



ESTUDI D'OPINIÓ DELS USUARIS HOSPITALITZATS A LA FUNDACIÓ SANITARIA DE MOLLET

5. RESULTATS

5. Resultats

5.1 Descripció de la mostra

Els 279 casos mostrals s'han distribuït de forma ponderada entre les consultes estudiades tal com mostra la taula següent:

Taula 2: Descripció de la mostra

CONSULTA	CASOS MOSTRALS
Cirurgia General	68
Cirurgia Ortopèdica i Traumatològica	76
Cirurgia maxil·lofacial	2
Cirurgia Plàstica	4
Otorinolaringologia	20
Urologia	15
Nefrologia	9
Medicina interna	85
TOTAL	279

Per aconseguir aquestes 279 enquestes, s'ha utilitzat el llistat de pacients donats d'alta, disposat en quotes de sexe, edat i consultes.

5.2 Resultats del treball de camp

Després de validar el llistat original de l'hospital, han quedat 1056, registres disponibles per a l'estudi; és a dir, amb telèfon i possibilitats de ser enquestats.

S'han realitzat un total de 980 trucades. El que suposa una ràtio de 1/ 3.5; és a dir, entre 3 i 4 trucades per aconseguir 1 enquesta completa. S'han utilitzat 629 registres o pacients dels 1056 del llistat donats d'alta d'hospitalització a les CCEE i amb telèfon, dels quals 279 han contestat totalment l'enquesta.

En alguns casos no ha estat possible contactar telefònicament amb el pacient (contestador automàtic, fax, nom erroni, etc), i en d'altres casos un cop iniciat el contacte, el pacient ha decidit no realitzar l'enquesta. El motius són variats i es presenten a continuació.

5.3 Distribució de la població enquestada.

A continuació s'exposen els resultats de les variables descriptives que informen de les característiques principals dels enquestats. Es presenten els resultats de l'estudi actual (any 2012) i els de l'estudi anterior (2009) i es fa la comparació.

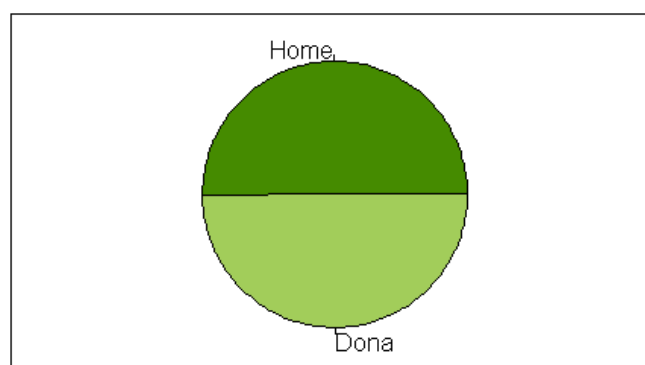
Sempre s'acompanya dels resultats de distribució poblacional que garanteixen la representativitat dels resultats mostrals; és a dir que la mostra o població enquestada té les mateixes característiques quan a sexe, edat, salut percebuda i nivell d'estudis que la població original.

◆ Distribució per Sexe

SEXE	Estudi 2012 N= 279	Estudi 2009 N= 85
Homes	50,2%	58,8%
Dones	49,8%	41,2%

Gràfic 1: Distribució de la població per sexe 2012

Distribució de la població per sexe

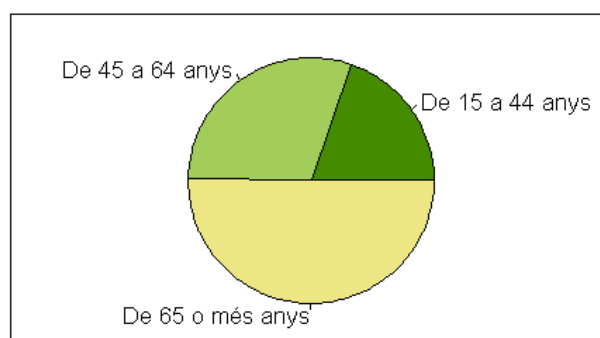


S'aprecia un increment en la proporció de dones respecte a l'any anterior, tot i que sense diferències estadísticament significatives. En tot cas és una distribució que s'assembla més a la de la població hospitalitzada a Catalunya.

◆ Distribució per edat

EDAT	Estudi 2012 N= 279	Estudi 2009 N= 85
De 14 a 44	19,7%	36,5%
De 45 a 65	30,1%	22,4%
Més de 65	50,2%	41,2%
Edat mitjana	60.37 (16.6)	---

Distribució de la població per edat



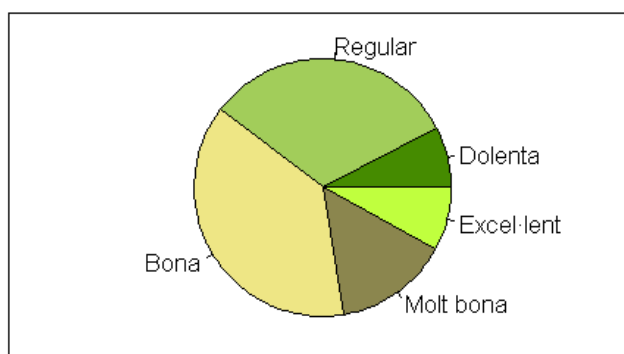
La distribució etària mostra un clar increment dels grups de més edat de les persones hospitalitzades, amb una edat mitjana de 60,4 anys, molt ajustada a l'edat mitjana de la població (108T pacients) que és de 60,75 (19,1 anys).

