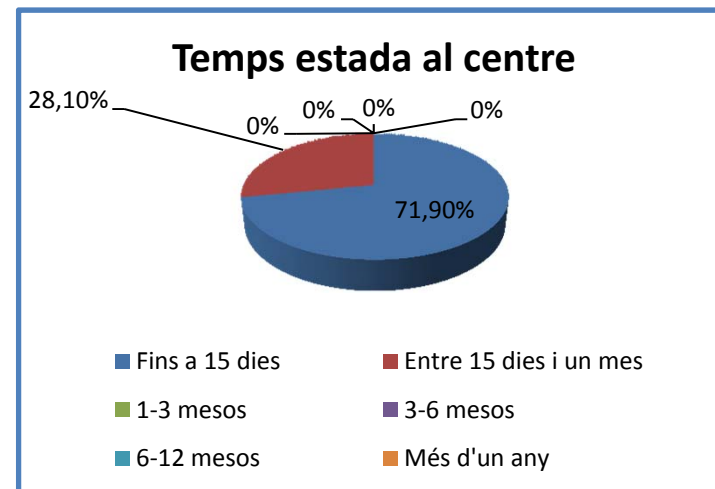
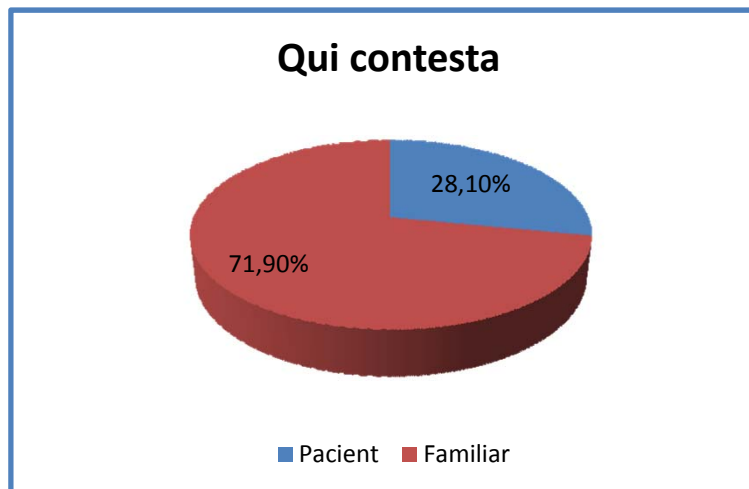
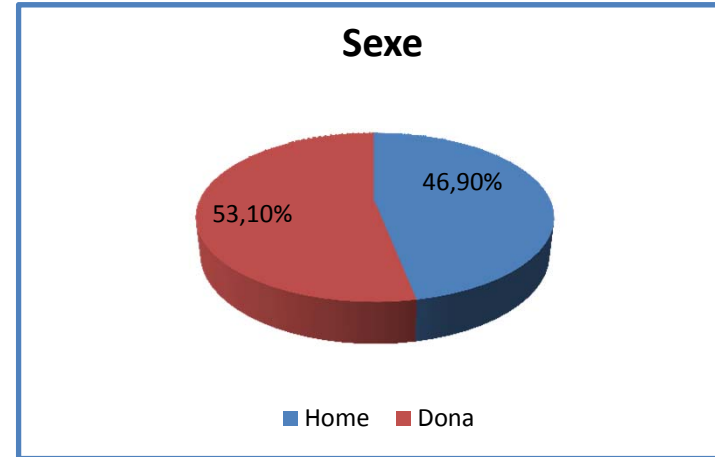
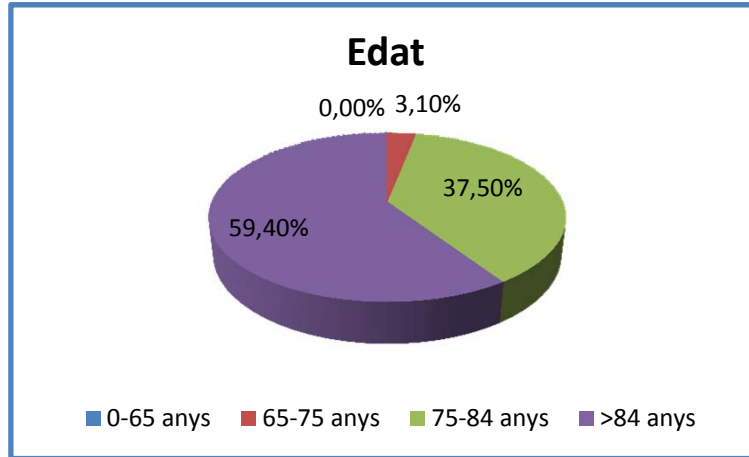
Subjectes enquestats: 32 persones.

