

# Enquesta de satisfacció als usuaris atesos per la infermera en visita de Demanda compartida

*Juny 2012*

## ENQUESTA- MOSTRA

- Mostra: pacients que s'han visitat en les consultes d'infermeria per motius DC entre el 15 de gener al 30 d' abril del 2012 a l'atenció Primària de Bsa.
- TOTAL 956 pacients

## ENQUESTA- REQUERIMENTS

- Enquesta via telefònica
- Data inici de les enquestes 1 de febrer. Durada de 4 mesos.
- S'ha enquestat als pacients que s'han visitat fa 15-20 dies, no abans.
- Horari de trucades de 11-14h  
Màxim de 3 trucades en aquest horari, sinó es localitza s'ha fet una trucada més en horari de tarda, de 17-20h. Sinó s'ha localitzat, s'ha desestimat el cas.
- La infermera després de la visita entregava una nota per reforçar l'acceptació de la trucada que tindria en 15 dies

## ENQUESTA- REQUERIMENTS

- Motius per desestimar cas:
  - No es localitza
  - No vol col·laborar
  - Barrera idiomàtica
  - No entén les explicacions
  - Es va derivar al metge

# POBLACIÓ ATENCIÓ PRIMÀRIA BSA

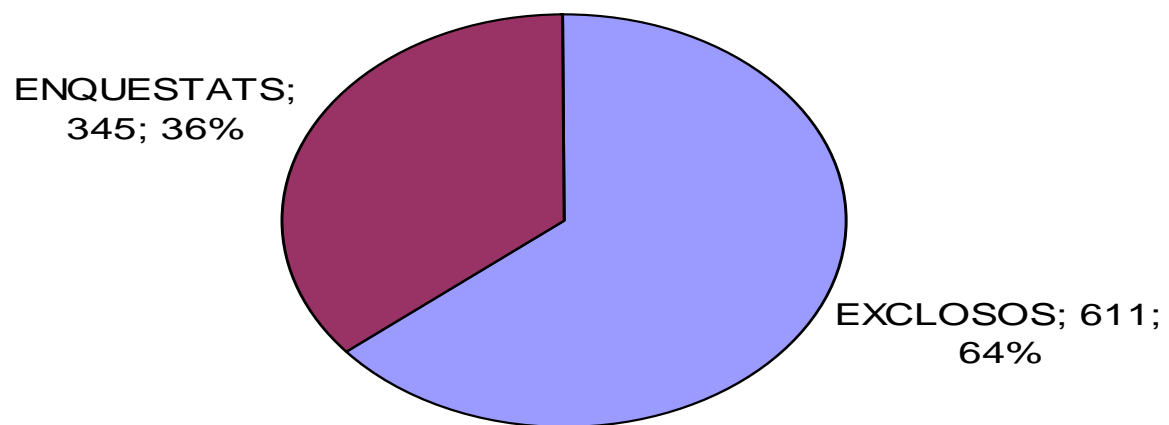
- ABS 1: ABS MARTI-JULIÀ
- ABS 3: ABS PROGRÉS- RAVAL
- ABS 8-10: ABS NOVA LLOREDA
- ABS 9: ABS MONTIGALÀ
- ABS 12: ABS MORERA POMAR
- ABS 15: ABS MONTGAT TIANA
  
- TOTAL POBLACIÓ ADULTA 90.308 habitants

# ENQUESTA-VALIDACIÓ

- Enquesta d'un total de 8 preguntes, respostes amb una escala del 1-10 (6 preguntes)
- 1 pregunta si/no
- 1 pregunta oberta, comentaris sobre l'atenció rebuda
- Valoració temps, tracte, explicacions, resolució de la visita.
- El.laborada per infermers/es atenció primària
- Validada per la Unitat de Qualitat de Bsa, Unitat de Comunicació de Bsa i el Centre d'estudis d'opinió de la Generalitat de Catalunya.