Tanmateix el baix nombre de casos de 2009 no permet identificar diferències significatives.

◆ Distribució segons salut percebuda

Salut Percebuda	Estudi 2012 N= 278	Estudi 2009 N= 85
Excel·lent	7,9%	9,4%
Molt bona	14,4%	22,4%
Bona	38,1%	41,2%
Regular	32,0%	24,7%
Dolenta	7,6%	2,4%

**Distribució de la població
per Estat de Salut**

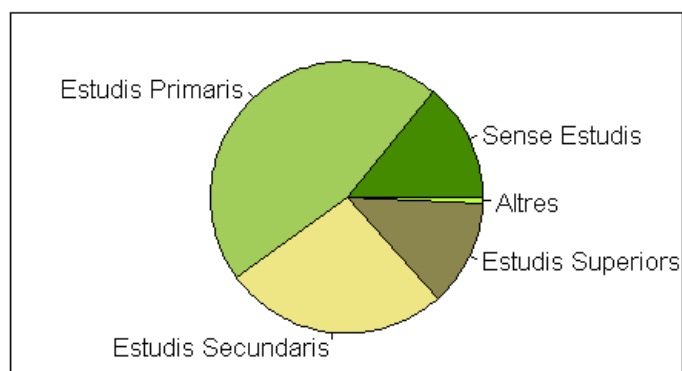


Els pacients tenen una percepció de la seva salut una mica pitjor que el 2009, però en tot cas es correspon perfectament amb la major proporció de pacients amb edat superior a 65 anys que hi ha aquest 2012.

◆ Distribució segons nivell d'estudis

Nivell estudis	Estudi 2012 N= 292	Estudi 2009 N= 85
Sense estudis	14,1%	21,2%
Est, Primaris	45,8%	45,9%
Est, Secundaris	26,7%	23,5%
Est, Superiors	12,6%	8,2%
Altres estudis	0,7%	0,0%

**Distribució de la població
per Nivell d'Estudis**



Tot i que les diferències no són significatives, si es pot apreciar un lleuger increment de les persones amb estudis superiors en detriment del grup sense estudis.

Comentaris

Les diferències que s'aprecien en el perfil general de la població en edat, sexe, nivell d'estudis i percepció de salut, presenten algunes diferències en relació a l'any anterior (2009), però en tot cas són més semblants a les dades del perfil general de la població hospitalitzada a Catalunya.

El perfil del pacient hospitalitzat a la Fundació Sanitària de Mollet és d'una persona d'uns 60 anys d'edat, home o dona indistintament, d'un nivell d'estudis primari i una percepció entre bona i regular de la seva salut. És un perfil força semblant al general i del que és esperable una opinió lleugerament més favorable que entre grups més joves o amb elevats nivell d'estudis.

En qualsevol cas es tracta d'una mostra representativa de la població atesa durant el període setembre 2011 a març 2012.

5.4 Resultats per preguntes

5.4.1 Format de presentació

- a) **Resultat:** expressat en percentatges, corresponent a la distribució de respostes per a cada categoria de la pregunta. En tots els casos, els resultats es calculen sense tenir en compte el nombre de respostes "no sap / no contesta"
- b) **Indicador positiu:** Per tal de facilitar la interpretació de resultats, s'agrupen les categories que suposen un resultat positiu, amb el nom de "indicador positiu".
- c) **"No sap/no contesta" (NS/NC):** el percentatge de respostes (NS/NC) es presenta a part, i reflexa la quantitat de pacients que no tenen opinió o bé no volen donar-la.
- d) **Significació estadística:** el resultat de cada pregunta s'acompanya dels valors corresponents a l'any 2012 i 2009 i es dona el resultat de la significació estadística de la diferència entre els 2 períodes a nivell de centre (Hospital de Mollet).
 - ◆ Quan **SI** existeixen diferències estadísticament significatives, vol dir que, amb una confiança del 95%, el resultat del 2012 és superior o inferior al del 2009
 - ◆ Quan **NO** existeixen diferències significatives, vol dir que, amb una confiança del 95%, podem dir que no hi ha canvis entre els 2 períodes comparats
- e) **Representació gràfica:** el resultat de cada pregunta s'acompanya d'una representació gràfica, amb un diagrama de barres, que simplifica la seva valoració.