Instrument:

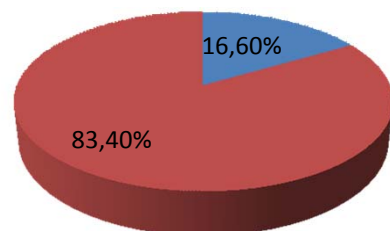
- Enquestes autoadministrades.
- El qüestionari està format per 31 preguntes.
- Respostes en escala Likert (0-10), dicotòmica i una pregunta oberta.
- Es disposa de l'edat, el sexe, qui contesta i temps d'estada al centre.

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. Es defineix el resultat $< 75\%$ com àrea de millora i el resultat $\geq 90\%$ com excel·lent.

2. Gràfics resultats enquesta Unitat de Subaguts 2014

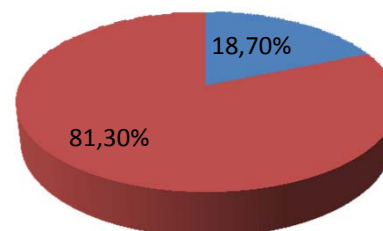


Temps dedicació metge



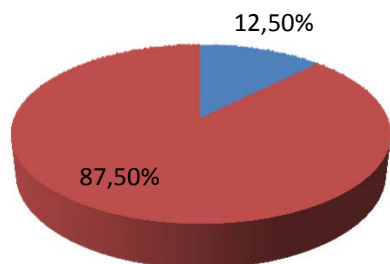
■ <7 ■ >=7

Metge explica malaltia



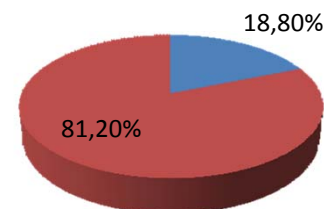
■ <7 ■ >=7

Enten explicacions metge



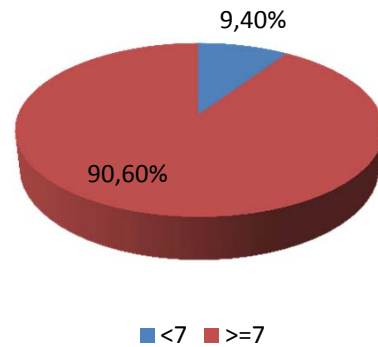
■ <7 ■ >=7

Predisposició metge a la seva opinió

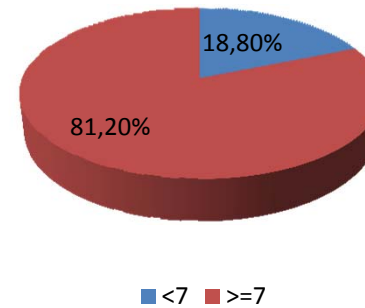


■ <7 ■ >=7

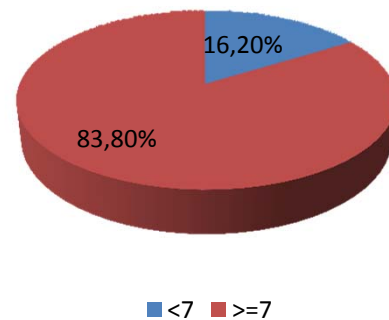
Tracte metge



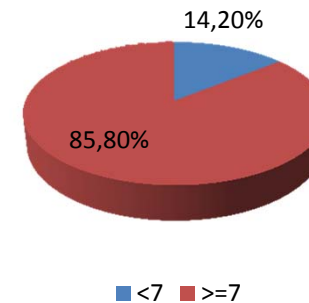
Disposició metge a escoltar-lo



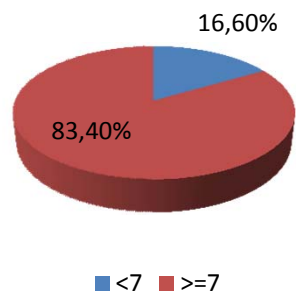
Informació a familiars



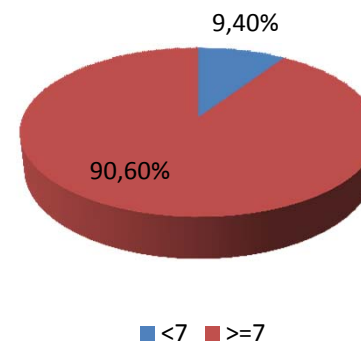
Tractament coincideix amb hospital anterior



