



Avaluació de la qualitat percebuda a l'àmbit d'hospitalització d'ORL de l'Hospital Sabadell (2010)

1. Introducció

La necessitat de realitzar aquesta enquesta es justifica en:

- L'avaluació d'una àrea/àmbit al qual, fins ara, no havíem realitzat cap avaluació interna d'aquest tipus.
- El resultat de l'enquesta (veure document adjunt) que va realitzar el Servei Català de la Salut a una mostra de malalts atesos a hospitalització durant el 2003 i 2007. En aquesta enquesta no existia diferenciació entre serveis, essent les dades molt generals.

2. Metodologia

- L'aplicació del qüestionari adjunt a una mostra aleatòria de malalts hospitalitzats pel Servei d'ORL en un trimestre d'activitat (febrer - març - abril 2010). S'exclouen les defuncions. El càlcul del l'error de la mostra apareix en la taula adjunta:

	Població Activitat Trimestre (febrer – març – abril) 2010	Mostra	Error mostra
ORL	78	50	8,47%

- En el qüestionari apareixen algunes de les preguntes (amb la mateixa formulació) utilitzades en l'enquesta del SCS, s'han tret aquelles que no tenen massa rellevància per reduir el nombre total de preguntes. Això últim servirà per una futura comparació. També s'han afegit una sèrie de preguntes que s'han considerat necessàries, fruit de la pròpia experiència o extreptes del Picker Patient Experience (PPE-15). Qüestionari en la seva validació per la població espanyola. El total de preguntes és de 33.
- L'aplicació del qüestionari s'ha fet per entrevista telefònica entre 20/40 dies després d'alta durant els mesos de març, abril i maig. Un total de 50 pacients es preveu entrevistar¹, finalment ha estat 5 menys. Si el pacient no pot contestar (per incapacitat) la resposta la faria l'acompanyant que més el va acompanyar durant l'ingrés. S'ha respectat l'idioma del entrevistat, havent-hi versions en català i castellà del qüestionari. Les entrevistes han estat realitzades per professionals ensinistrats específicament per aquesta enquesta i amb experiència en altres aplicacions, d'una empresa aliena(SEM).
- Cronograma:

Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny
Disseny qüestionari	Disseny qüestionari	Treball de camp	Treball de camp	Treball de camp	Anàlisi dades i Informe Resultats
Nº entrevistes		15	15	20	

¹ La mostra,(aleatòria, simple) s'ha calculat en base a l'activitat de 2009.

Avaluació de la qualitat percebuda a l'àmbit d'hospitalització d'ORL (2010)

A continuació apareixen algunes dades tècniques de l'enquesta.

Pacients hospitalitzats entre les dates:	Pacients amb criteris de selecció, (>3 dies hospi., no exitus):	No vàlides (no es localitza, no col.labora, incapacitat, idioma, altres motius):	Enquestes vàlides:
27 de gener i 30 d'abril de 2010	98	53 (54%)	45 (46%)

	Total		Total general
	F	M	
Distribució sexes	21 47%	24 53%	45
Mitjana d'edat	43	50	47
Mitjana dies d'estades	Rang 1 a 6 dies, valor més freq. 1 dies (34, 76%)		

e) Mostra final sobre població possible a enquestar:

	Població Activitat Trimestre (febrer – març – abril) 2010	Mostra	Error mostra
ORL	53	45	5,8%

3. Resultats :

1. Un cop a l'habitació, què li van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital? Per exemple, com trucar a la infermera, els horaris, etc	Perfectes	5	11%
	Molt bé	12	27%
	Bé	27	60%
	Regular		
	Malament	1	2%
Total		45	

2. Què li va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit (sorolls, llums, canvis de torn, que el despertessin per donar-li la medicació, etc?)	Perfecta	5	11%
	Molt bé	13	29%
	Bé	23	51%
	Regular	3	7%
	Malament	1	2%
Total		45	

3. Com valora el tracte personal que tenen les infermeres amb vostè?	Perfecta	15	33%
	Molt bé	21	47%
	Bé	8	18%
	Regular		
	Malament	1	2%
Total		45	

