

INFORME
ENQUESTA SATISFACCIÓ CUINA
Opinió del Ciutadà
MARÇ 2015



Unitat Atenció al Ciutadà

Abril 2015

1. OBJECTIUS ENQUESTA SATISFACCIÓ CUINA

La satisfacció amb el menjar de l'hospital es valora a les enquestes d'Hospitalització que es realitzen anualment als centres del Consorci Sanitari Integral, esdevenint una àrea de millora recurrent en tots els centres.

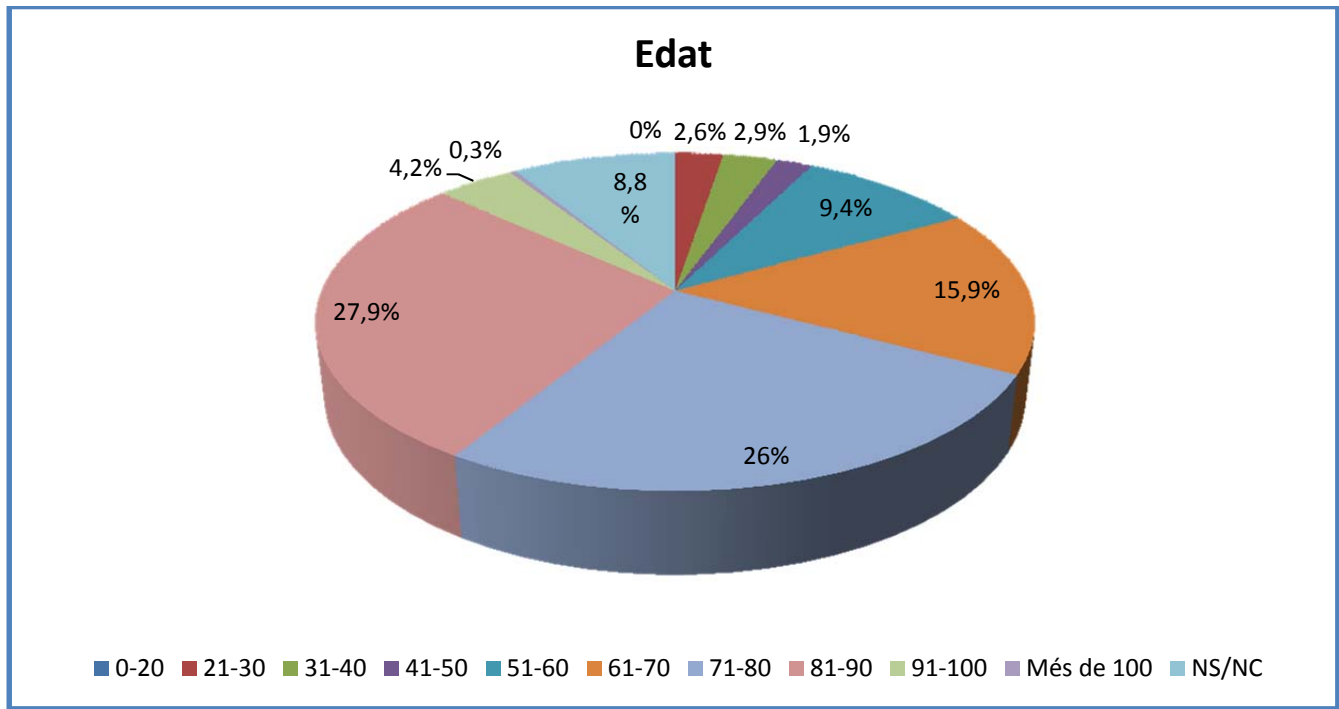
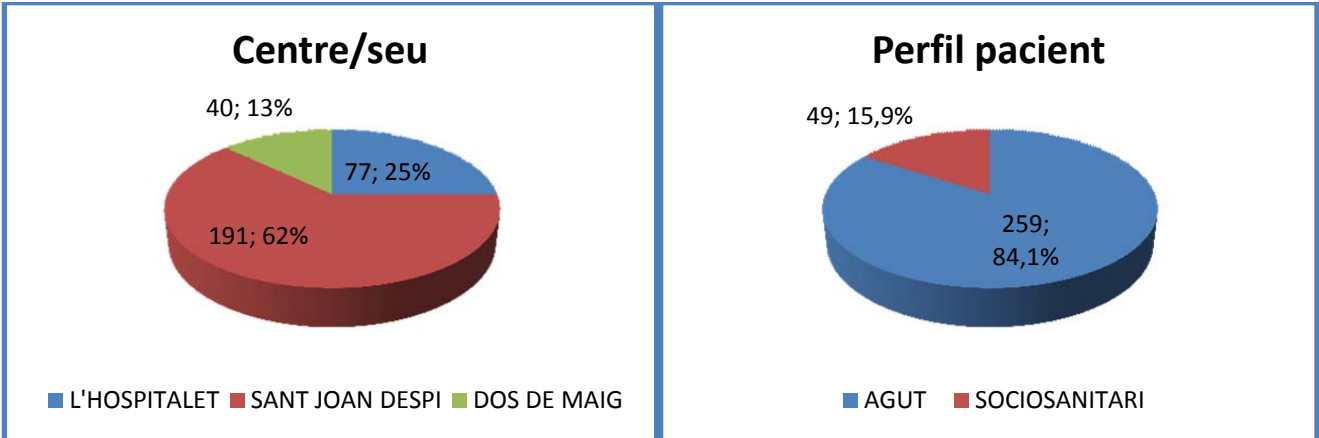
L'objectiu que es planteja des del 2013 és obtenir informació més exhaustiva dels aspectes que poden incidir en la major o menor satisfacció de l'usuari respecte el menjar i disposar d'aquesta informació de manera més continuada per tal de facilitar un seguiment del resultat de les accions de millora que s'implantin al llarg de l'any.

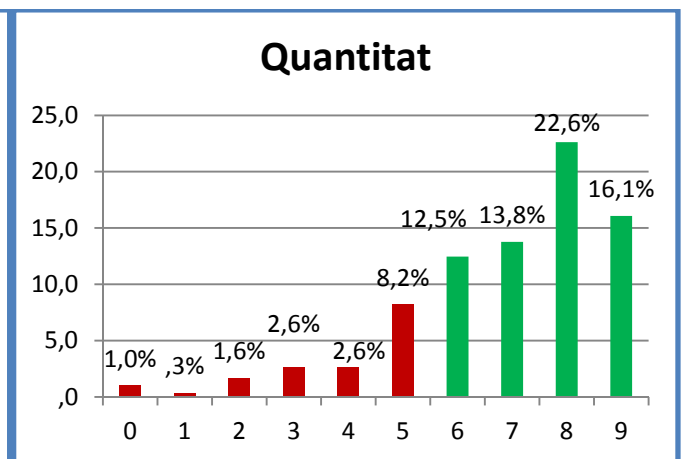
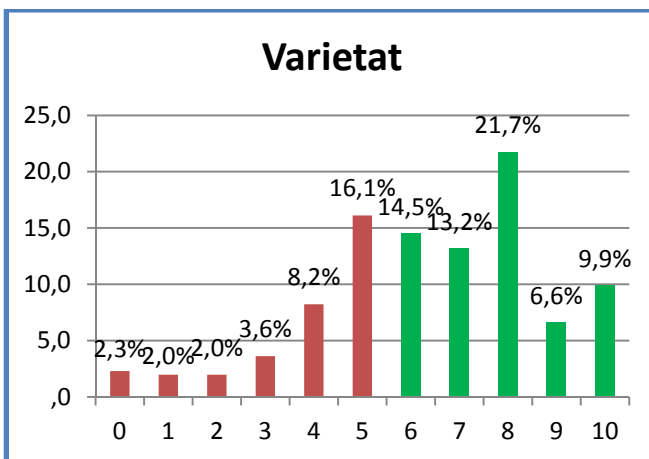
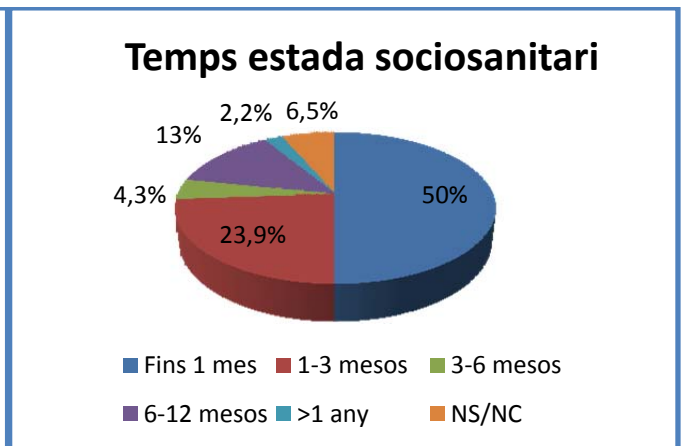
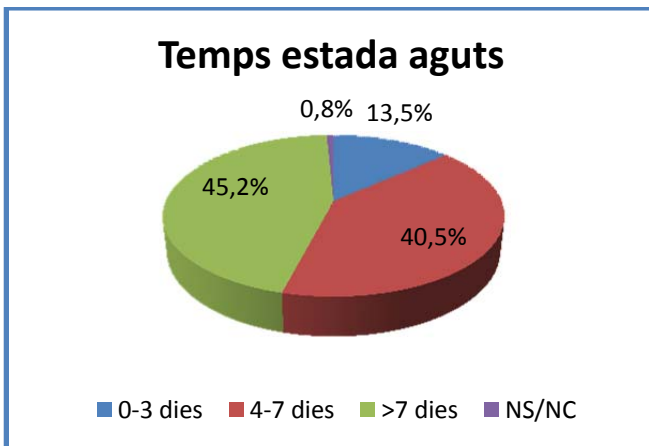
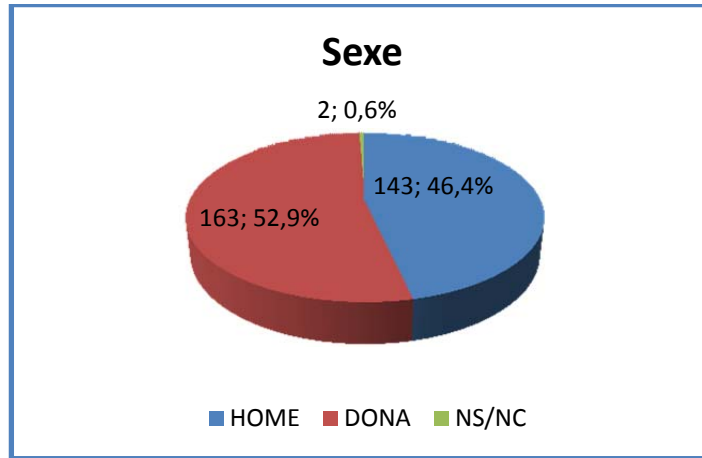
2. METODOLOGIA ENQUESTA SATISFACCIÓ CUINA