La taula següent (taula 4), mostra a tall de resum els resultats agregats de les respostes positives en els 2 anys (2012, 2009 i 2006) i la comparació amb el període anterior. Per identificar més fàcilment el sentit de la diferència, es fa servir un codi de colors:

VERD: per les diferències a favor de l'any 2012

VERMELL: per les diferències en contra de l'any 2012

Taula 4: Resum de respostes positives

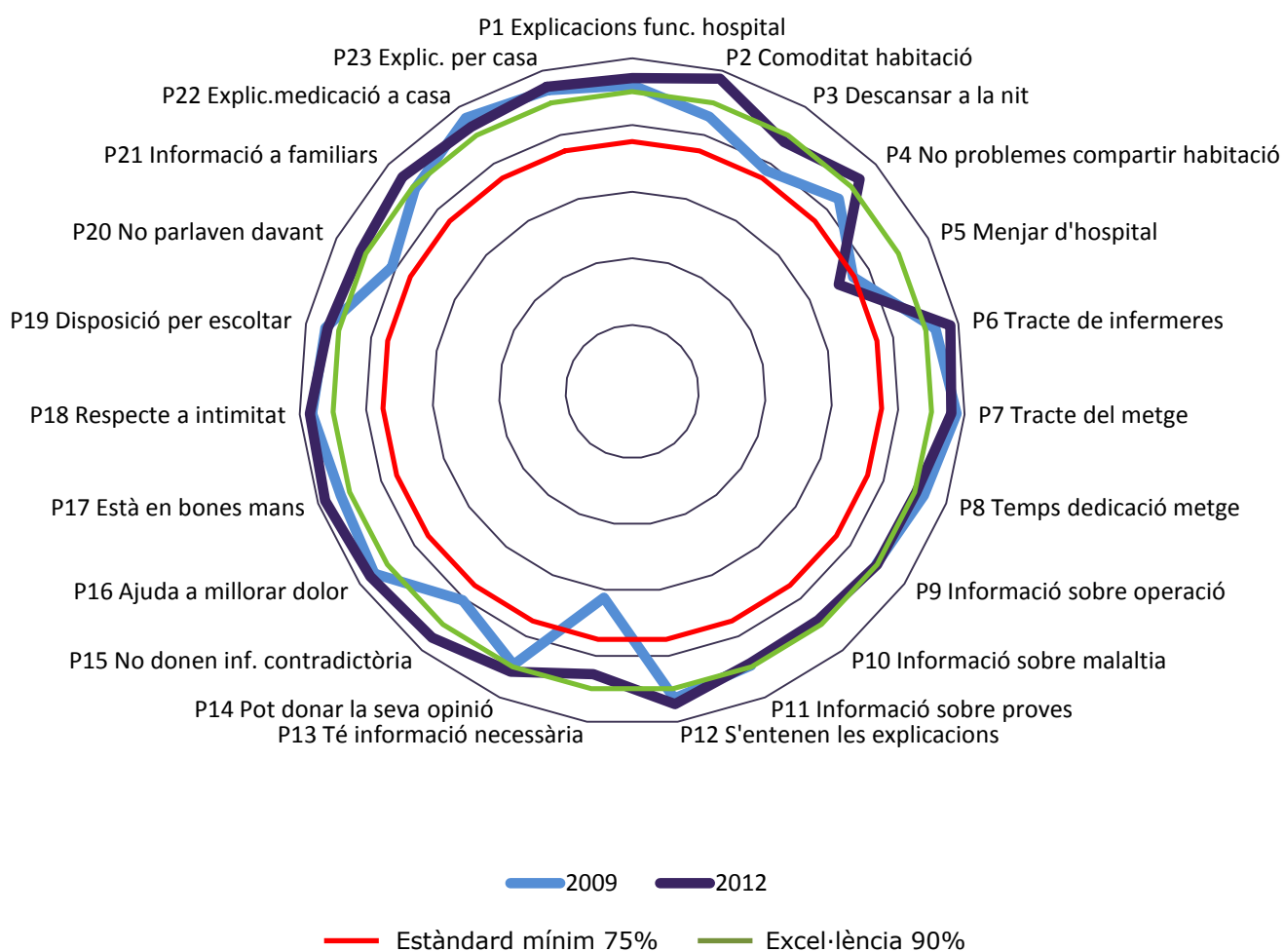
PREGUNTA	Respostes positives 2012	Respostes positives 2009	Respostes positives 2006
P1 Què li van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital?	94,1%	91.9%	96.5%
P2 Valori en general la comoditat de l'habitació.	97,5%	85,6%	72.5%
P3 Què li va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit?	87,7%	77,7%	85.9%
P4 Va tenir problemes o inconvenients pel fet de compartir habitació amb un altre pacient?	93,4%	84,8%	92.5%
P5 Què li va semblar el menjar de l'hospital?	69,8%	74,7%	70.0%
P6 Com valora el tracte personal de les infermeres?	97,5%	93,0%	98.8%
P7 Com valora el tracte personal del metge?	96,0%	97,6%	96.3%
P8 Què opina del temps que li dedicava el metge?	90,4%	92,9%	83.5%
P9 Com valora la informació que li van donar sobre l' operació? (n=180)	90,0%	89,7%	82.8%
P10 Com valora la informació que li van donar sobre la seva malaltia? (n=86)	88,4%	---	--
P11 Li van donar informació sobre les proves?	88,9%	89,6%	91.0%
P12 Com s'entenen les explicacions que li donaven?	94,6%	92,9%	93.8%
P13 Ha tingut tota la informació que necessitava?	91,7%	62,4%	70.0%
P14 Què li va semblar la predisposició del metge per què vostè pogués donar la seva opinió?	91,6%	89,5%	88.5%
P15 Els diferents professionals (metges, infermeres) li donaven informació contradictòria?	95,2%	80,7%	89.6%
P16 Creu que el van ajudar a millorar el dolor?	96,2%	94,6%	95.2%
P17 Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	97,8%	93,0%	96.3%
P18 Com valora el respecte a la seva intimitat?	97,0%	96,3%	93.9%
P19 Quina disposició tenien els professionals que l'atenien per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupava de la seva salut?	93,4%	94,0%	88.0%
P20 Els metges o les infermeres parlaven davant seu com si vostè no hi fos?	93,3%	81,2%	79.2%
P21 Els seus familiars o acompanyants van tenir la informació necessària?	94,4%	89,1%	90.8%
P22 Si havia de prendre medicació o fer algunes cures a casa, què li semblen les explicacions que li van donar?	93,0%	96,2%	93.2%
P23 I com li van explicar les coses que havia de vigilar quan fos a casa?	95,0%	93,9%	97.4%
P101 Grau de satisfacció global	8,8	8,0	--
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest hospital?	93,5%	90,6%	--