4. Les infermeres es presentaven pel seu nom	Totes	21	47%
	La majoria	3	7%
	Algunes	6	13%
	Cap	8	18%
	Ns/Nc	7	17%
Total		45	

5. I els metges?	Tots	33	73%
	La majoria	1	2%
	Alguns	5	11%
	Cap	1	2%
	Ns/Nc	5	11%
Total		45	

Avaluació de la qualitat percebuda a l'àmbit d'hospitalització d'ORL (2010)

6. Com valora el <u>tracte personal</u> que va/n tenir el/s metge/s amb vostè?	Perfecta	18	40%
	Molt bé	19	42%
	Bé	7	16%
	Regular	1	2%
	Malament		
Total		45	

7. Els metges o les infermeres <u>parlaven davant seu</u> com si vostè no hi fos?	Sempre	1	2%
	Gairebé sempre	1	2%
	Sovint	1	2%
	Poques vegades	7	16%
	Mai/gairebé mai	35	78%
Total		45	

8. Quina disposició tenien els professionals que l'atenien <u>per escoltar-lo i fer-se càrrec</u> del que a vostè li preocupava de la seva salut?	Perfecta	9	20%
	Molt bé	20	44%
	Bé	16	36%
	Regular		
	Malament		
Total		45	

9. Sabia qui era el seu metge responsable?	Si	40	89%
	No	4	9%
	No, n'estic segur	1	2%
Total		54	

10. Què opina del <u>temps</u> que li <u>dedicava</u> el metge?	Perfecta	10	22%
	Molt bé	17	38%
	Bé	18	40%
	Regular		
	Malament		
Total		45	

Avaluació de la qualitat percebuda a l'àmbit d'hospitalització d'ORL (2010)

11. Li va ser fàcil localitzar al seu metge per explicar-li algun dubte? (PPE-15) ?	Sempre	36	80%
	Gairebé sempre	4	9%
	Sovint	3	7%
	Poques vegades		
	Mai/gairebé mai		
	No ho vaig necessitar	2	4%
Total		45	

12. Va tenir la sensació d'estar en <u>bones mans</u> ?	Sempre	45	100%
	Gairebé sempre		
	Sovint		
	Poques vegades		
	Mai/gairebé mai		
Total		45	

13. Quan tenia <u>dolor</u> , creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?	Sempre	43	96%
	Gairebé sempre	1	2%
	Sovint	1	2%
	Poques vegades		
	Mai/gairebé mai		
Total		45	

14. El ingrés era per intervenció ?	Si	44	98%
	No	1	2%
	Ns/Nc		
Total		45	

Si respon "Si" passar a la p.15 següent, del contrari passar a la p.16

15. Com valora la <u>informació</u> que li van donar sobre l' <u>operació</u> ?	Perfecta	14	32%
	Molt bé	15	34%
	Bé	13	29%
	Regular	2	6%
	Malament		
Total		44	

Avaluació de la qualitat percebuda a l'àmbit d'hospitalització d'ORL (2010)

16. Com valora la <u>informació</u> que li van donar sobre la seva malaltia?	Perfecta	15	33%
	Molt bé	15	33%
	Bé	13	30%
	Regular	2	4%
	Malament		
Total		45	

17. Li van donar informació sobre les <u>proves</u> ? Per exemple; se li va explicar per què li feien, quan li farien, etc.	Sempre	44	98%
	Gairebé sempre		
	Sovint		
	Poques vegades	1	2%
	Mai/gairebé mai		
	No hem van fer proves		
Total		45	

18. En general, com <u>s'entenen les explicacions</u> que li donaven?	Perfectament	17	38%
	Molt bé	12	27%
	Bé	15	33%
	Regular	1	2%
	Malament		
Total		45	

19. Hagués volgut <u>més informació</u> sobre la seva malaltia, l'operació o les proves?	Sí, sempre	8	18%
	Sí, a vegades	2	4%
	No	9	20%
	No, tinc tota la informació que necessito	26	58%
Total		45	