- **Població diana:** Tots els pacients hospitalitzats i en règim d'hospital de dia del sociosanitari dels centres del Consorci Sanitari Integral en el dia establert per la realització de l'estudi, preveient tres talls anuals (març, juliol i novembre) i essent dut a terme el primer tall del 2015 el 16 de març.
- **Centres:**
 - Hospital Transversal: seu l'Hospitalet (aguts/ sociosanitari/hospital de dia) i Sant Joan Despí (aguts)
 - Hospital Dos de Maig
- **Instrument:** Enquesta autogestionada amb una pregunta tancada, cinc preguntes d'escala 0-10 i una pregunta oberta.
- **Dades a recollir:**
 - Centre/seu
 - Unitat
 - Edat
 - Sexe
 - Temps d'ingrés (en el cas de pacients hospitalitzats)
 - Perfil del pacient
- **Criteris d'exclusió:**
 - No alimentació sòlida
 - Dieta absoluta
 - Alimentació artificial
 - No conscient/no orientat
- **Treball de camp:** Distribució de les enquestes per part dels equips d'infermeria amb el repartiment de les safates del dinar i recollida per part del personal de la Unitat d'Atenció al Ciutadà el mateix dia, amb el suport de la mediadora intercultural a l'Hospitalet.

- **Material:** Imprès enquesta amb nota presentació a doble cara i bolígrafs CSI.
- **Anàlisi de les dades:**
 - Anàlisi global i per centres/seus.
 - Per a cadascuna de les preguntes es presenta el percentatge de resposta obtingut per cada valor (escala 0-10), destacant en color vermell les puntuacions del 0 al 5 i en verd les puntuacions del 6 al 10.
 - També s'assenyala respecte a cada pregunta el percentatge de respostes valorades entre 0 i 5 i entre 6 i 10.