5.4.2 Gràfic radial

Aquesta figura presenta els resultats de totes les preguntes categòriques d'una manera fàcil i completa. D'una banda les línies **blau fort** i **blau cel** els resultats de 2012 i 2009 respectivament. Aquí es comprova com la línia que representa a 2012 és gaire bé sempre exterior a la de 2009 i per tant amb millors resultats.

D'altra banda les línies **vermella** i **verda** representen el mínim assumible com a resultat acceptable de 75% el agregat de resultats positius (en vermell al gràfic) i l'excel·lència de 90% en l'agregat de resultats positius (en verd al gràfic).

D'alguna manera ens fan veure que tot i arribar en alguns casos a l'excel·lència, encara hi ha marge de millora, sobre tot en aspectes organitzatius.

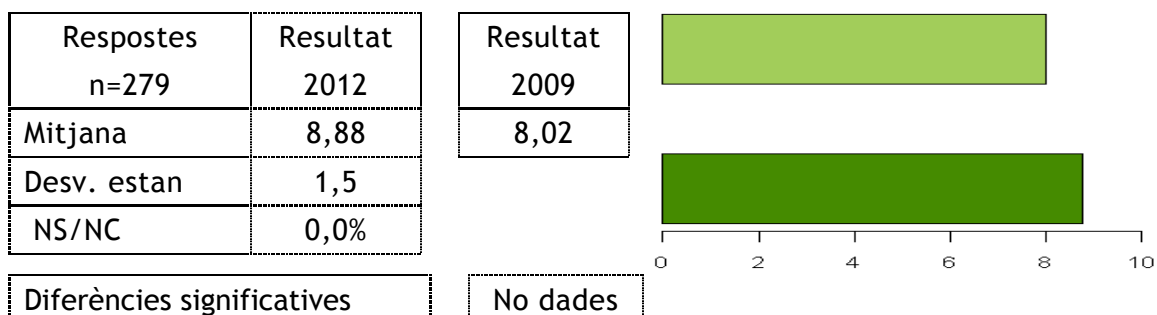


5.5 Resultats de satisfacció global

Un cop exposats els resultats principals, presentem ara els resultats de forma detallada per a cada una de les preguntes començant per les que tenen el caràcter de resultat final i són la “satisfacció global” i la “fidelització”

Pregunta nº 101:

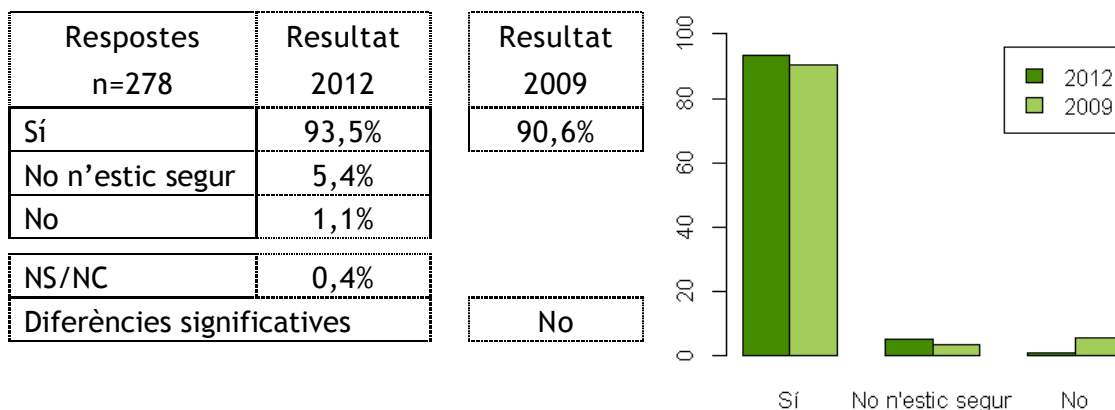
Valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb l'hospital.



S'aprecia una lleugera millora, que no es pot verificar com a significativa al no disposar de la desviació estàndard de l'any anterior. En tot cas és un molt bon resultat.

Pregunta nº 102:

Si pogués triar, tornaria a anar a aquest hospital?



La millora és molt petita i sense significació estadística, però cal tenir en compte que els resultats estan en un rang de valors molt elevat (superior a 90%) el que dona poc marge de millora o aquesta és molt més difícil.