20. Què li va semblar la predisposició del metge perquè vostè pogués donar <u>la seva opinió</u> ?	Perfecta	14	31%
	Molt bé	15	33%
	Bé	14	31%
	Regular	2	4%
	Malament		
Total		45	

Avaluació de la qualitat percebuda a l'àmbit d'hospitalització d'ORL (2010)

21. Hagués volgut participar més en les decisions preses sobre les seves cures i tractaments? (PPE-15)	Sempre	7	16%
	Gairebé sempre	1	2%
	Sovint	1	2%
	Poques vegades	5	11%
	Mai/gairebé mai	31	69%
Total		45	

22. Abans o durant el seu ingrés li van fer signar algun paper de consentiment per la intervenció o prova? (PPE-15)	Si (passar a la p.23 i 24)	42	93%
	No (passar a la p.25)	1	2%
	No, per què no hem van fer cap intervenció o prova (passar a la p.25)	1	2%
	Ns/Nc	1	2%
		45	

23. Algun professional li va ajudar a <u>entendre bé</u> el paper de consentiment? (PPE-15)	Si	29	70%
	No	13	30%
	No vaig necessitar ajuda		
	Ns/Nc		
		42	

24. La seva opinió en quan a que el <u>paper de consentiment</u> era fàcil d'entendre? (PPE-15)	Perfecta	27	64%
	Molt bé	5	12%
	Bé	9	21%
	Regular	1	3%
	Malament		
Total		42	

25. Els diferents professionals (metges, infermeres) li donaven <u>informació contradictòria</u> ? (un li deia una cosa i l'altre una cosa diferent).	Sempre	2	4%
	Gairebé sempre		
	Sovint		
	Poques vegades	4	9%
	Mai/gairebé mai	39	87%
Total		45	

Avaluació de la qualitat percebuda a l'àmbit d'hospitalització d'ORL (2010)

26. Els seus <u>familiars</u> o acompanyants van tenir la informació necessària?	Sempre	38	85%
	Gairebé sempre	2	4%
	Sovint	2	4%
	Poques vegades	2	4%
	Mai/gairebé mai	1	2%
Total		45	

27. Si havia de prendre <u>medicació</u> o fer algunes cures a casa, què li semblen les explicacions que li van donar?	Perfectes	24	53%
	Molt bé	9	20%
	Bé	12	27%
	Regular		
	Malament		
Total		45	

28. I com li van explicar les coses que havia de <u>vigilar quan fos a casa</u> ?	Perfectament	28	62%
	Molt bé	6	13%
	Bé	10	22%
	Regular	1	2%
	Malament		
Total		45	

29. Algun professional de l'hospital li va explicar perquè servien els medicaments que tenia que prendre a casa de forma que vostè ho pogués comprendre? (PPE-15)	Si	41	91%
	Sí, fins a cert punt		
	No vaig necessitar explicacions	2	5%
	No vaig tenir que prendre	1	2%
	Ns/Nc	1	2%
Total		45	

30. I li van explicar els possibles signes d'alarma relacionats amb la seva malaltia que havia de tenir en compte un cop a casa seva? (PPE-15)	Si	41	91%
	Sí, fins a cert punt	1	2%
	No vaig necessitar explicacions	3	7%
	No vaig tenir que prendre		
	Ns/Nc		
Total		45	

Avaluació de la qualitat percebuda a l'àmbit d'hospitalització d'ORL (2010)

31. Durant el seu ingrés, li van informar sobre els seus Drets i Deures? (PPE-15)	Perfectament	13	29%
	Molt bé	6	13%
	Bé	9	20%
	Regular	9	13%
	Malament	11	24%
Total		45	

32. Valori de 0 a 10 el seu grau satisfacció global amb l'Hospital?	0		
	1		
	2		
	3		
	4		
	5	1	2%
	6	2	4%
	7	3	7%
	8	15	33%
	9	12	27%
	10	12	27%
Total		45	

Promig de puntuació 9

33. <u>Si pogués triar</u> , tornaria a venir a aquest hospital?	Si	44	98%
	No	1	2%
	No, n'estic segur		
Total		45	