

INFORME
ENQUESTA SATISFACCIÓ CUINA

Opinió del Ciutadà

JULIOL 2015



Unitat Atenció al Ciutadà

Agost 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'implantïn al llarg de l'any.

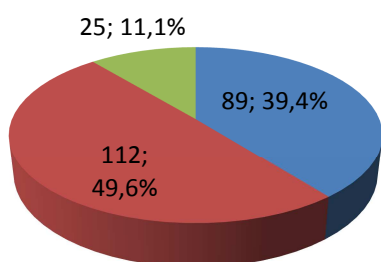
2. METODOLOGIA ENQUESTA SATISFACCIÓ CUINA

- **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 segon tall del 2015 el 13 de juliol.
- **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.

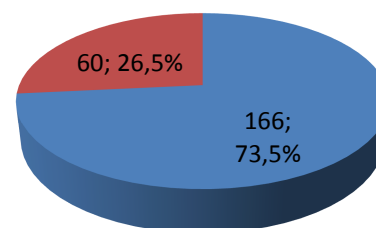
3. RESULTATS GLOBAIS ENQUESTA SATISFACCIÓ CUINA

Centre/seu



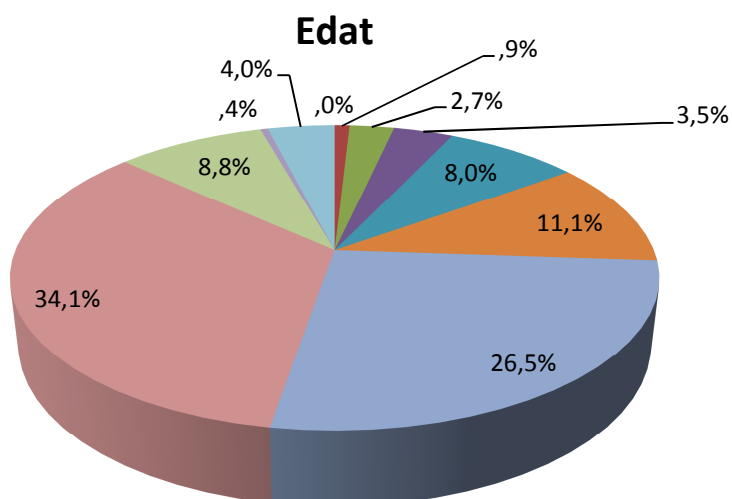
■ L'HOSPITALET ■ SANT JOAN DESPI ■ DOS DE MAIG

Perfil pacient

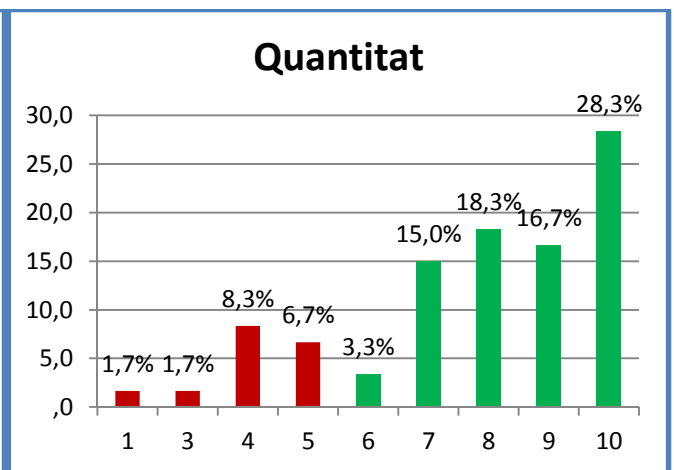
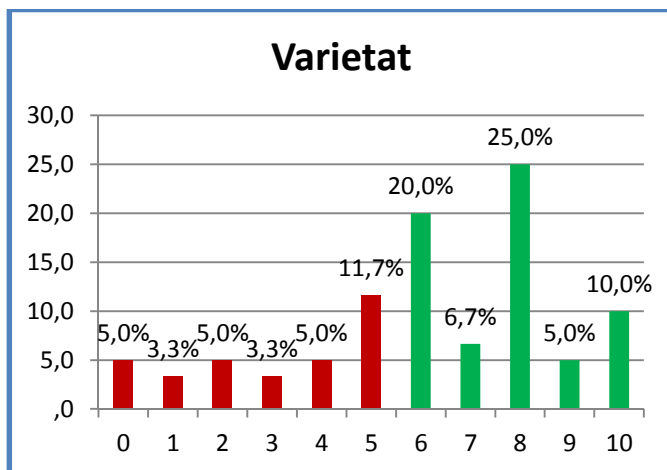
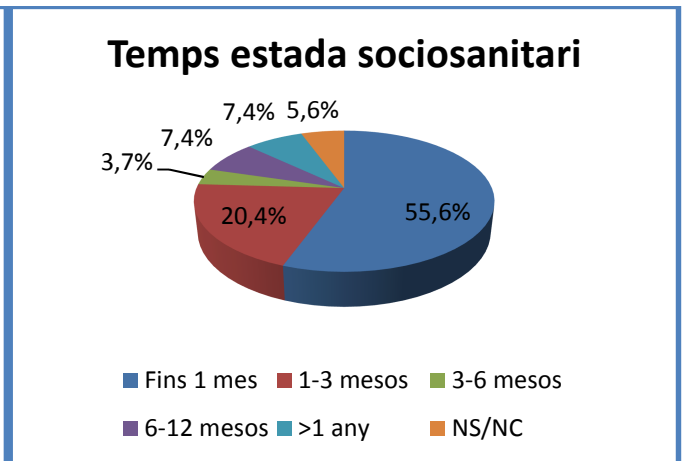
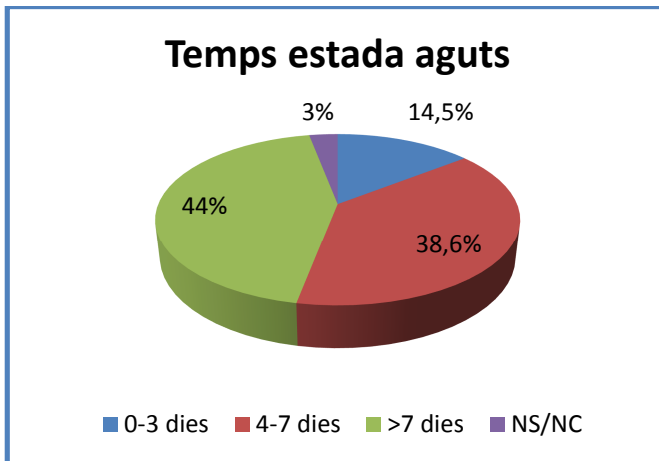
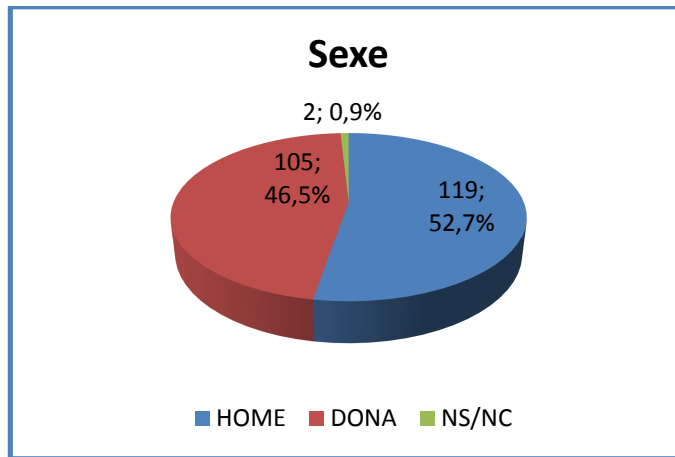


■ AGUT ■ SOCIO SANITARI

Edat

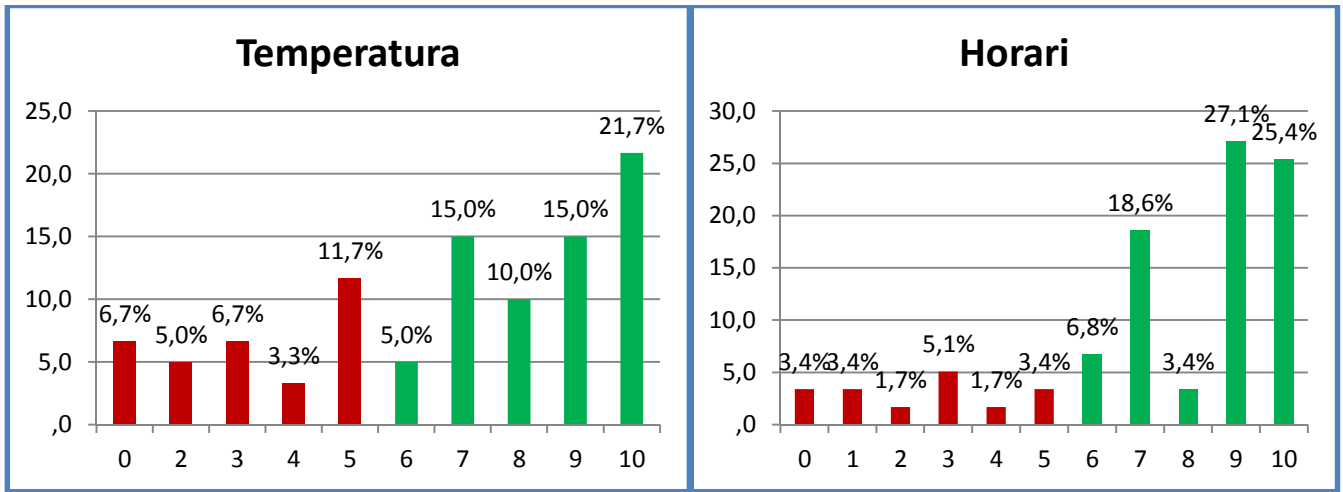


■ 0-20 ■ 21-30 ■ 31-40 ■ 41-50 ■ 51-60 ■ 61-70 ■ 71-80 ■ 81-90 ■ 91-100 ■ Més de 100 ■ NS/NC