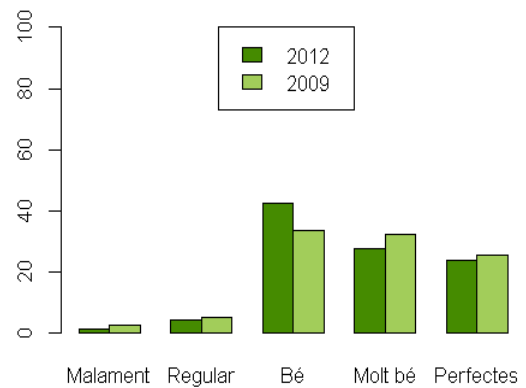
5.6 Resultats individuals per preguntes

Pregunta nº 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.

Respostes n=272	Resultat 2012	
Perfectes	23,9%	94,1%
Molt bé	27,6%	
Bé	42,6%	
Regular	4,4%	
Malament	1,5%	
NS/NC	2,5%	
Diferències significatives		

Resultat 2009
91,9%
No

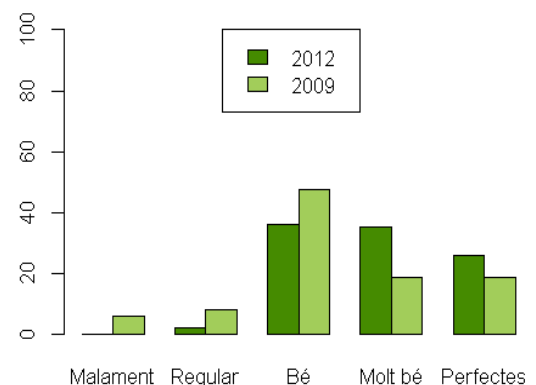


Pregunta nº 2:

Valori en general la **comoditat** de l'habitació. Per exemple: el llit, l'armari, la butaca, l'espai per moure's, etc.

Respostes n=278	Resultat 2012	
Perfecta	25,9%	97,5%
Molt bé	35,3%	
Bé	36,3%	
Regular	2,5%	
Malament	0,0%	
NS/NC	0,4%	
Diferències significatives		

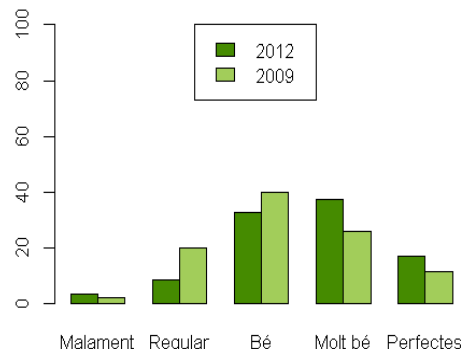
Resultat 2009
85,6%
Sí



Pregunta nº 3:

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.)?

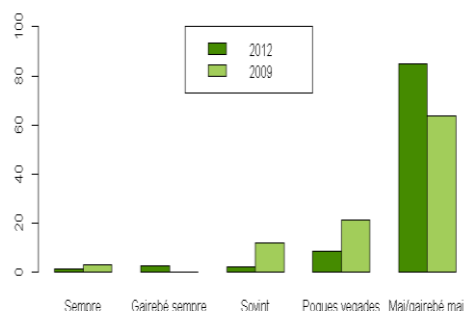
Respostes n=277	Resultat 2012	Resultat 2009
Perfecta	17,3%	87,7%
Molt bé	37,5%	
Bé	32,9%	
Regular	8,7%	
Malament	3,6%	
NS/NC	0,7%	77,7%
Diferències significatives		



Pregunta nº 4:

Va tenir problemes o inconvenients pel fet de compartir habitació amb un altre pacient?

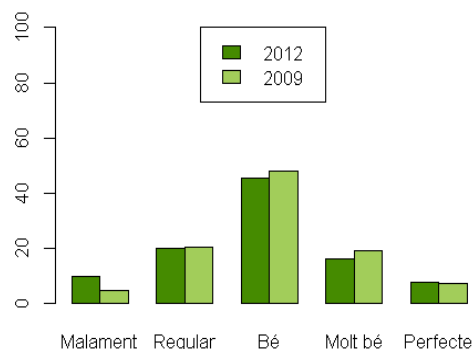
Respostes n=243	Resultat 2012	Resultat 2009
Mai/gairebé mai	84,8%	93,4%
Poques vegades	8,6%	
Sovint	2,1%	
Gairebé sempre	2,9%	
Sempre	1,6%	
Vaig estar sol	12,5%	84,8%
NS/NC	0,4%	
Diferències significatives		SI



Pregunta nº 5:

De vegades els problemes de salut fan que no es pugui menjar de tot i cal fer algun tipus de dieta, tenint en compte això, què li va semblar el menjar de l'hospital?

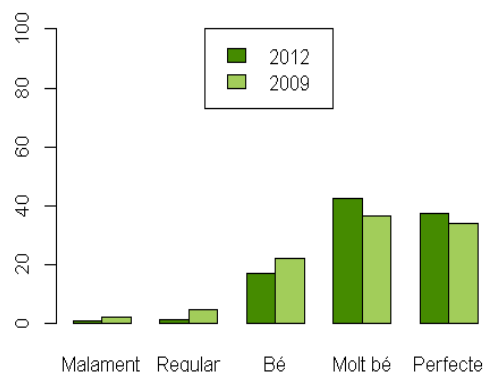
Respostes n=258	Resultat 2012	Resultat 2009
Perfecta	7,8%	69,8%
Molt bé	16,3%	
Bé	45,7%	
Regular	20,2%	
Malament	10,1%	
NS/NC	7,5%	74,7%
Diferències significatives		



Pregunta nº 6:

Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè Les infermeres?