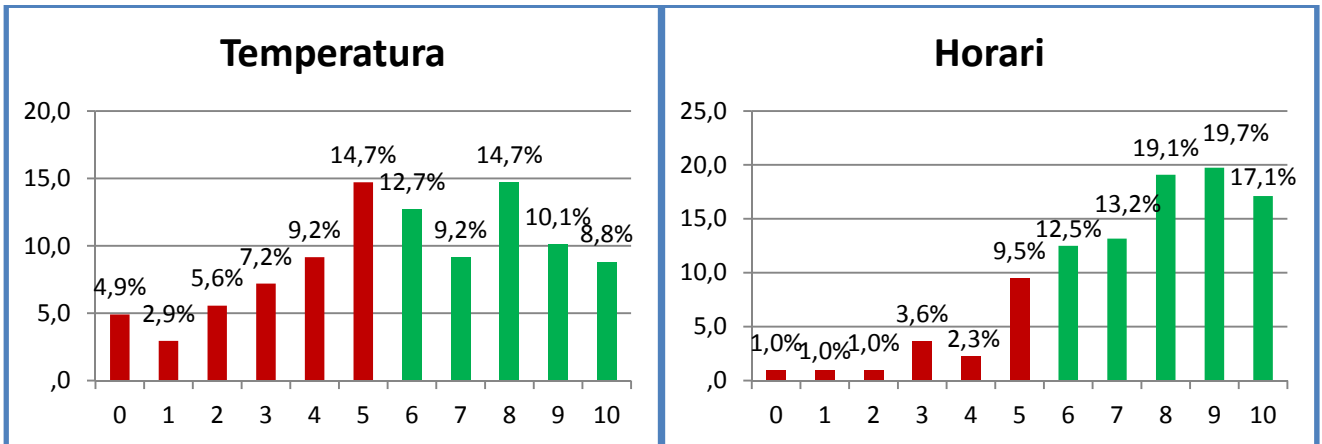
3. RESULTATS GLOBAIS ENQUESTA SATISFACCIÓ CUINA





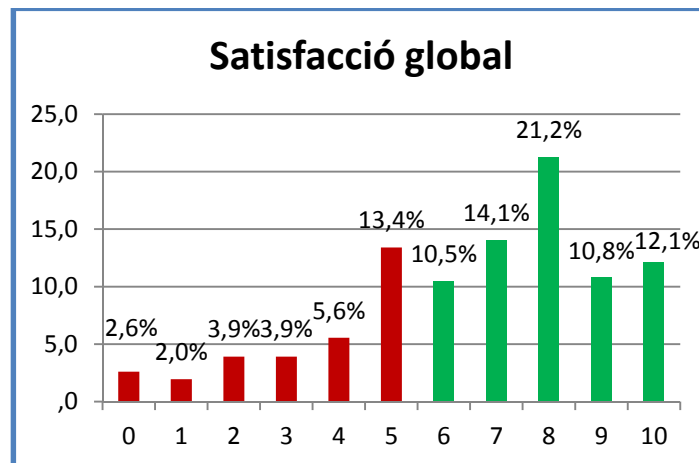
<=5	34,2%
>=6	65,8%

<=5	16,4%
>=6	83,6%



<=5	44,4%
>=6	55,6%

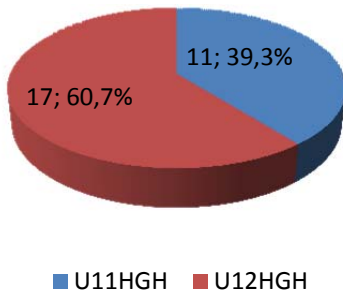
<=5	18,4%
>=6	81,6%



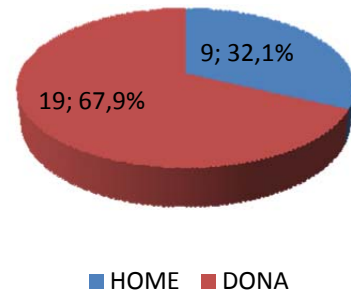
<=5	31,4%
>=6	68,6%

4. RESULTATS ENQUESTA SATISFACCIÓ CUINA L'HOSPITALET: HOSPITAL AGUTS

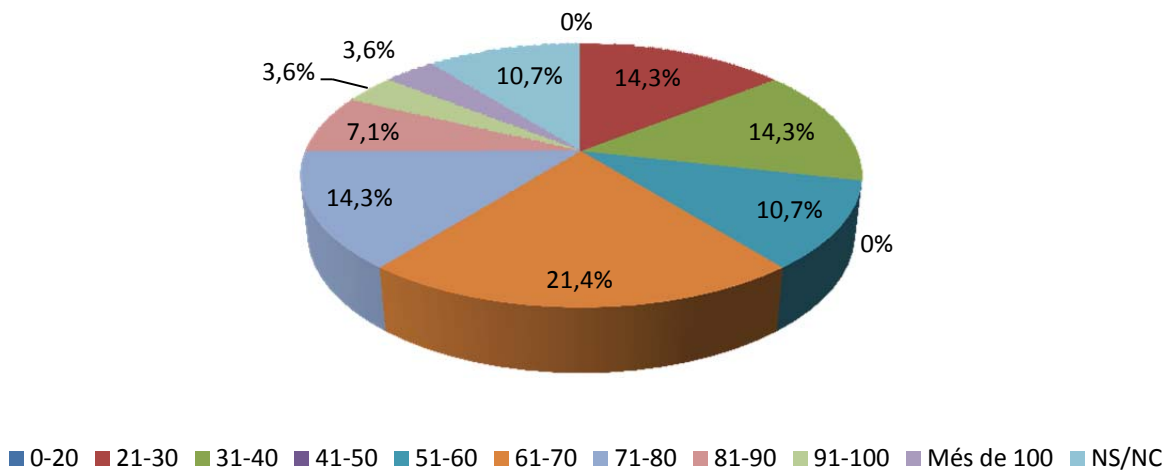
Unitat



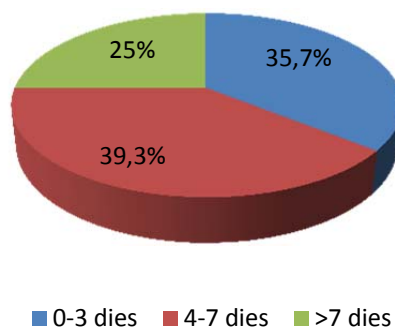
Sexe

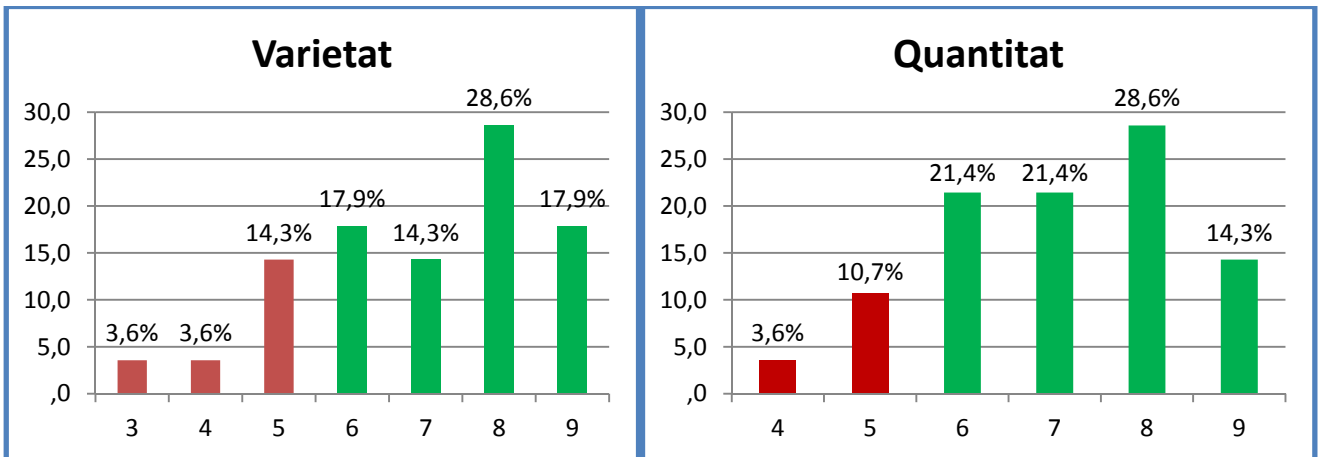


Edat



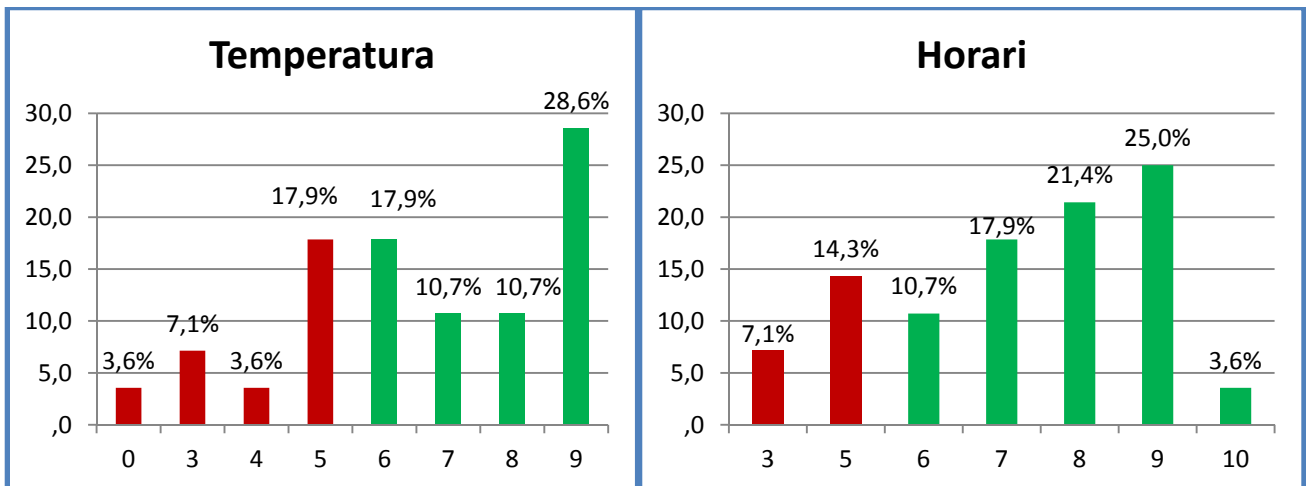
Temps hospitalització





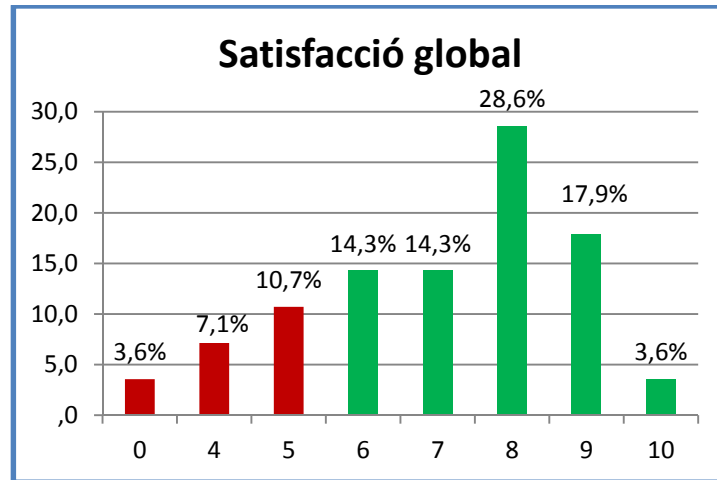
<=5	21,4%
>=6	78,6%

<=5	14,3%
>=6	85,7%



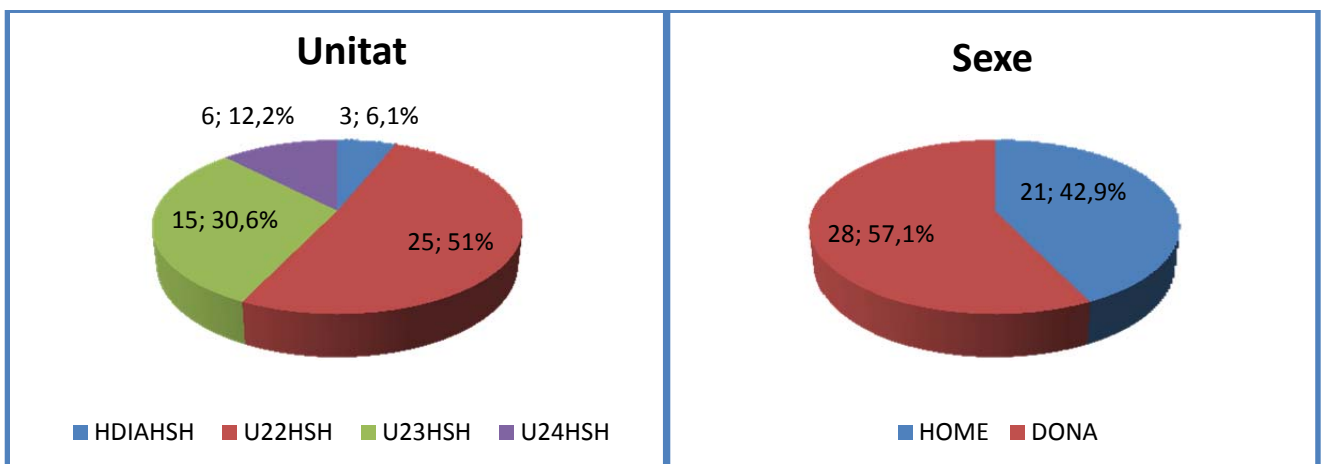
<=5	32,1%
>=6	67,9%

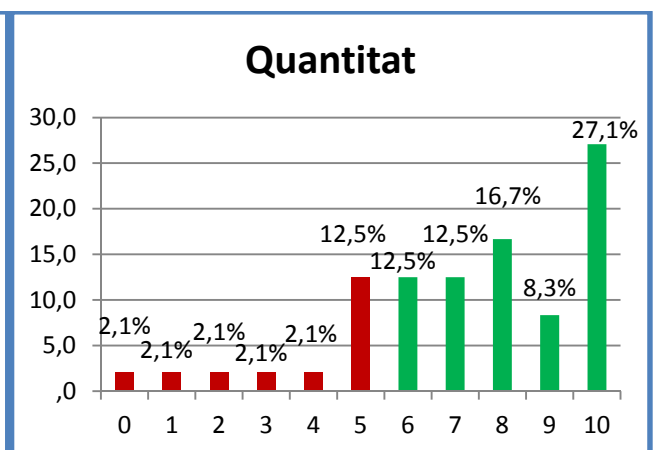
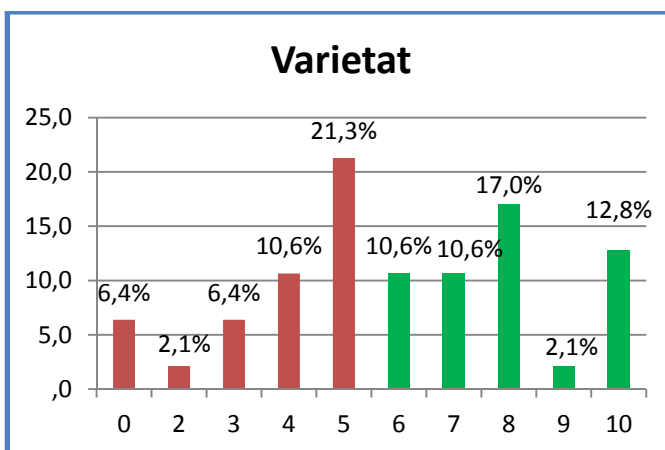
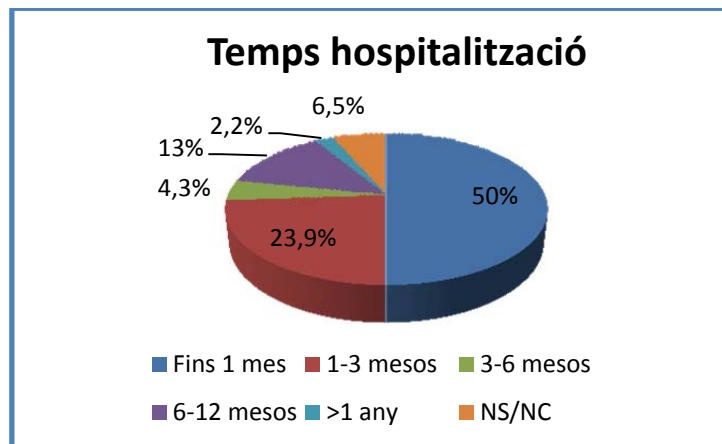
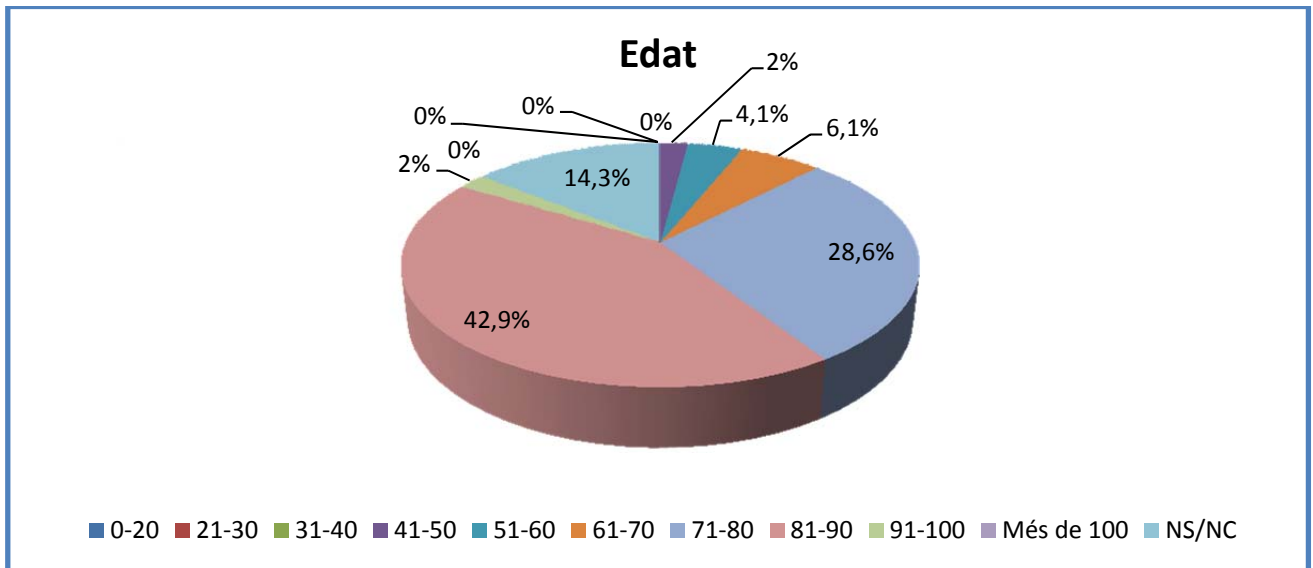
<=5	21,4%
>=6	78,6%