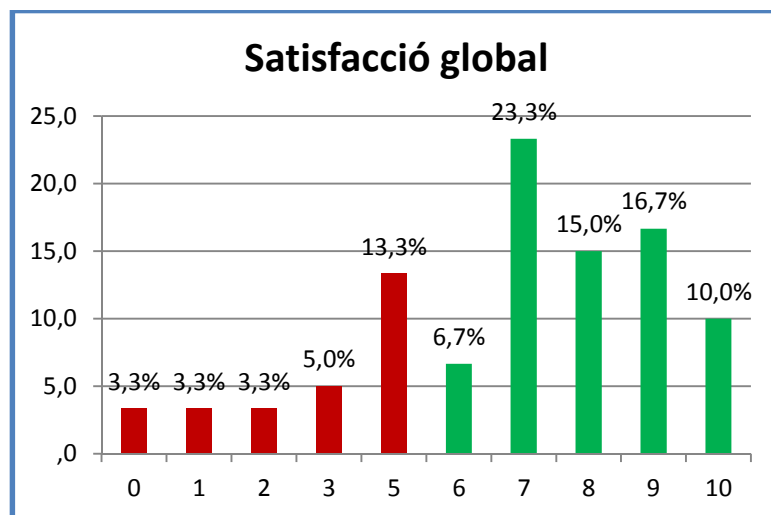
<=5	33,3%
>=6	66,7%

<=5	18,3%
>=6	81,7%



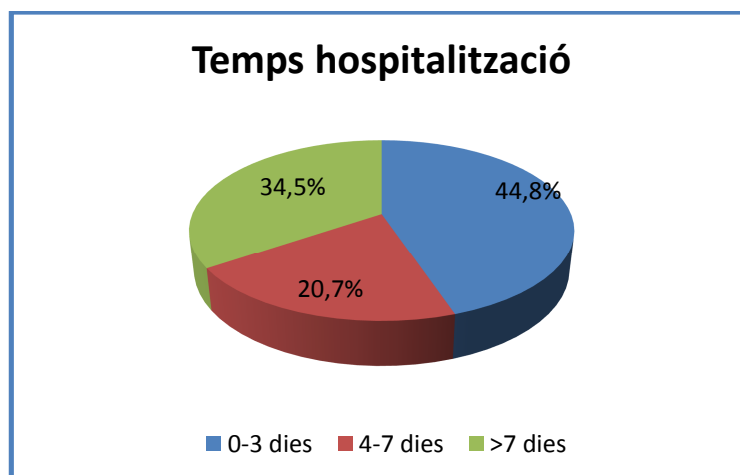
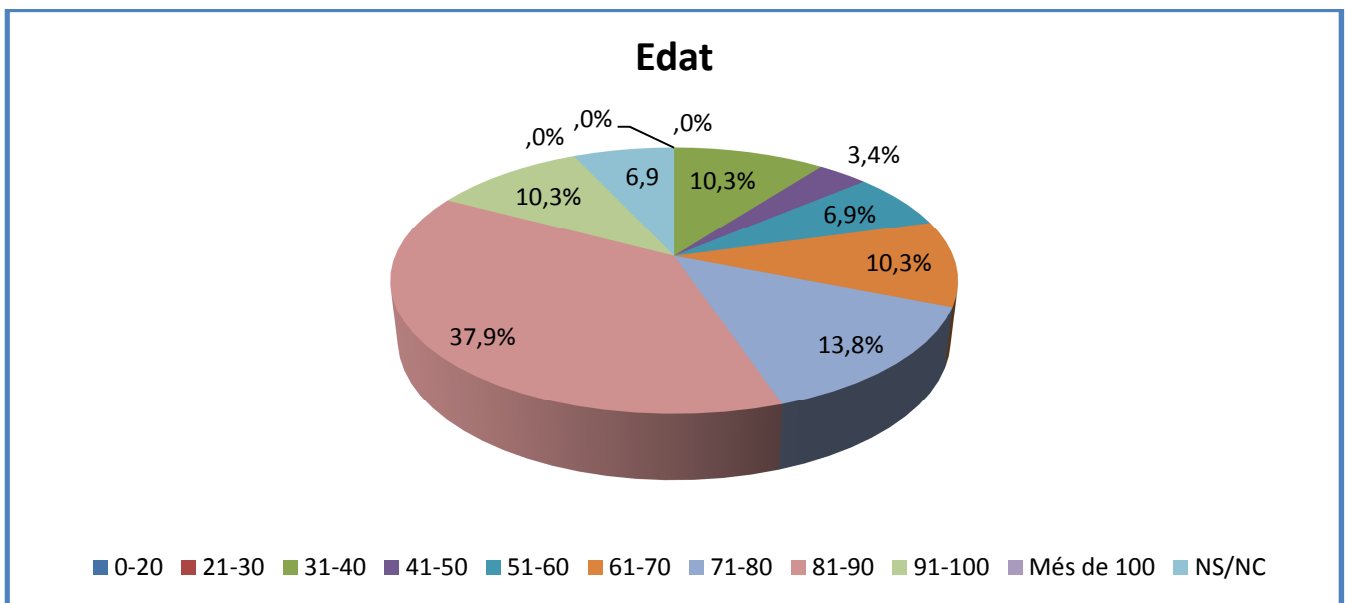
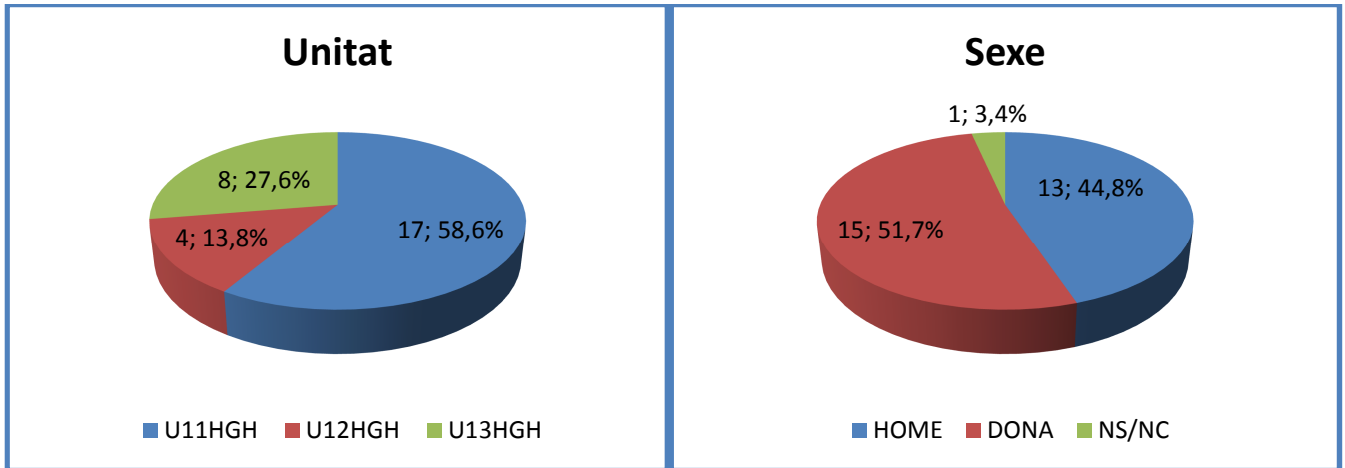
<=5	33,3%
>=6	66,7%