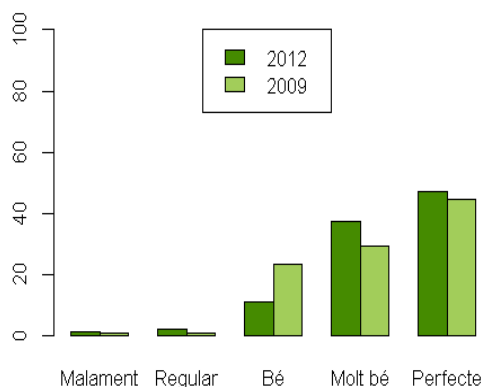
Respostes n=279	Resultat 2012	Resultat 2009
Perfecte	37,6%	
Molt bé	42,7%	
Bé	17,2%	
Regular	1,4%	
Malament	1,1%	
NS/NC	0,0%	93,0%
Diferències significatives		



Pregunta nº 7:

Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè El metge?

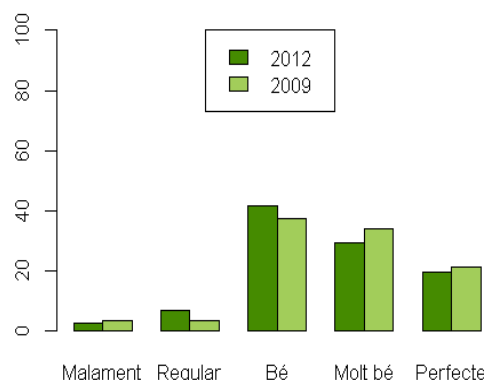
Respostes n=275	Resultat 2012	Resultat 2009
Perfecte	47,3%	
Molt bé	37,5%	
Bé	11,3%	
Regular	2,5%	
Malament	1,5%	
NS/NC	1,4%	97,6%
Diferències significatives		



Pregunta nº 8:

Què opina del temps que li dedicava el metge?

Respostes n=272	Resultat 2012	Resultat 2009
Perfecte	19,5%	
Molt bé	29,4%	
Bé	41,5%	
Regular	7,0%	
Malament	2,6%	
NS/NC	2,5%	90,4%
Diferències significatives		

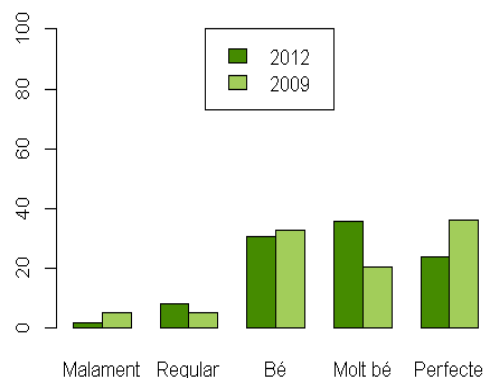


Pregunta nº 9:

Com valora la informació que li van donar sobre l'operació?

Aquesta pregunta només es fa als pacients que han estat operats

Respostes n=180	Resultat	Resultat 2009
Perfectes	23,9%	90,0%
Molt bé	35,6%	
Bé	30,6%	
Regular	8,3%	
Malament	1,7%	
No em van donar informació	2,2%	89,7%
NS/NC	1,1%	
Diferències significatives		No

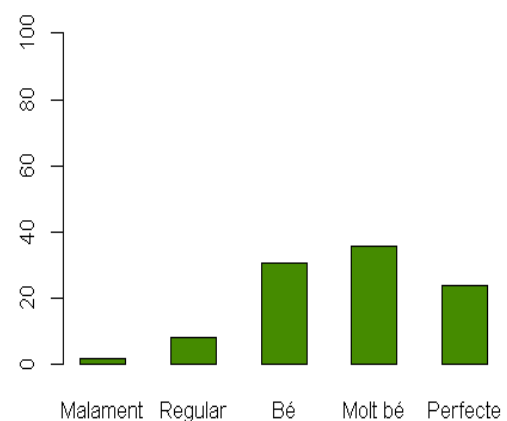


Pregunta nº 10:

Com valora la informació que li van donar sobre la seva malaltia?

Aquesta pregunta és l'equivalent de la pregunta anterior (nº9) en els pacients que No són quirúrgics i només es fa quan el pacient no ha estat intervingut.

Respostes n=86	Resultat 2012	Resultat 2009
Perfectes	23,3%	88,4%
Molt bé	30,2%	
Bé	34,9%	
Regular	9,3%	
Malament	2,3%	
No em van donar cap informació	4,3%	---
NS/NC	3,2%	
Diferències significatives		---

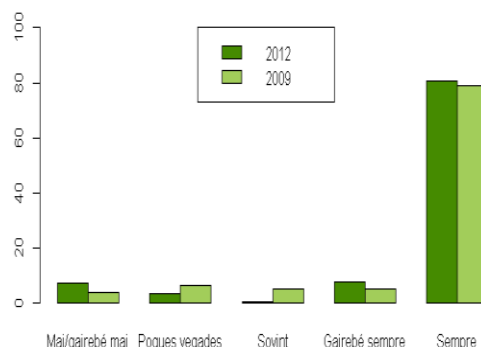


Pregunta nº 11:

Li van donar informació sobre les proves? Per exemple, si li van explicar per què li feien, quan li farien, etc.

