

INFORME  
ENQUESTA SATISFACCIÓ CUINA

Opinió del Ciutadà

NOVEMBRE 2015



**Unitat Atenció al Ciutadà**

**Desembre 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.

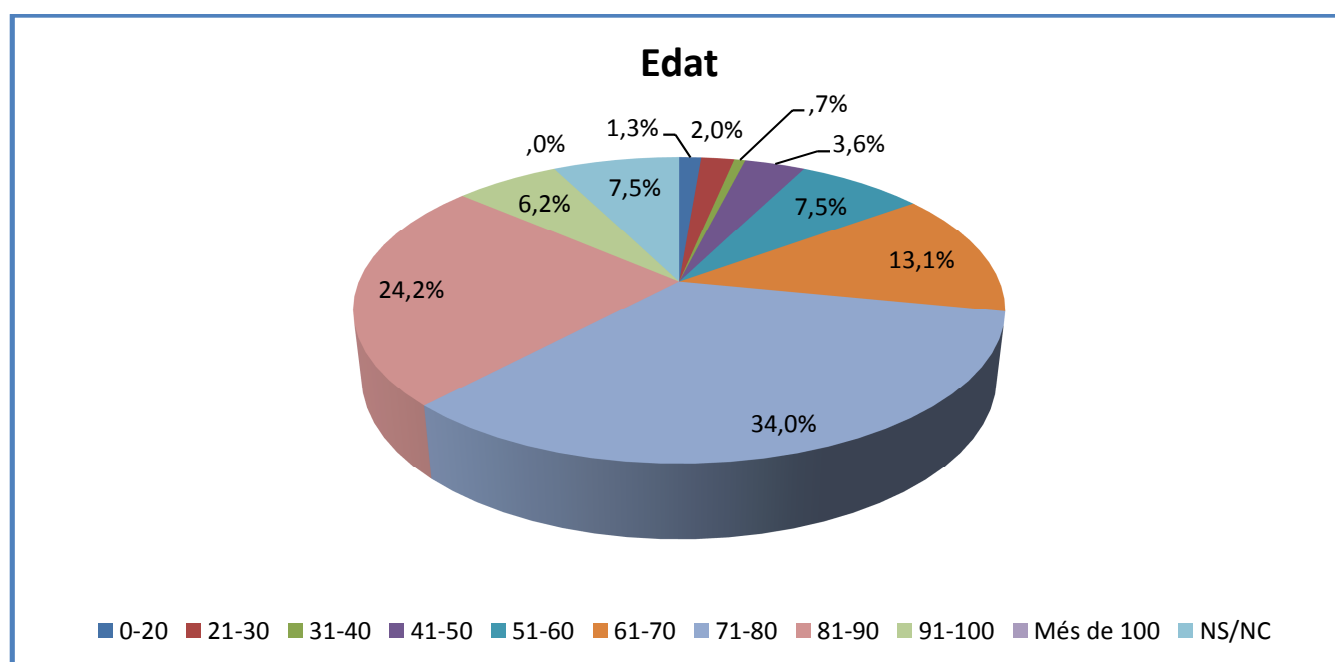
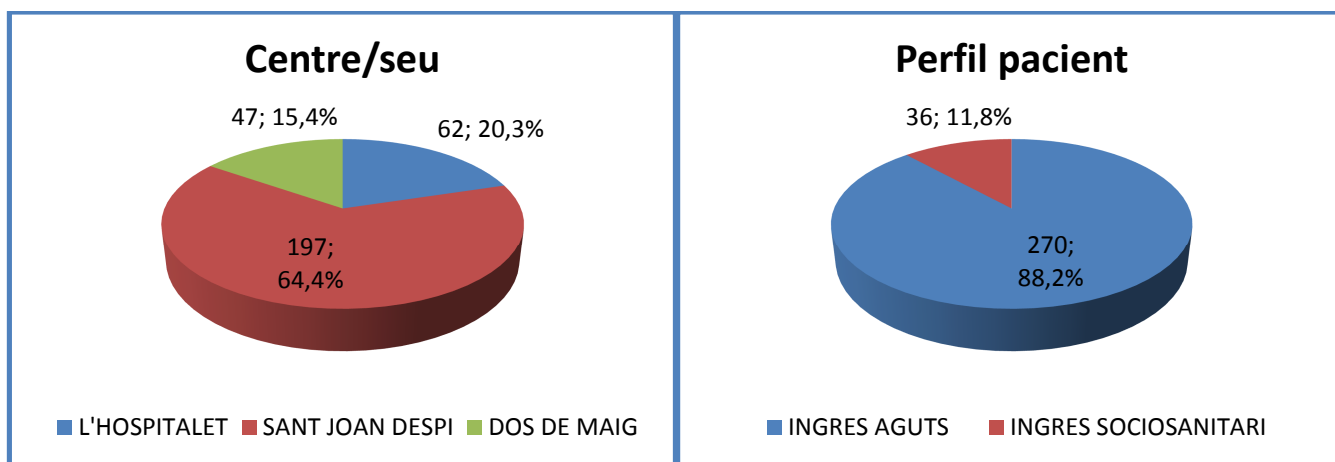
L'objectiu que es planteja des del 2013 és obtenir informació més exhaustiva dels aspectes que poden incidir en la major o menor satisfacció de l'usuari respecte el menjar i disposar d'aquesta informació de manera més continuada per tal de facilitar un seguiment del resultat de les accions de millora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

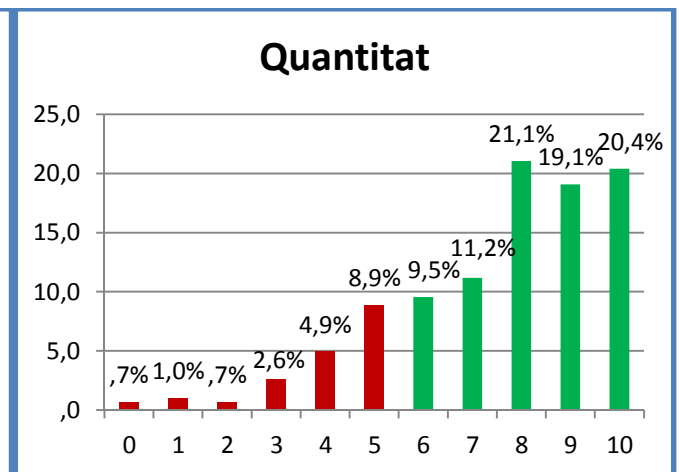
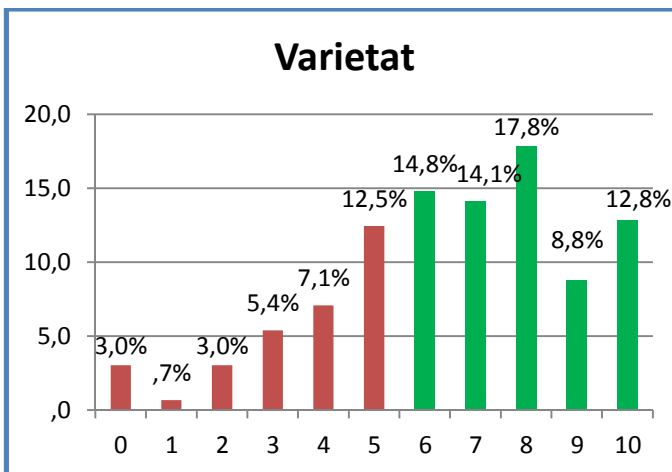
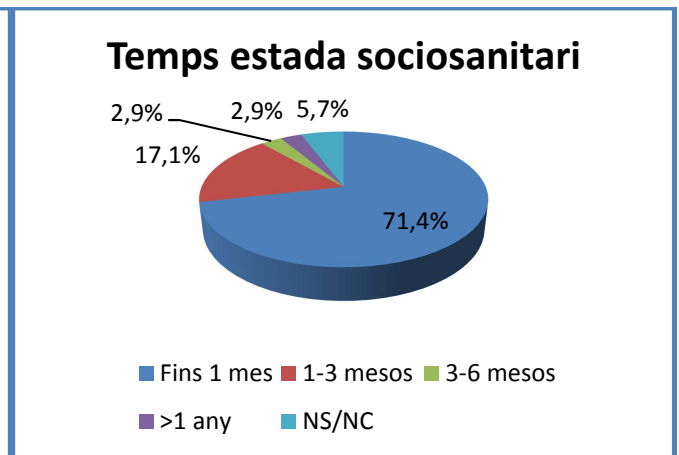
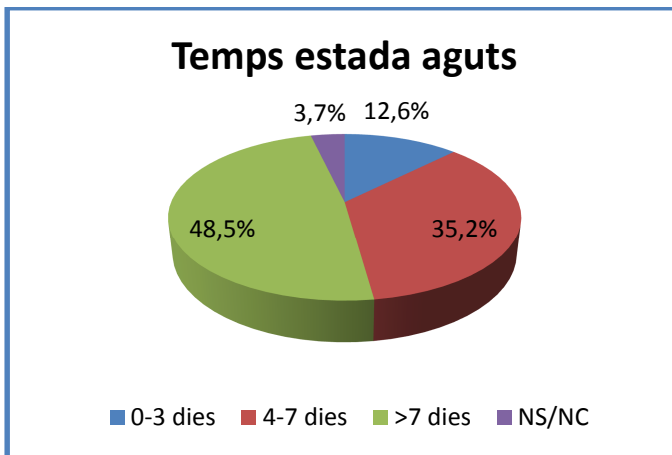
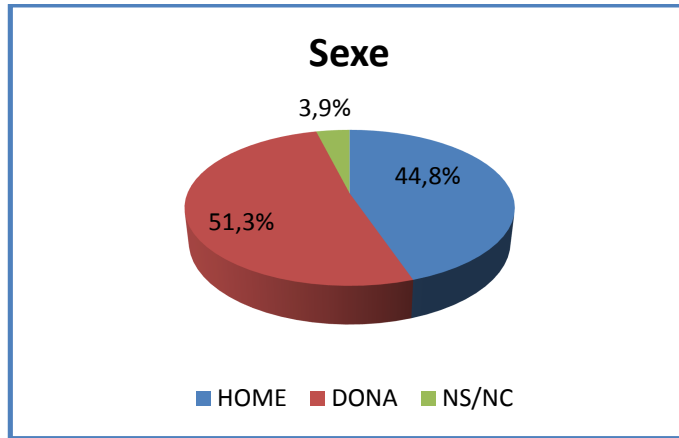
## 2. METODOLOGIA ENQUESTA SATISFACCIÓ CUINA

- **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 16 de novembre.
- **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.