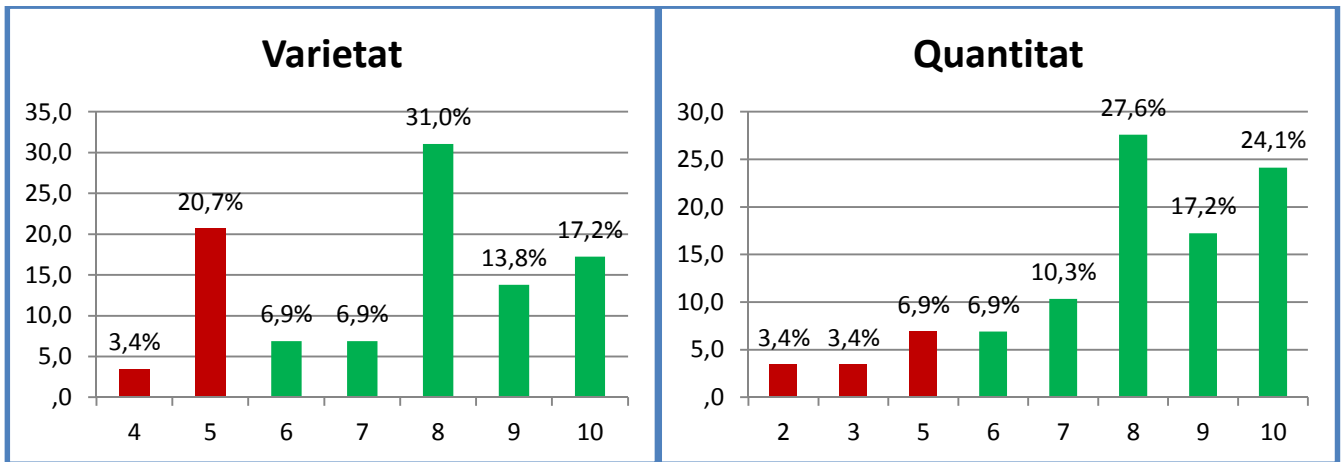
<=5	18,6%
>=6	81,4%



<=5	28,3%
>=6	71,7%

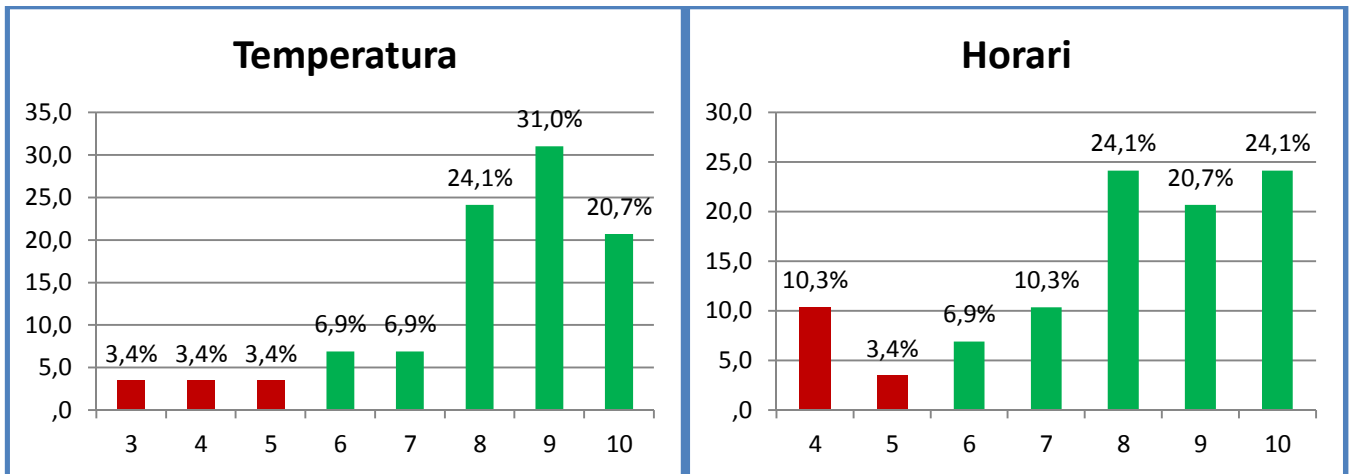
4. RESULTATS ENQUESTA SATISFACCIÓ CUINA L'HOSPITALET: HOSPITAL AGUTS





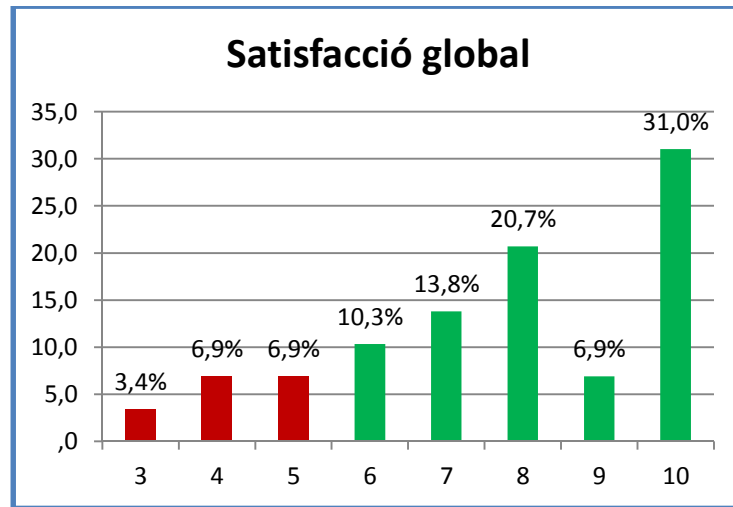
<=5	24,1%
>=6	75,9%

<=5	13,8%
>=6	86,2%



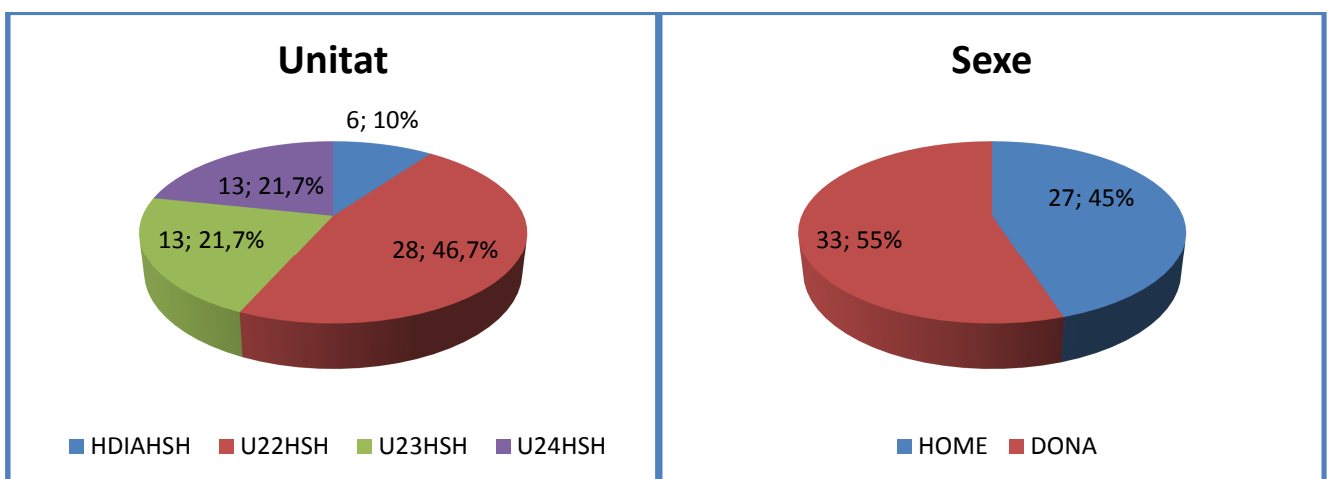
<=5	10,3%
>=6	89,7%

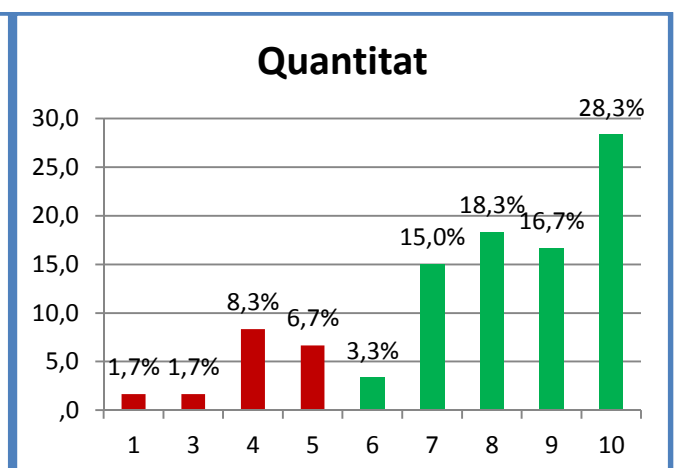
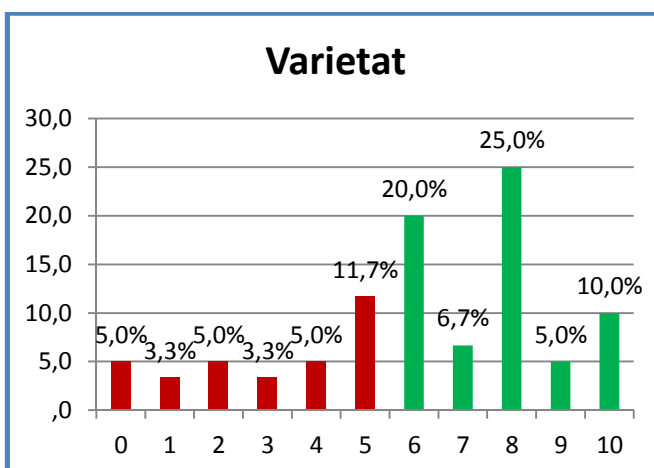
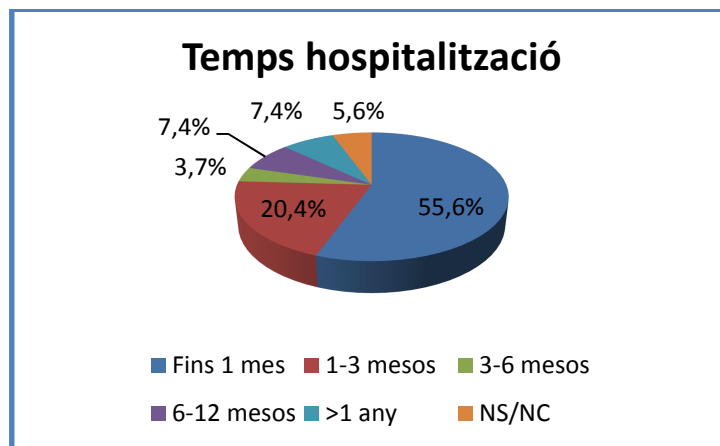
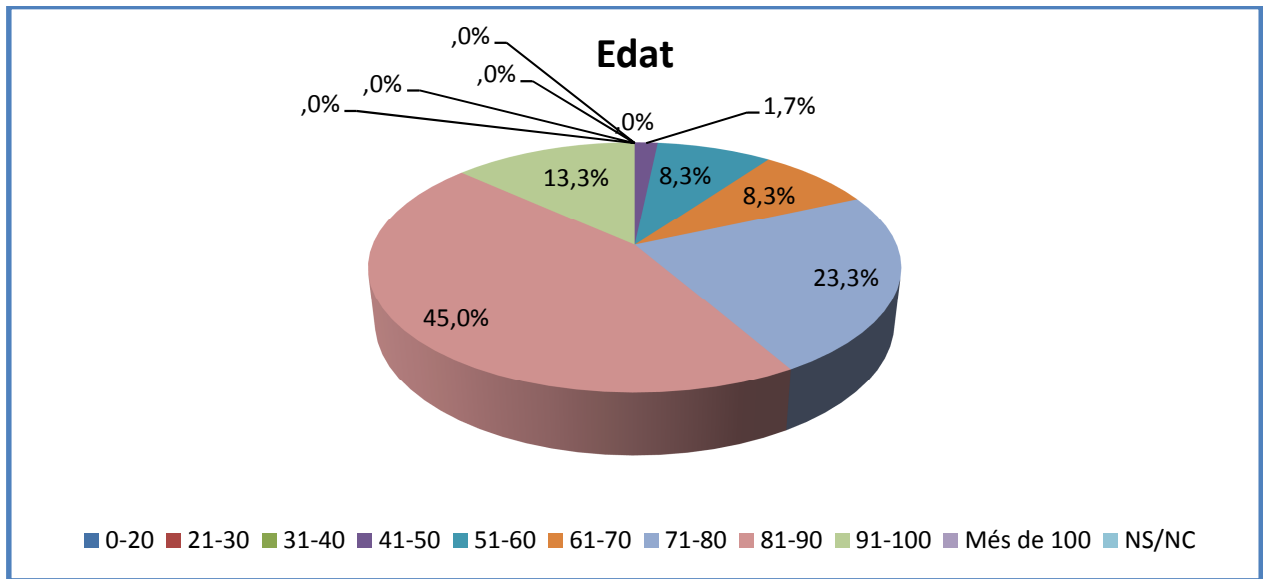
<=5	13,8%
>=6	86,2%



