



Justificació

Seguint les indicacions del “**Document marc per a la realització de les enquestes de satisfacció dels pacients i familiars atesos als centres ICO**”, s’ha procedit durant l’any 2016 a realitzar l’enquesta de satisfacció dels pacients que se’ls hi ha administrat un tractament a l’Hospital de Dia.

Metodologia

Qüestionaris de l’àmbit assistencial: Aprovats pel Comitè de Qualitat el 2013

- El qüestionari s’ha construït segons el procés d’atenció per a cada àmbit assistencial i recull les 5 dimensions que mesuren la qualitat del servei (empatia, fiabilitat, capacitat de resposta, seguretat, elements tangibles).
- Les categories de resposta són les utilitzades pel CatSalut (PLAENSA) per tal de garantir els resultats obtinguts.
- Al final de qüestionari s’inclou una pregunta oberta per si l’enquestat vol afegir alguna observació i/o suggeriment.

Mètode de complimentació de qüestionari:

- Lliurament del qüestionari a complimentar pel pacient/familiar en la 4a o 5a sessió de tractament.
- El lliurament del qüestionari el farà el professional que cada centre consideri
- El pacient/familiar un cop emplençat el qüestionari el retornarà a recepció de HOD o bé a la bústia de la UAC

Introducció de dades i anàlisi de resultats

La Referent de les Enquestes de Satisfacció de l’ICO, introdueix les dades dels qüestionaris en els formularis que creats a la Intranet.

Per fer l’anàlisi descriptiu dels resultats, s’ha extret les dades dels formularis i posteriorment s’han processat amb l’eina *Business intelligence SAP*

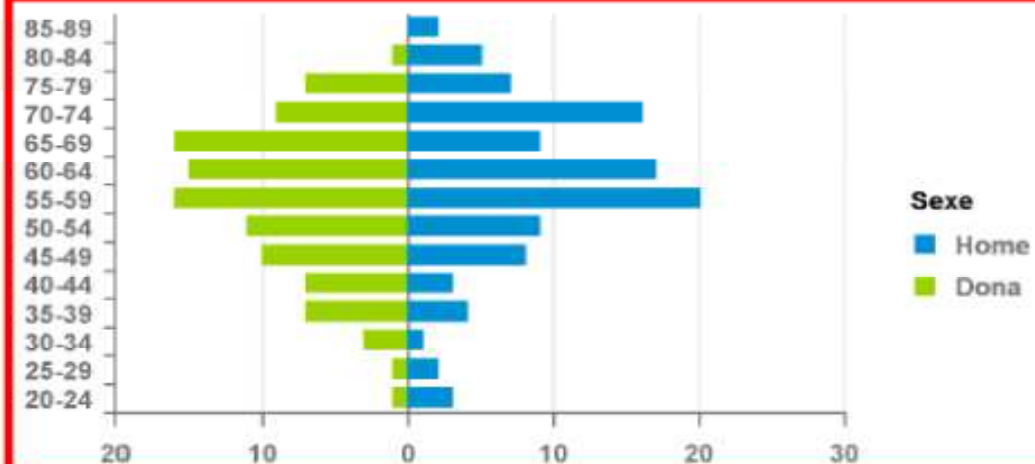
Període de realització : Inici 2 de maig 2016 - 30 de juny 2016 (excepte Hospital Moises Broggi)

| Mostra d'Enquestes | Corporatiu | Hospitalet | Girona | Badalona | H. M. Broggi |
|---------------------------|-------------------|-------------------|---------------|-----------------|---------------------|
| Objectiu 2016 | 320 | 80 | 80 | 80 | 80 |
| Assolit | 337 | 82 | 84 | 80 | 91 |