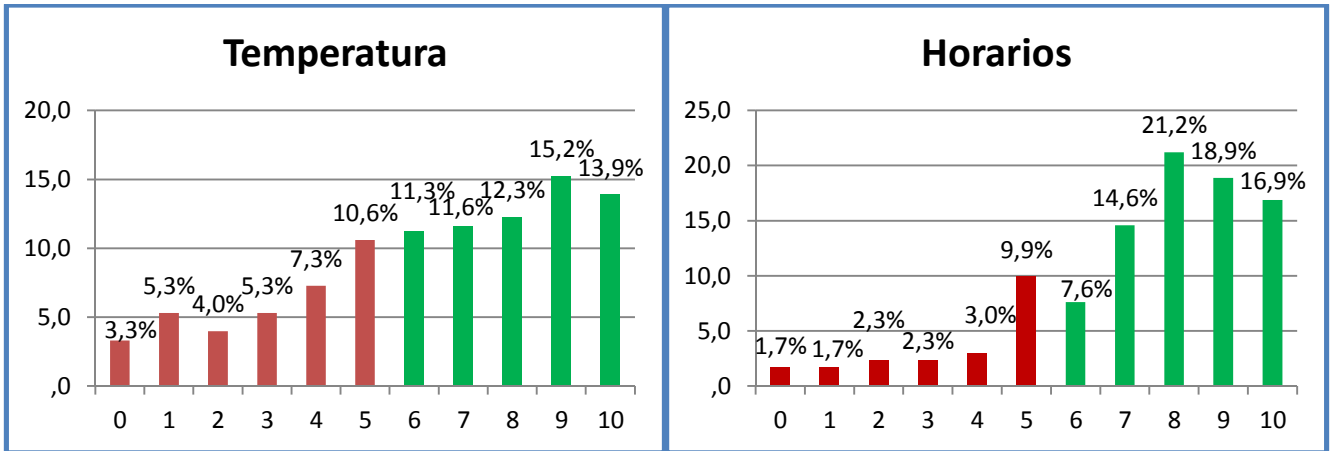
### 3. RESULTATS GLOBAIS ENQUESTA SATISFACCIÓ CUINA





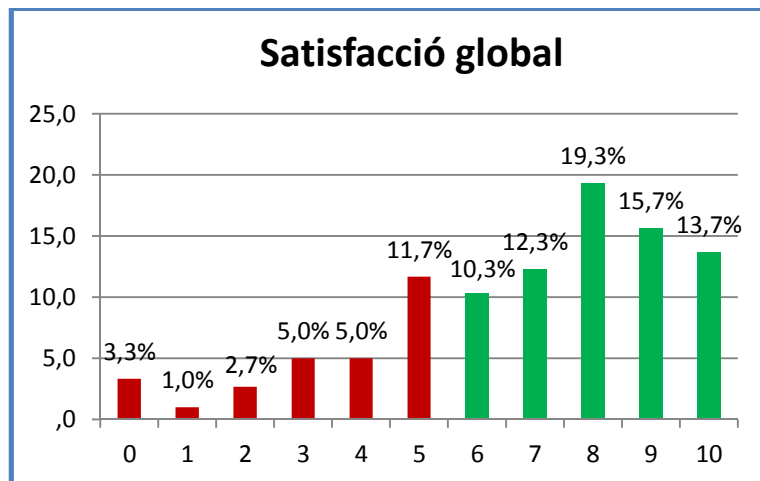
<=5	31,6%
>=6	68,4%

<=5	18,8%
>=6	81,3%



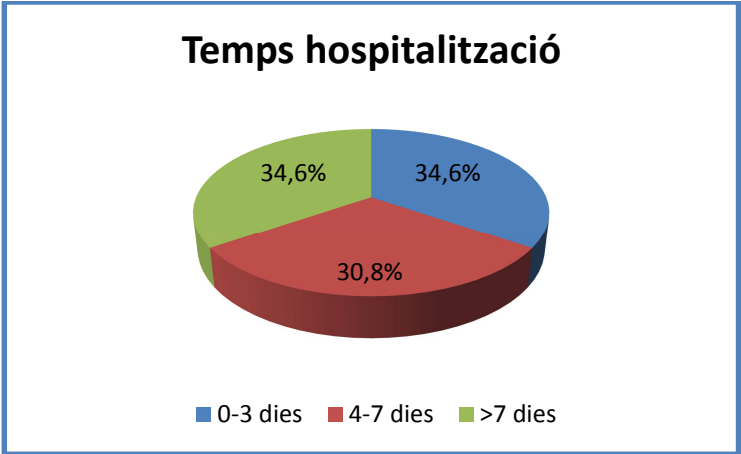
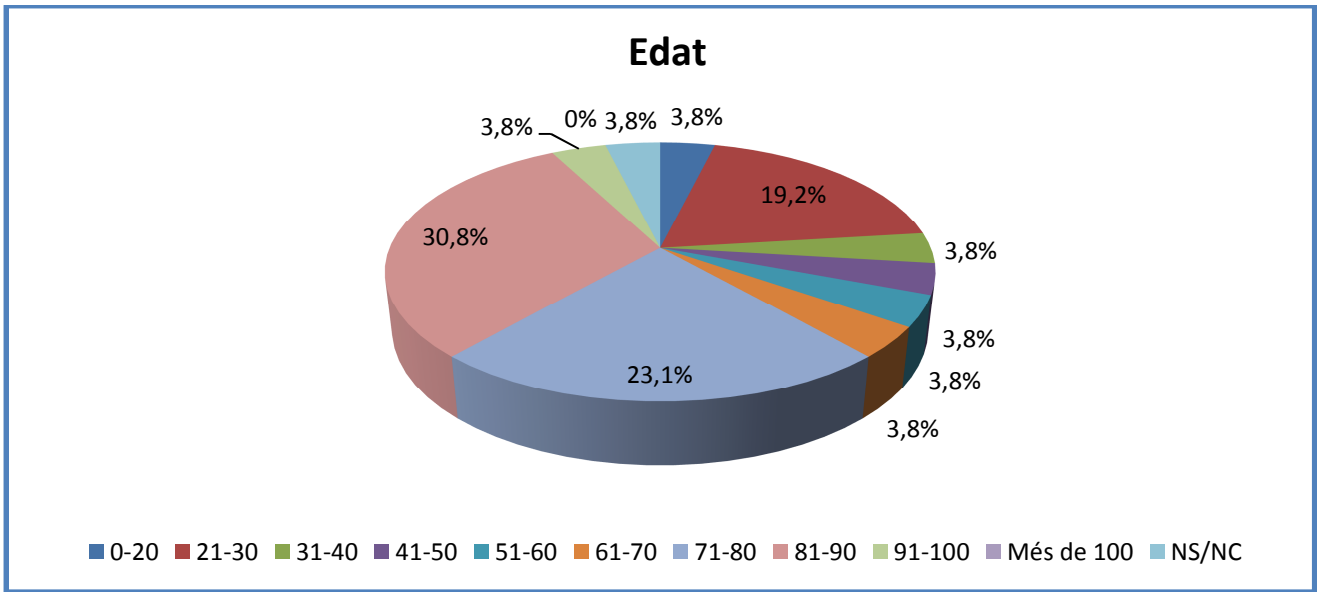
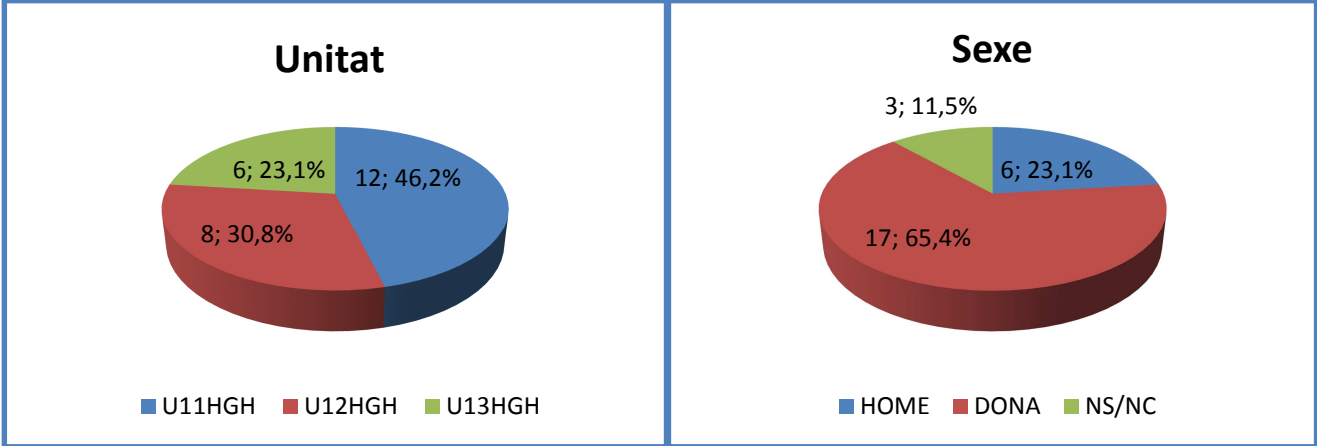
<=5	<b>35,8%</b>
>=6	<b>64,2%</b>