<=5	17,2%
>=6	82,8%

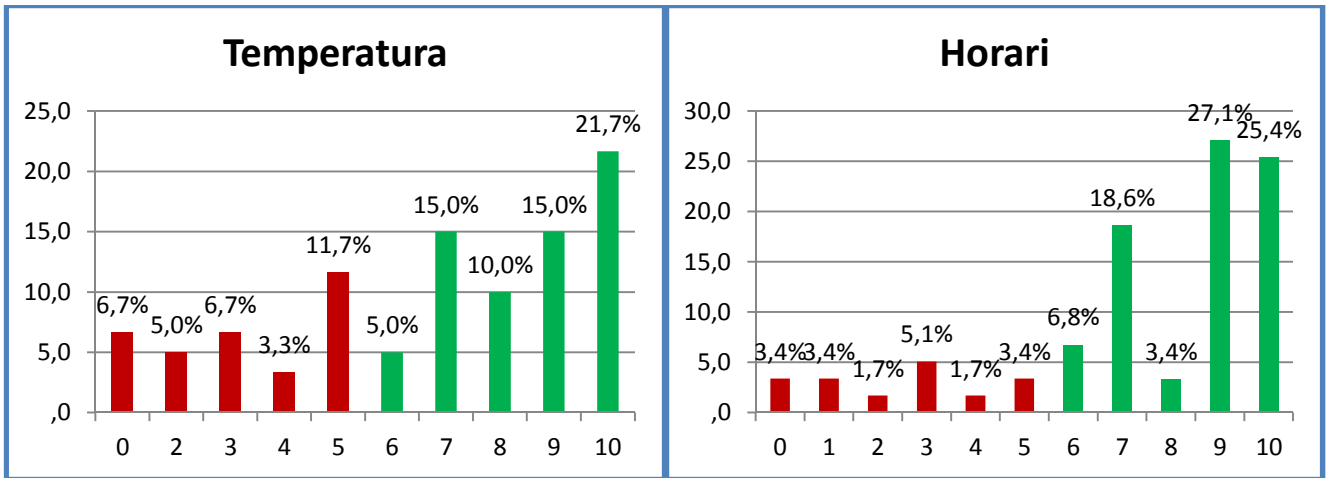
5. RESULTATS ENQUESTA SATISFACCIÓ CUINA L'HOSPITALET: SOCIOSANITARI





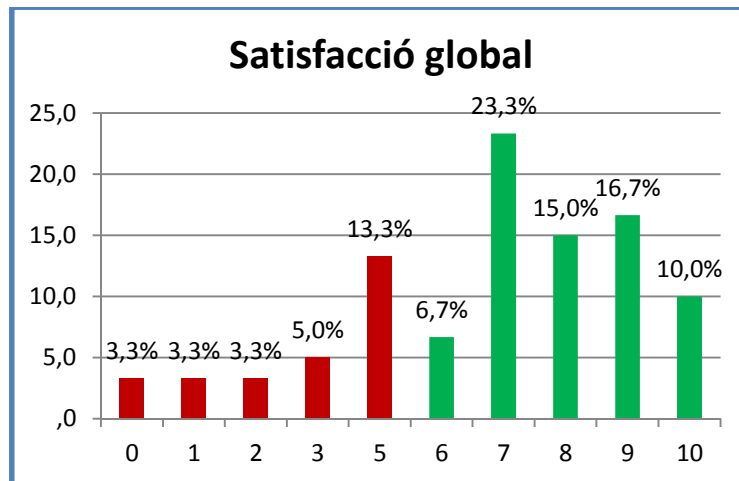
<=5	33,3%
>=6	66,7%

<=5	18,3%
>=6	81,7%



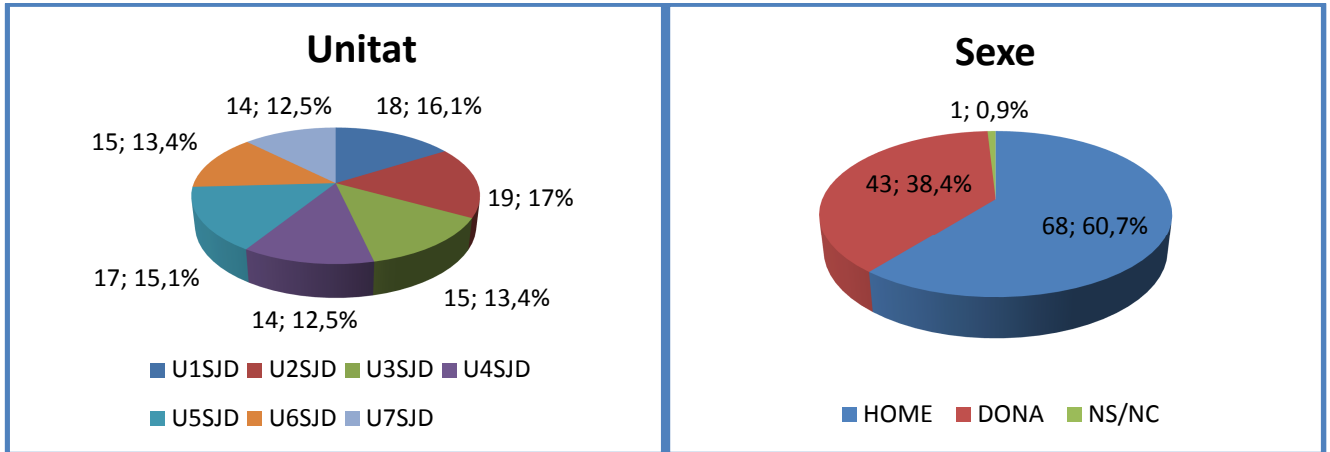
<=5	33,3%
>=6	66,7%

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

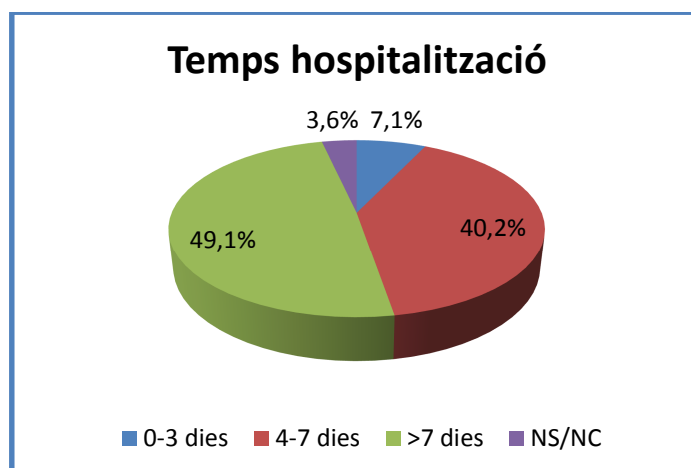
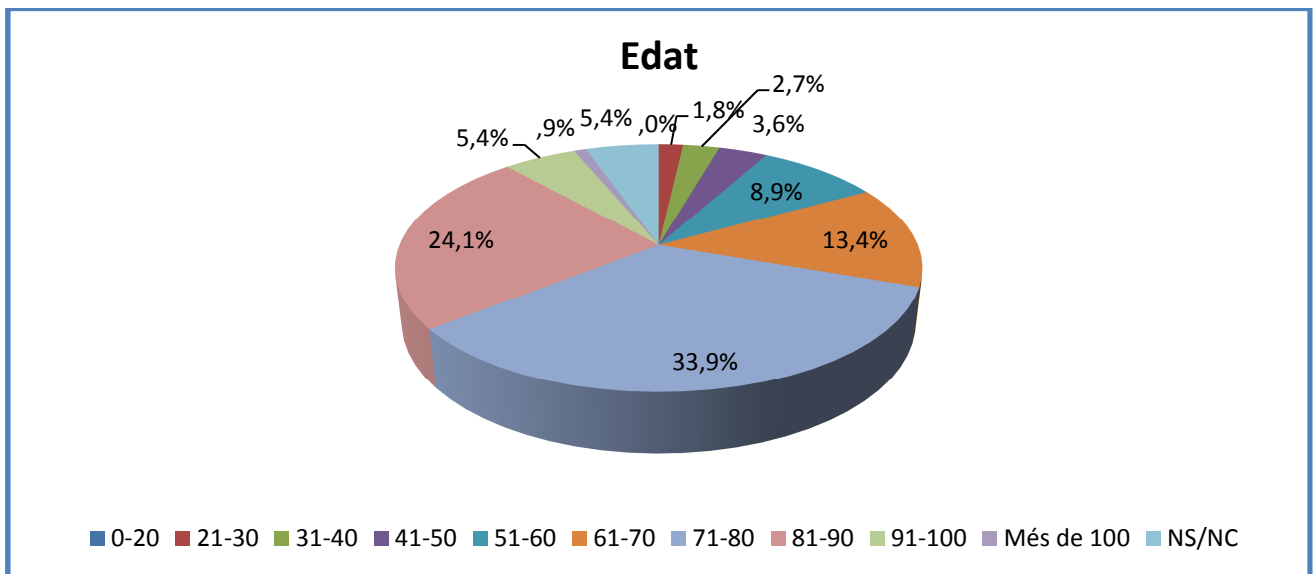


