



Avaluació de la qualitat percebuda a l'àmbit d'hospitalització d'Urologia de l'Hospital Sabadell (2009)

1. Introducció

2. Metodologia

La població és la de malalts hospitalitzats atesos per el Servei d'Urologia en planta d'hospitalització (no s'enquesta als pacients ingressats a urgències) **durant un trimestre** (març, abril i maig) amb 220 pacients de més de 18 anys amb criteris de selecció altes convencionals amb una mostra aleatòria simple de 80 pacients (error estimat 5%). Els criteris d'exclusió seràn: éxitus durant l'hospitalització i estada menor a 3 dies (la qual cosa assegura un mínim coneixement de l'atenció per poder donar una opinió).

Entrevista telefònica al propi malalt (només contestarà el familiar davant la incapacitat del primer) en un termini de 20-40 dies després de l'alta d'hospitalització.

A continuació apareixen algunes dades tècniques de l'enquesta.

Pacients hospitalitzats entre les dates:	Pacients amb criteris de selecció, (>3 dies hospi., no exitus):	Dates treball de camp:	No vol col·laborar	Incapacitat per respondre	Dificultat idiomàtica	No es localitza	Incomplet	Altres motius per no contestar
1 de febrer a 30 d'abril de 2009	N =220	1 de març a 22 de maig	16	19	1	10	1	18
Total enquestes vàlides	79 (Error +/- 9%)	Total enquestes no vàlides	65(30%)	Ratio enquesta vàlida(no vàlida	1,44			

	Total				Total general
	F		M		
Distribució sexes	14	18%	65	89%	79
Mitjana d'edat	61		62		62
Mitjana dies d'estades	Rang 3 a 54 dies, valor més freq. 3 dies (24%)				7

3. Resultats generals:

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	6	20%
	Molt bé	19	24%
	Bé	36	46%
	Regular	4	5%
	Malament	4	5%
Total	79	100	

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	16	20%
	Molt bé	18	23%
	Bé	28	36%
	Regular	12	15%
	Malament	5	6%
Total	79	100	

3. Com valora el tracte personal que tenen les infermeres amb vostè?	Perfecta	28	36%
	Molt bé	19	24%
	Bé	28	35%
	Regular	4	5%
	Malament	0	
Total	79	100	

4. Les infermeres es presentaven pel seu nom	Totes	36	46%
	La majoria	18	23%
	Algunes	10	13%
	Cap	9	11%
	Ns/Nc	6	7%
Total	79	100	

5. I els metges?	Tots	51	65%
	La majoria	8	10%
	Alguns	5	6%
	Cap	6	8%
	Ns/Nc	9	11%
Total	79	100	

6. Com valora el <u>tracte personal</u> que va/n tenir el/s metge/s amb vostè?	Perfecta	23	29%
	Molt bé	30	38%
	Bé	22	28%
	Regular	4	5%
	Malament	0	
Total		79	100

7. Sabia qui era el seu <u>metge responsable</u> ?	Si	53	67%
	No	21	27%
	Ns/Nc	5	6%
Total		79	100

8. Què opina del <u>temps</u> que li <u>dedicava</u> el metge?	Perfecta	12	15%
	Molt bé	15	19%
	Bé	43	55%
	Regular	9	11%
	Malament	0	0
Total		79	100

9. El ingrés era per intervenció ?	Si	66	84%
	No	13	16%
	Ns/Nc	0	
Total		79	100

Si respon "Si" passar a la p.10 següent, del contrari passar a la p.11

10. Com valora la <u>informació</u> que li van donar sobre l' <u>operació</u> ?	Perfecta	19	29%
	Molt bé	14	21%
	Bé	29	44%
	Regular	3	5%
	Malament	1	2%
Total		66	100

11. Com valora la <u>informació</u> que li van donar sobre la seva malaltia?	Perfecta	15	19%
	Molt bé	22	28%
	Bé	32	40%
	Regular	9	11%
	Malament	1	1%
Total		79	100

12. Li van donar informació sobre les <u>proves</u> ? Per exemple; se li va explicar per què li feien, quan li farien, etc.	Sempre	59	75%
	Gairebé sempre	10	13%
	Sovint	3	4%
	Poques vegades	5	6%
	Mai/gairebé mai	2	2%
Total		79	100

13. En general, com <u>s'entenen les explicacions</u> que li donaven?	Perfectament	32	40%
	Molt bé	15	19%
	Bé	28	35%
	Regular	3	4%
	Malament	1	1%
Total		79	100

14. Hagués volgut <u>més informació</u> sobre la seva malaltia, l'operació o les proves?	Sí, sempre	13	16%
	Sí, a vegades	11	14%
	No, tinc tota la informació que necessito	55	70%
Total		79	100

15. Què li va semblar la predisposició del metge perquè vostè pogués donar la <u>seva opinió</u> ?	Perfecta	13	16%
	Molt bé	22	28%
	Bé	37	47%
	Regular	5	6%
	Malament	2	2%
Total		79	100

16. Els diferents professionals (metges, infermeres) li donaven <u>informació contradictòria</u> ? un li deia una cosa i l'altre una cosa diferent).	Sempre	4	5%
	Gairebé sempre	0	
	Sovint	0	
	Poques vegades	5	6%
	Mai/gairebé mai	70	89%
Total	79	100	

17. Quan tenia <u>dolor</u> , creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?	Sempre	72	91%
	Gairebé sempre	4	5%
	Sovint	0	
	Poques vegades	3	4%
	Mai/gairebé mai	0	
Total	79	100	

18. Va tenir la sensació d'estar en <u>bones mans</u> ?	Sempre	69	87%
	Gairebé sempre	5	6%
	Sovint	1	1%
	Poques vegades	3	4%
	Mai/gairebé mai	1	1%
Total	79	100	

19. 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	26	33%
	Molt bé	13	16%
	Bé	33	42%
	Regular	5	6%
	Malament	2	2%
Total	79	100	

20. Els metges o les infermeres <u>parlaven davant seu</u> com si vostè no hi fos?	Sempre	6	8%
	Gairebé sempre	4	5%
	Sovint	2	2%
	Poques vegades	9	11%
	Mai/gairebé mai	58	73%
Total	79	100	

21. Els seus <u>familiars</u> o acompanyants van tenir la informació necessària?	Sempre	64	81%
	Gairebé sempre	8	10%
	Sovint	1	1%
	Poques vegades	6	8%
	Mai/gairebé mai	0	0
Total		79	100

22. Si havia de prendre <u>medicació</u> o fer algunes cures a casa, què li semblen les explicacions que li van donar?	Perfectes	32	40%
	Molt bé	16	20%
	Bé	25	32%
	Regular	4	5%
	Malament	2	2%
Total		79	100

23. I com li van explicar les coses que havia de <u>vigilar quan fos a casa</u> ?	Perfectament	33	42%
	Molt bé	18	23%
	Bé	23	29%
	Regular	4	5%
	Malament	1	1%
Total		79	100

24. Valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb l'Hospital?	0		
	1	1	1%
	2		
	3		
	4		
	5	3	4%
	6	1	1%
	7	9	1%
	8	16	20%
	9	21	27%
	10	28	35%
Total		79	100

25. Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?	Si	75	95%
	No, n'estic segur	1	1%
	No	3	4%
Total		79	100