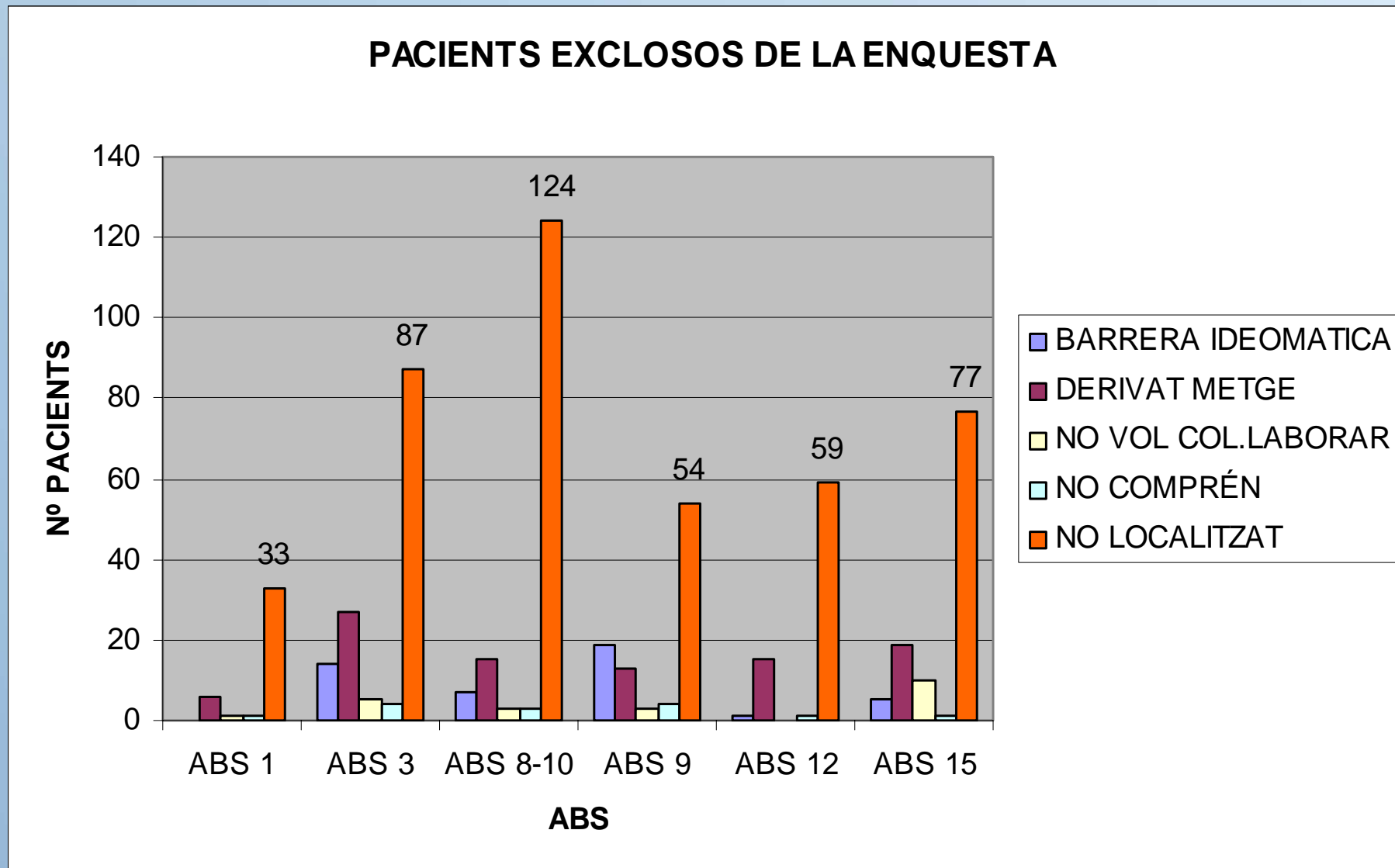
# TOTAL MOSTRA

## ENQUESTATS/NO ENQUESTATS



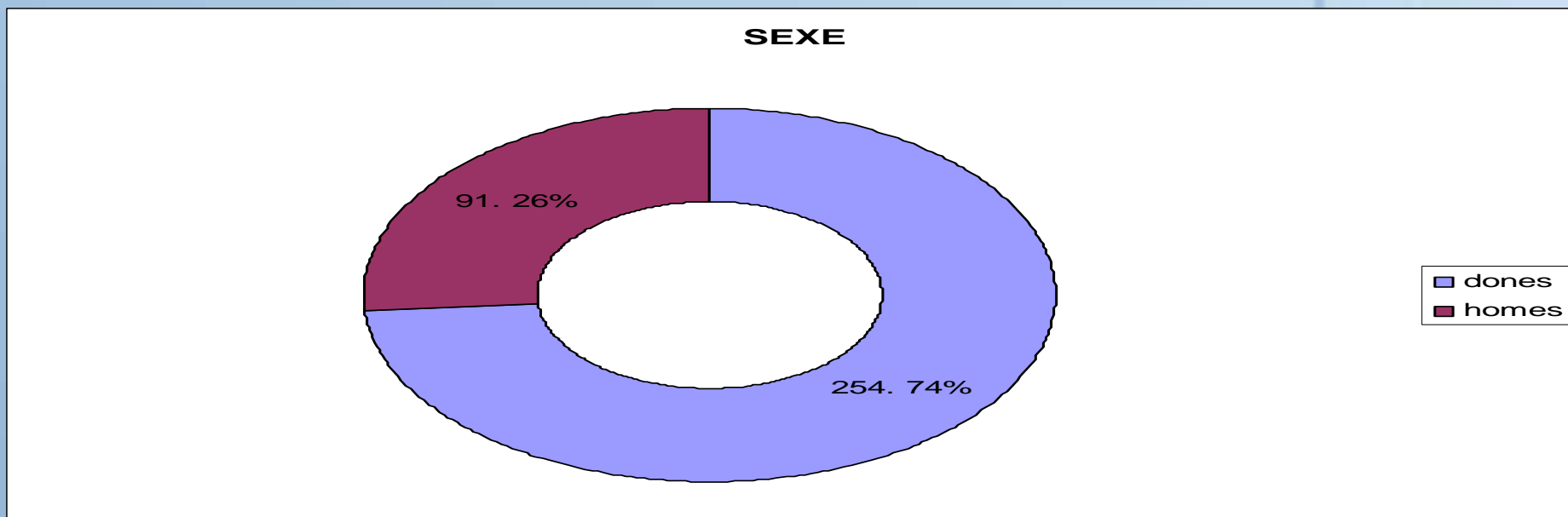
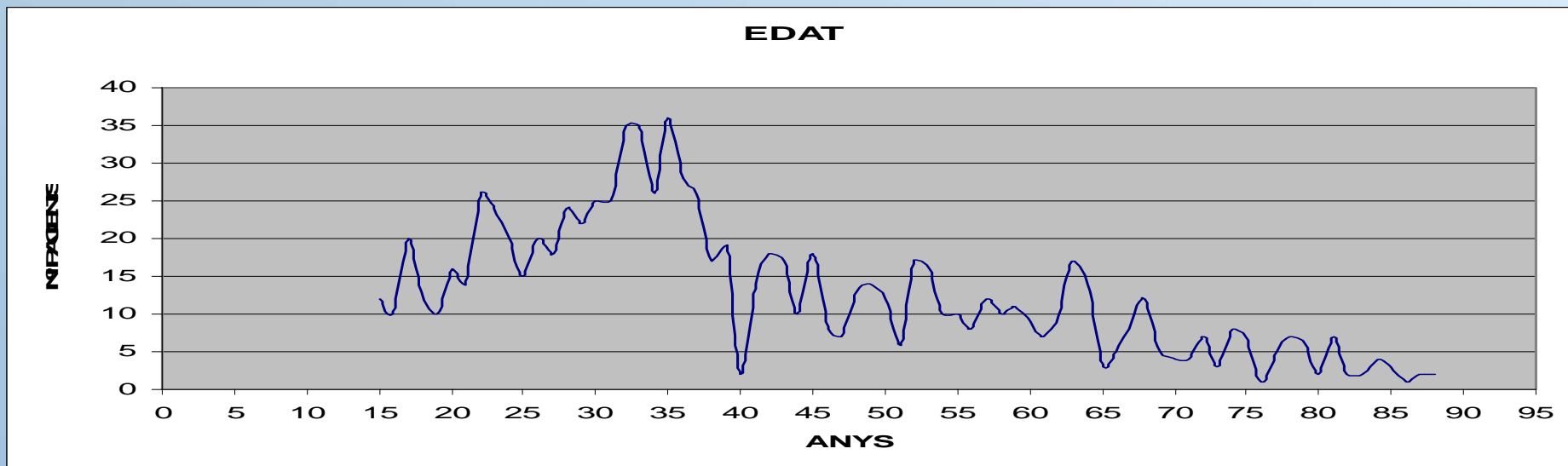
TOTAL MOSTRA: 956 PACIENTS