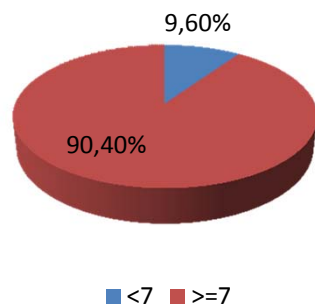
Valoració ajuda menjar, dutxa, vestir..



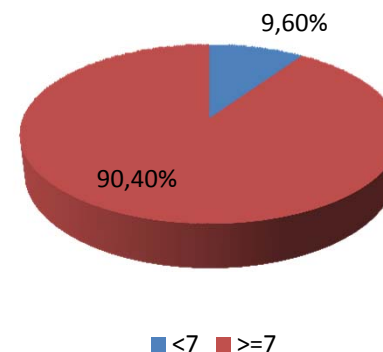
Tracte infermeria



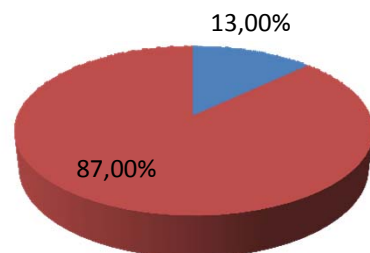
Disposició infermeria a escoltar-lo



L'hospital s'adapta a necessitats

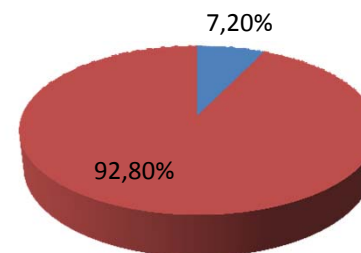


Sensació d'estar en bones mans



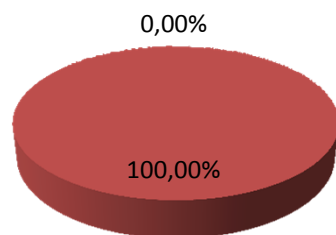
■ <7 ■ >=7

L'han ajudat a controlar el dolor



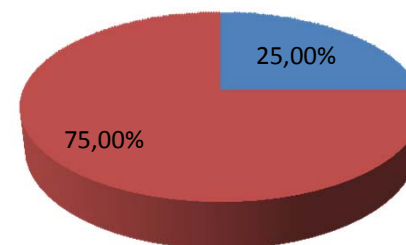
■ <7 ■ >=7

Incident amb risc seguretat pacient



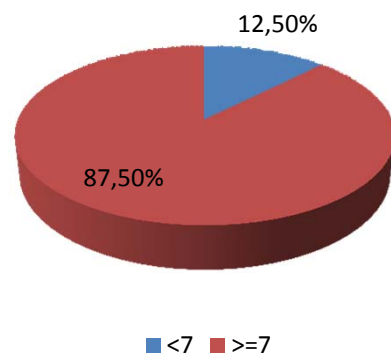
■ Si ■ No

Valoració treball social

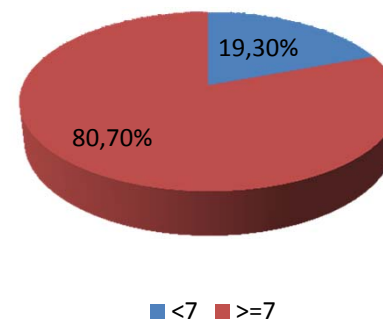


■ <7 ■ >=7

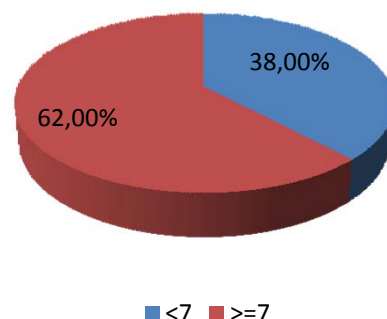
Valoració fisioterapeuta



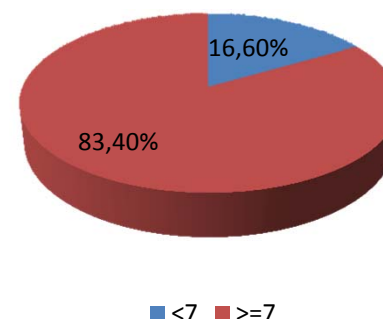