<=5	21,4%
>=6	78,6%

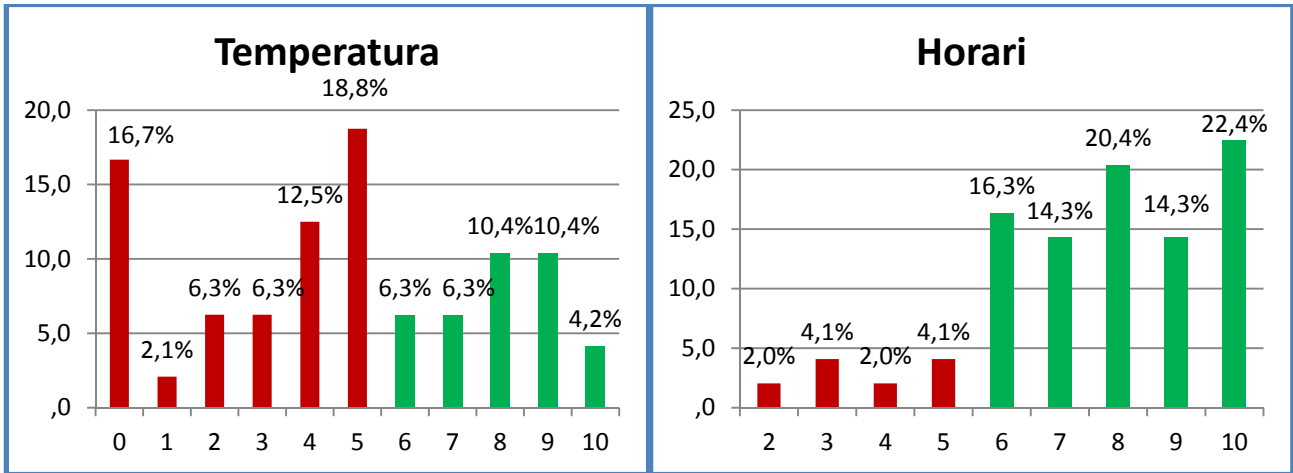
5. RESULTATS ENQUESTA SATISFACCIÓ CUINA L'HOSPITALET: SOCIOSANITARI





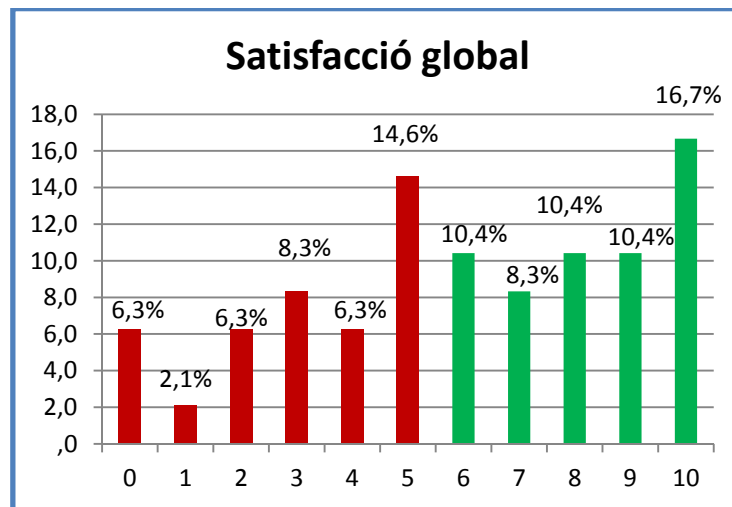
<=5	46,8%
>=6	53,2%

<=5	22,9%
>=6	77,1%



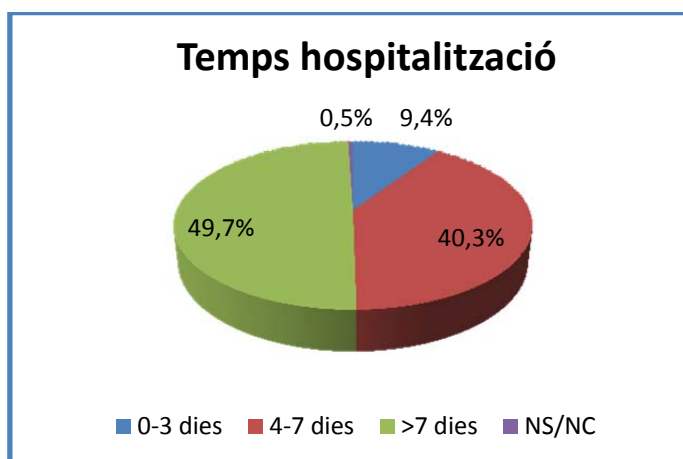
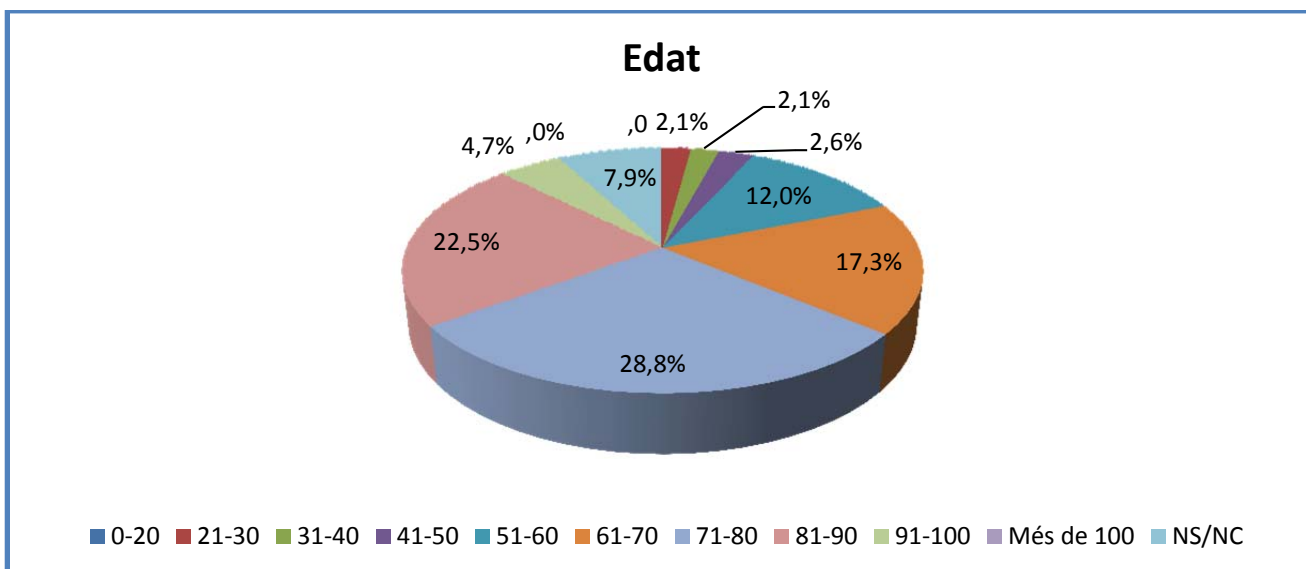
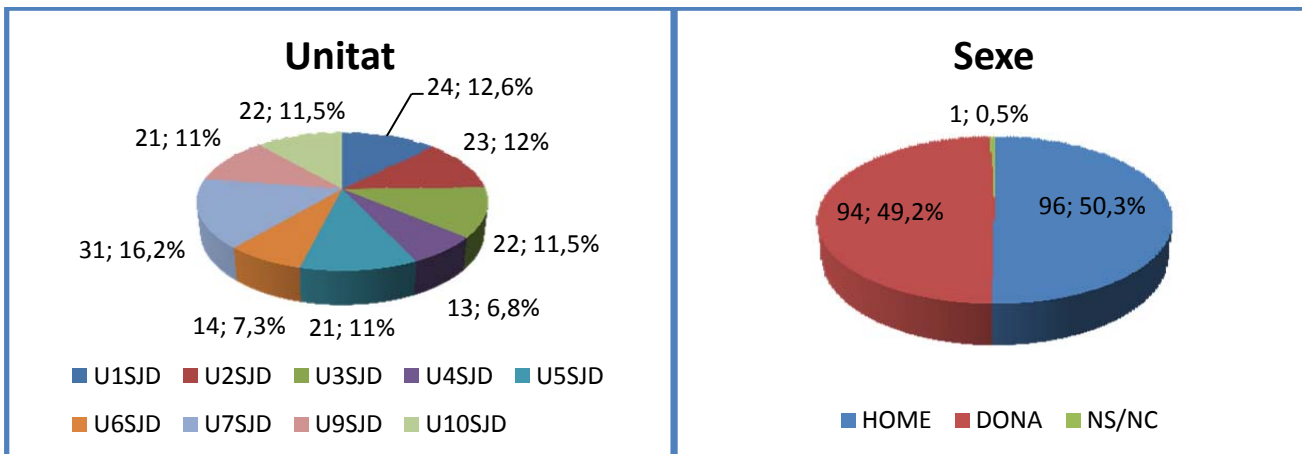
<=5	62,5%
>=6	37,5%