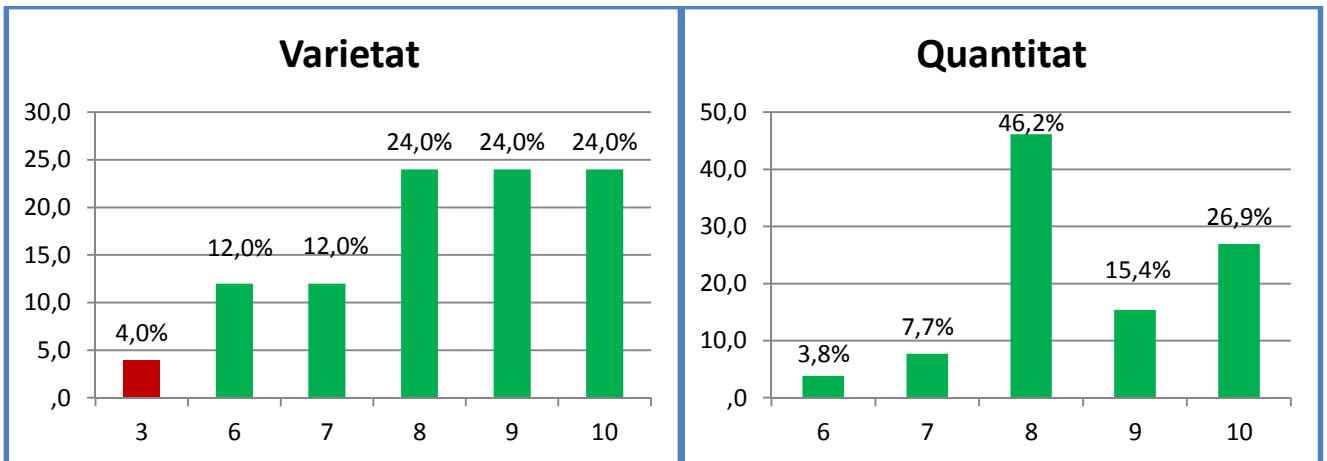
<=5	<b>20,9%</b>
>=6	<b>79,1%</b>



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

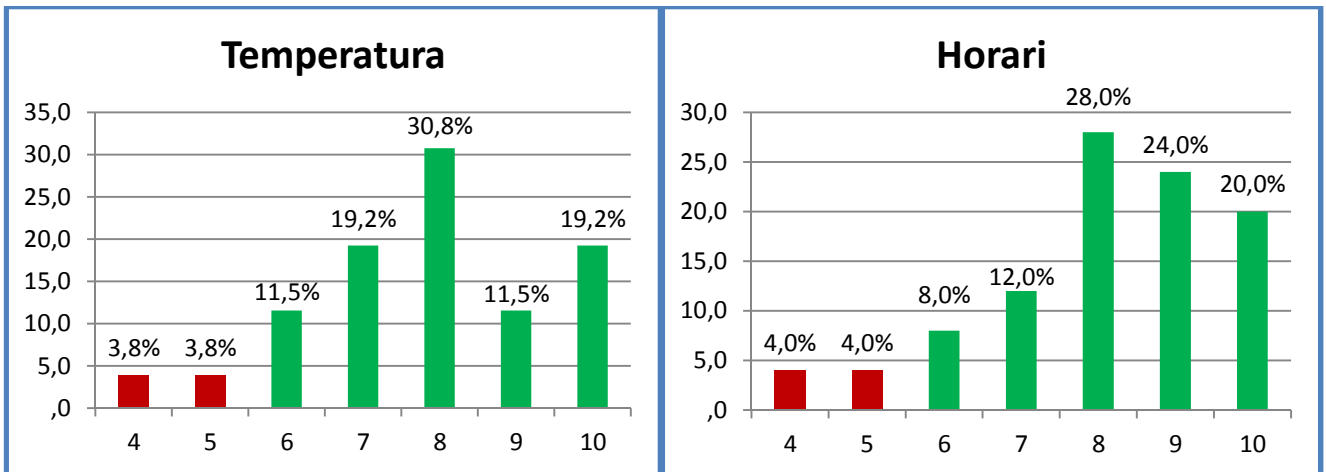
**4. RESULTATS ENQUESTA SATISFACCIÓ CUINA L'HOSPITALET: HOSPITAL AGUTS**





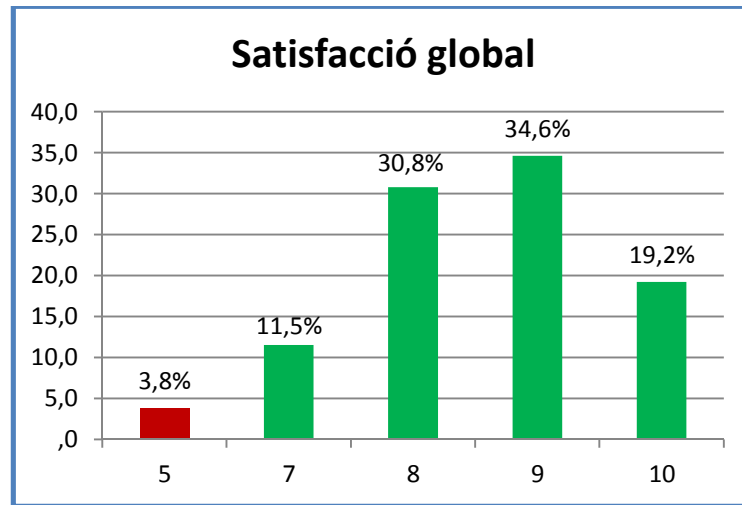
<=5	4,0%
>=6	96,0%

<=5	0%
>=6	100,0%



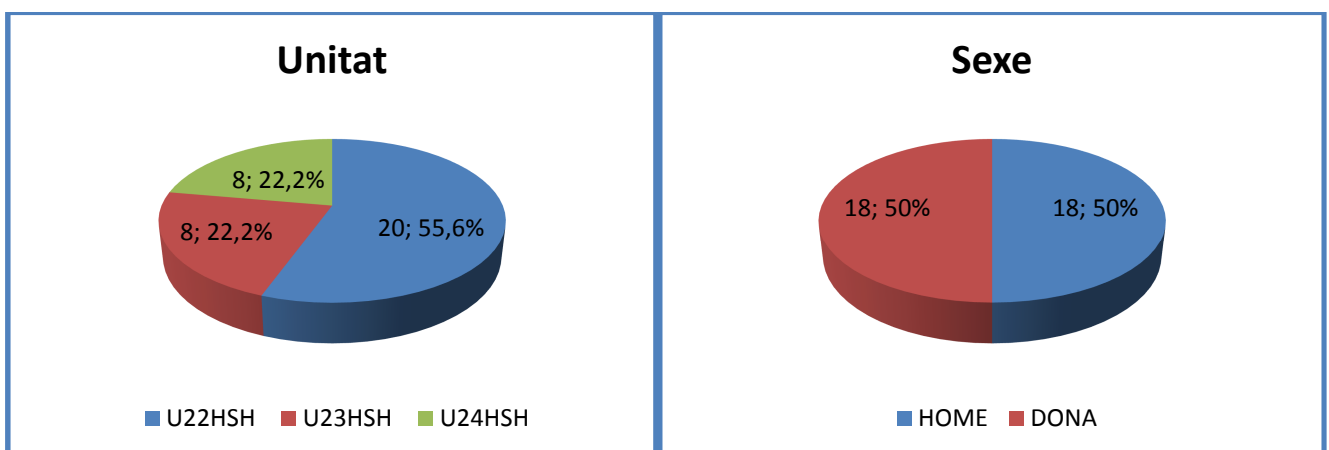
<=5	7,7%
>=6	92,3%

<=5	8,0%
>=6	92,0%

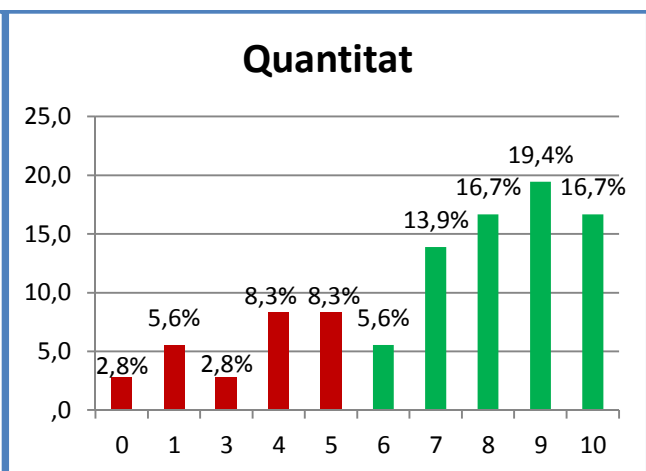
