



Avaluació de la qualitat percebuda a l'àmbit de l'Hospital de Dia de Demències (HDD) del Centre Socio-sanitari Albada (2009)

1. Introducció

Qüestionari: es deriva del qüestionari del SCS pel socio - sanitari adaptat als familiars. Com es tracta de pacients amb incapacitat de fet no és necessària la seva autorització per la resposta dels familiars.

1.1. Fitxa tècnica “Enquesta pacients Hospital de Dia de Demències”

Títol de l'estudi: Avaluació de la qualitat per l'avaluació de la qualitat percebuda a l'Hospital de Dia de Demències (HDD) del Centre Socio-sanitari de la CSPT(2009)

Dades administratives

- ❑ **Tema objecte d'estudi:** Avaluació qualitat percebuda dels familiars de les persones ateses a l'Hospital de Dia de Demències de l'àmbit socio-sanitari (depenent de la CSPT).
- ❑ **Motivacions / Objectius:** Proporcionar a la Corporació Parc Taulí la informació que permeti conèixer la qualitat percebuda a a aquest àmbit.
- ❑ **Unitat promotora:** Servei d'Atenció al Client de la Corporació Sanitària Parc Taulí
- ❑ **Entitat/empresa executora:** Serveis d'Atenció al Client.
- ❑ **Condicions de contractació:** Personal propi ensinistrat específicament per l'entrevista.
- ❑ **Partida pressupostària:** Pressupost anual
- ❑ **Cost: 100€ (IVA INCLÓS) del Treball de Camp** (30' entrevista telefònica per pacient)

Dades tècniques

- ❑ **Àmbit geogràfic:** HDD Socio-Sanitari (depenent de la Corporació Sanitària Parc Taulí)
- ❑ **Univers:**
 - Familiars dels pacients ingressats a l'H.D.D. del Centre Sòcio-Sanitari Albada.
 - amb més d'un mes d'estada en el moment de realitzar l'enquesta.
- ❑ **Mostra:** No hi ha mostra, enquesta tota la població (25 malalts).
- ❑ **Error Mostral:** NP
- ❑ **Metodologia: tècnica de recollida de la informació:** Entrevista telefònica.
- ❑ **Calendari del projecte:**
 - **Disseny de la mostra i del qüestionari:** Octubre 2009.
 - **Treball de camp:** 1-30 de Novembre
 - **Lliurament de resultats:** 1-15 desembre.
- ❑ **Text del qüestionari;**
 - Variables sociodemogràfiques: Es recollirà informació sobre sexe i edat.
 - El qüestionari a utilitzar és una adaptació del validat per el SCS (http://www10.gencat.net/catsalut/cat/experiencies_enquesta.htm).
 - Valoració de les diferents dimensions del servei (veure qüestionari adjunt)
 - Atenció dels diferents professionals .
 - Informació general i confort.
 - Tracte personal.
 - Informació.

2. Metodologia

- Població : familiars referents dels malalts atesos a l'Hospital de Dia de Demències del Centre Soci-sanitari Albada. No hi ha mostra, enquesta tota la població (25 malalts)
- Mètode : Entrevista telefònica.

A continuació apareixen algunes dades tècniques de l'enquesta.

Pacients amb criteris de selecció,:	Enquestes telefòniques realitzades entre les dates:	Enquestes vàlides:
25	27 d'octubre al 16 de novembre de 2009	25 (100%)

Distribució sexes Familiars i relació	Total				Total general
	F		M		
parella	6	67%	3	33%	9 (36%)
fill	12	75%	4	25%	16 (64%)
Total	18	72%	7	28%	25 (100%)

3. Resultats generals:

1. Que li sembla la informació que li van donar sobre les característiques de l'atenció a l'Hospital de Dia de Demències ?	Perfecta	3	12
	Molt bona	10	40
	Bona	8	32
	Regular	1	4
	Malament	3	12
Total		25	

2. Li van lliurar un full informatiu ?	Si	12	48
	No	4	16
	Ns/Nc	9	36
Total		25	

3. Va poder visitar abans les instal·lacions ?	Si	9	36
	No	15	60
	Ns/Nc	1	4
Total		25	

4. Ha tingut que trucar telefònicament alguna vegada per parlar amb l'Hospital de Dia ?	Si	14	56
	No	11	44
	Ns/Nc		
Total		25	

Si respon "Si" continuar en la p. 4, del contrari anar a la p.6

5. I que li va semblar la facilitat per fer-lo?	Perfecta	5	36
	Molt bona	6	43
	Bona	1	7
	Regular	1	7
	Malament	1	7
Total		14	

6. Valori les condicions de confort (espais, mobiliari,etc...) del Hospital de Dia de Demències.	Perfecta		
	Molt bona	11	44
	Bona	8	32
	Regular	6	24
	Malament		
Total		25	

En aquesta pregunta hi ha una diferència al Chi2 de 0.003 entre l'opinió de la parella en més positiva que els fills.