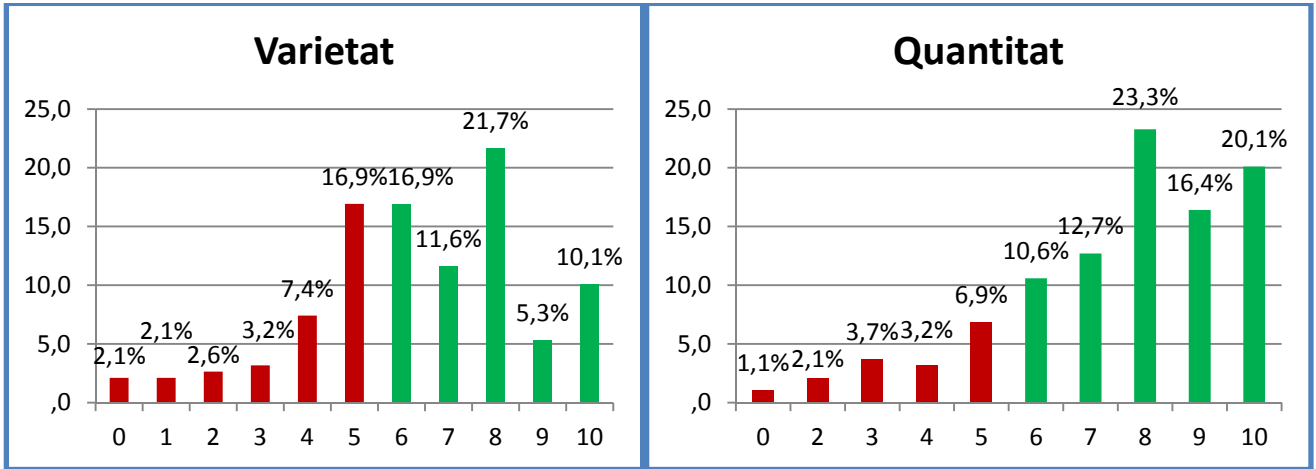
<=5	12,2%
>=6	87,8%



<=5	43,8%
>=6	56,3%

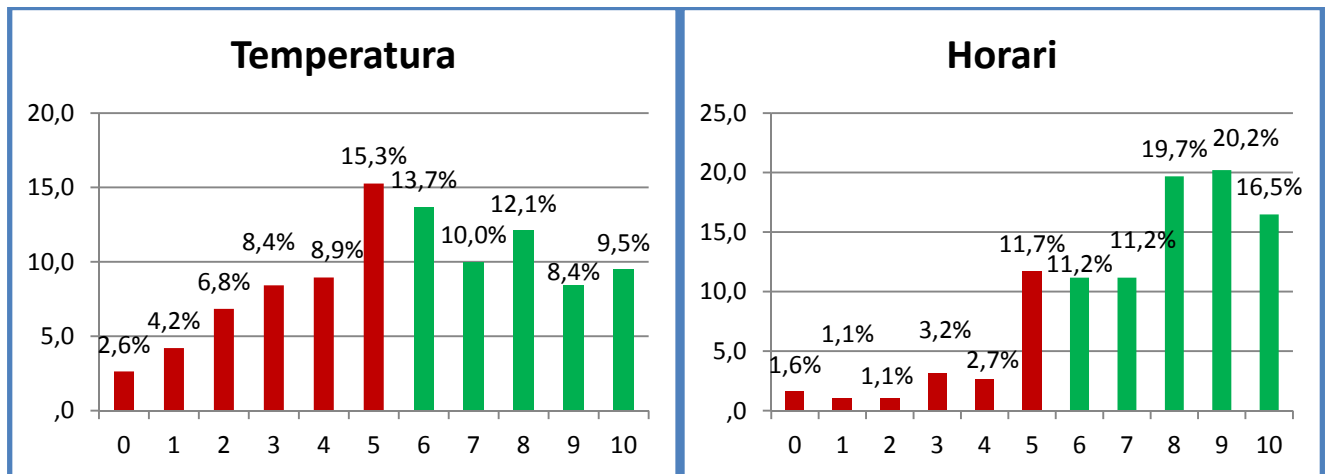
6. RESULTATS ENQUESTA SATISFACCIÓ CUINA SANT JOAN DESPÍ





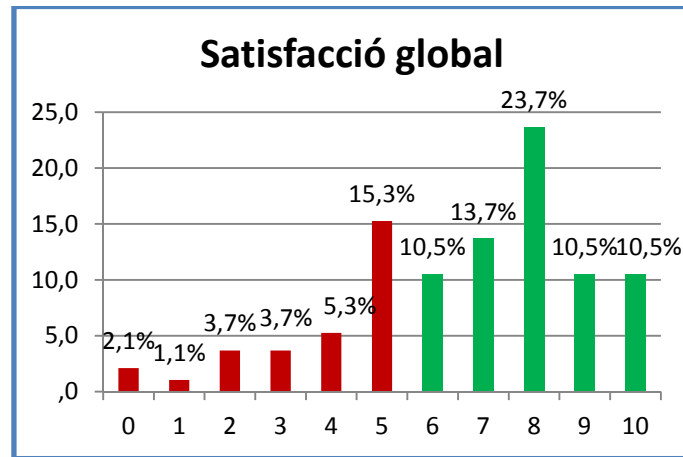
<=5	34,4%
>=6	65,6%

<=5	16,9%
>=6	83,1%



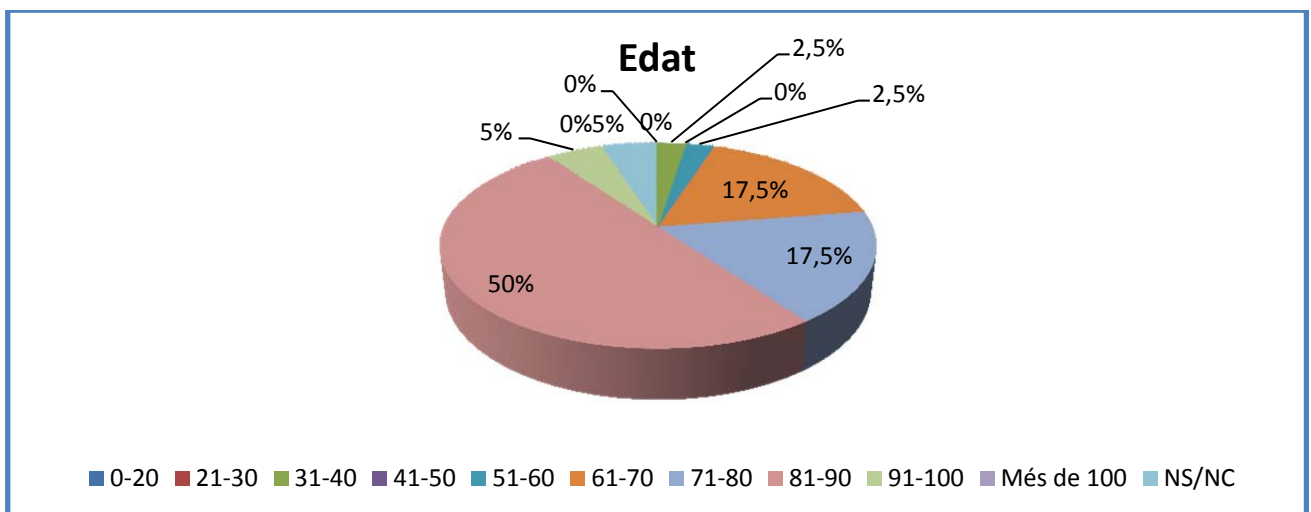
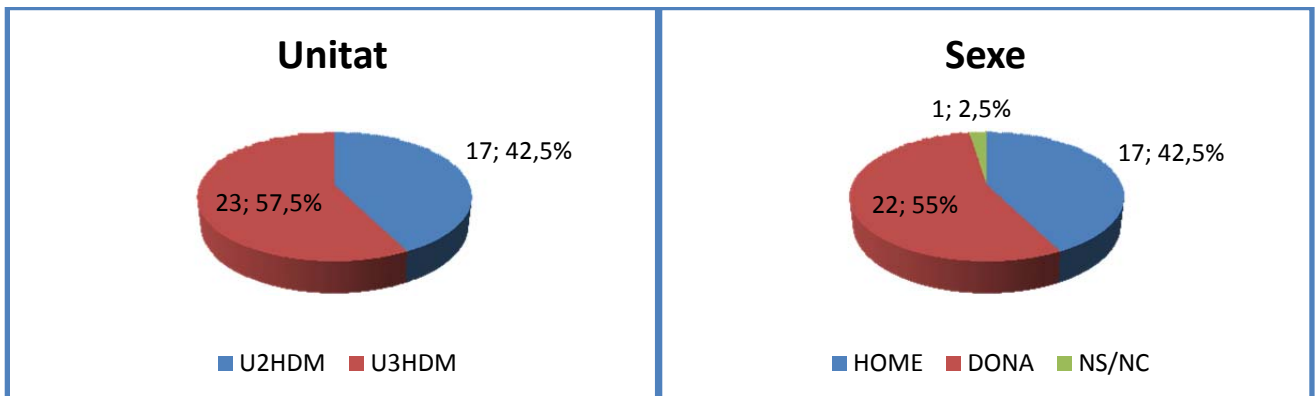
<=5	46,3%
>=6	53,7%