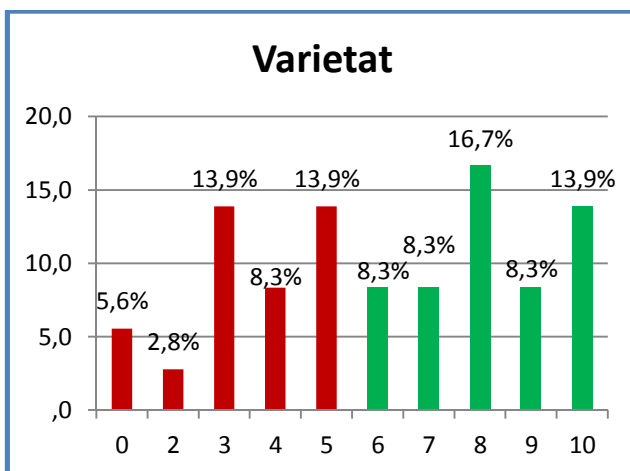
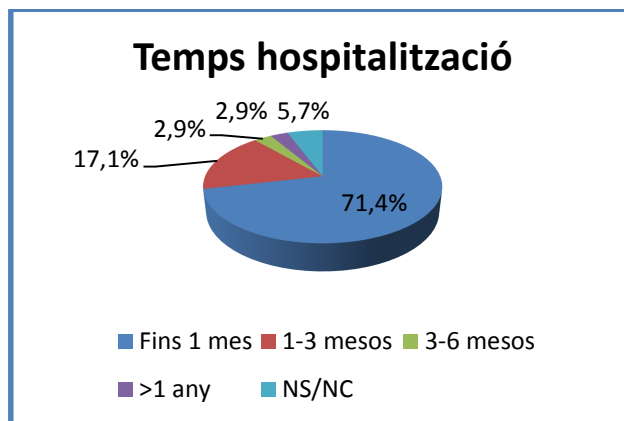
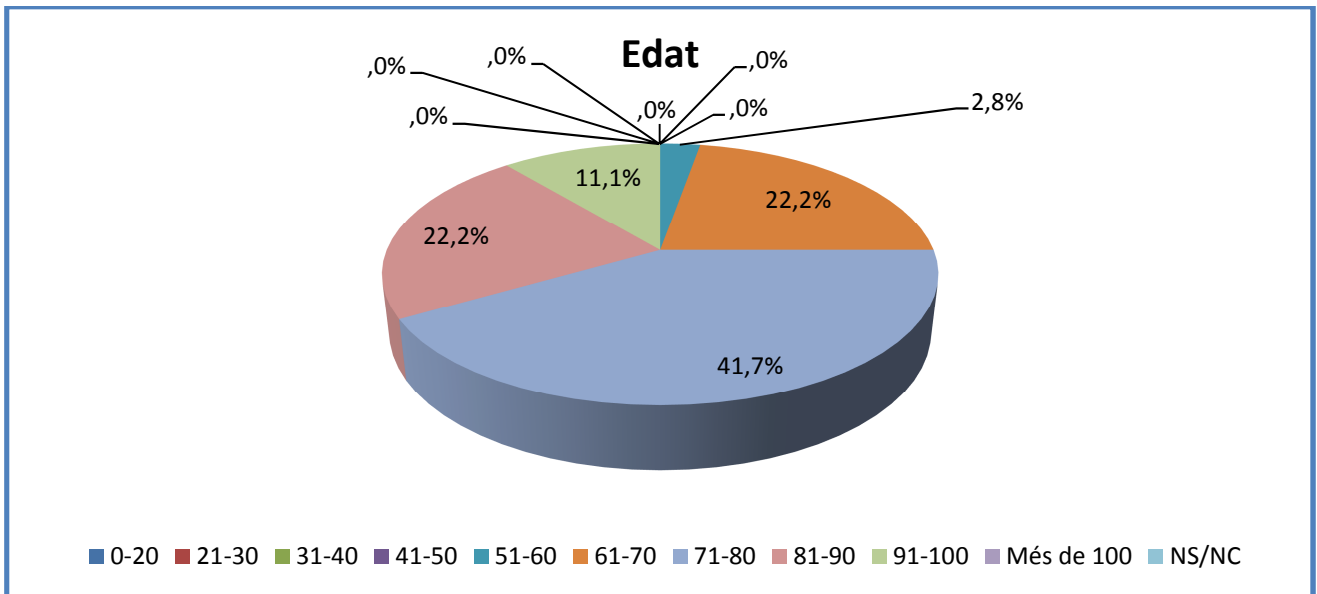


<=5	3,8%
>=6	96,2%

## 5. RESULTATS ENQUESTA SATISFACCIÓ CUINA L'HOSPITALET: SOCIOSANITARI

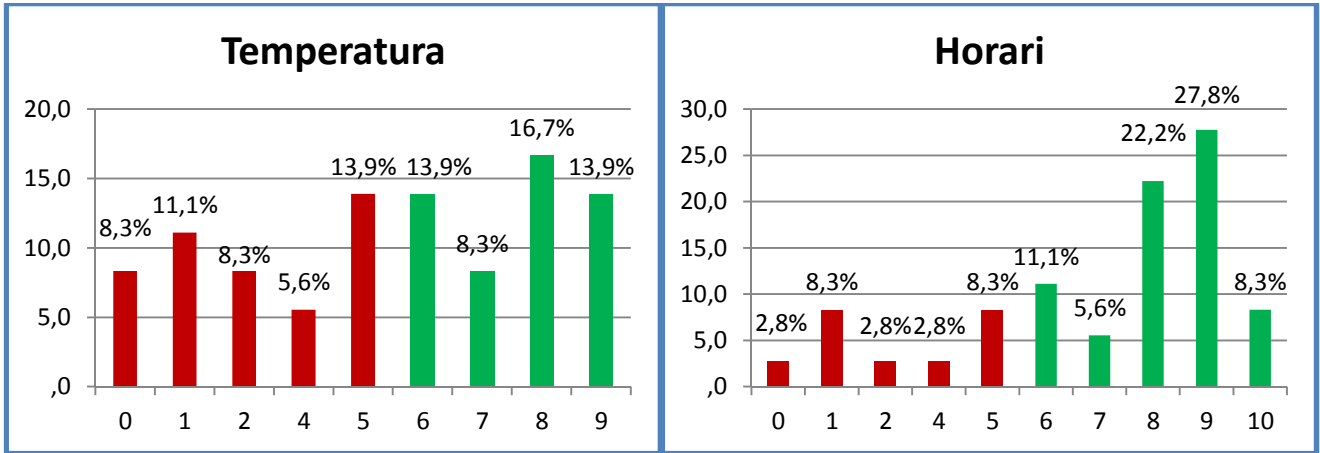






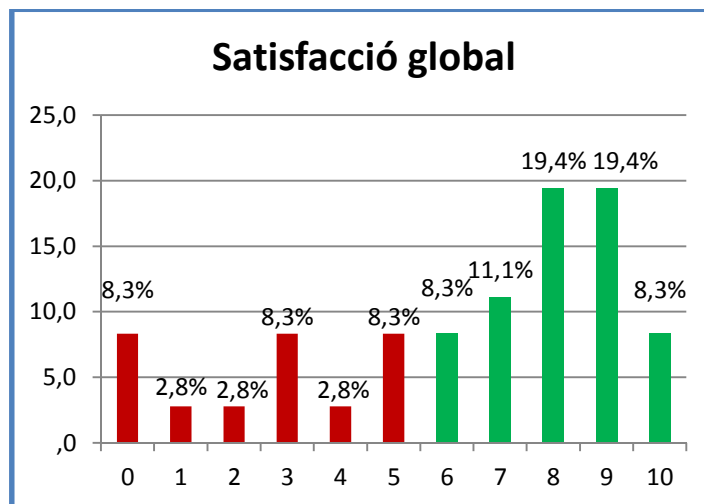
<=5	44,4%
>=6	55,6%

<=5	27,8%
>=6	72,2%



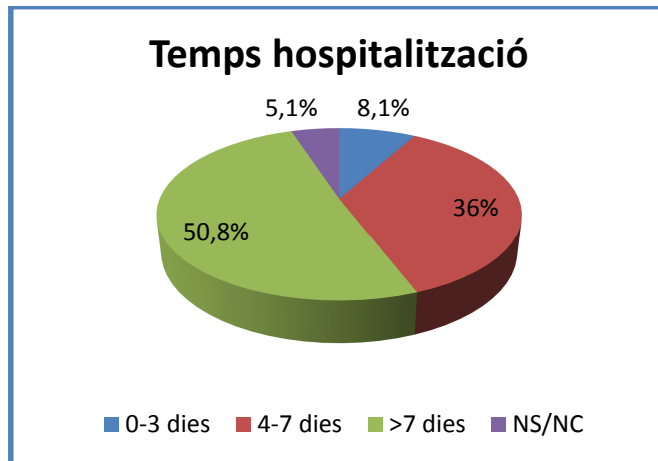
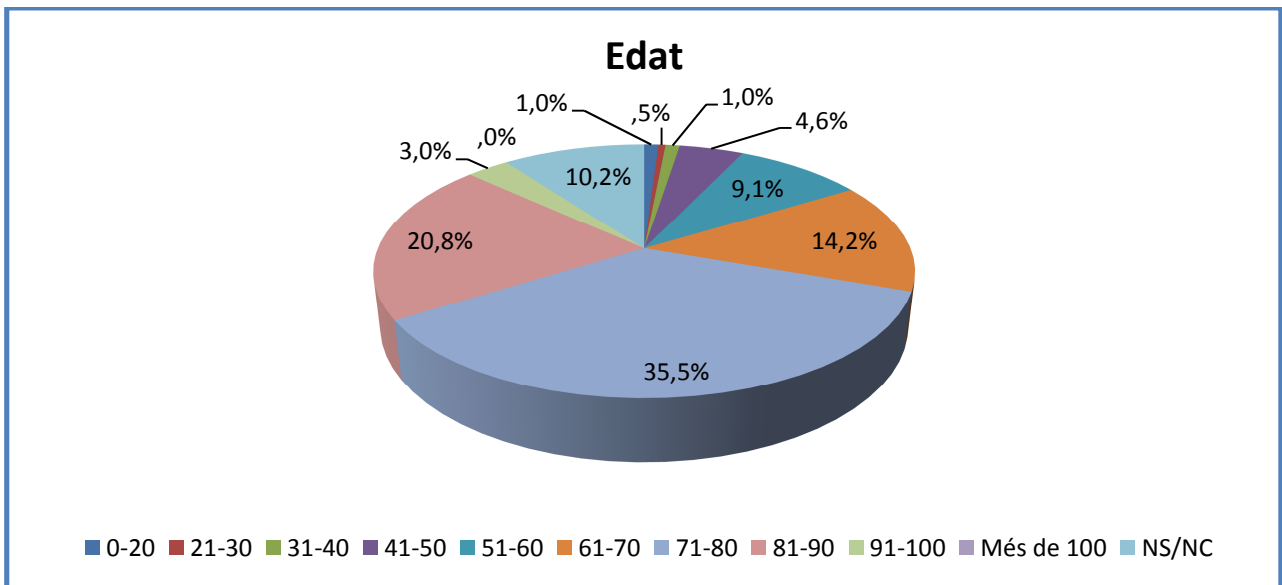
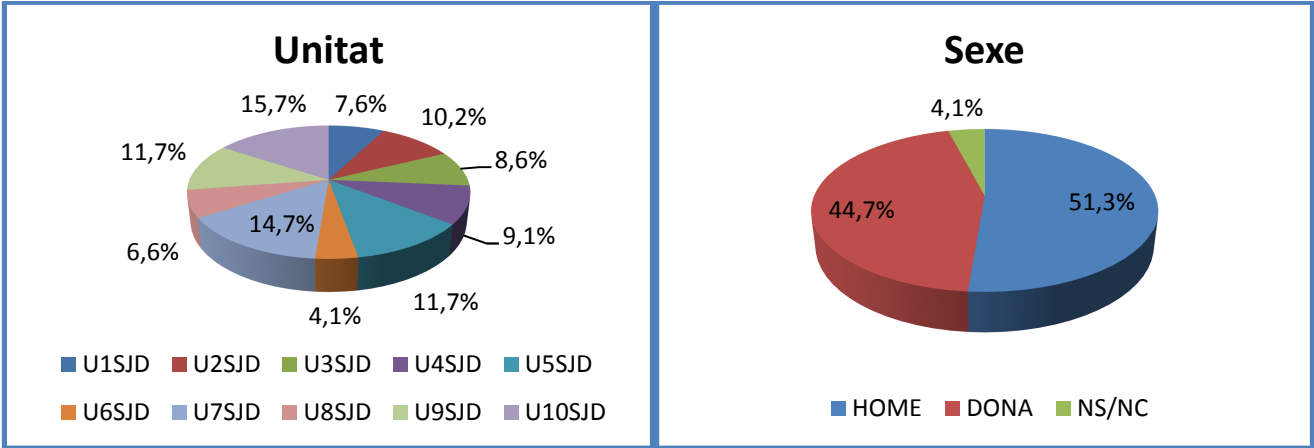
<=5	47,2%
>=6	52,8%