# PACIENTS EXCLOSOS DE LA ENQUESTA

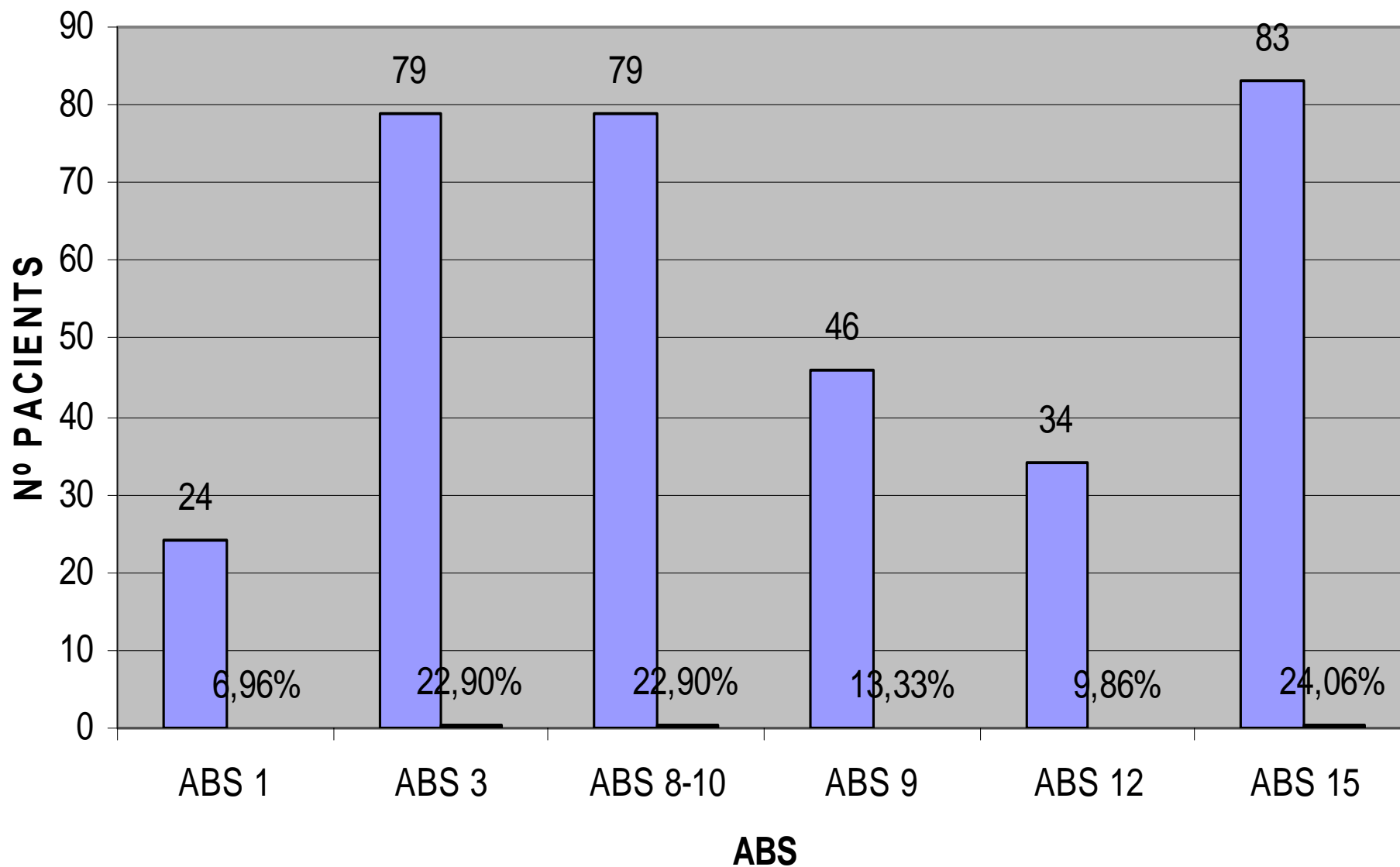




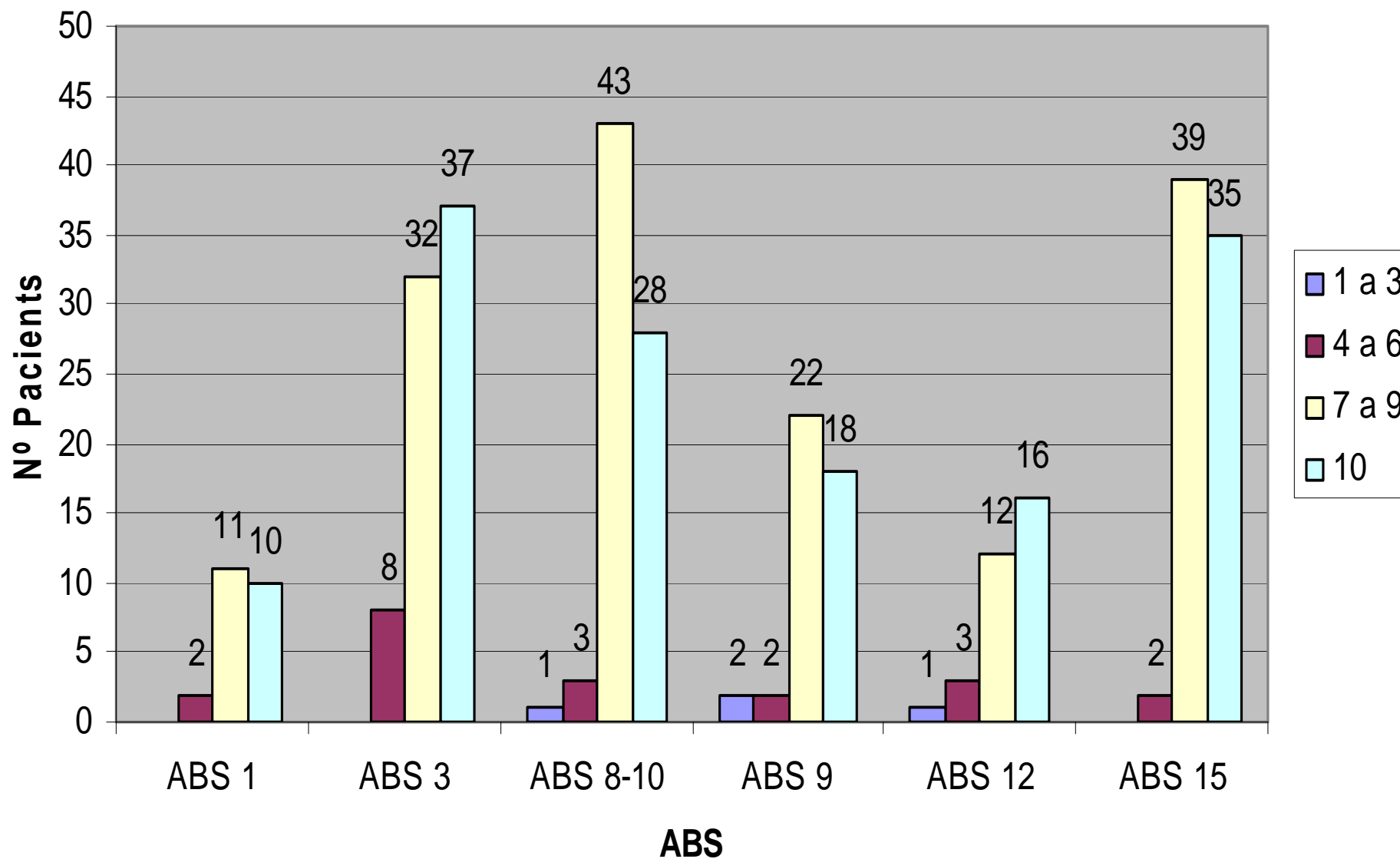