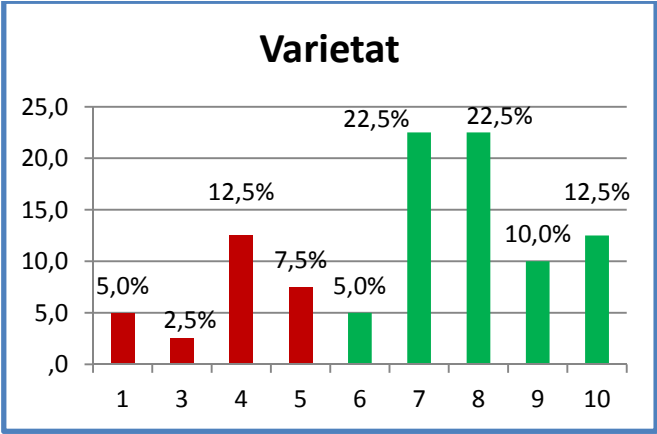
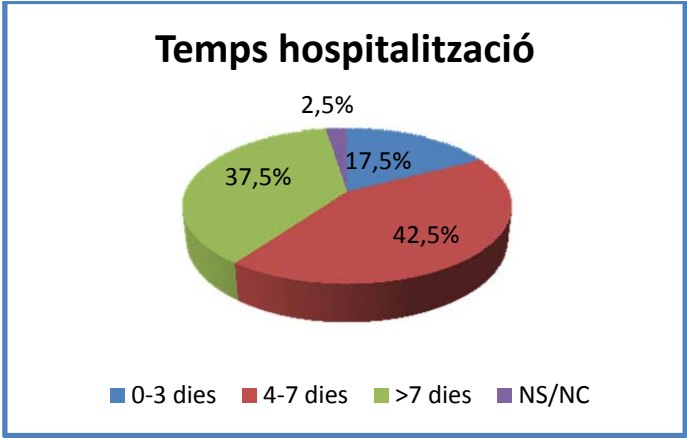
<=5	21,3%
>=6	78,7%



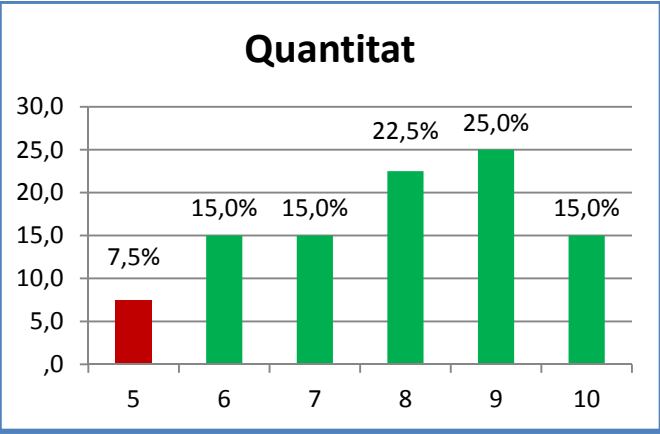
<=5	31,1%
>=6	68,9%

7. RESULTATS ENQUESTA SATISFACCIÓ CUINA HOSPITAL DOS DE MAIG

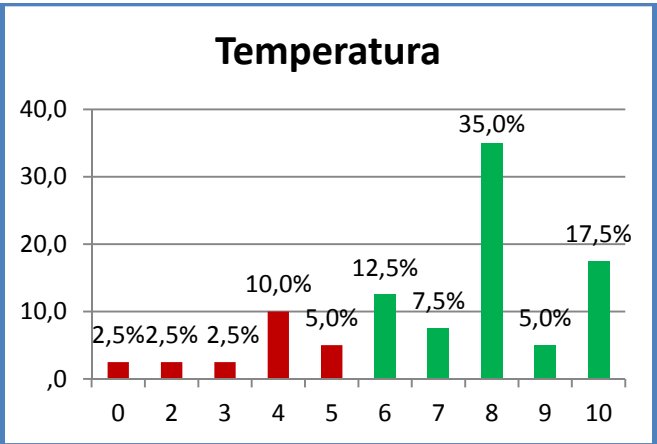




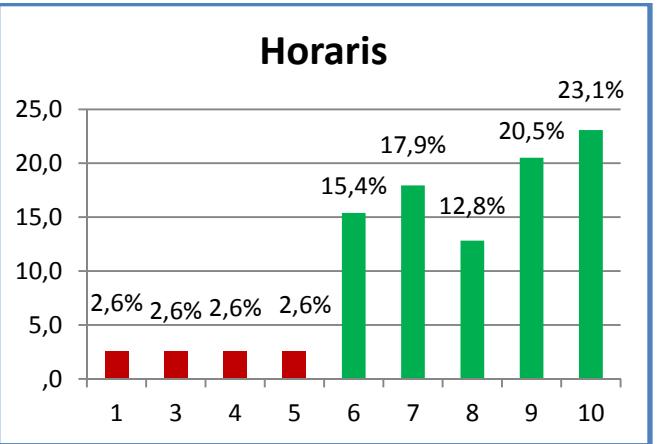
<=5	27,5%
>=6	72,5%



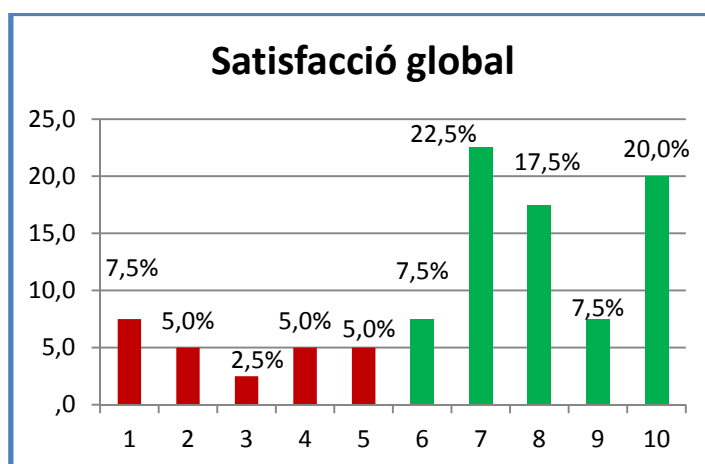
<=5	7,5%
>=6	92,5%



<=5	22,5%
>=6	77,5%



<=5	10,3%
>=6	89,7%



<=5	25,0%
>=6	75,0%

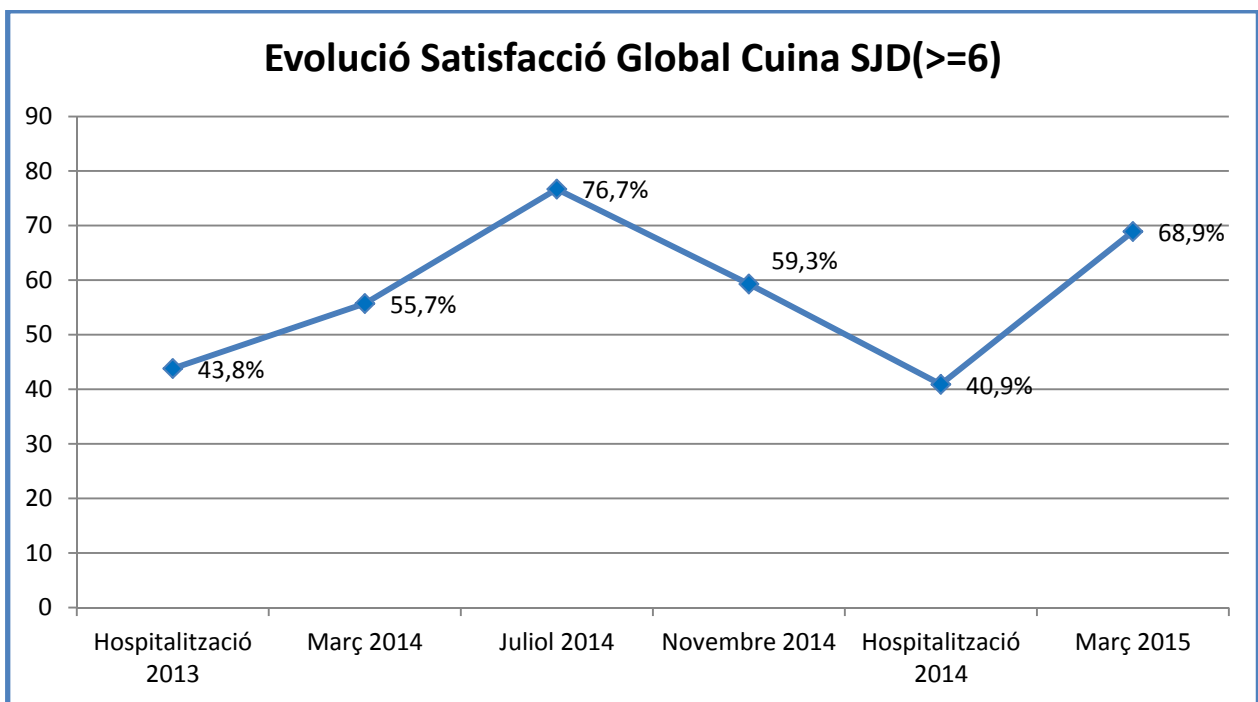
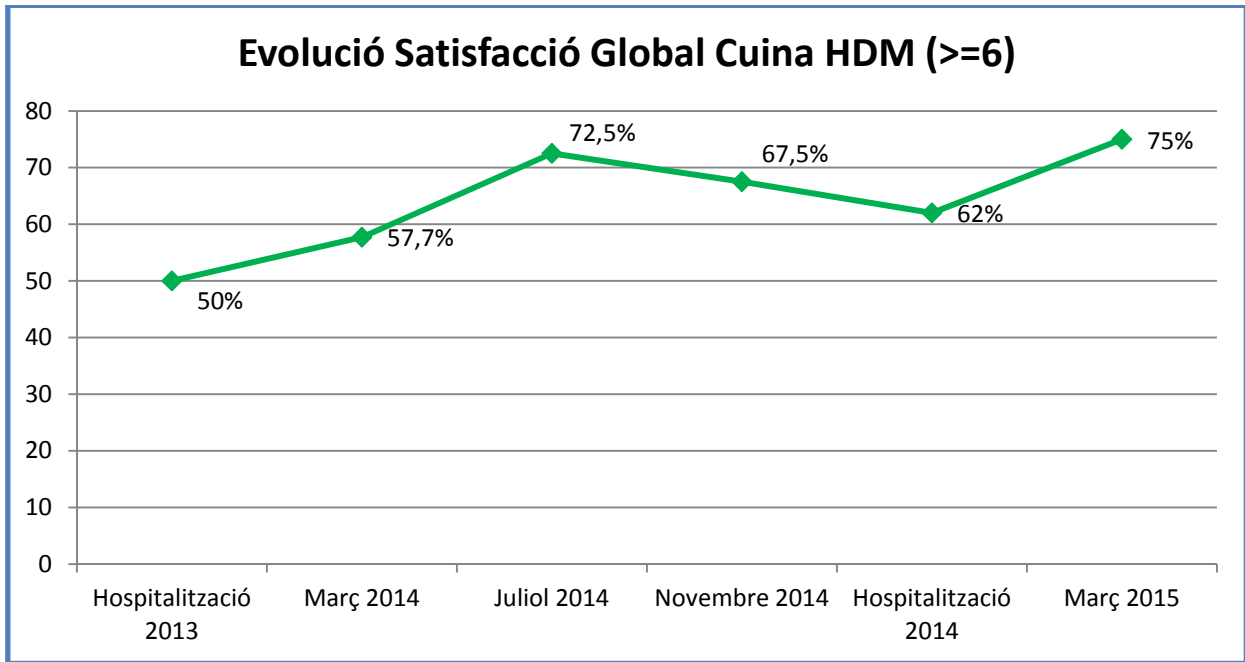
8.EVOLUCIÓ SATISFACCIÓ CUINA

En aquest apartat es presenta l'evolució del percentatge ≥ 6 de la pregunta de satisfacció global amb el menjar.