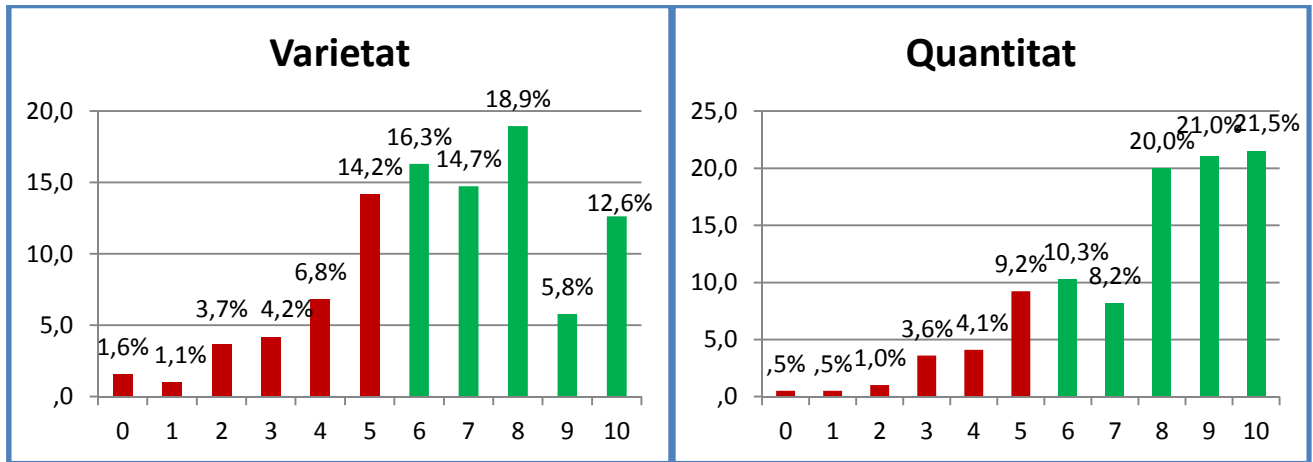
<=5	25,0%
>=6	75,0%



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

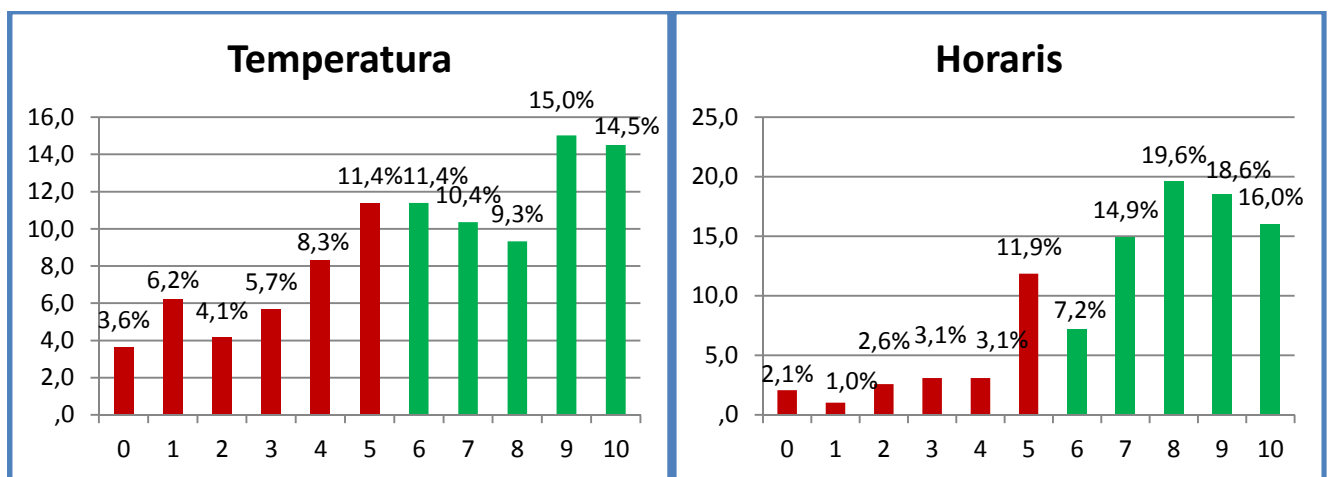
**6. RESULTATS ENQUESTA SATISFACCIÓ CUINA SANT JOAN DESPÍ**





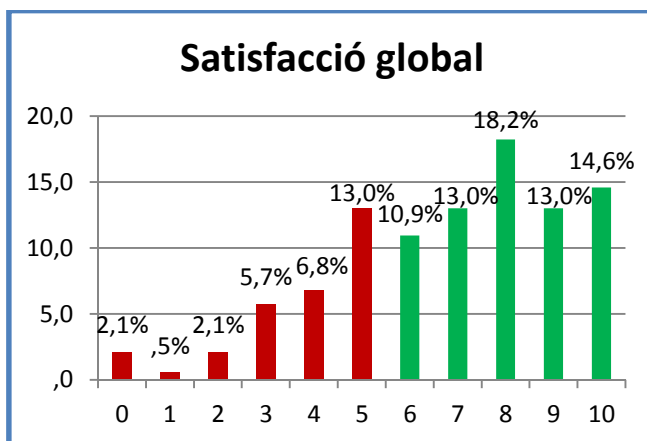
<=5	31,6%
>=6	68,4%

<=5	19,0%
>=6	81,0%



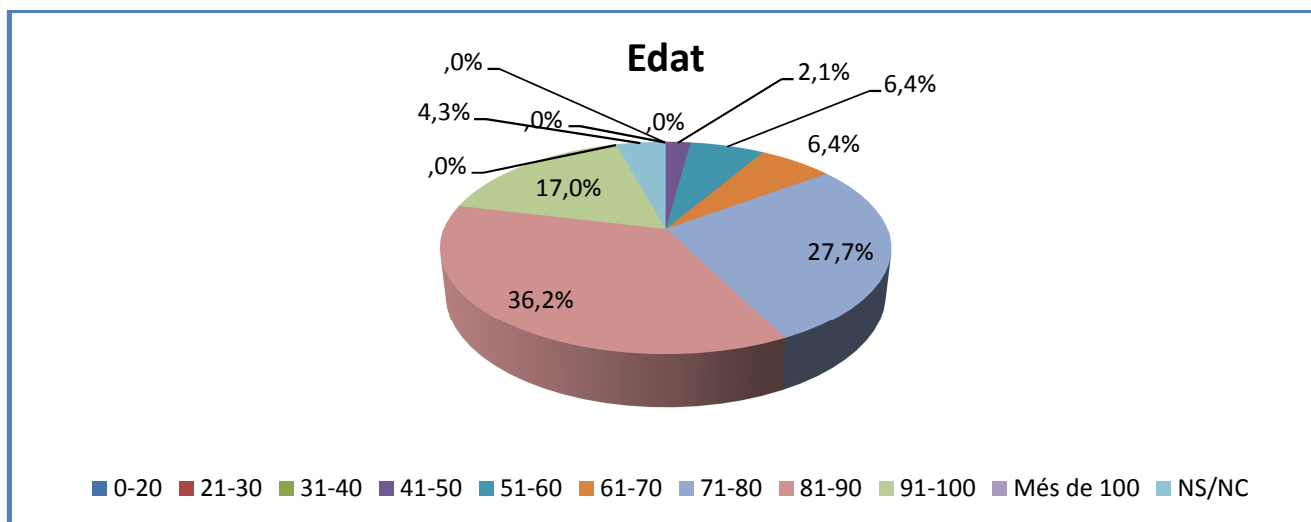
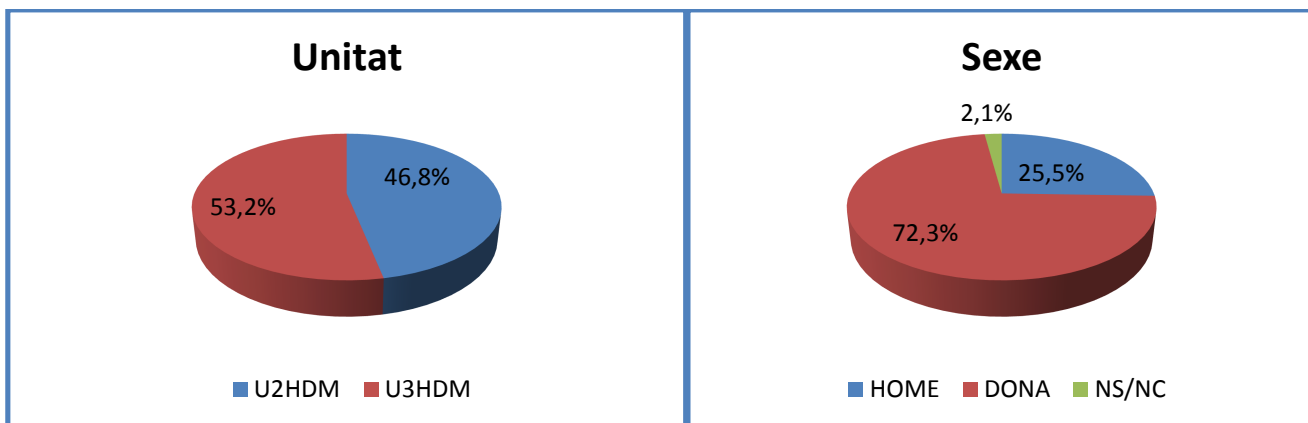
<=5	39,4%
>=6	60,6%