# PACIENTS ENQUESTATS



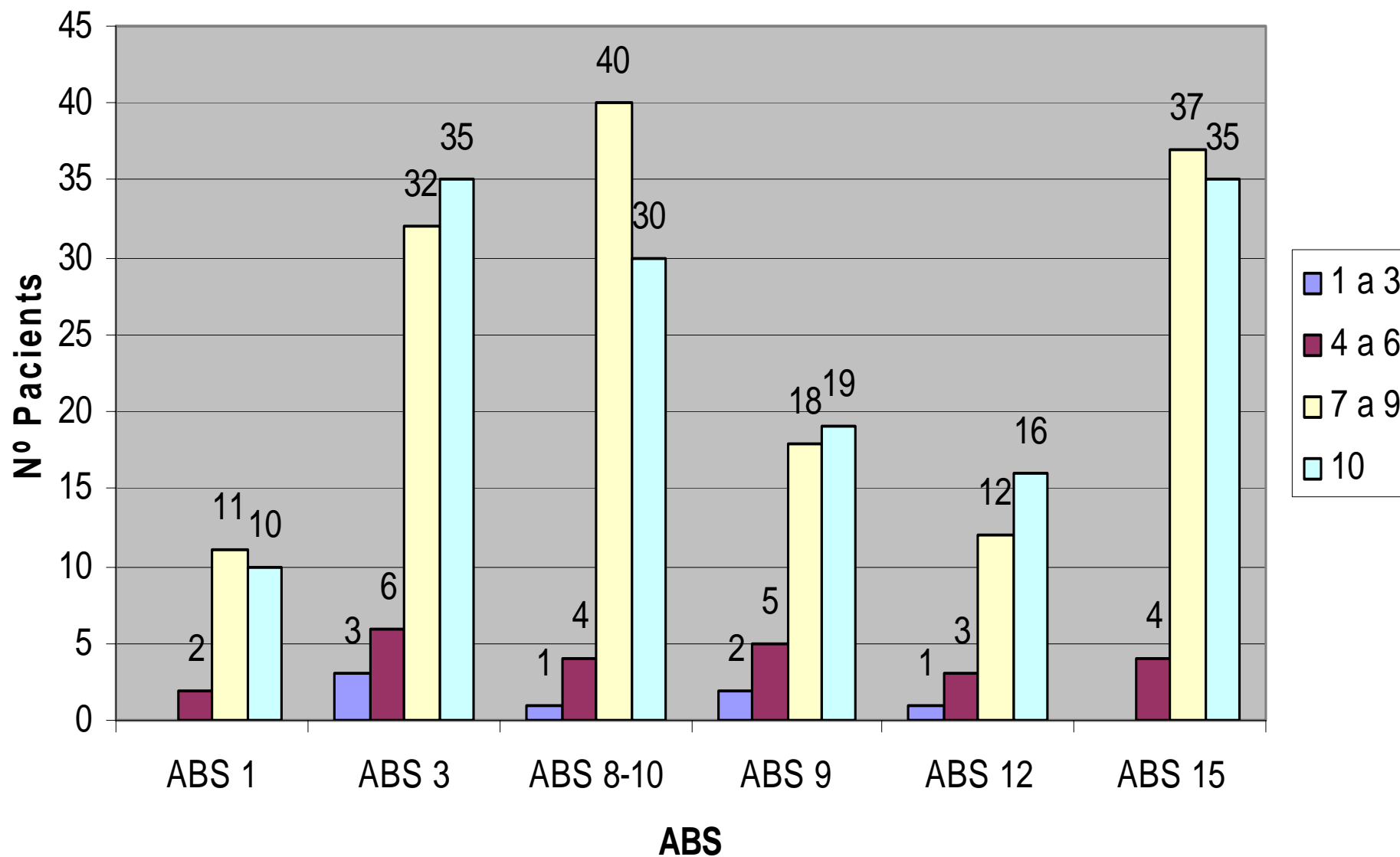
# ENQUESTATS PER ABS



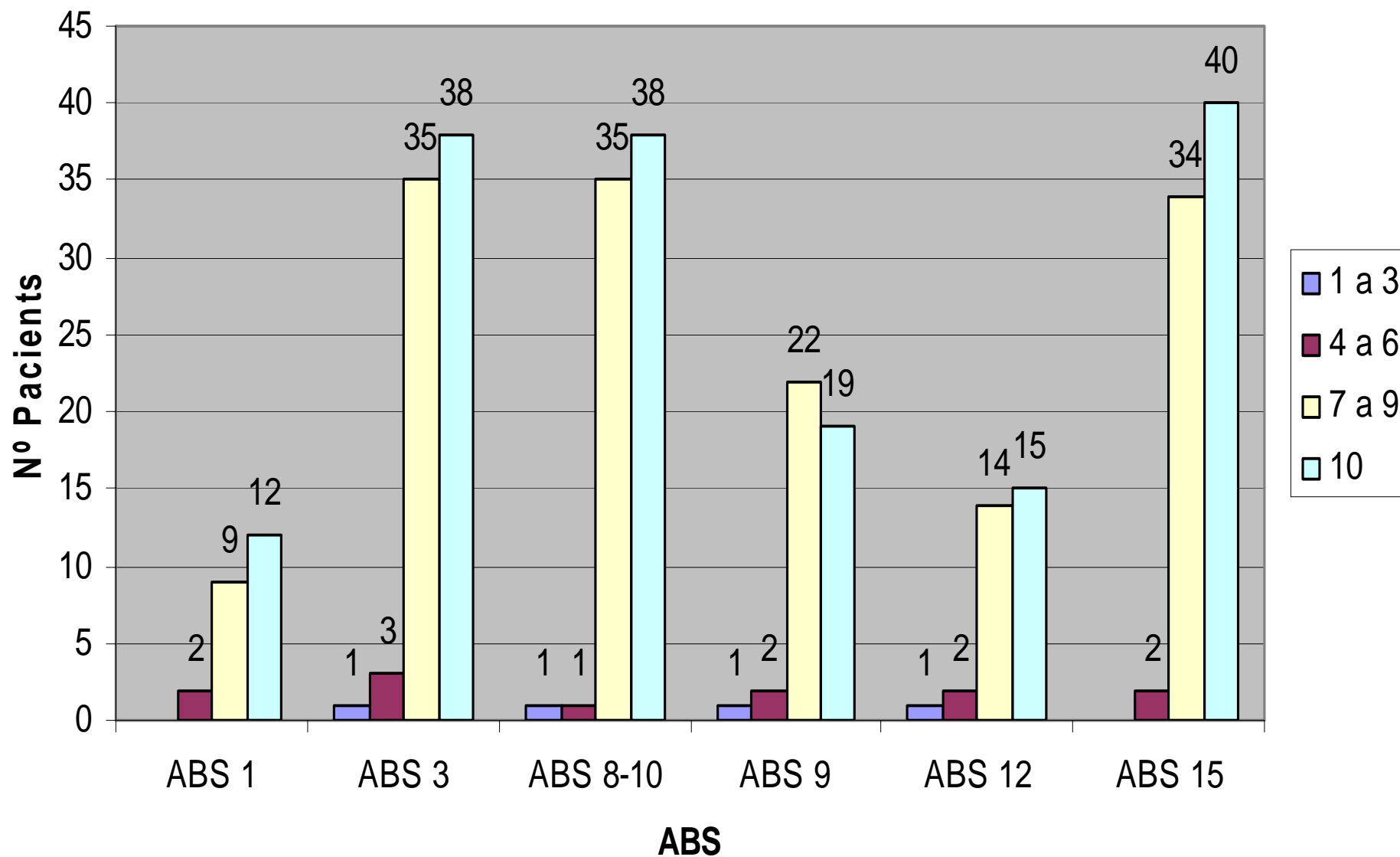