DADES SOCIODEMOGRÀFIQUES

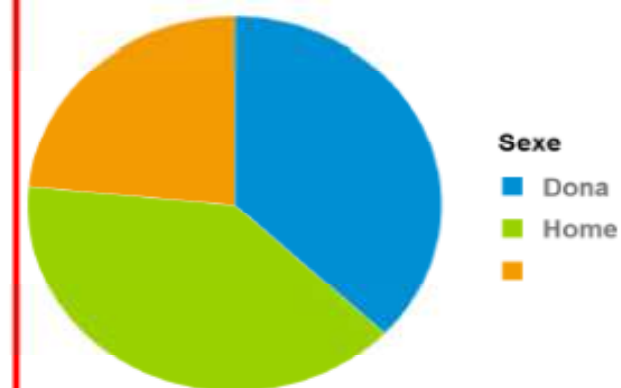
| Enquestes | Num | Enquestes | Num | % |
|-----------|-----|-----------|-----|--------|
| Enquestes | 337 | Dona | 125 | 37,09% |
| | | Home | 133 | 39,47% |
| | | | 79 | 23,44% |

Piràmide edats (sense no identificats)



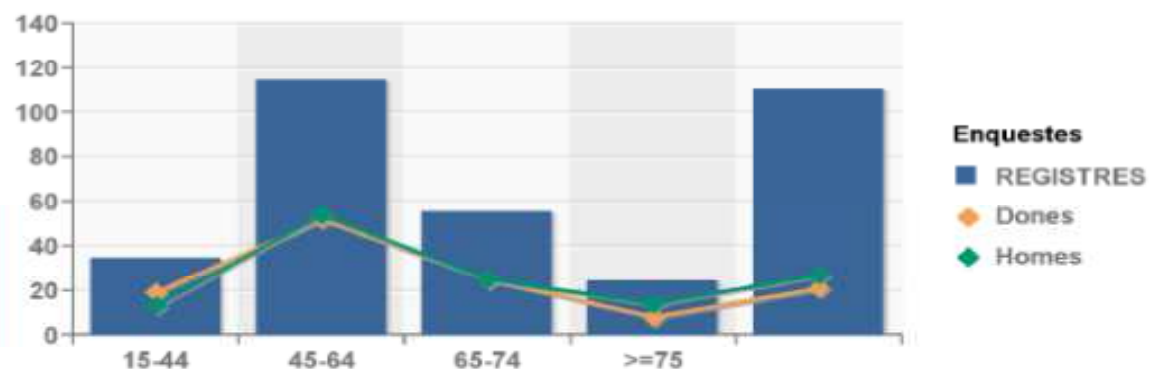
CORPORATIU

% enquestes per sexe



| Enquestes | Num | % |
|----------------------|-----|--------|
| Familiar/acompanyant | 23 | 6,82% |
| Pacient | 249 | 73,89% |
| | 65 | 19,29% |