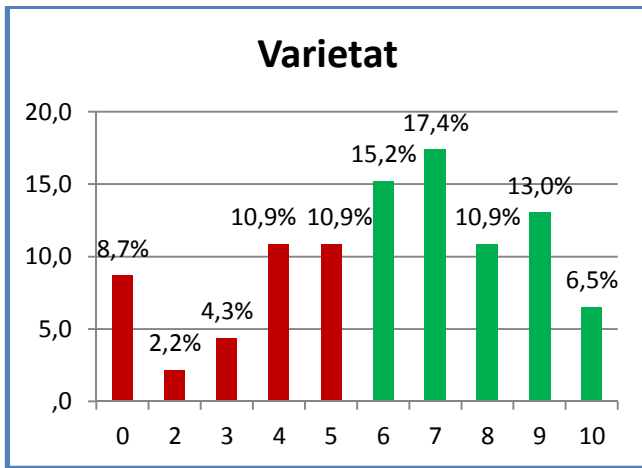
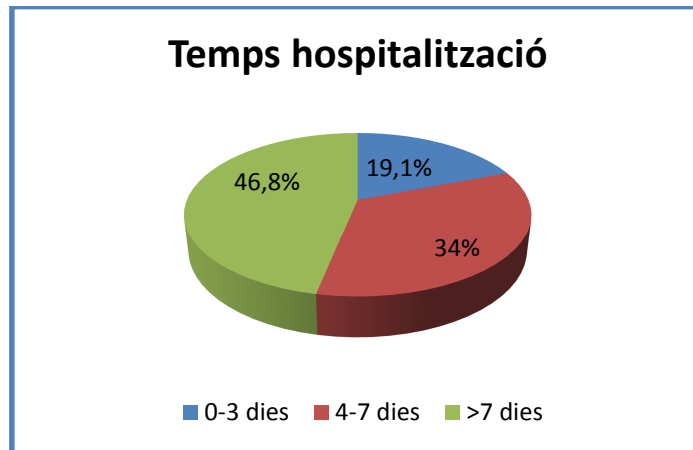
<=5	23,7%
>=6	76,3%



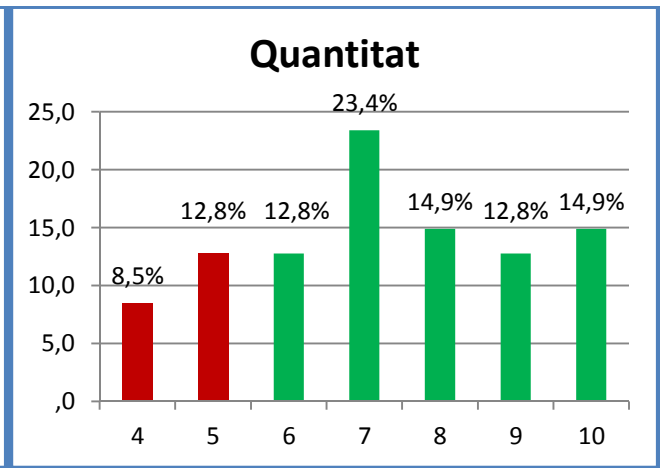
<=5	30,2%
>=6	69,8%

## 7. RESULTATS ENQUESTA SATISFACCIÓ CUINA HOSPITAL DOS DE MAIG

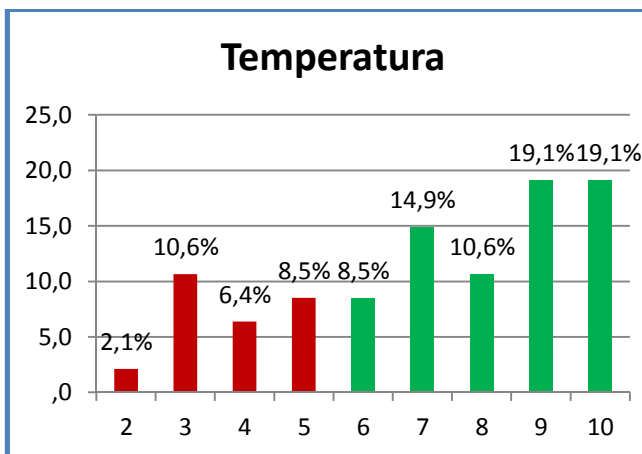




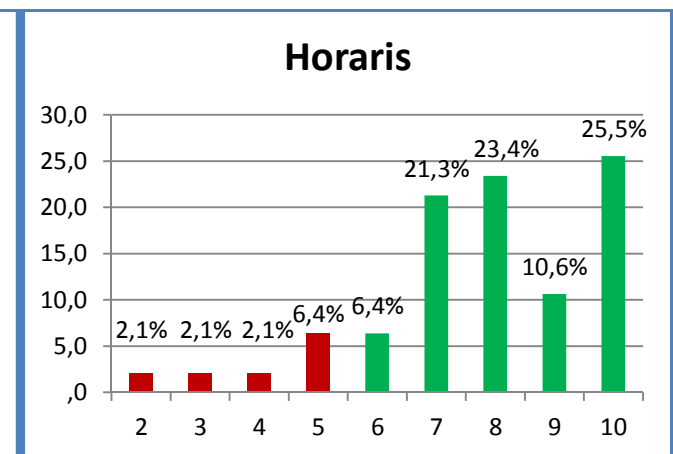
<b>&lt;=5</b>	<b>37,0%</b>
<b>&gt;=6</b>	<b>63,0%</b>



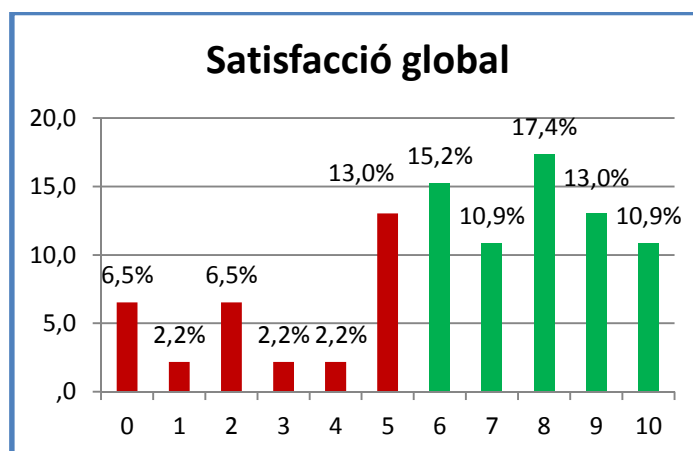
<b>&lt;=5</b>	<b>21,3%</b>
<b>&gt;=6</b>	<b>78,7%</b>