### P.1: Temps de consulta suficient



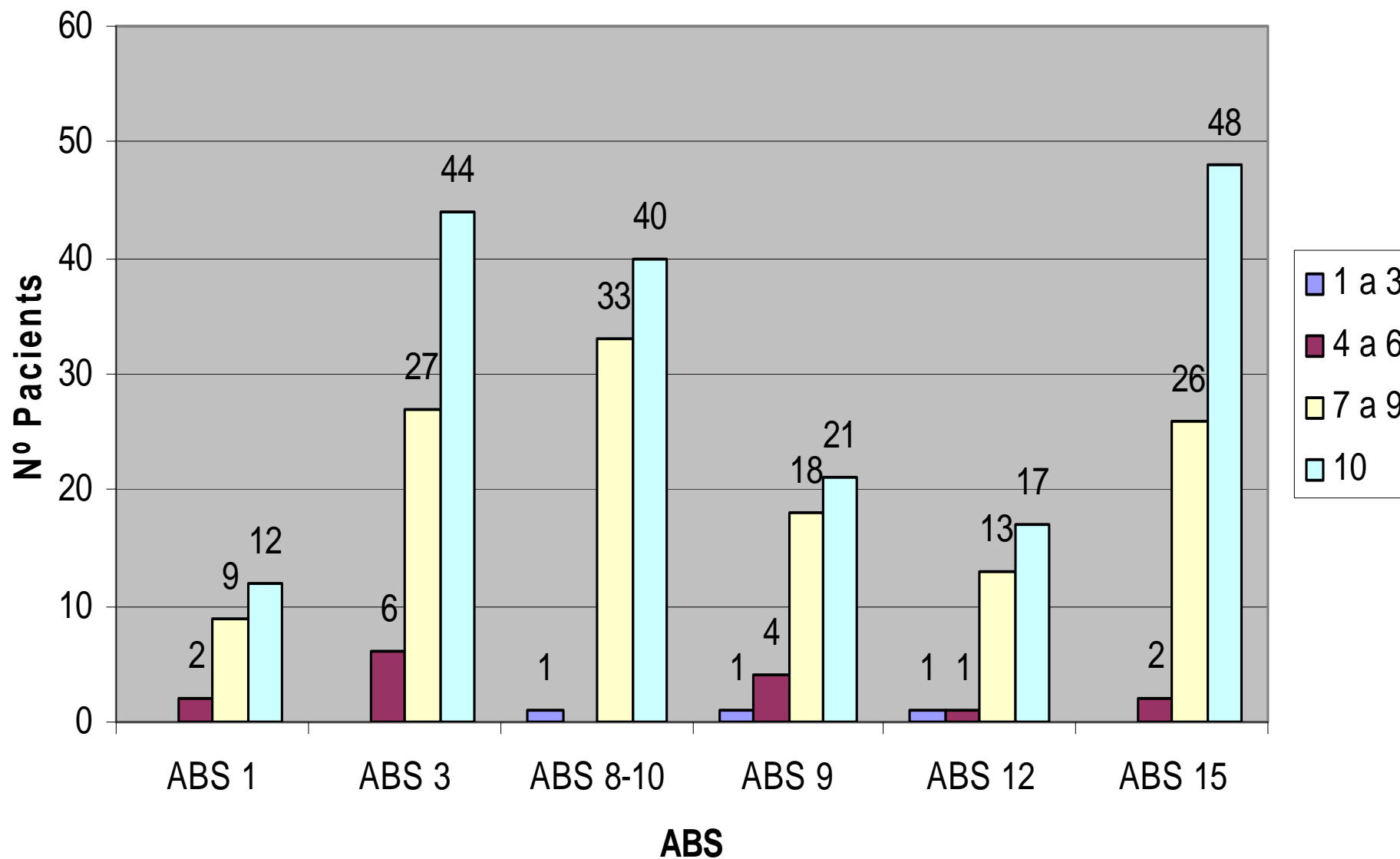
## P.2 : Informació i explicacions