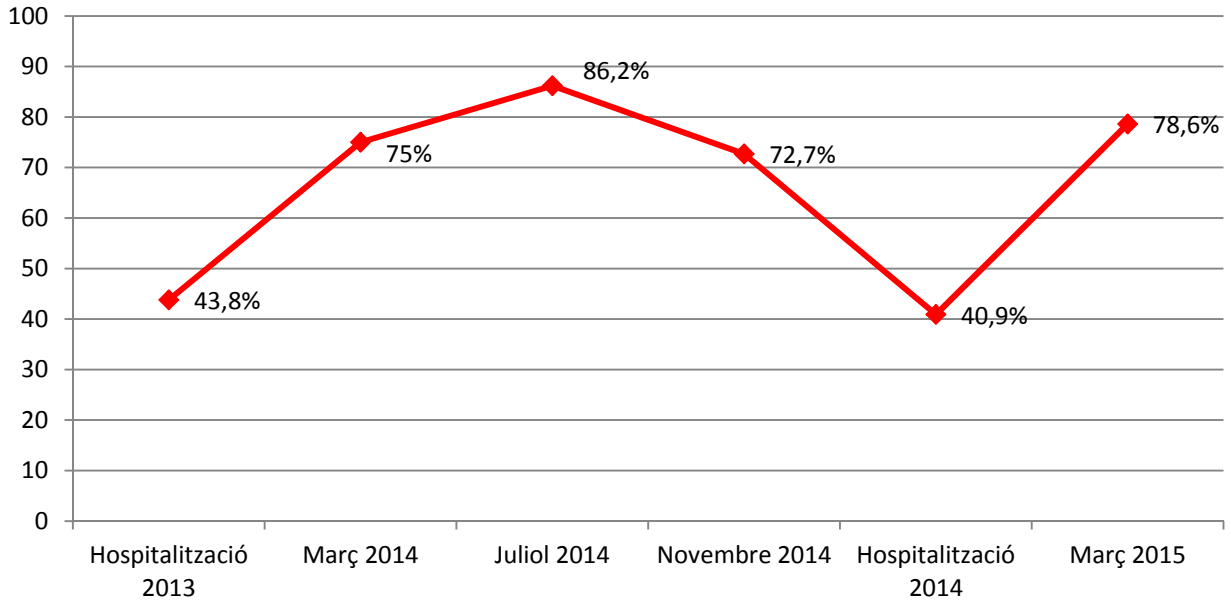
S'ha afegit la dada de satisfacció global actual (març 2015) als resultats dels talls de 2014 i al resultat de la pregunta respecte a la satisfacció amb el menjar de les enquestes d'Hospitalització 2013 i 2014 de cada seu/centre, agafant com indicador positiu el percentatge ≥ 6 .

En el cas del sociosanitari de l'H s'inclou també la valoració del menjar segons l'enquesta del Catsalut del 2013, tenint en compte que l'indicador positiu es calcula amb la suma dels percentatges de resposta del: Perfecte, molt bé i bé.

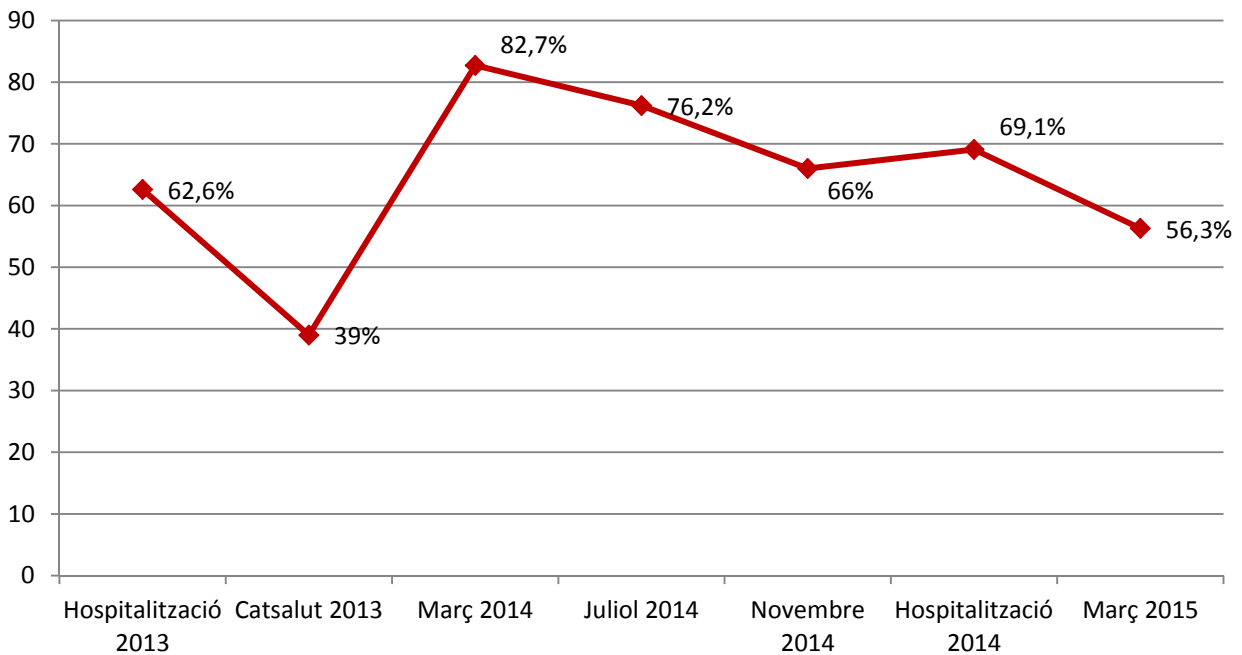
Cal tenir en compte que el resultat del 2013 i 2014 de Sant Joan Despí i l' Hospitalet aguts és el mateix (43,8% el 2013 i 40,9% el 2014), donat que des del 2013 aquest estudi es realitza com Hospital Transversal i la mostra de pacients n'inclou d'atesos a totes dues seus, tot i que en major volum a Sant Joan Despí pel fet que també és la seu amb major activitat d'Hospitalització d'aguts.



Evolució Satisfacció Global Cuina I'H Aguts (>=6)



Evolució Satisfacció Global Cuina I'H Socio (>=6)

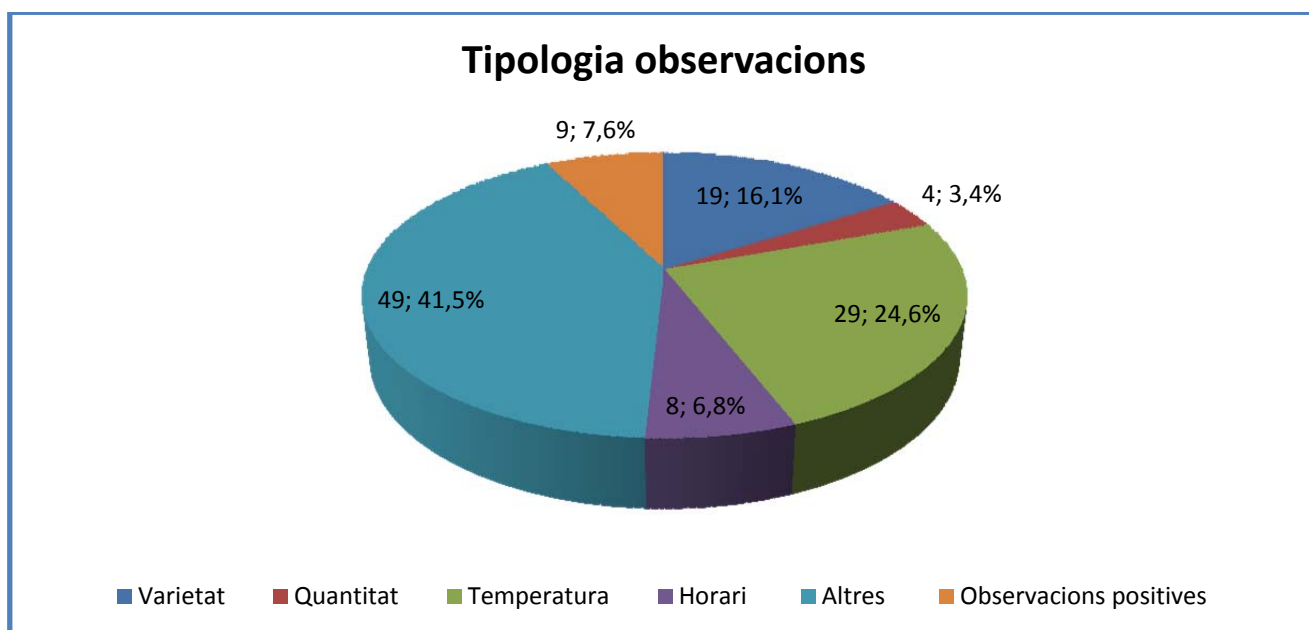


9. OBSERVACIONS EXTRETES ENQUESTA SATISFACCIÓ CUINA

En primer lloc es mostra un gràfic de la tipologia de les observacions expressades en cada centre/seu pels usuaris, respecte a la pregunta de si voldria fer alguna observació que ens ajudi a millorar el servei de cuina.