<b>&lt;=5</b>	<b>27,7%</b>
<b>&gt;=6</b>	<b>72,3%</b>



<b>&lt;=5</b>	<b>12,8%</b>
<b>&gt;=6</b>	<b>87,2%</b>



<b>&lt;=5</b>	<b>32,6%</b>
<b>&gt;=6</b>	<b>67,4%</b>

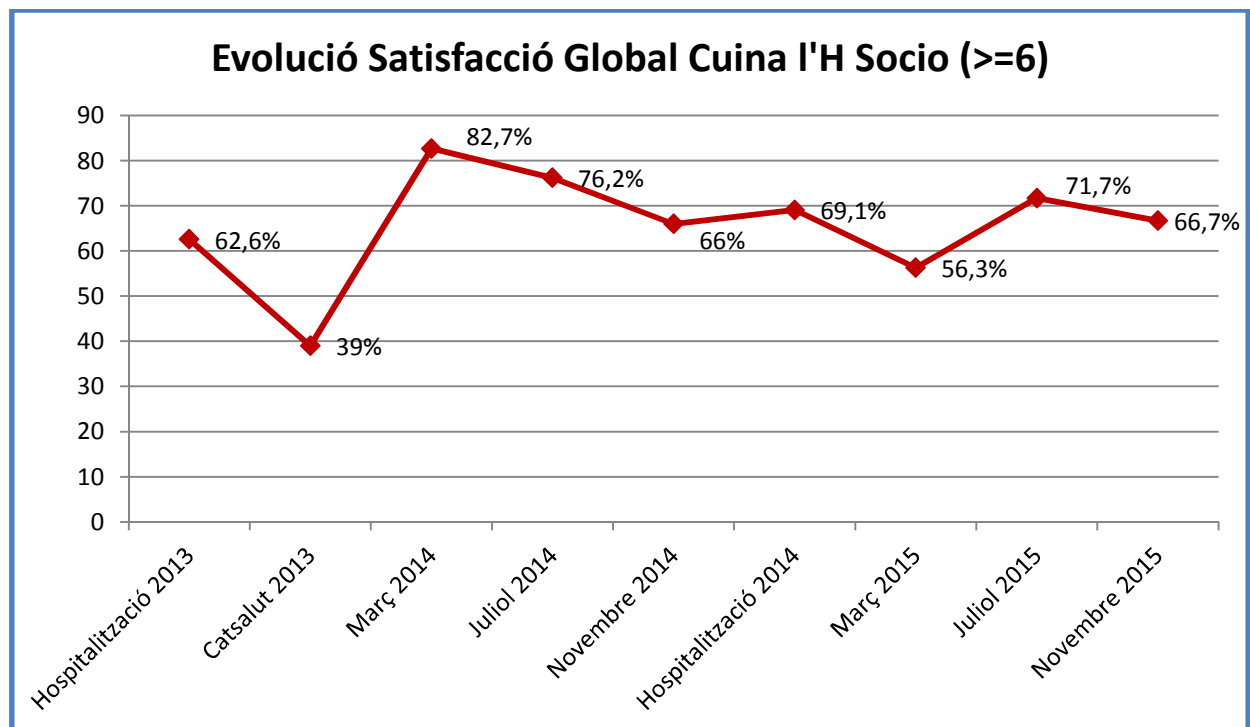
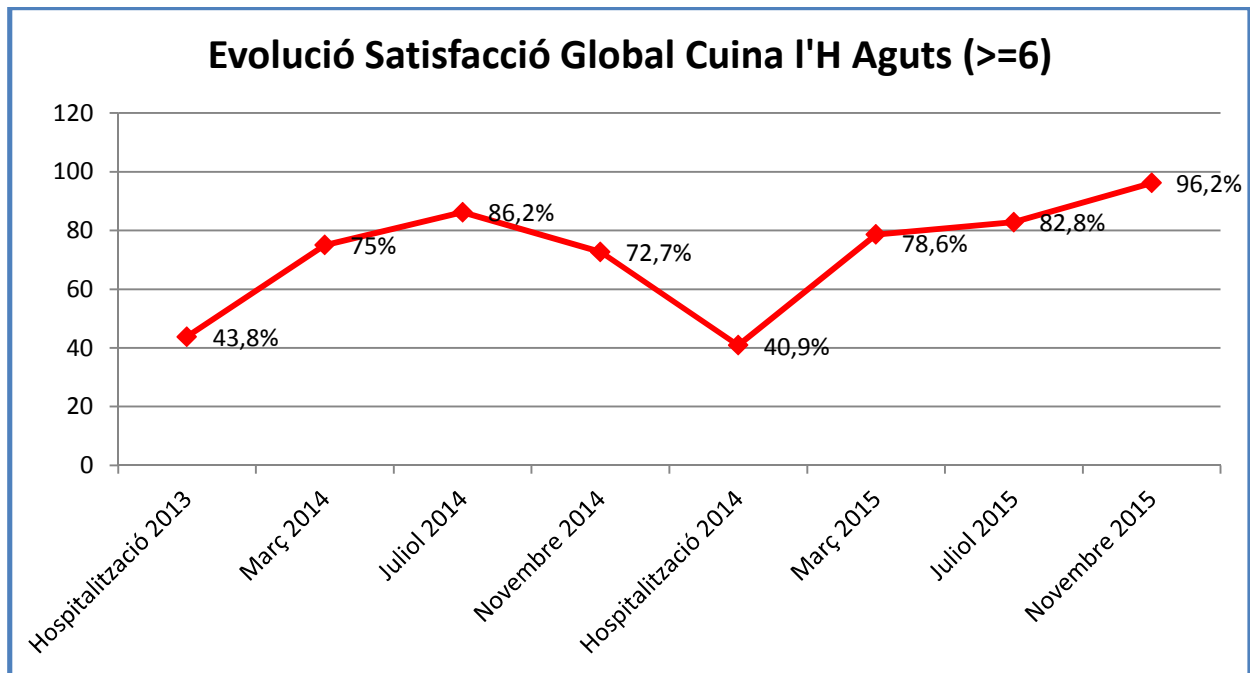
## 8.EVOLUCIÓ SATISFACCIÓ CUINA

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

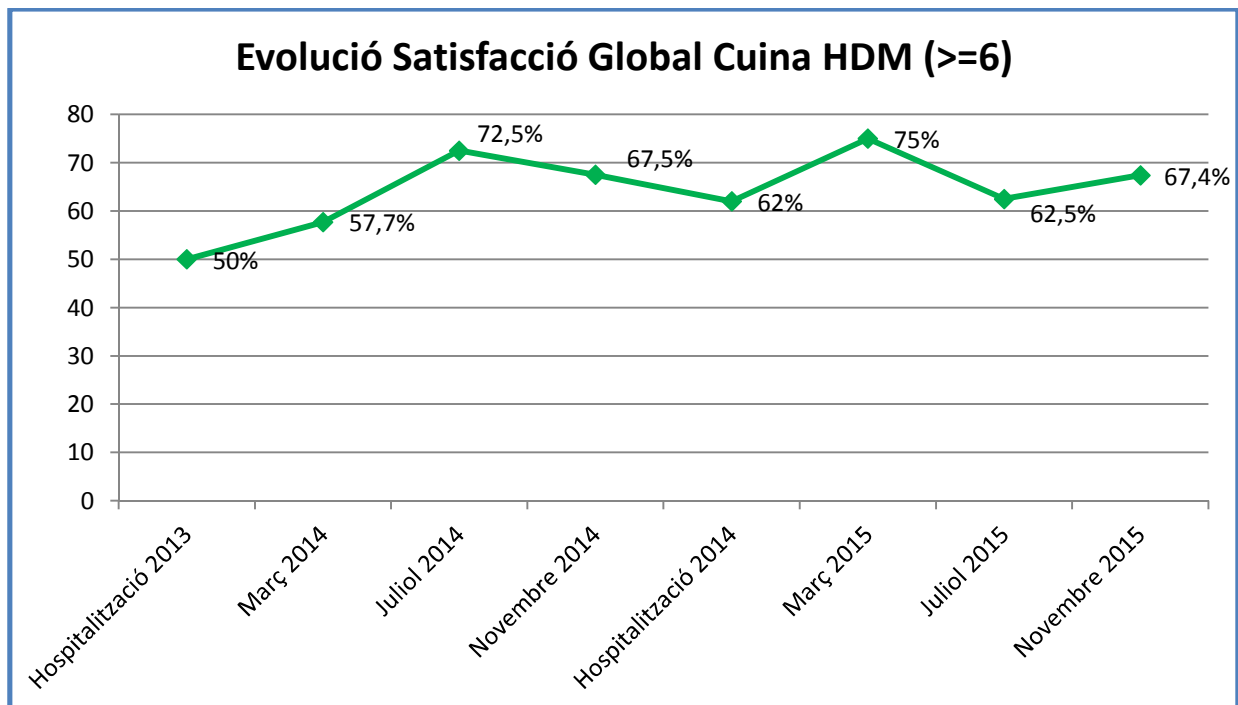
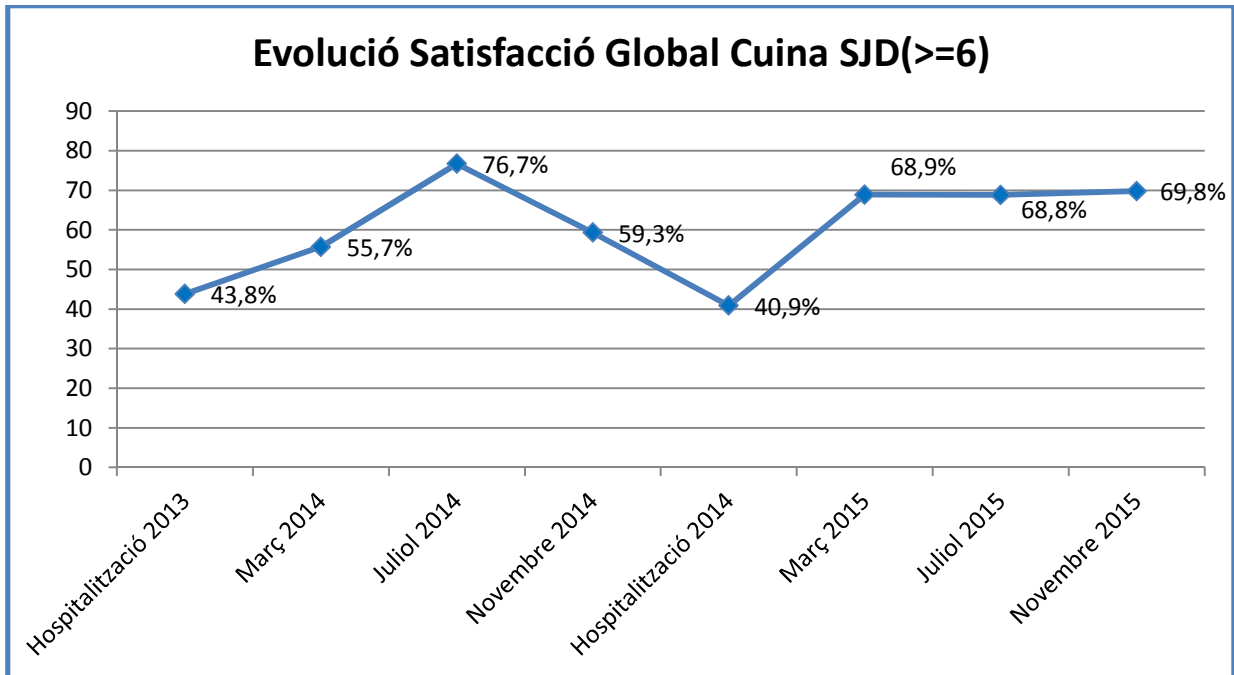
S'ha afegit la dada de satisfacció global actual (novembre 2015) als resultats dels talls de 2014, al resultat de la pregunta respecte a la satisfacció amb el menjar de les enquestes d'Hospitalització 2013 i 2014 de cada seu/centre, agafant com indicador positiu el percentatge  $\geq 6$ , i els resultats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