Tranquil·litat per dormir



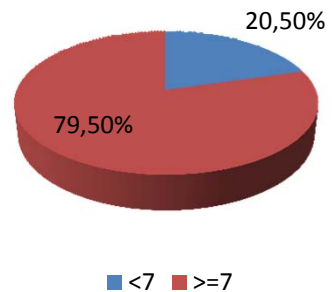
Valoració menjar



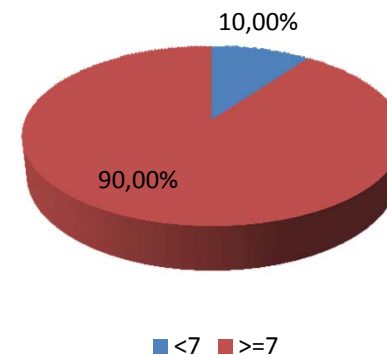
Comoditat del llit



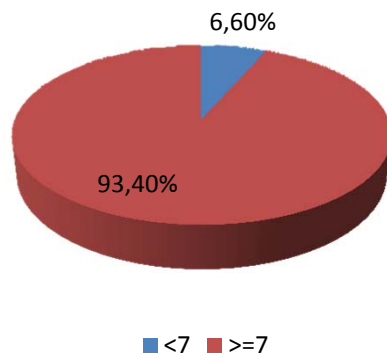
Espera infermeria en trucar timbre



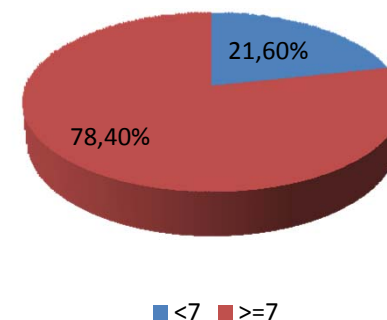
Intimitat



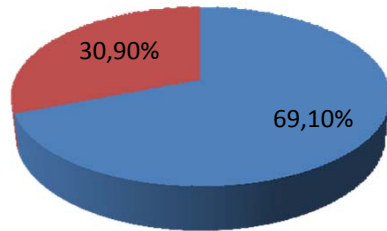
Horaris hospital



Molesten canvis de personal

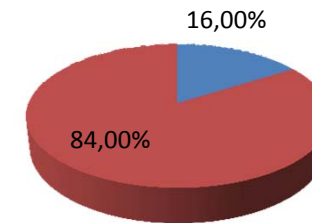


S'avorreix a l'hospital



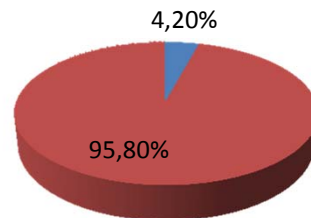
■ <7 ■ >=7

Informació contradictòria professionals



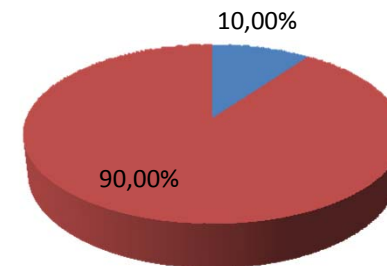
■ <7 ■ >=7

Metges i infermeres parlen davant seu com si no hi fos



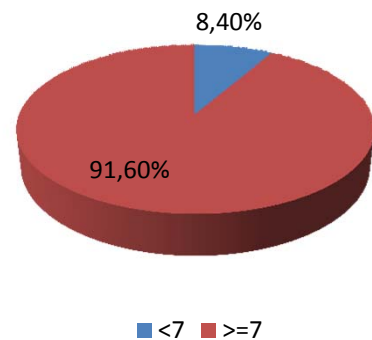
■ <7 ■ >=7

Informació a l'ingrés