Les observacions es classifiquen en funció dels aspectes preguntats en l'enquesta: varietat, quantitat i temperatura del menjar i horari dels àpats.

També s'inclou un cinquè apartat "d'altres" i un últim on es reflecteixen les observacions positives del servei.



A continuació es relacionen de manera literal les diferents observacions, distribuïdes per centres/seus.

L'Hospitalet (aguts)

Falta de sal, cocinar bien el arroz.

Dar las gracias por la atención y servicios que dan. Muy profesional.

Podrían traer un vasito de agua con la medicación (aunque sea del grifo) pero un vaso con agua porque si el enfermo está solo o en la cama se tiene que levantar al baño a coger agua.

L'Hospitalet (socio-sanitari)

Que si puede ser traer más caliente, hay que volver a calentar.
Més calent.
No quiero comer cada día pescado hervido y sopas sosas.
El pescado podría ser alguna vez rebozado o frito.
Purés y sopas más calientes.
La comida fría y congelada.
La comida está fría y la calidad es baja, todo está congelado.
Los fines de semana la comida y la cena pésimas.
Que cocinen mejor.
El pescado es como si fuera hervido y a veces llega frío.
La temperatura de servei no és la correcte. Falta varietat, adaptar els horaris a la vida fora del centre (9:00, 14:00, 20:30).
Considero que es muy poca cantidad para una persona.
Me gustan las croquetas y los rollitos de primavera y no ponen nunca. Más variedad en la comida.
Que la cantidad de comida sea mayor, más variedad y que venga la comida caliente. Que la sopa traiga fideos, no sólo agua.
No come comida del centro, la traemos de casa.
Más variedad en la comida y que venga más caliente.
En el desayuno más variedad.
Falta aceite y sal.
La carne un poco dura.
Carne dura, pescado crudo, comida fría, agua: ¿pagamos menú sin agua?

Sant Joan Despí

No me gusta nada la comida
Traer comida más caliente.
Falta la beguda.
Se podría mejorar. Los pescados algo resacos. Las verduras.
Llega casi siempre fría.
La comida está buena.
Que la comida venga caliente.
El desayuno se da muy tarde.
Hemos dicho que no puedo comer pescado ni leche y me siguen trayendo pescado. Esto lo escribe la hija pues soy ciego y no puedo.
Creo que las salsas que nos ponen en ciertas comidas son nefastas, es preferible que no les pongan salsas pastosas. Mi opinión es que los sabores no se diferencian el pescado y la carne con salsa es el mismo y los enfermos tengan en cuenta que

cuando vemos esos platos que nos sirven se nos quita el hambre, nuestro ánimo se cae al suelo. Yo les pediría que si pueden cambien un poquito los menús y la forma de presentar la comida. Gracias.
Más caliente la comida. Si puede ser más sabor (sal, aceite). No pan de molde (pan, pan bollito). Gracias por su simpatía.
Menos pescado en la dieta.
Me gusta de fruta la naranja de Valencia o pera.
Contenta.
Que intente llegar caliente y las verduras mejorar, que están crudas.
El pescado podrían mejorarlo.
Para el desayuno un bocata de jamón iría bien.
Pienso que las sopas están insípidas y se repiten mucho las comidas en las cenas.
Tendrían que dar la comida y sobretodo la cena más tarde. A veces el pescado o carne a la plancha está seca.
Bien.
Necesita más lecciones de cocina.
Sopas y purés en general mal gusto, macarrones pasta muy fuerte y el gusto de las verduras no agradable. Arroz no apetitoso.
Que la comida esté más caliente.
Se puede mejorar la calidad y así mismo la variación de los alimentos en general.
Comida fría, horarios muy pronto.
Creo que hacen lo que pueden.
Poner las comidas con algo más de sabor.
Me gustaría que me sirvieran alguna ensalada y siempre una pieza de fruta. Gracias.
El cafè molt dolent.
Que la comida la traigan más caliente, el desayuno viene frío.
El desayuno.
Yo para mí bien.
No és bona i el malalt ja no té gana de per sí i hem tingut que portar-la de casa.
El café a las 08:30 y la cena a las 20:30. El cocinero fantástico. Felicidades
Que sea más casera.
También depende de los problemas del enfermo.
El menjar sempre arriba fred.
Arriba molt fred.
La comida no está elaborada, cruda, sin sofrito.
Más caliente.
Un poco de sal.
El pescado un poco más jugoso.
El desayuno se podría esmerar un poco más. O sea ser más variado, no siempre lo mismo. Mantequilla y mermelada, o tostada de mermelada o mantequilla o galletas, o un quesito. Se pueden exprimir un poco la cabeza y pensar en variedad. Gracias.

El menjar és molt fred i està molt malament cuinat.
De la cena al desayuno pasan muchas horas.
Desde la cena (19:30) hasta el desayuno (09:30), pasa demasiado tiempo sin alimentos.
Para los celíacos un poco más de variedad y un poco más de cariño.
Más variedad en las comidas.
L'esmorzar és molt tard, ho porten sobre les 09:30 - 09:45.
La comida es de dieta y no puedo valorarlo con más objetividad.
La comida llega fría y muy seca.
El desayuno debería estar más caliente (el café con leche).
Demasiadas tortillas de patata y sopas muy ligeras. Poca variedad en fruta. A veces traen aceite, otras no.
A veces la comida tiene pinta y sabe igual que las de bufet y tendría que estar condimentada y cocinada para personas hospitalizadas, no que comen lo mismo los enfermos que las familias, en la cafetería.

Dos de Maig

A veces la comida no llega suficientemente caliente. La calidad de la comida podría ser mejor.
Que los alimentos y bebidas estén más calientes.
Demasiada verdura y pescado.
Hi ha dies que el menjar està millor que altres.
La comida suele estar fría.
El primer plato viene bien, pero el segundo viene frío. La comida sin sal no es buena.
El peix és molt insuls, no fa gust a res.
Más fruta natural.
La comida llega fría.
Creo que el servicio está bien realizado. Gracias.
Al ser comida triturada, todo me parece igual.
Los purés y sopas no se pueden comer porque están muy malos.
Demasiada cantidad para muchos enfermos.
Aquest menjar no és idoni pels malalts. És millor: un caldo, verdura, arròs bullit, i no fregits com salsitxes, mandonguilles.
Más hervidos.
Más bien demasiada comida (es menú turmix).
Me gustaría que hicieran alguna vez croquetas y empanadillas de atún y más variedad. Gracias.

10. CONCLUSIONS ENQUESTA SATISFACCIÓ CUINA

A continuació es presenta l'anàlisi descriptiva de les dades recollides: població enquestada, perfil del pacient, sexe, edat i temps ingrés (en el cas de pacients hospitalitzats).

Respecte a la valoració de cadascun dels aspectes preguntats sobre el menjar (varietat, quantitat, temperatura, horari dels àpats i satisfacció global) es destaca el **percentatge de respostes donades entre 6 i 10** en l'escala de 0-10.

El **nombre de pacients** que no complien els criteris d'exclusió i que han respòs l'enquesta han estat 191 a Sant Joan Despí (SJD)-62%-, 77 a l'Hospitalet (l'H)-25%- i 40 a l'Hospital Dos de Maig (HDM)-13%-.

El **perfil dels pacients** enquestats ha estat: 259 ingressats a aguts -84,1%- i 49 usuaris del sociosanitari -15,9%-.

Respecte a l'**edat**, en general han predominat els pacients de la franja de 81-90 anys (27,9%); en el sociosanitari de l'H amb un 42,9% i a l'HDM amb un 50%. A SJD ha predominat la franja de 71-80 amb un 28,8% i a l'H (aguts) la franja majoritària ha estat la de 61-70 anys amb un 21,4%.

En general els enquestats han estat un 52,9% **dones** i un 46,4% **homes**. Un 0,6% dels enquestats no han respòs aquest ítem.

En quant als **pacients hospitalitzats** en l'àmbit d'aguts el 45,2% deien estar ingressats més de 7 dies i al sociosanitari el 50% portaven fins un mes d'estada.

En relació als aspectes preguntats, en general la valoració de l'indicador positiu (6 a 10) amb la **varietat** ha resultat del 65,8%, més elevada a l'àmbit d'aguts de l'H (78,6%) i inferior al sociosanitari (53,2%), cosa comprensible si tenim en compte que aquests pacients són els que estan més temps.

Respecte a la **quantitat**, la satisfacció positiva global (6 a 10) ha estat del 83,6%. A l'HDM aquest resultat ha estat superior que en la resta de centres, del 92,5%. Ha estat inferior en el sociosanitari (77,1%) però tampoc seria un mal resultat.

La **temperatura** ha empitjorat respecte el tall de novembre 2014, doncs estava en un 58,7% i ara es troba en un 55,6%. On apareix un percentatge més alt aquesta vegada és a l'HDM (77,5%) i el més baix al sociosanitari de l'H (37,5%), destacant el 16,7% de pacients que valoren amb 0 aquesta pregunta.

Pel que fa als **horaris dels àpats** s'observa en general un 81,6% de valoració positiva (6 a 10), arribant aquest aspecte al 89,7% a l'HDM.

Finalment la **satisfacció global**, que ha estat del 68,6% de valoració positiva (6 a 10), millorant respecte el 62,2% del novembre de 2014. Aquest aspecte apareix millor valorat a l'HDM amb un 75% i pitjor valorat al sociosanitari amb un 56,3%.

D'altra banda de les 118 observacions dels usuaris, 9 han estat **agraïments o percepcions positives**.

Dels **suggeriments de millora** alguns es repeteixen respecte els talls anteriors:

- Incloure aigua en el menú.
- Millorar els condiments (oli, vinagre, sal i especíes).
- Millorar la temperatura, gairebé tot arriba fred al pacient (cafè amb llet, sopes, segons plats..).
- Millorar les salses de la carn i el peix.
- Sopes més consistents, ara resulten aigualides.
- Més varietat en l'esmorzar.
- Més varietat en els segons plats ("empanadilles", croquetes, "rollets" de primavera..).
- Més varietat en les postres, afegir més fruita fresca.
- El sopar és molt aviat, algú suggereix que sigui a les 20:30 enlloc de les 19:30hs.
- L'esmorzar és molt tard (9:30 - 09:45), algú suggereix que sigui a les 8:30hs.
- Més atenció a pacients celíacs.