Respostes n=190	Resultat 2012	Resultat 2009
Sempre	80,5%	
Gairebé sempre	7,9%	
Sovint	0,5%	
Poques vegades	3,7%	
Mai/gairebé mai	7,4%	
NS/NC	0,5%	
Diferències significatives		No

Resultat 2009
89,6%
No

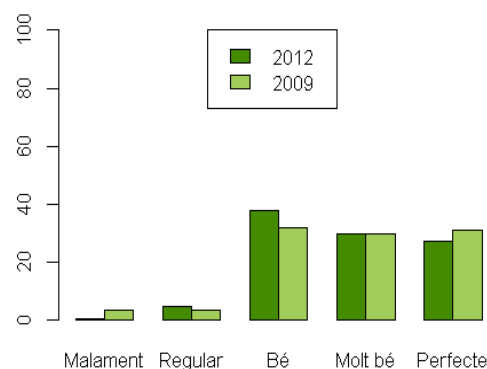


Pregunta nº 12:

En general, com s'entenen les explicacions que li donaven?

Respostes n=276	Resultat 2012	Resultat 2009
Perfectes	27,2%	
Molt bé	29,7%	
Bé	37,7%	
Regular	4,7%	
Malament	0,7%	
NS/NC	1,1%	
Diferències significatives		No

Resultat 2009
94,6%
No

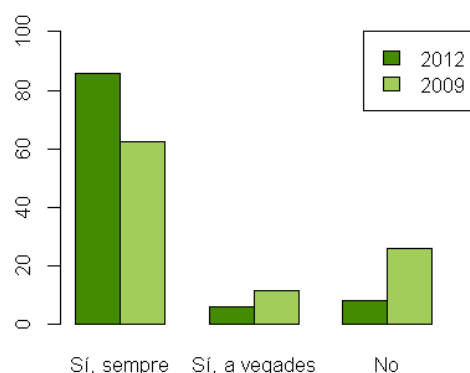


Pregunta nº 13:

Ha tingut tota la informació que necessitava?

Respostes n=277	Resultat 2012	Resultat 2009
Sí, sempre	85,6%	
Sí, a vegades	6,1%	
No, tota la que necessitava	8,3%	
NS/NC	0,7%	
Diferències significatives		SI

Resultat 2009
62,4%
SI



Pregunta nº 14:

Què li va semblar la predisposició del metge per què vostè pogués donar la seva opinió?

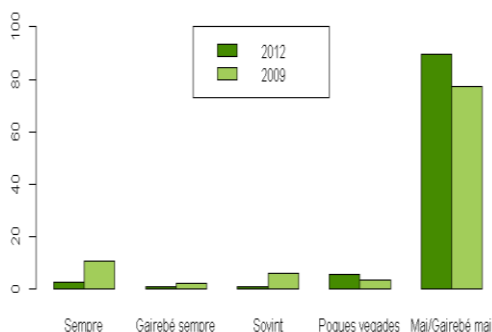
Respostes n=267	Resultat 2012	Resultat 2009
Perfecta	26,2%	91,6%
Molt bé	27,3%	
Bé	38,2%	
Regular	4,9%	
Malament	3,4%	
NS/NC	4,3%	89,5%
Diferències significatives		
		No



Pregunta nº 15:

Els diferents professionals (metges, infermeres) li donaven informació contradictòria? (un li deia una cosa i l'altre una cosa diferent).

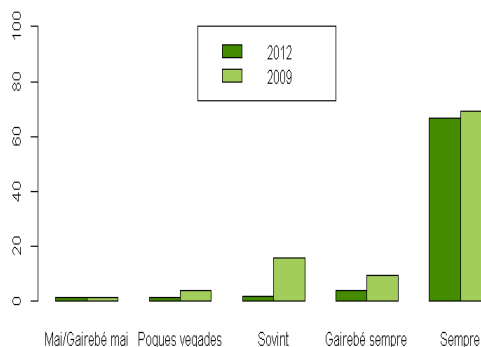
Respostes n=273	Resultat 2012	Resultat 2009
Mai/gairebé mai	89,4%	95,2%
Poques vegades	5,9%	
Sovint	1,1%	
Gairebé sempre	1,1%	
Sempre	2,6%	
NS/NC	2,2%	80,7%
Diferències significatives		
		SI



Pregunta nº 16:

Quan tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?

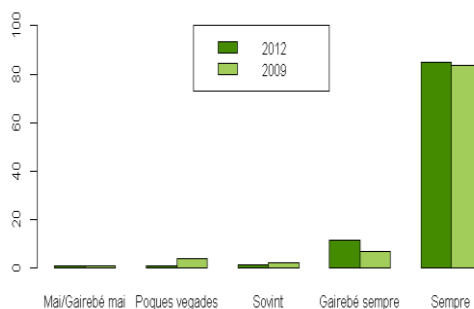
Respostes n=209	Resultat 2012	Resultat 2009
Sempre	88,5%	96,2%
Gairebé sempre	5,3%	
Sovint	2,4%	
Poques vegades	1,4%	
Mai/gairebé mai	1,4%	
No vaig tenir dolor	24,4%	94,6%
NS/NC	0,7%	
Diferències significatives		No



Pregunta nº 17:

Va tenir la sensació d'estar en bones mans?