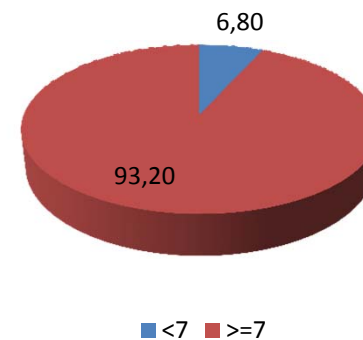


■ <7 ■ >=7

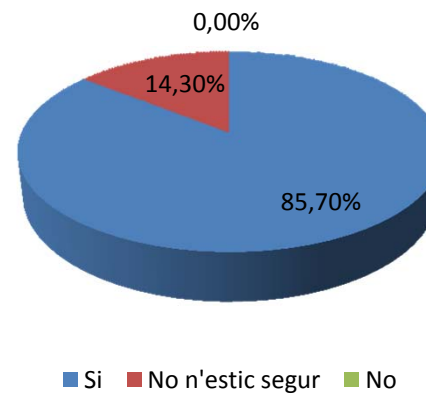
Temps espera per ingrés



Satisfacció global



Tornaria a l'Hospital



3. Observacions enquesta Unitat de Subaguts 2014

Agraïment a l'atenció del personal.

Agraïment a tot l'equip PADES.

Agraït per l'assistència i el calor humà.

El menjar és dolent.

El menjar hauria de millorar.

Els metges haurien de facilitar més informació referent al diagnòstic i evolució.

Falta parlar amb la treballadora social.

La temperatura els mesos de calor és insuportable.

Manca aire condicionat i TV. Quan truques al timbre es triqa molt.

Manca de personal repercuteix en la falta d'atenció.

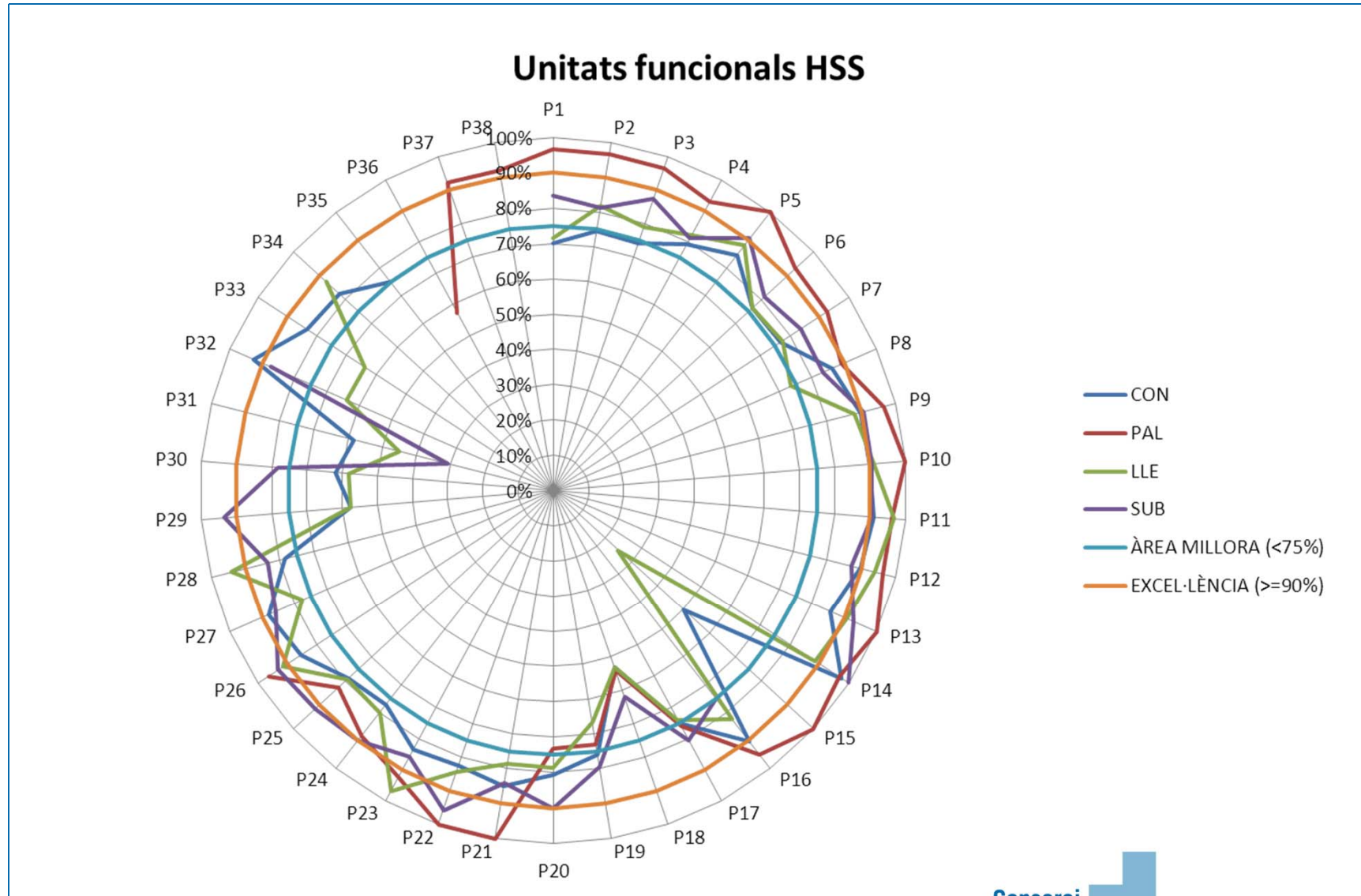
Molt satisfet.