van ser d'utilitat



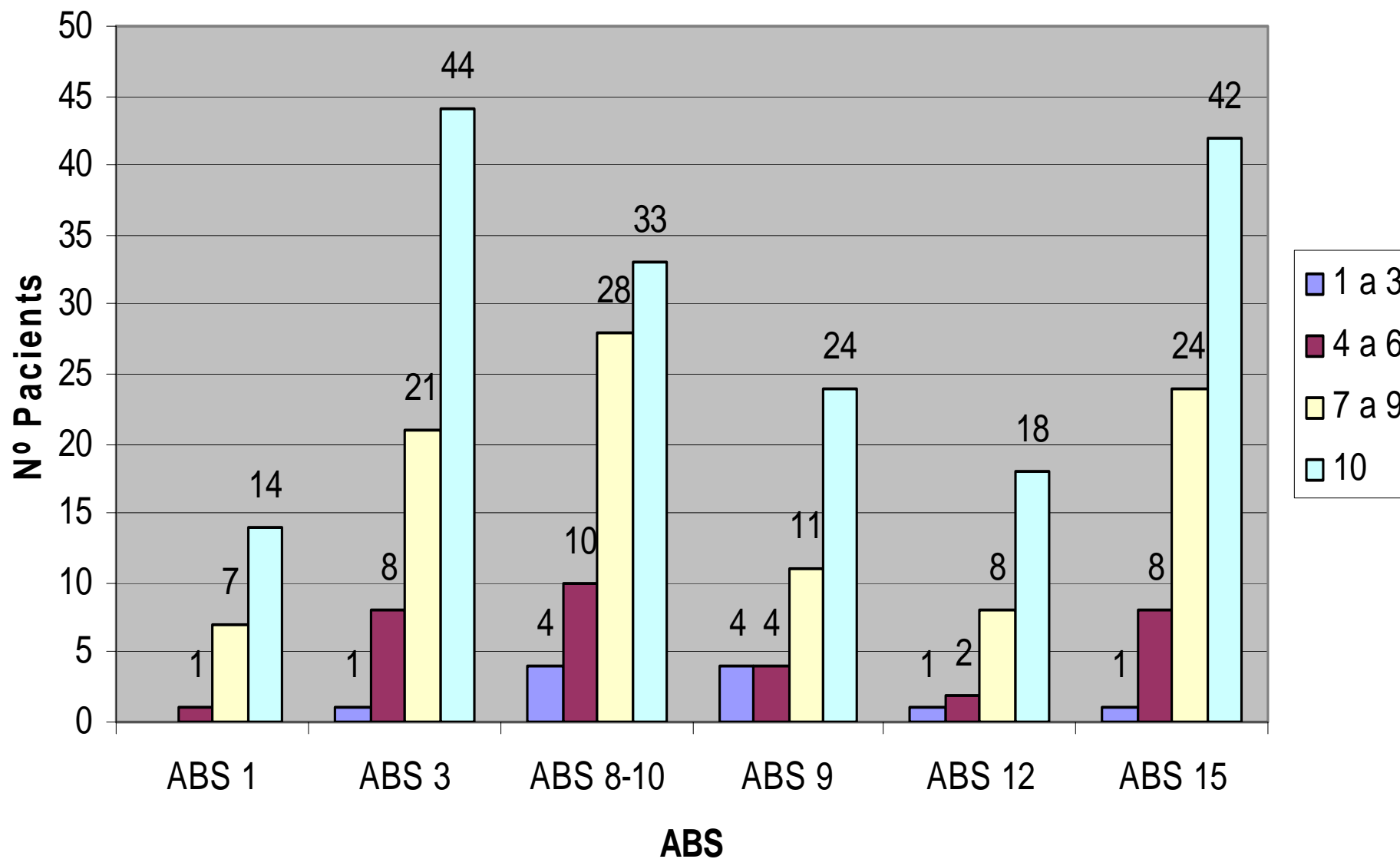
### P.3: Informació i explicacions van ser clares