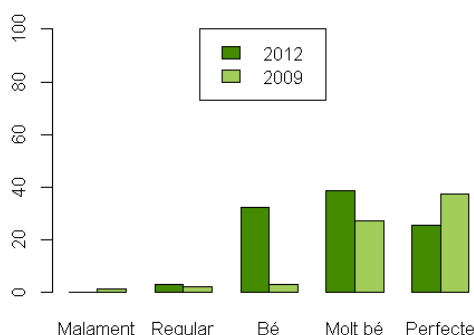
Respostes n=277	Resultat 2012		Resultat 2009
Sempre	84,8%	97,8%	93,0%
Gairebé sempre	11,6%		
Sovint	1,4%		
Poques vegades	1,1%		
Mai/gairebé mai	1,1%		
NS/NC	0,7%		
Diferències significatives			No



Pregunta nº 18:

Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat? Per exemple: quan el rentaven o curaven.

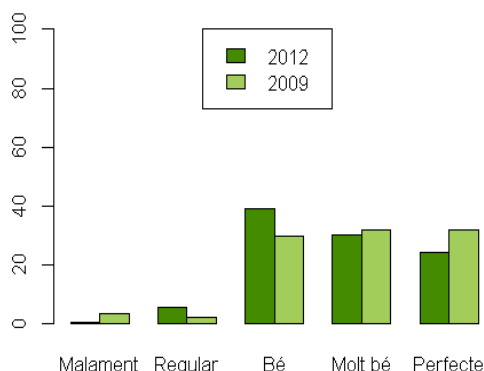
Respostes n=237	Resultat 2012		Resultat 2009
Perfecte	25,7%	97,0%	96,3%
Molt bé	38,8%		
Bé	32,5%		
Regular	3,0%		
Malament	0,0%		
NS/NC	15,1%		
Diferències significatives			No



Pregunta nº 19:

Quina disposició tenien els professionals que l'atenien per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupava de la seva salut?

Respostes n=272	Resultat 2012		Resultat 2009
Perfecta	24,3%	93,4%	94,0%
Molt bona	30,1%		
Bona	39,0%		
Regular	5,9%		
Malament/ dolenta	0,7%		
NS/NC	2,5%		
Diferències significatives			No

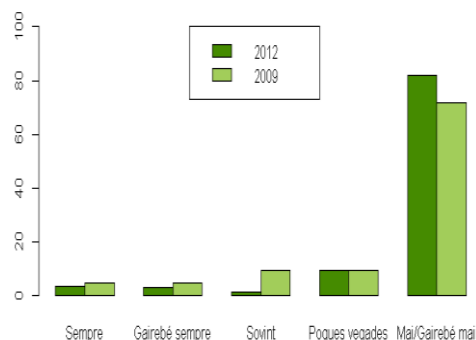


Pregunta nº 20:

Els metges o les infermeres parlaben davant seu com si vostè no hi fos?

Respostes n=268	Resultat 2012	Resultat 2009
Mai/gairebé mai	82,1%	93,3%
Poques vegades	9,7%	
Sovint	1,5%	
Gairebé sempre	3,0%	
Sempre	3,7%	
NS/NC	3,9%	
Diferències significatives		

Resultat 2009
81,2%
SI

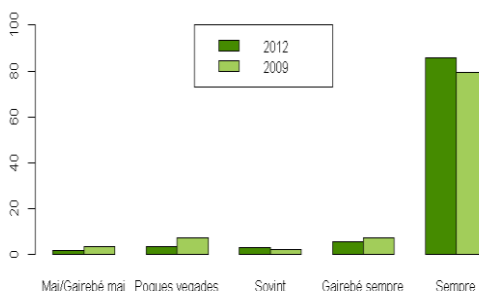


Pregunta nº 21:

Els seus familiars o acompanyants van tenir la informació necessària?

Respostes n=269	Resultat 2012	Resultat 2009
Sempre	85,9%	94,4%
Gairebé sempre	5,6%	
Sovint	3,0%	
Poques vegades	3,7%	
Mai/gairebé mai	1,9%	
No tenia acompanyants	1,8%	
NS/NC	1,8%	
Diferències significatives		

Resultat 2009
89,1%
No



Pregunta nº 22:

Si havia de prendre medicació o fer algunes cures a casa, què li semblen les explicacions que li van donar?

Respostes n=258	Resultat 2012	Resultat 2009
Perfecte s	38,0%	93,0%
Molt bé	27,1%	
Bé	27,9%	
Regular	5,4%	
Malament	1,6%	
No cal medicació ni cures	6,5%	
NS/NC	1,1%	
Diferències significatives		

Resultat 2009
96,2%
No



Pregunta nº 23:

I com li van explicar les coses que havia de vigilar quan fos a casa?

Respostes n=261	Resultat 2012		Resultat 2009
Perfectament	34,5%	95,0%	93,9%
Molt bé	35,6%		
Bé	24,9%		
Regular	4,2%		
Malament	0,8%		
No em van explicar res	4,3%		
NS/NC	2,2%		
Diferències significatives			No