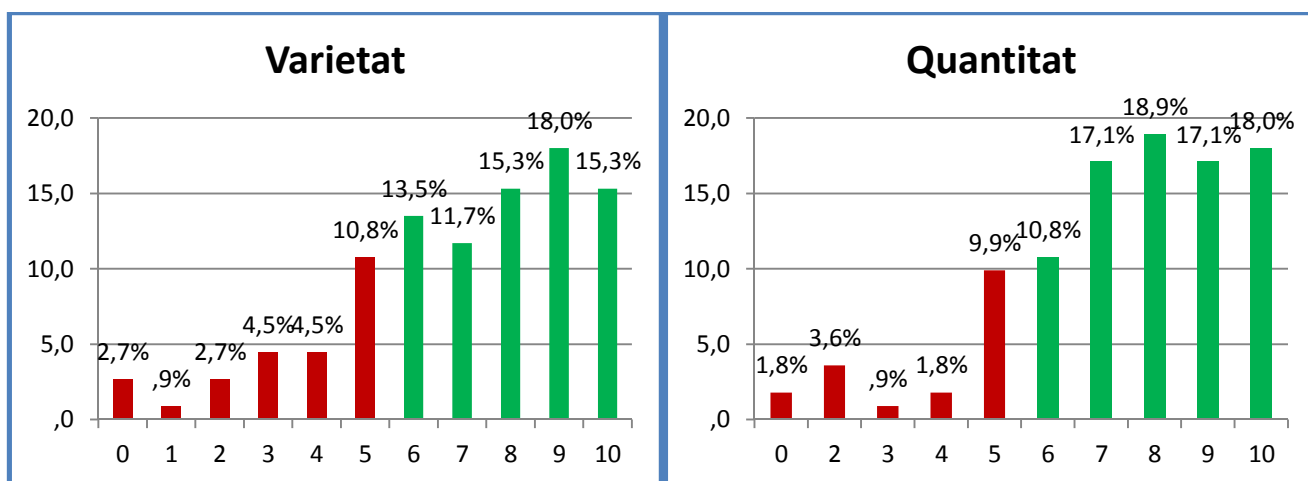
<=5	28,3%
>=6	71,7%

6. RESULTATS ENQUESTA SATISFACCIÓ CUINA SANT JOAN DESPÍ



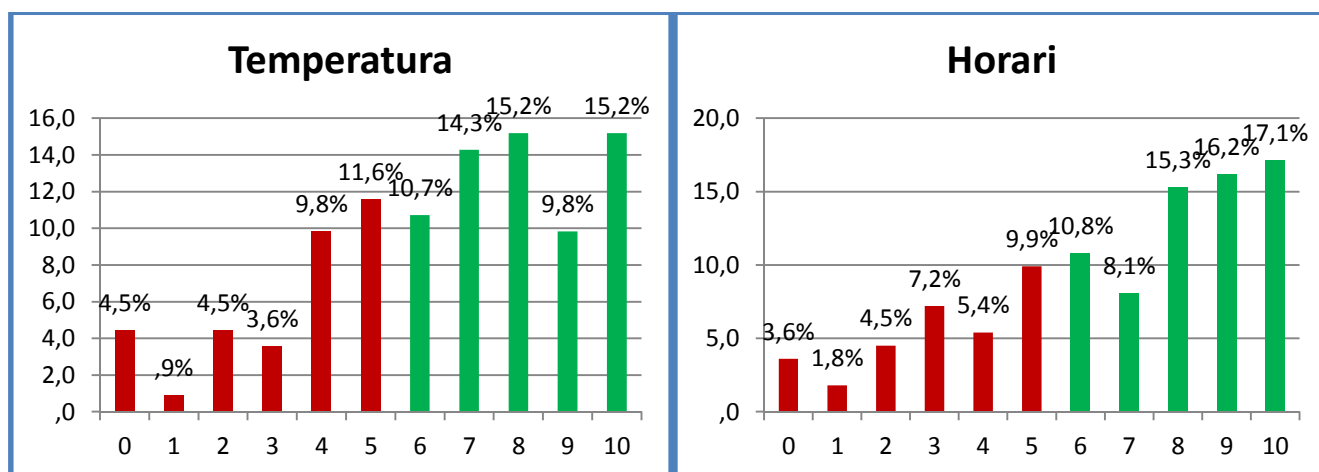
*Unitat 9 tancada i Unitat 10 no es van repartir les enquestes