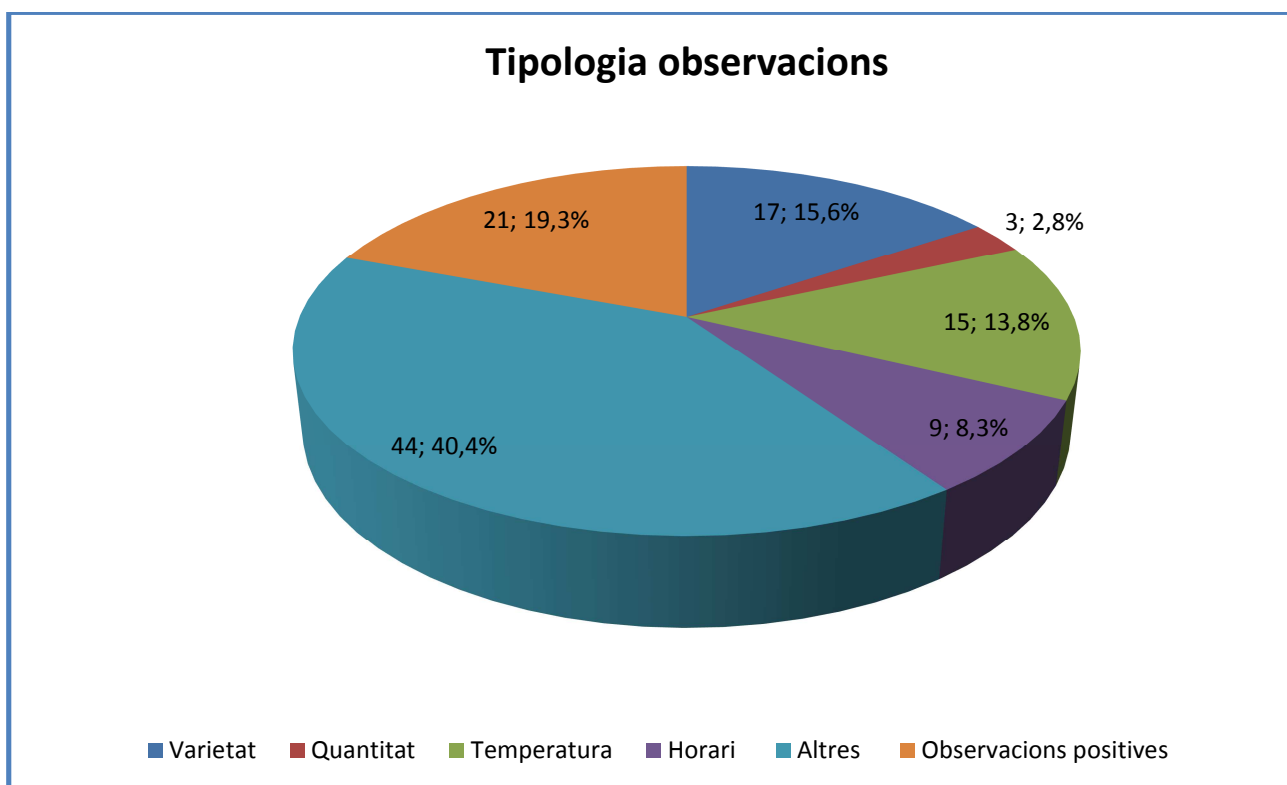


## 9. OBSERVACIONS EXTRETES ENQUESTA SATISFACCIÓ CUINA

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)**

La cena un poco más tarde y variar los postres.
Todo correcto.
Les felicito por el servicio que prestan a las mamás y en general a todo el Hospital, yo me quedo muy contenta con este servicio.
Falta agua.
El pescado mejor a la plancha.
Tot molt bé.

### **L'Hospitalet (sociosanitari)**

La pasta la servís muy dura y a veces el arroz está duro.
Que pongan bebidas.
Más variedad en general pero sobretodo en los postres.
En el desayuno, en el bocadillo, un poco de embutido o queso.
Más cantidad.
Más variación en las comidas y más sabor.
Satisfecha.
Más calidad. Las hamburguesas siempre vienen quemadas. El pescado a veces también quemado. La verdura parece lavada.
Algo más variado
Que la trajeran más caliente.
Lo mejor del hospital el personal d'infermeria.

### **Sant Joan Despí**

Ha habido algunos platos buenos, sin embargo prefiero no puntuar. PD. Lo que no se puede hacer es comer y escribir al mismo tiempo. Parece ser que con mi comentario alguien no estaba de acuerdo.
Poner sal en los platos o la comida.
El pescado podría mejorar.
Por pedir.. cultivo ecológico :)
Servicio muy bien.
Tendrían que echarle algo más de aceite. Condimento un poco de más sabor. La verdad es que la comida no está nada mal.
Está todo muy bien.
Está todo muy bien.
Desayuno demasiado tarde.
Estoy bien contento con lo que me ofrecen y gracias.

Menos sanfainas, a veces los dos platos tienen el mismo gusto.
Muy contento del personal, es muy simpático y muy trabajador y los doctores muy atentos.
Variación en el postre.
En general la comida viene caliente pero me ha tocado algunas noches que la cena muy fría.
En general la comida está insípida sin sabor ninguno.
Los desayunos se sirven muy tarde.
Al arroz le falta cocción.
Mejor calidad y sabor, así como variedad. La comida malísima.
Las comidas vengan más pronto.
Las dietas deberían repartirlas el personal de cocina.
No passen sempre per elegir el que es vol menjar.
Hacer más fácil la apertura de los alimentos envasados.
Traerla más caliente.
No sé si dependerá de ustedes pero una pequeña botella de agua con la comida es básico.
Todo muy bien exceptuando los horarios, que mejor más pronto.
Bien.
Noche cena muy pronto. Almuerzo tarde.
Horario de comer es muy tarde y la comida fría.
La comida mediodía debería ser a un horario anterior al actual.

### **Dos de Maig**

Después de una intervención quirúrgica no es bueno cenar tortilla de patatas, panecillo y manzana al horno.
Se puede mejorar bastante. Gracias.
Que esté más caliente.
Que tengan más cuidado, que algunas veces cambian cosas.
La sopa muy mal.
Un poco más de calidad.
Hay días que el sabor de la comida está mejor que otros días.
Podrían hacer la comida con más gracia, mejor hecha.
Mi cuerpo no acepta más puré.
Desayuno algo más variado.
Nos parece todo muy bien.
Esta valoración es para los primeros días. En los últimos, tras hablar con la dietista, ha mejorado.
A tots els àpats una peça de fruita.
No puedo opinar pues yo como triturado, lo único que para mí es escaso.

Quizá un poco de sal resultaría más gustosa pero comprendo que a un enfermo se le prohíba.
Más variación en los purés.
La tortilla de patata buenísima.
Cal millorar la qualitat dels segons plats.
La comida de fácil masticación debería ser más ligera, resulta muy espesa para personas con inapetencia.
Más variedad, todos los purés saben igual.
Un poco más variada.
El pan de la noche está crudo pero el pan de la comida está bueno.
Seria millor dos plats amb menys quantitat però si alguna cosa no agrada tant menges més de l'altre. Més varietat a les postres. Gràcies.

## 10. CONCLUSIONES 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 197 a Sant Joan Despí (SJD)-64,4%-, 62 a l'Hospitalet (l'H)-20,3% i 47 a l'Hospital Dos de Maig (HDM)-15,4%-.

El **perfil dels pacients** enquestats ha estat: 270 ingressats a aguts -88,2%- i 36 usuaris del sociosanitari -11,8%-.

Respecte a l'**edat**, en general han predominat els pacients de la franja de 71-80 anys (34%); en el sociosanitari de l'H amb un 41,7% i a SJD amb un 35,5%. Mentre que a l'H (aguts) i a l'HDM han predominat els pacients de la franja 81-90 anys amb un 30,8% i un 36,2% respectivament.

En general els enquestats han estat un 51,3% **dones** i un 44,8% **homes**. Un 3,9% dels enquestats no han respòs aquest ítem.

En quant als **pacients hospitalitzats** en l'àmbit d'aguts el 48,5% deien estar ingressats més de 7 dies i al sociosanitari el 71,4% 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 68,4%, més elevada a l'àmbit d'aguts de l'H (96%) i inferior al sociosanitari de l'H (55,6%).

Respecte a la **quantitat**, la satisfacció positiva global (6 a 10) ha estat del 81,3%. A l'H (aguts) aquest resultat ha estat superior que en la resta de centres, del 100%. Ha estat inferior a l'H (sociosanitari) (72,2%).

La **temperatura** ha baixat una mica respecte el tall de juliol de 2015, doncs estava en un 66,7% i ara es troba en un 64,2%. On apareix un percentatge més alt aquesta vegada és a l'H (aguts) (92,3%) i el més baix a l'H (sociosanitari) (52,8%).

Pel que fa als **horaris dels àpats** s'observa en general un 79,1% de valoració positiva (6 a 10), arribant aquest aspecte al 92% a l'H (aguts) i essent el valor més baix el 75% a l'H (sociosanitari).

Finalment la **satisfacció global**, que ha estat del 71,3% de valoració positiva (6 a 10). Aquest aspecte apareix millor valorat a l'H (aguts) amb un 96,2% i pitjor valorat a l'H (sociosanitari) amb un 66,7%.

D'altra banda de les 109 observacions dels usuaris, 21 han estat **agraïments o percepcions positives (19,3%)**.

Dels **suggeriments de millora** destacaríem:

- Incloure aigua en el menú.
- Millorar el peix i la carn.
- Millorar el pa.
- El menjar més calent.
- Més fruita fresca.
- El sopar és molt aviat.
- L'esmorzar és molt tard.
- Pasta i arròs durs.
- Més varietat en l'esmorzar.
- Més sal i oli.