Tot podria estar millor (personal, instal·lacions).

4. Resultats enquesta per Unitats Funcionals 2014

PREGUNTES ENQUESTA UNITATS FUNCIONALS	Nº P	CON	PAL	LLE	SUB
Creu que el metge li dedica el temps que li fa falta?	P1	70%	96,60%	71,40%	83,40%
Des de que esta a l'Hospital, el metge li explica la seva malaltia?	P2	74,40%	96,55%	81,90%	81,30%
Com s'entenen les explicacions que li dona el metge sobre la seva malaltia?	P3	74,10%	96,50%	78,80%	87,50%
Que li sembla la predisposició del metge perquè pugui donar la seva opinió?	P4	79,30%	93%	82,30%	81,20%
Com valora el tracte personal que el metge té amb vostè?	P5	84,60%	100%	87,90%	90,60%
Quina disposició té el metge per escoltar-lo i fer-se càrrec del què a vostè li preocupa de la seva salut?	P6	76,50%	93,10%	76,50%	81,20%
Valori la informació que donen a la seva família sobre la seva malaltia?	P7	76,90%	92,60%	77,50%	83,80%
Com valora l'ajuda que li donen per menjar, banyar-se, vestir-se o anar al lavabo?	P8	86,30%	89,20%	73,50%	83,40%
Les infermeres de l'Hospital tenen un tracte personal amable amb vostè?	P9	89,80%	96,50%	87,90%	90,60%
Quina disposició té la infermera per escortarlo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?	P10	89,80%	100%	91%	90,40%
Li sembla que aquest Hospital s'adapta a les necessitats per les quals va ingressar?	P11	91%	96,20%	96,90%	90,40%
Té la sensació d'estar en bones mans?	P12	89,70%	96,40%	93,90%	87,00%
Com valora la manera en què l'han ajudat a controlar-lo o millorar-lo (el dolor)?	P13	85,80%	100%	90,70%	92,80%
Ha viscut algun incident que posés en risc la seva seguretat durant la seva assistència en el nostre centre?	P14	97,60%	96,70%	88,60%	100,00%
Com van ser les conseqüències?	P15	50%	100%	25%	
Que li sembla l'ajuda que ha tingut del treballador/a social?	P16	90,40%	95%	82,40%	75%
Valori la tranquil·litat que hi ha per descansar i dormir a la nit?	P17	75%	76%	74,10%	80,70%
Què li sembla el menjar de l'Hospital?	P18	53,30%	54,20%	53,20%	62,00%
Què li sembla el temps que ha d'esperar a la infermera quan truca al timbre?	P19	76%	73,10%	66,70%	79,50%
Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat, com valora el respecte a la seva intimitat?	P20	80,70%	73,10%	78,70%	90,00%
Els diferents professionals, li donen informació contradictòria?	P21	85%	100%	78,50%	84,00%
Els metges i infermeres parlen de vostè davant seu, com si vostè no hi fos?	P22	82,60%	100%	84,50%	95,80%
Tornaria a venir a aquest Hospital?	P23	83,50%	92,30%	96,80%	85,70%
Valori de 0 a 10 la informació que va rebre en el moment de l'ingrés	P24	77,10%	88,40%	79,90%	90,00%
Com valora el temps que va estar en la llista d'espera fins al seu ingrés?	P25	78,80%	82,60%	79,30%	91,60%
Valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb l'Hospital	P26	85,40%	96,40%	91,40%	93,20%
El pla de tractament que segueix aquí coincideix amb el que li havien dit a l'Hospital on estava abans?*	P27	88%		77,70%	85,80%
Valori la comoditat de llit?*	P28	78,40%		94,20%	83,40%
Què li semblen els horaris de l'Hospital? Per ex., per menjar, dormir,...*	P29	57,70%		57,60%	93,40%
Els canvis en el personal (de les persones que treballen a l'Hospital) que hi ha durant els caps de setmana o les vacances, l'amoïnen o el molesten?*	P30	62%		58,10%	78,40%
S'avorreix a l'Hospital?*	P31	58,20%		45,10%	30,90%
Que li sembla l'ajuda que ha tingut del/ la fisioterapeuta?*	P32	92,60%		64%	87,50%
Que li sembla l'ajuda que ha tingut de la terapeuta ocupacional?*	P33	83,40%		63,60%	
Que li sembla l'ajuda que ha tingut de la logopeda?*	P34	82,40%		87,50%	
Continuïtat assistencial	P35	75%			
Ha causat algun problema o inconvenient el fet de compartir habitació?*	P36		57,20%		
La manera com li expliquen les coses li deixa preocupat o angoixat?*	P37		92,30%		
Com valora la manera com li ha ajudat a controlar o millorar aquestes situacions? (L'equip que l'atén)**	P38		92%		