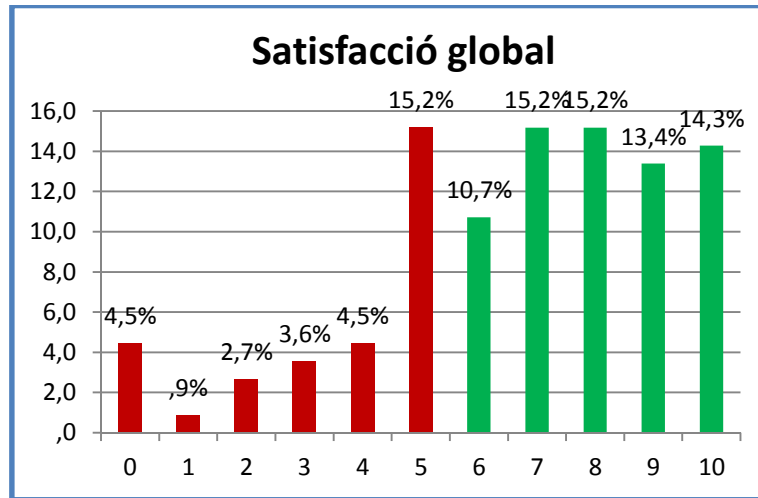
<=5	26,1%
>=6	73,9%

<=5	18,0%
>=6	82,0%



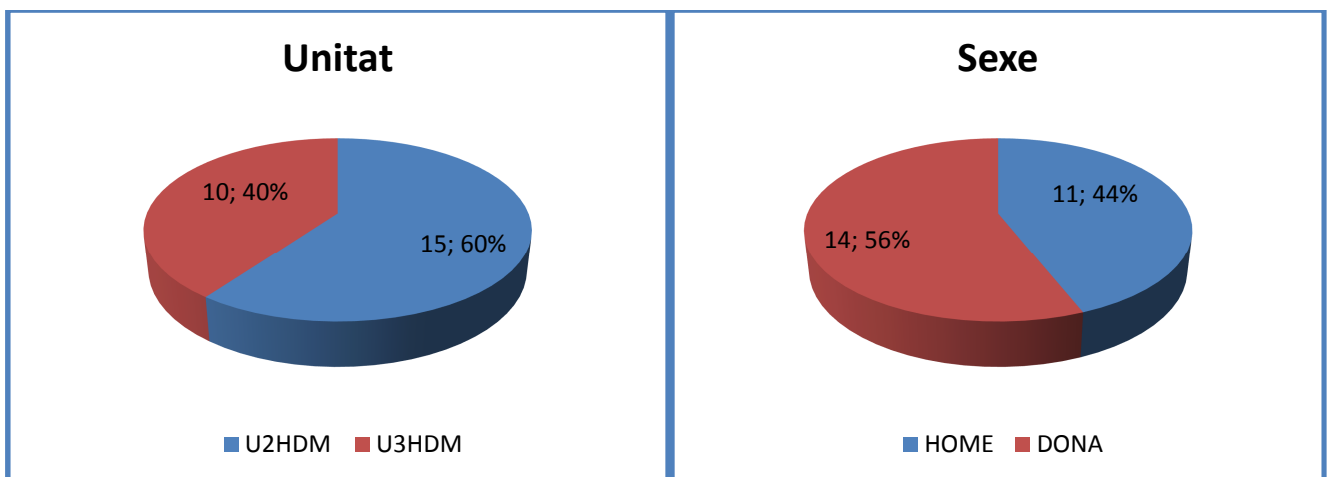
<=5	34,8%
>=6	65,2%

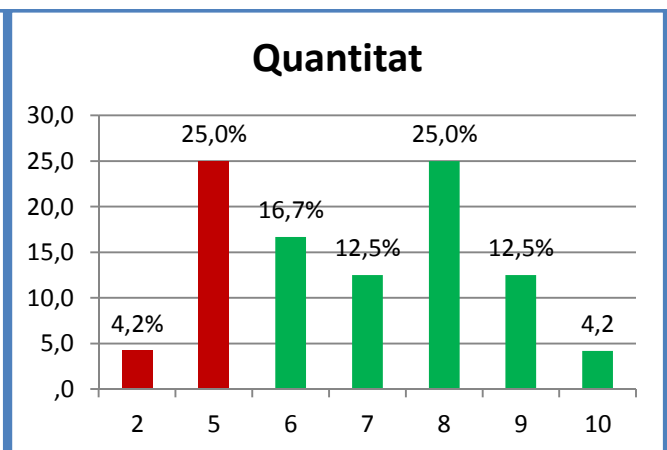
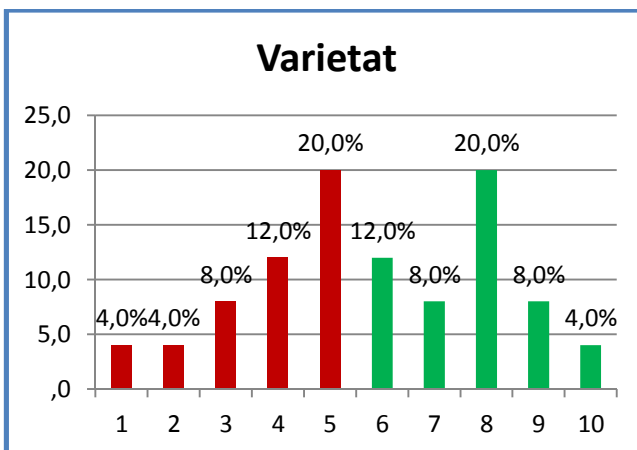
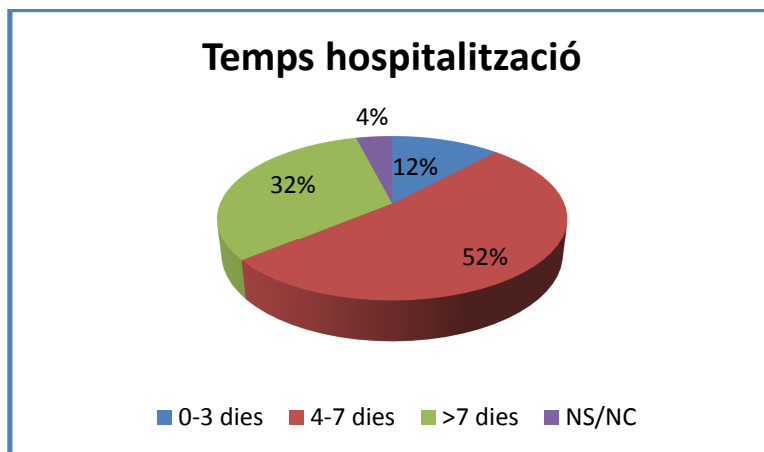
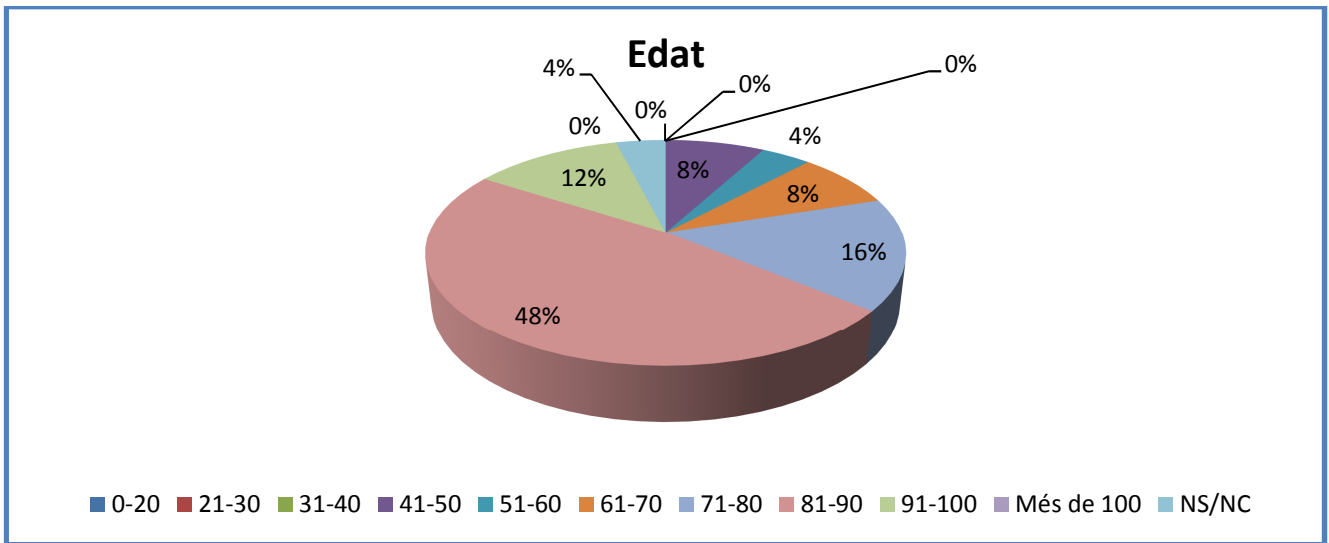
<=5	32,4%
>=6	67,6%