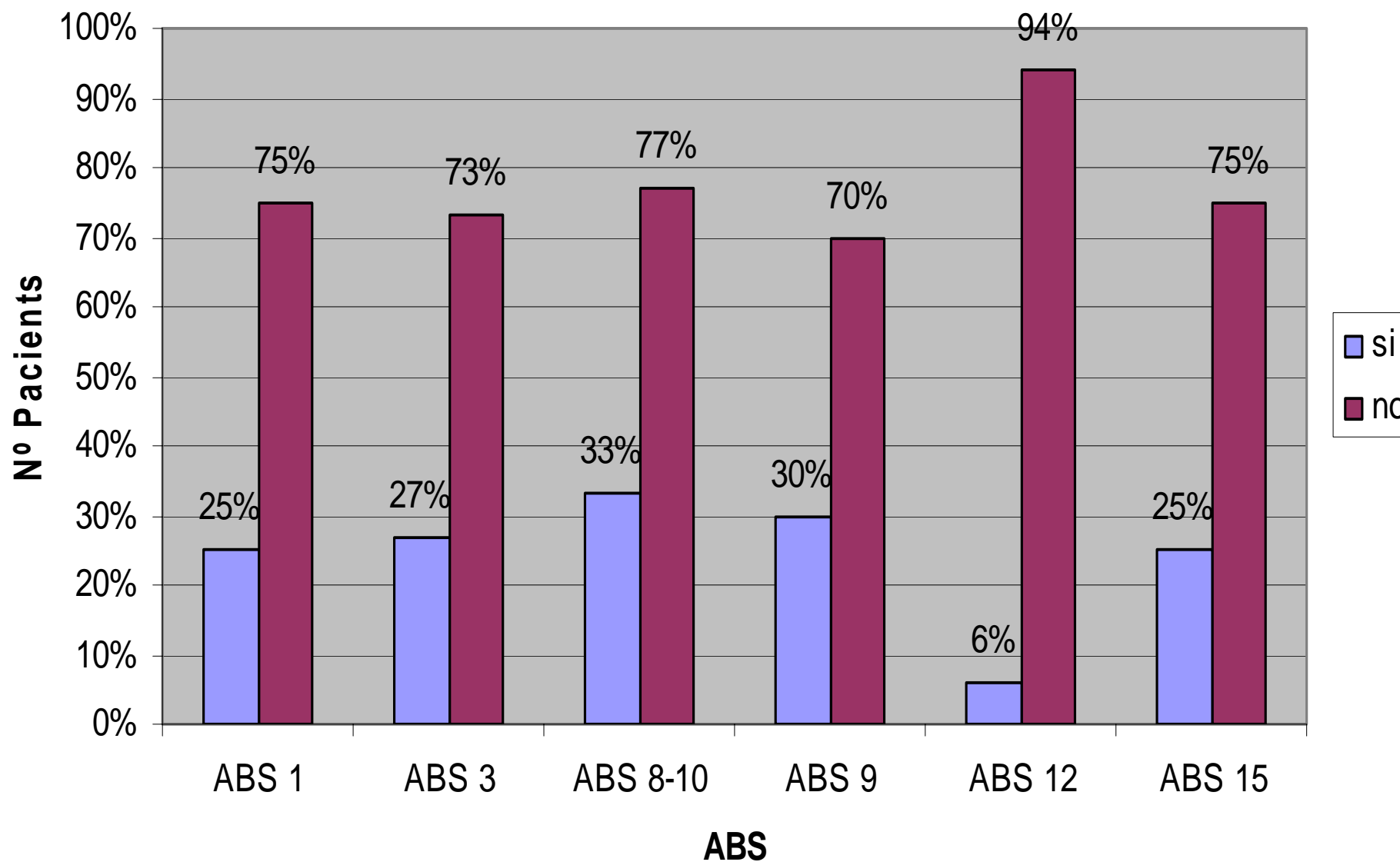
### P.4 : Tracte satisfactori



### P.5 : Resolució del problema de Salut

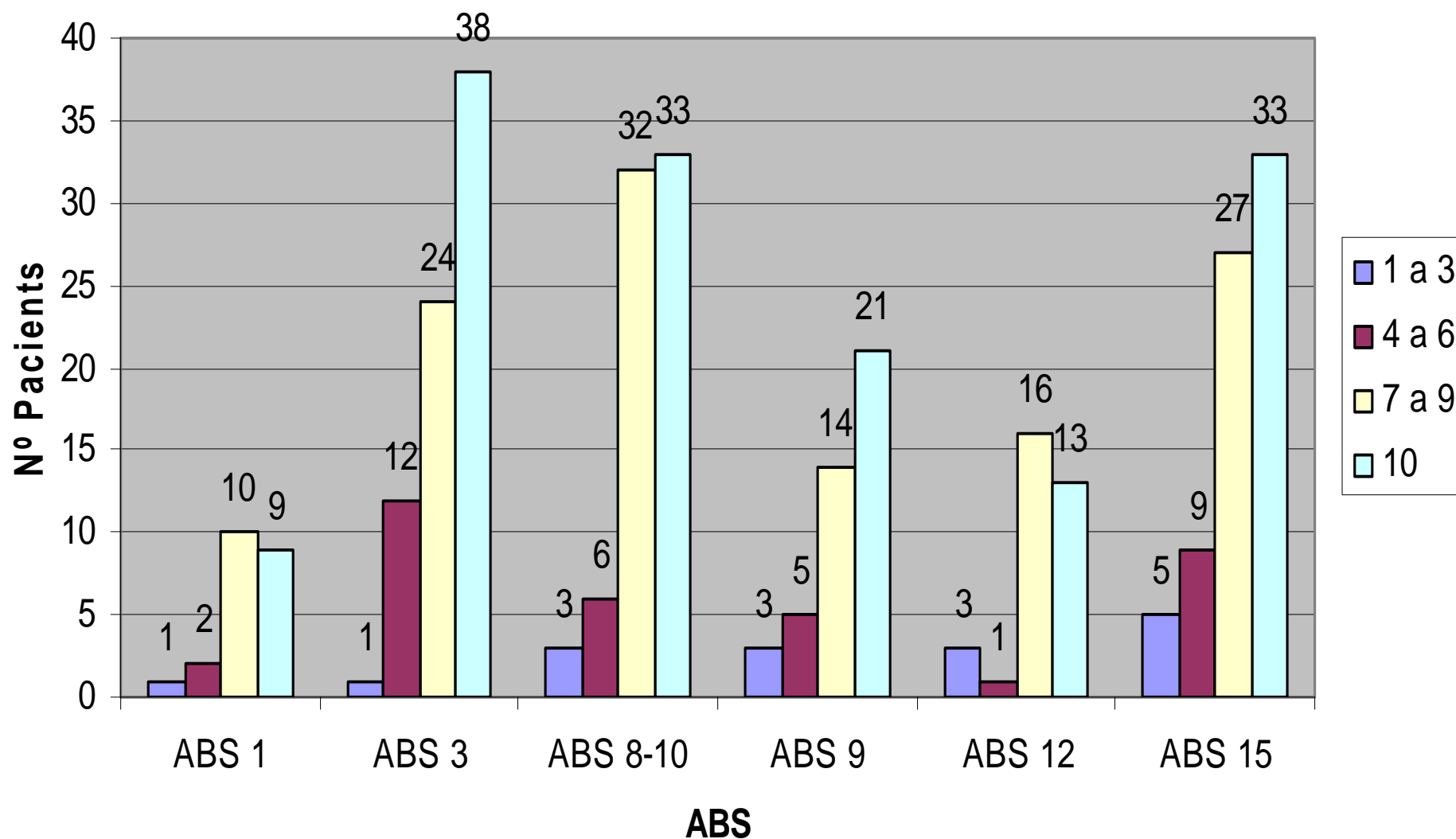


### P.6 : Reconsulta pel mateix motiu





### P.7 :Si hagués de tornar a ser visitat pel mateix motiu, li agradaria que l'atengués una infermer/a?



## PREGUNTA 8: COMENTARIS

ABS MONTGAT-TIANA: 83 enquestats

- La consulta ha estat útil i ràpida: 6 persones
- Millor si m'hagués visitat un metge: 1 persona
- Molta espera: 1 persona
- La infermera tenia presa: 1 persona
- Es podria fer per telefòn i evitar desplaçaments: 1 persona

ABS MARTÍ JULIÀ: 24 enquestats

- Contenta amb el tracte i la rapidesa: 1 persona
- Millor si m'hagués visitat un metge: 3 persones

## PREGUNTA 8: COMENTARIS

ABS PROGRÉS: 79 enquestats

- M'he sentit molt ben atesa: 2 persones
- Si no és greu, m'està bé que em visiti una infermera: 3 persones
- Va necessitar una altra visita per la baixa: 1 persona
- Millor si m'hagués visitat un metge: 5 persones
- Molt descontenta amb sanitat pública: 1 persona
- No li van donar ATB hi va haver d'anar a ucies: 1 persona

ABS MORERA: 34 enquestats

- Contenta amb la visita rebuda: 4 persones
- No d'acord amb l'atenció, no pot fer IT, es pot complicar : 4 persones

## PREGUNTA 8: COMENTARIS

- **ABS MONTIGALÀ: 46 enquestats**
  - Millor si m'hagués visitat un metge: 5 persones