5. Gràfic radial resultats unitats funcionals 2014



6. Preguntes enquesta indicadors objectius estratègics

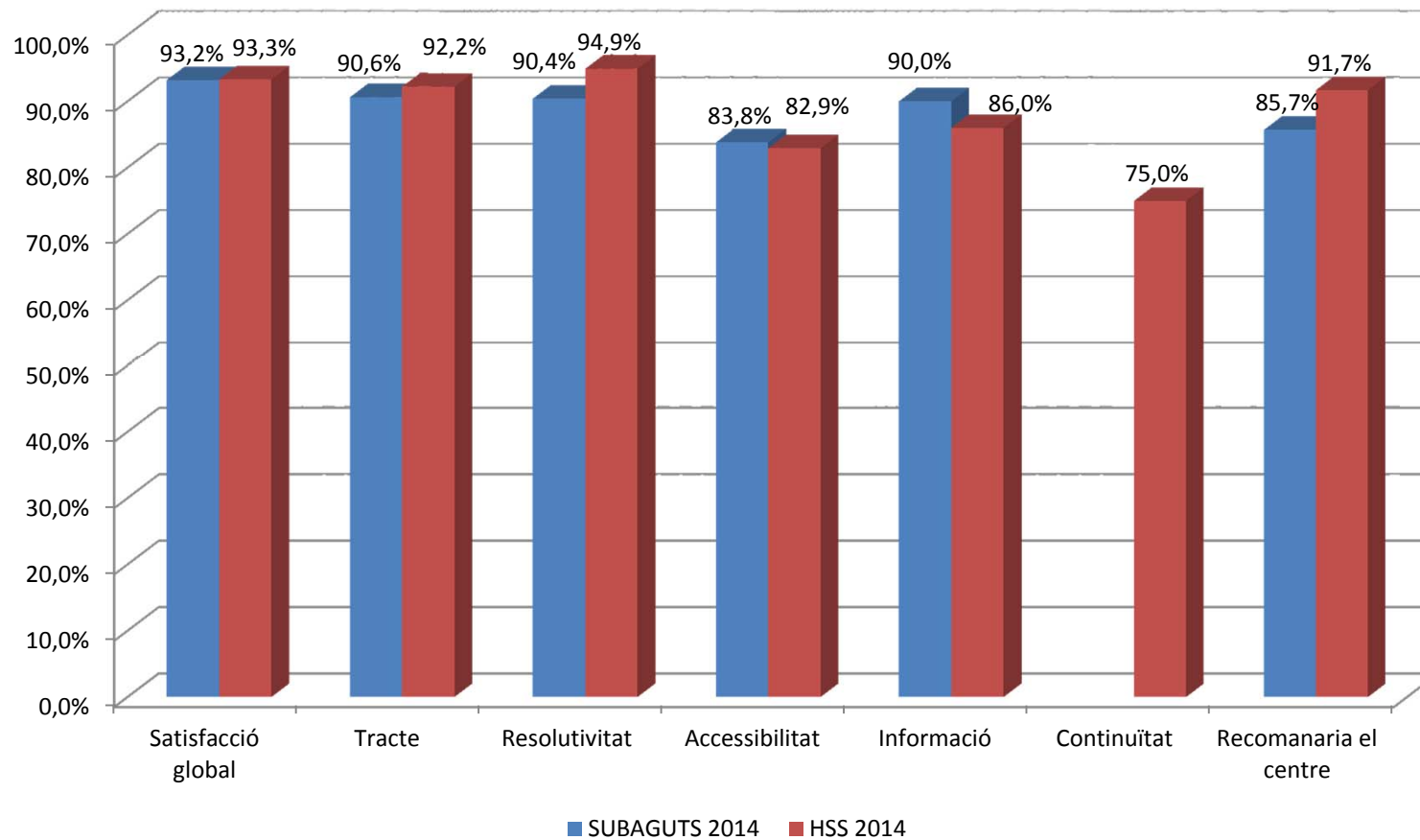
ASSISTÈNCIA HOSPITALÀRIA SOCIOSANITÀRIA	Preguntes enquesta
Satisfacció global	Valori el seu grau de satisfacció global amb l'hospital
Tracte:	Promig
Personal infermeria	Com valora el tracte personal (amabilitat) que infermeria té amb vostè?
Personal mèdic	Com valora el tracte personal (amabilitat) que el metge té amb vostè?
Resolutivitat	Li sembla que aquest hospital s'adapta a les necessitats per les quals va ingressar?
Accessibilitat	Valori la informació que dóna el metge a la seva família sobre la malaltia
Informació	Valori la informació que va rebre en el moment de l'ingrés
Continuïtat	Si necessitava atencions (rehabilitació, cures, visites..) en el moment de l'alta, li han facilitat des del propi hospital?
Recomanaria el centre	Si pogués triar , tornaria a aquest hospital?

7. Taula resultats indicadors objectius estratègics 2014