<=5	31,3%
>=6	68,8%

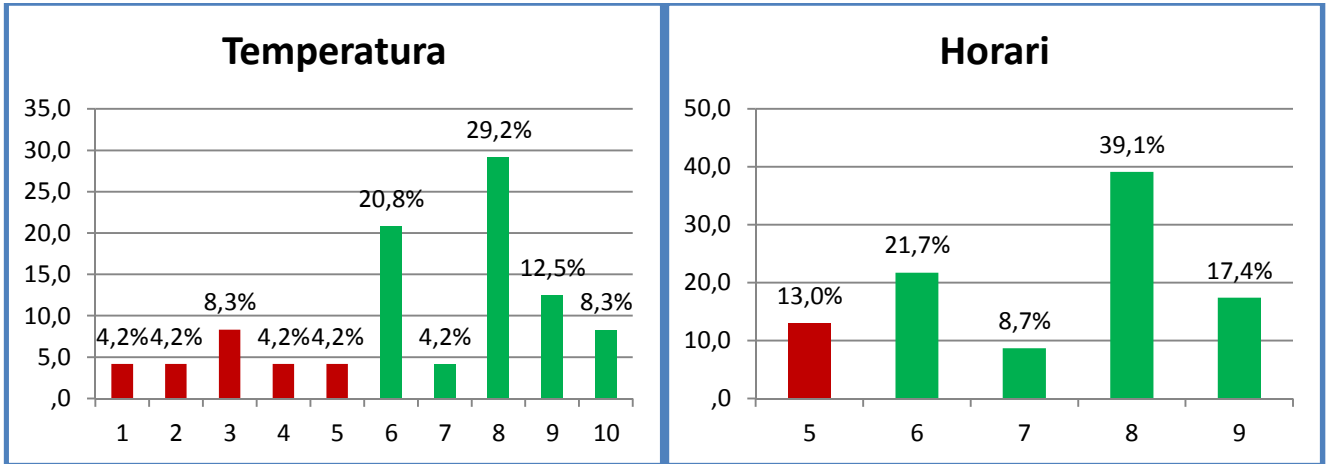
7. RESULTATS ENQUESTA SATISFACCIÓ CUINA HOSPITAL DOS DE MAIG





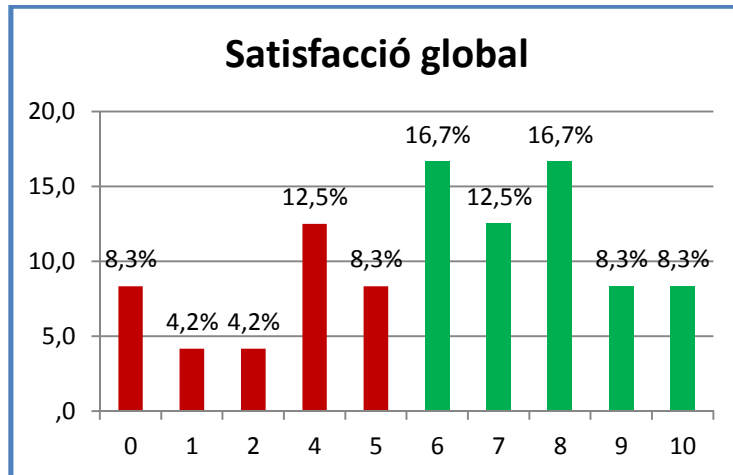
<=5	48,0%
>=6	52,0%

<=5	29,2%
>=6	70,8%



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

<=5	13,0%
>=6	87,0%



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

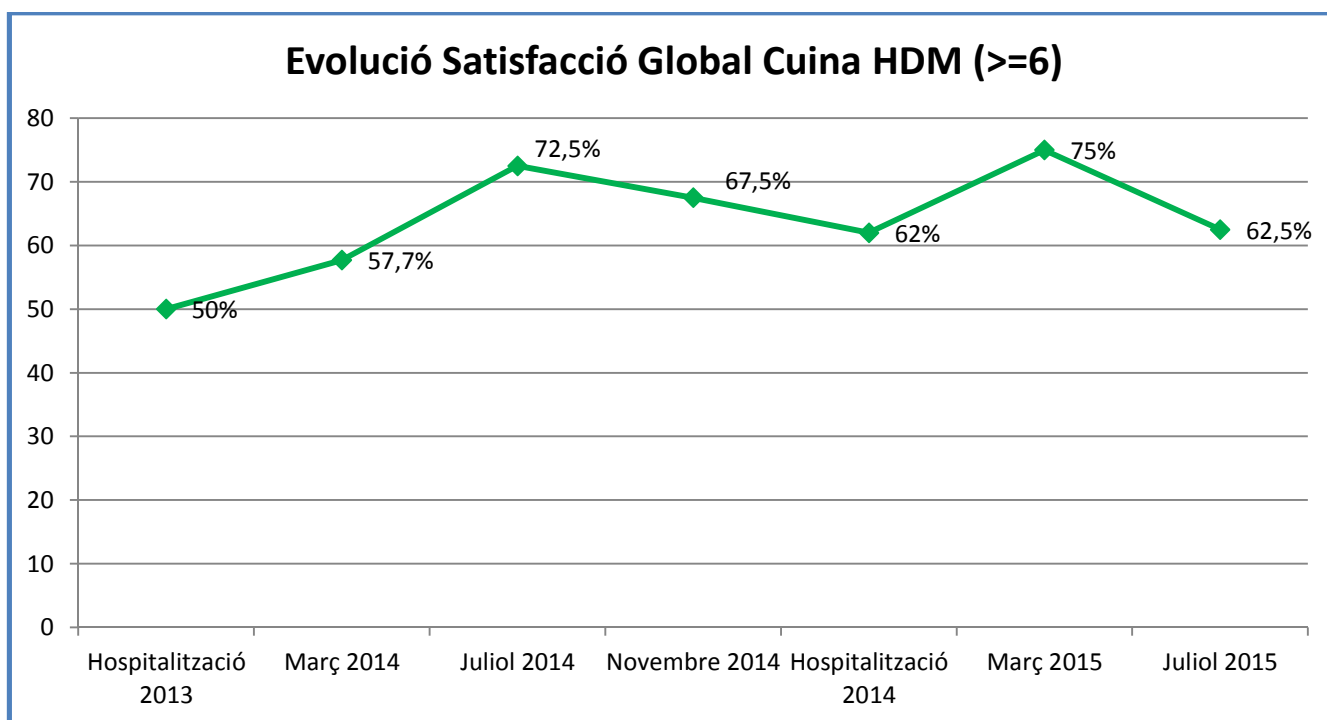
8.EVOLUCIÓ SATISFACCIÓ CUINA

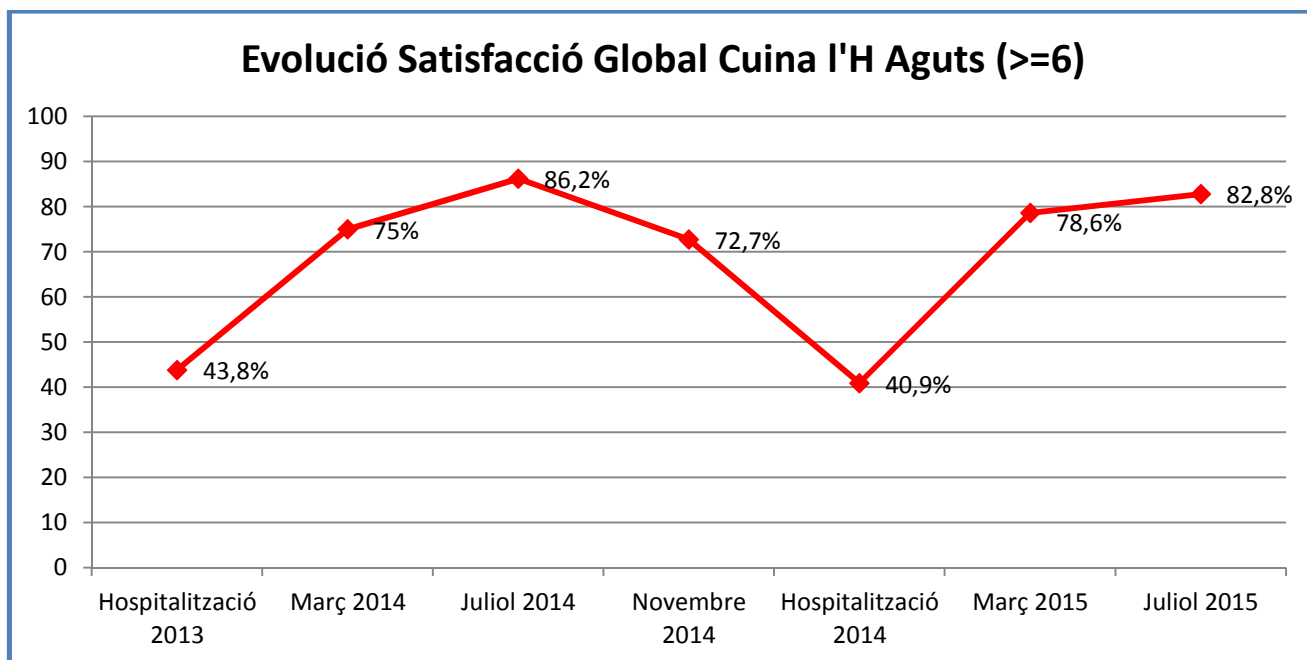
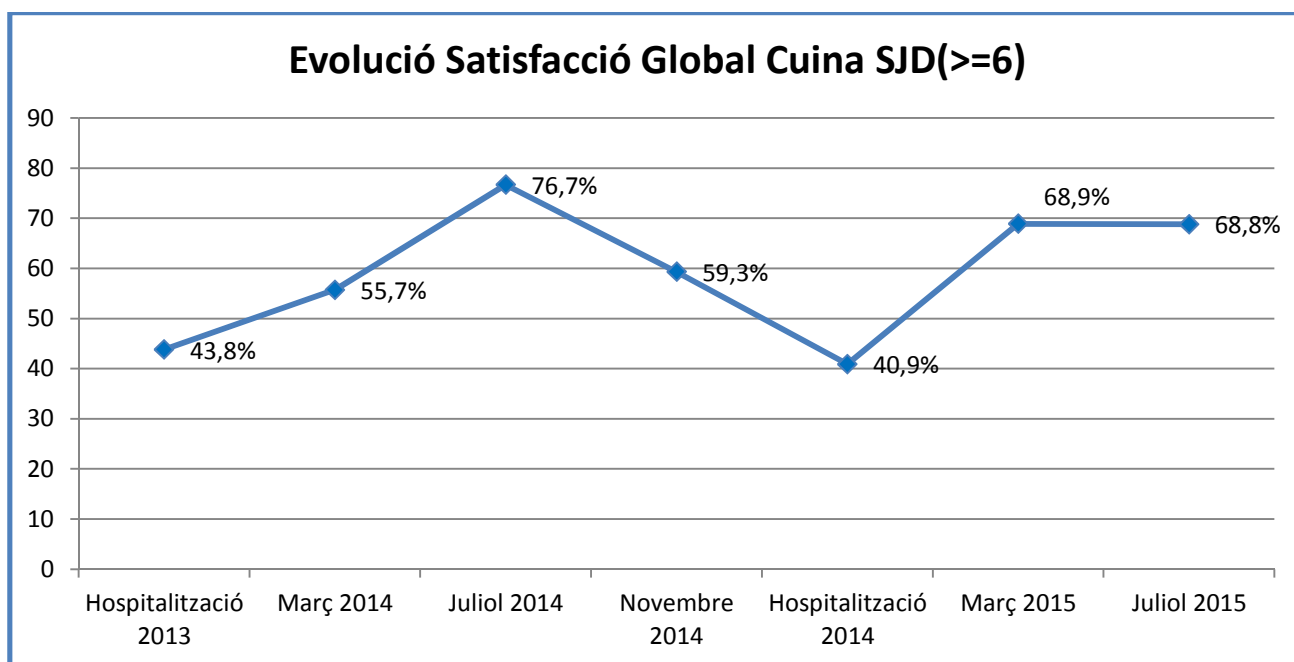
En aquest apartat es presenta l'evolució del percentatge ≥ 6 de la pregunta de satisfacció global amb el menjar.

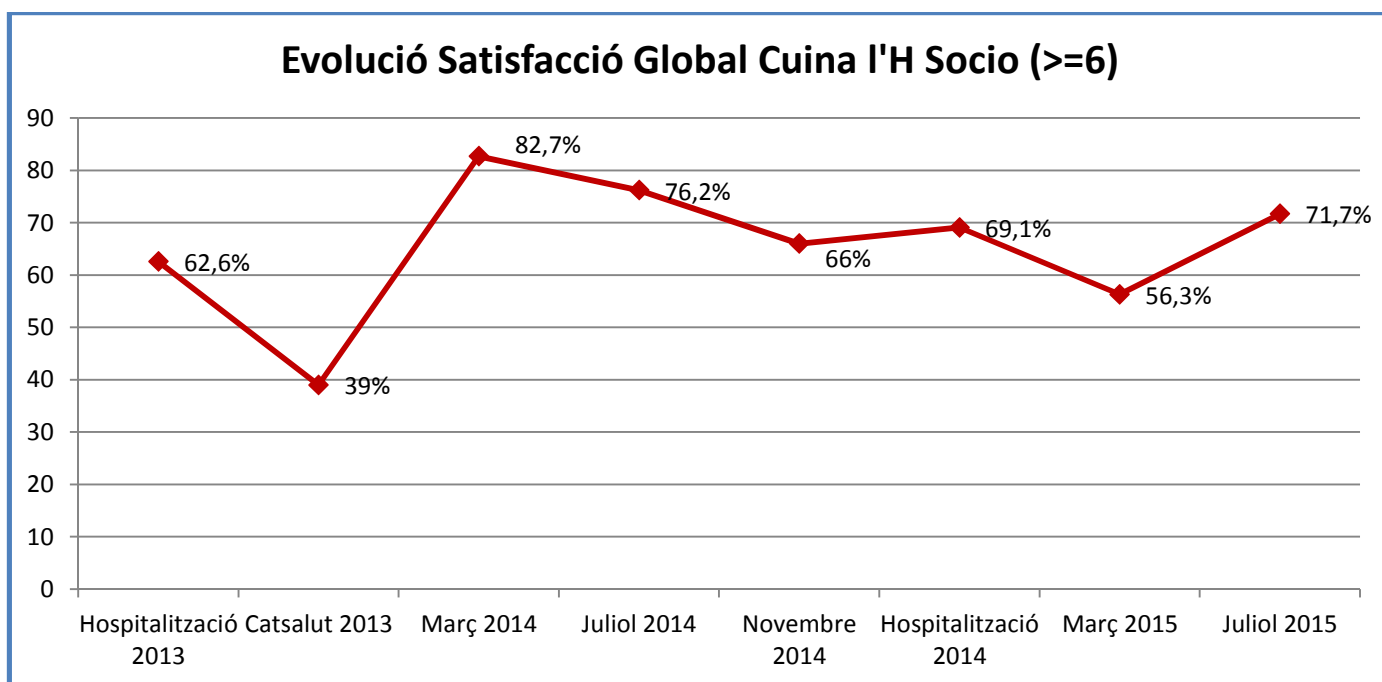
S'ha afegit la dada de satisfacció global actual (juliol 2015) als resultats dels talls de 2014, al resultat de la pregunta respecte a la satisfacció amb el menjar de les enquestes d'Hospitalització 2013 i 2014 de cada seu/centre, agafant com indicador positiu el percentatge ≥ 6 , i al resultat de març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

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.