  - Sempre que no sigui per un motiu greu, li sembla bé que visiti una infermera: 2 persones
  - Descontent i espera: 2 persones
  
- **ABS NOVA LLOREDA: 79 enquestats**
  - Millor si m'hagués visitat un metge: 5 persones
  - Sempre que no sigui per un motiu greu, li sembla bé que visiti una infermera: 2 persones
  - Descontent i espera: 2 persones
  - Va necessitar visita 2 setmanes després: 2 persones

## PREGUNTA 8: COMENTARIS

- Coincideix que les persones que han valorat per sota de 6 la pregunta de resolució són les que han fet els comentaris més desfavorables.

# CONCLUSIONS

- ❑ Dels 611 pacients que no se'ls hi ha pogut fer la enquesta un 71% ha estat perquè no han estat localitzats
- ❑ Edats entre 15 i 88 anys, un 74% dones
- ❑ Major participació entre 30 i 38 anys
- ❑ Més enquestats per ABS: 3, 8-10 i 15.
- ❑ Respostes puntuades entre 7-10 el 75 i 80% del total d'enquestats a totes les ABS pel que fa al temps de visita, tracte, informacions i explicacions clares i útils.
- ❑ Pel que fa a les reconsultes un 76% no ha precisat visita en un altre centre. El centre que ha estat més ben valorat pel que fa a la resolució és l' ABS 12 amb un 94%.

## CONCLUSIONS

- Si hagués de tornar a ser visitat pel mateix motiu repetiria amb una infermera.

Respostes del 7-10

ABS 1:79%, ABS3: 78%, ABS9:76%,

ABS8-10:82%, ABS 12:85%, ABS 15:72%

EN GLOBAL MOLT BONA VALORACIÓ DE  
L'ATENCIÓ REBUDA PER LA INFERMERA EN  
VISITA DC