ASSISTÈNCIA HOSPITALÀRIA SOCIOSANITÀRIA	Convalesc.	Ll. Estada	C. Pal·liatives	Hospital dia	Subaguts	HSS
Satisfacció global	85,5%	91,4%	96,4%	100,0%	93,2%	93,3%
Tracte:	87,2%	87,9%	98,3%	97,0%	90,6%	92,2%
Personal infermeria	89,8%	87,9%	96,5%	100,0%	90,6%	93,0%
Personal mèdic	84,6%	87,9%	100,0%	93,9%	90,6%	91,4%
Resolutivitat	91,0%	96,9%	96,3%	100,0%	90,4%	94,9%
Accessibilitat	77,0%	77,5%	92,6%	83,4%	83,8%	82,9%
Informació	77,0%	79,9%	88,6%	94,3%	90,0%	86,0%
Continuïtat	75,0%	-	-	-	-	75,0%
Recomanaria el centre	83,5%	96,8%	92,4%	100,0%	85,7%	91,7%

8. Gràfic comparatiu indicadors objectius estratègics 2014

Unitat de Subaguts



Punts forts:

- Tracte metge
- Tracte infermeria
- Disposició infermeria a escoltar-lo
- L'hospital s'adapta a les seves necessitats
- Intimitat
- Horaris hospital
- Metges i infermeres parlen davant seu com si no hi fos
- Informació a l'ingrés
- Temps espera per l'ingrés
- Satisfacció global

Àrees de millora:

- Valoració menjar
- S'avorreix a l'hospital