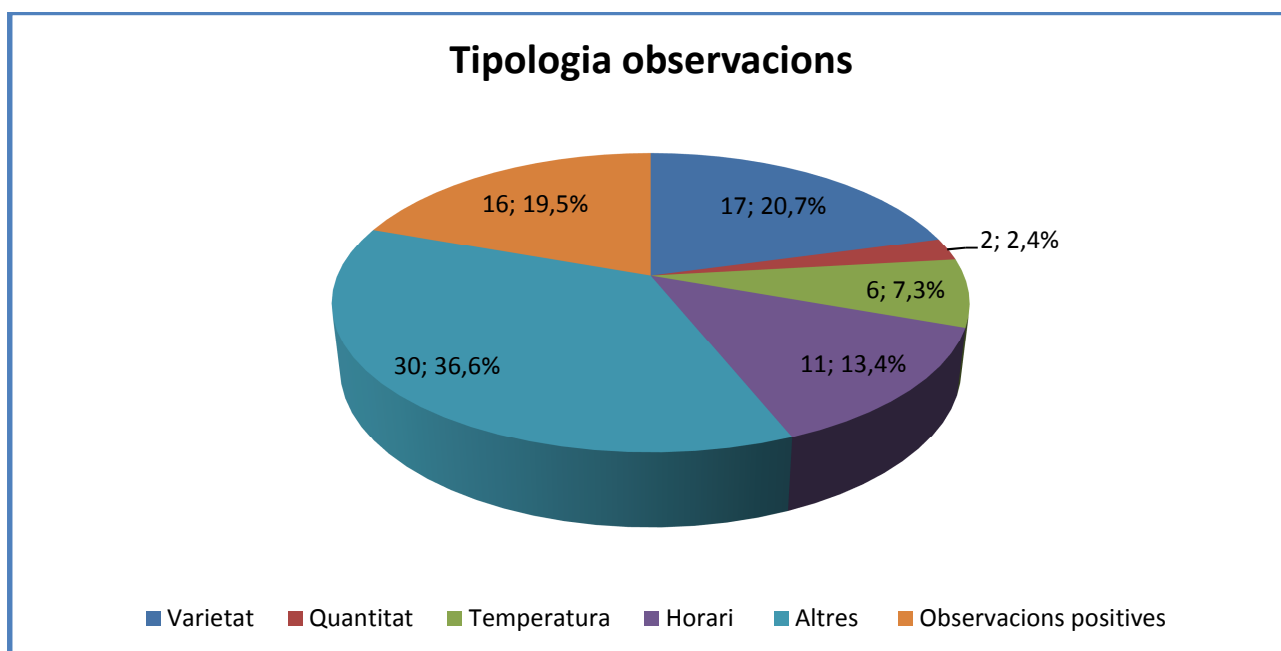


9. OBSERVACIONS EXTRETES ENQUESTA SATISFACCIÓ CUINA

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)

Problema pescado=espinas.
Poca sal.
El pan está casi siempre crudo.
La cena se da muy pronto en relación a las otras comidas. En todo lo demás muy bien. Enhorabuena.
No, estoy a gusto y conforme con todo. Las enfermeras estupendas todas.
Todo está bien.
Si puede ser la comida más caliente.
Todo bien.

L'Hospitalet (socio-sanitari)

El pescado se repite mucho y la tortilla también.
El pescado no se puede comer.
Ponen poca carne.
S'agairia que l'esmorzar es servís una mica més d'hora.

Le falta sal y los yogures están muy dulces.
Poner más legumbre en potaje y pescado mejor.
Manca personal.
Menos zanahoria y calabacín, hay en todas las comidas casi.
La hamburguesa es muy dura, podría ser pechuga, muslo de pollo o res. Y que tenga más variedad de ensalada, sopa o cremas. Muchas gracias.
Sustituir la carne conglomerada por piezas de carne entera (pechugas, muslos de pollo y/o filetes de cerdo/ternera). El pescado cocinado de otra manera porque en general a nadie le gusta (merluza). Más legumbres, en ensalada o en cazuela.
Ponen demasiada.
Patatas mejor cocidas y macarrones. Hamburguesas mejor cocinadas y arroces también.
Las patatas mejor cocidas, los macarrones más cocidos, menos tortilla y pescado. La comida suele llegar fría.
Tener un poco de voluntad.
Horario tarde, más pronto.
La pescada hervida está mal.
Posar una mica de fruita.
Mayor variedad en la comida y sobretodo en los postres. Cada dos días aproximadamente vuelve a tener el mismo menú. Deberían traer agua con las comidas, es lo más lógico.
Les safates del menjar estan poc presentables, necessiten renovació. L'esmorzar massa tard.
La comida llega fría, las cosas están sin cocinar o quemadas, se repiten comidas en la misma semana.

Sant Joan Despí

Todo estupendo, muy bueno. El servicio muy bueno.
Un poco más de fruta del tiempo.
Considero que tendrían que poner más variedad de comida.
Que sea más variado y mejor hecho.
Que sea más variado y mejor hecho.
Tanto la comida como el servicio de enfermería se merece un 10 o más.
De momento bien, todo el personal muy atentos y muy buena gente. Estamos orgullosos del trato que nos hacen.
El triturado que no sea tan espeso.
El pa és millorable, envasat en plàstic queda molt gomós.
La cena la traen muy pronto. El desayuno varía los horarios, no lo traen a la misma hora.
Por favor, poner más fruta fresca y más caliente la comida.
El horario de la cena no es normal y la entrega de comprimidos para dormir que los dan a las 12 de la noche tampoco.

Para cenar un poco más de variedad.
Algún día me han traído un papel para elegir menú del día siguiente. Y eso estaba muy bien.
Demasiada cantidad.
Pasan una hoja de menú y luego traen lo que quieren !Lamentable!
Estoy satisfecho, incluso cuando algo no me gusta (sandía) me lo han cambiado. Estoy agradecido.
A veces viene fría.
L'hora d'esmorzar sempre és molt tard. Si es pot menjar oli una mica per amanir o amb el pa seria molt bo quan estàs malalt.
Horario muy temprano de cena.
La comida está fría y sosa y se come y cena demasiado temprano.
Estoy muy satisfecho.
Hoy aprobado con un 10.
El jamón dulce demasiado gordo y salado.
Hauria d'haver més fruita fresca.
Mejorar la calidad de los alimentos, sobretodo la cena.
Moltes hores entre el sopar i l'esmorzar. Pa massa dur. No hi ha aigua.
Está todo bien.
Passen moltes hores entre el sopar i l'esmorzar.

Dos de Maig

De momento lo he encontrado bueno y variado, me ha gustado.
Muy bien y bien la trituración.
Poca fruta natural.
Yo trabajé hace años en Coemco como encargada de operaciones y en mi época esto que es un desastre (no por la calidad) por la manera de poca preocupación de cocina, no ocurría. Los supervisores tenían un control de verdad de las cocinas.
Un poquito de sal.
Todo está muy bien.
Comida sencilla pero mejor cocinada. ¿Cómo es posible que unas simples lentejas no sean comestibles y unas papas riojanas estén crudas...?
Es malísima, una vergüenza, mal cocinado y mala calidad, que cambien de proveedor y de cocinero.
Intentar millorar la qualitat del menjar.
Al ser triturada s'agraeix que en les postres duguin poma al forn de tant en tant per variar de les fruites envasades.

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 112 a Sant Joan Despí (SJD)-49,6%-, 89 a l'Hospitalet (l'H)-39,4%- i 25 a l'Hospital Dos de Maig (HDM)-11,1%-.

El **perfil dels pacients** enquestats ha estat: 166 ingressats a aguts -73,5%- i 60 usuaris del sociosanitari -26,5%-.

Respecte a l'**edat**, en general han predominat els pacients de la franja de 81-90 anys (34,1%); en el sociosanitari de l'H amb un 45%, a l'HDM amb un 48% i a l'H (aguts) amb un 37,9%. A SJD ha predominat la franja de 71-80 anys amb un 33,9 %

En general els enquestats han estat un 52,7% **homes** i un 46,5% **dones**. Un 0,9% dels enquestats no han respòs aquest ítem.

En quant als **pacients hospitalitzats** en l'àmbit d'aguts el 44% deien estar ingressats més de 7 dies i al sociosanitari el 55,6% 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 66,7%, més elevada a l'àmbit d'aguts de l'H (75,9%) i inferior a l'HDM (52,0%).

Respecte a la **quantitat**, la satisfacció positiva global (6 a 10) ha estat del 81,7%. A l'H (aguts) aquest resultat ha estat superior que en la resta de centres, del 86,2%. Ha estat inferior a l'HDM (70,8%).

La **temperatura** ha millorat respecte el tall de març de 2015, doncs estava en un 55,6% i ara es troba en un 66,7% però tal com va succeir el 2014 semblaria una millora estacional. On apareix un percentatge més alt aquesta vegada és a l'H (aguts) (89,7%) i el més baix a SJD (65,2%).

Pel que fa als **horaris dels àpats** s'observa en general un 81,4% de valoració positiva (6 a 10), arribant aquest aspecte al 87,0% a l'HDM i essent el valor més baix el 67,6% de SJD.

Finalment la **satisfacció global**, que ha estat del 71,7% de valoració positiva (6 a 10), millorant respecte el 68,6% de març de 2015. Aquest aspecte apareix millor valorat a l'H (aguts) amb un 82,8% i pitjor valorat a l'HDM amb un 62,5%.

D'altra banda de les 82 observacions dels usuaris, 16 han estat **agraïments o percepcions positives**.

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

- Incloure aigua en el menú.
- Millorar el peix.
- Millorar el pa.
- El menjar més calent.
- Més fruita fresca.
- El sopar és molt aviat.
- L'esmorzar és molt tard.
- Arrossos, patates, pasta i llegums millor cuinats.
- Safates poc presentables, necessiten renovació (socio sanitari l'H).