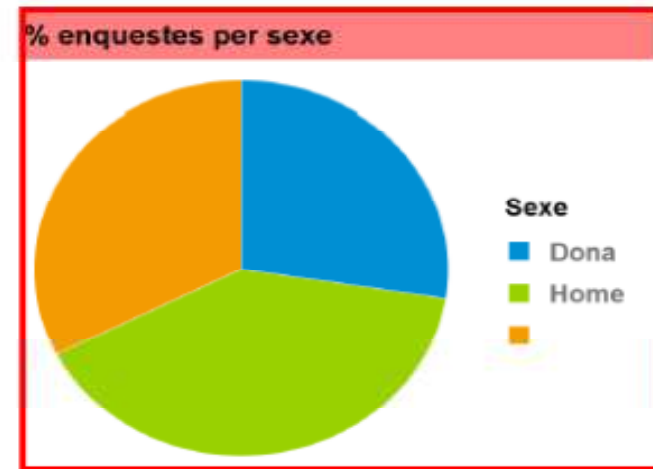
Enquestes per franges edats



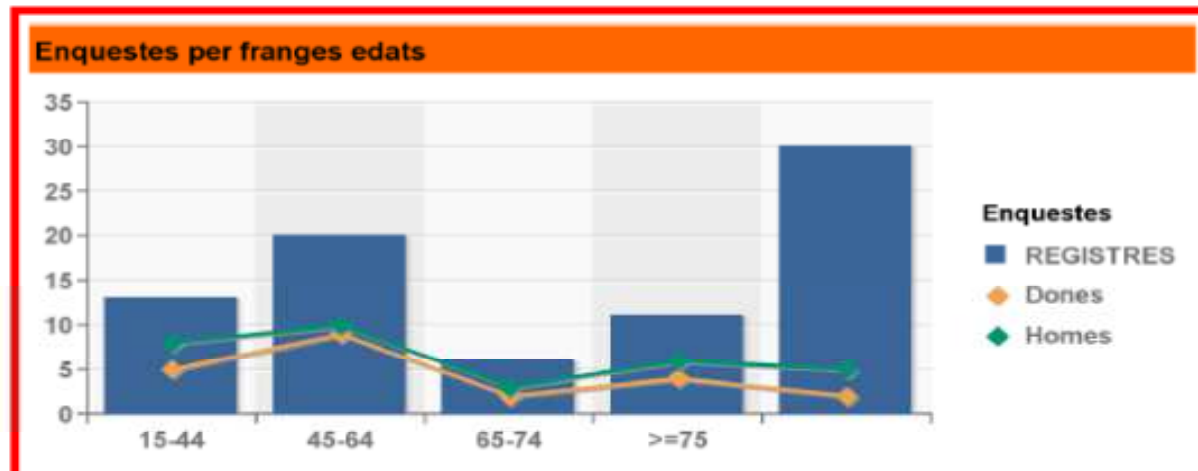
DADES SOCIODEMOGRÀFIQUES

BADALONA

| Enquestes | Num | Enquestes | Num | % |
|-----------|-----|-----------|-----|--------|
| Enquestes | 80 | Dona | 22 | 27,50% |
| | | Home | 32 | 40,00% |
| | | | 26 | 32,50% |



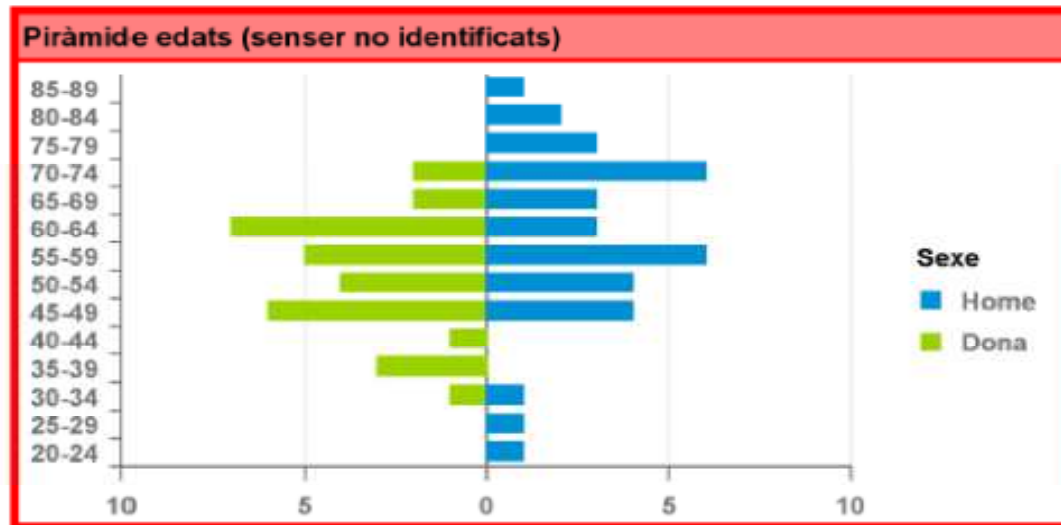
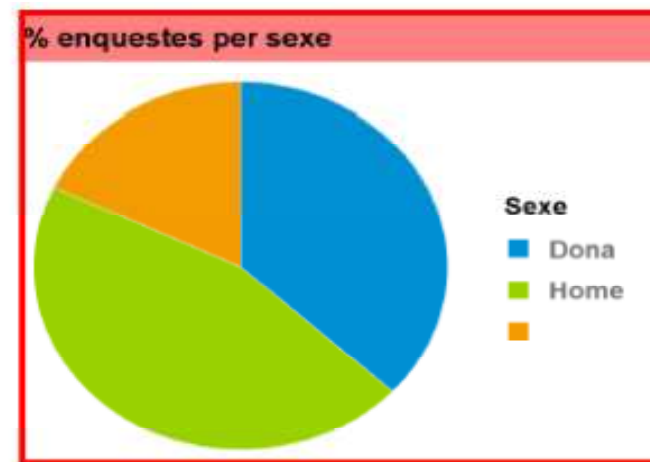
| Enquestes | Num | % |
|----------------------|-----|--------|
| Familiar/acompanyant | 16 | 20,00% |
| Pacient | 52 | 65,00% |
| | 12 | 15,00% |