7. I la neteja ?	Perfecta	1	4
	Molt bé	15	60
	Bé	8	32
	Regular	1	4
	Malament		
Total		25	

8. El seu familiar es queda a dinar ?	Si	16	64
	No	9	36
	Ns/Nc		
Total		25	

Si respon "Si" continuar en la p. 9, del contrari anar a la p.10

9. De vegades, els problemes de salut, fan que no es pugui menjar de tot i cal fer alguna mena de dieta. Tenint en compte això: que li sembla el menjar que es dona al seu familiar I?	Perfecte		
	Molt bé	5	31
	Bé	7	44
	Regular	4	25
	Malament		
Total		16	

10. Creu que tenen en compte les preferències del seu familiar a l'hora dels menjars?	Sempre		
	Gairebé sempre	4	25
	Sovint	1	6
	Poques vegades	8	50
	Mai/gairebé mai	3	19
Total		25	

11. Quina és la seva opinió pel que fa a les activitats que es realitzen a l'Hospital de Dia de Demències?	Perfecte	2	8
	Molt bé	7	28
	Bé	11	44
	Regular	5	20
	Malament		
Total		25	

12. El seu familiar ha estat atès pel metge de l'Hospital de Dia de Demències ?	Sí	9	36
	No	16	64
	Ns/nc	0	
Total		25	

Si respon "Sí" continuar en la p. 12, del contrari anar a la p.14

13. Que li va semblar la seva atenció ?	Perfecta	1	11
	Molt bona	5	56
	Bona	3	33
	Regular		
	Malament		
Total		9	

14. El seu familiar ha estat atès per la infermera de l'Hospital de Dia de Demències ?	Sí	9	36
	No	15	60
	Ns/nc	1	4
Total		25	

Si respon "Sí" continuar en la p. 14, del contrari anar a la p.15

15. Que li va semblar la seva atenció ?	Perfecta	2	22
	Molt bona	6	68
	Bona	1	11
	Regular		
	Malament		
Total		9	

16. Vostè ha estat atès pel la treballadora social de l'Hospital de Dia de Demències ?	Si	19	76
	No	5	20
	Ns/Nc	1	4
Total		25	

Si respon "Si" continuar en la p. 16, del contrari anar a la p.18

17. Que li va semblar la seva atenció ?	Perfecta	4	21
	Molt bé	11	58
	Bé	4	21
	Regular		
	Malament		
Total		19	

18. El seu familiar o vostè ha estat atès pel la psicòloga responsable de l'Hospital de Dia de Demències ?	Si	16	64
	No	7	28
	Ns/Nc	2	9
Total		25	

Si respon "Si" continuar en la p. 18, del contrari anar a la p.20

19. Que li va semblar la seva atenció?	Perfecta	2	12
	Molt bona	10	63
	Bona	3	19
	Regular	1	6
	Malament		
Total		16	

20. En quan a l'atenció en general per el conjunt de professionals, te la sensació de estar en bones mans ?	Sempre	7	28
	Gairebé sempre	17	68
	Sovint	1	4
	Poques vegades		
	Mai/gairebé mai		
Total		25	

21. Els professional del Hospital de Dia es van presentar pel seu nom ?	Tots	10	40
	Gairebé tots	12	48
	Alguns	3	12
	Pocs		
	Ningú		
Total		25	

22. El seu familiar necessita ajuda per menjar, rentar-se, vestir-se o anar al lavabo ?	Si	5	20
	No	20	80
	Ns/Nc		
Total		25	

Si respon "Si" passar a p. 22 , del contrari a p. 24

23. Com valora l'ajuda que li donen per menjar, banyar-se , vestir-se o anar al lavabo ?	Perfecta		
	Molt bona	4	90
	Bona		
	Regular		
	Ns/Nc	1	10
Total		5	

24. Tenint en compte les circumstàncies que suposa l'atenció a l'Hospital de Dia, com valora el respecte a la intimitat del seu familiar ? Per exemple quan el renten (si ha estat necessari) o ha d'anar al lavabo.	Perfecte		
	Molt bé	5	20
	Bé	10	40
	Regular	1	4
	Ns/Nc	9	36
Total		25	

25. Els professionals de l'Hospital de Dia tenen un tracte personal amable amb el seu familiar i vostè?	Sempre	10	40
	Gairebé sempre	15	60
	Sovint		
	Poques vegades		
	Mai o gairebé mai		
Total		25	

26. Quina disposició els professionals de l'Hospital de Dia per escoltar el seu familiar i vostè i fer-se càrrec del que a vostès li preocupa ?	Perfecta	1	4
	Molt bona	21	84
	Bona	3	12
	Regular		
	Malament		
Total		25	

27. Els diferents professionals (metges, infermeres, psicòloga...) li donen informació contradictòria ? (un li diu una cosa i l'altre una cosa diferent).	Sempre		
	Gairebé sempre	1	4
	Sovint		
	Poques vegades	13	52
	Mai o gairebé mai	11	44
Total		25	

28. Li sembla que aquest Hospital de Dia s'adapta a les necessitats per les quals va ingressar el seu familiar (diria de que manera...)	Sempre		
	Gairebé sempre	16	64
	Sovint	6	24
	Poques vegades	3	12
	Mai o gairebé mai		
Total		25	

29. Valori la informació rep sobre l'atenció al seu familiar a l'Hospital de Dia.	Perfecta	1	4
	Molt bona	9	36
	Bona	11	44
	Regular	2	8
	Malament	2	8
Total		25	

30. Valori de 0 a 10 el seu grau sa satisfacció global a l'Hospital de Dia?	0		
	1		
	2		
	3		
	4		
	5		
	6	1	4
	7	4	16
	8	9	36
	9	7	28
	10	4	16
Total		25	

Promig 8,36