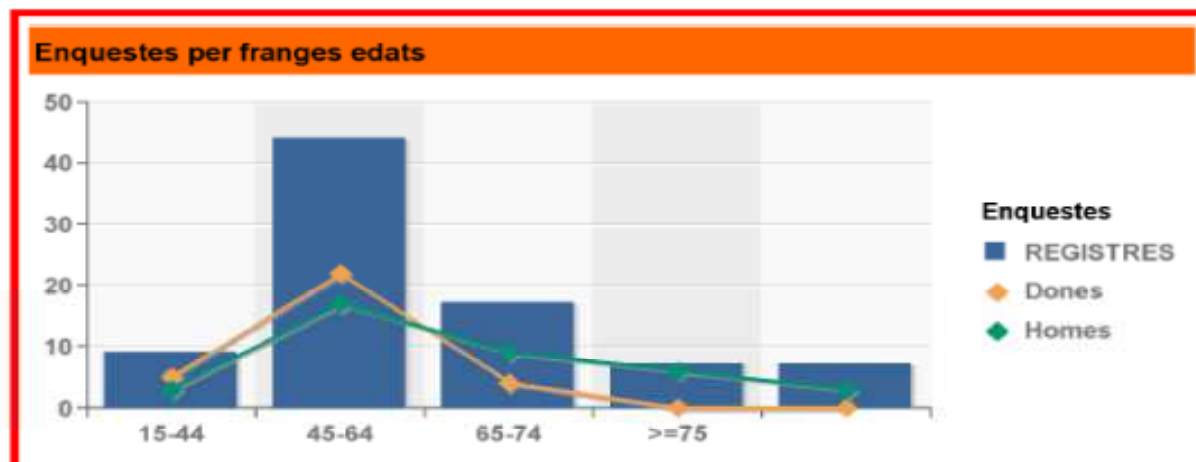
DADES SOCIODEMOGRÀFIQUES

GIRONA

| Enquestes | Num | Enquestes | Num | % |
|-----------|-----|-----------|-----|--------|
| Enquestes | 84 | Dona | 31 | 36,90% |
| | | Home | 38 | 45,24% |
| | | | 15 | 17,86% |



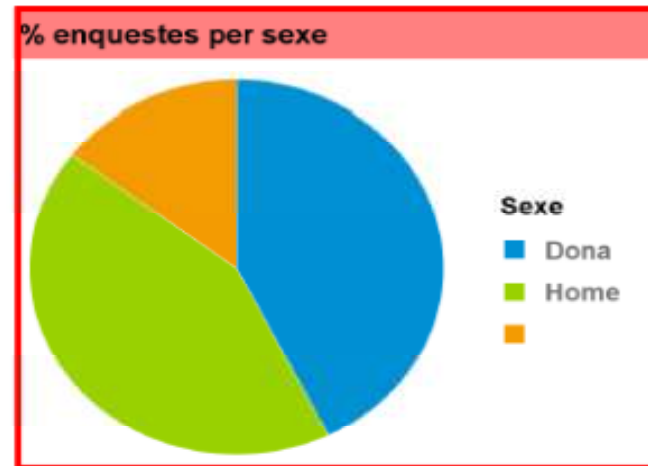
| Enquestes | Num | % |
|----------------------|-----|--------|
| Familiar/acompanyant | 2 | 2,38% |
| Pacient | 67 | 79,76% |
| | 15 | 17,86% |



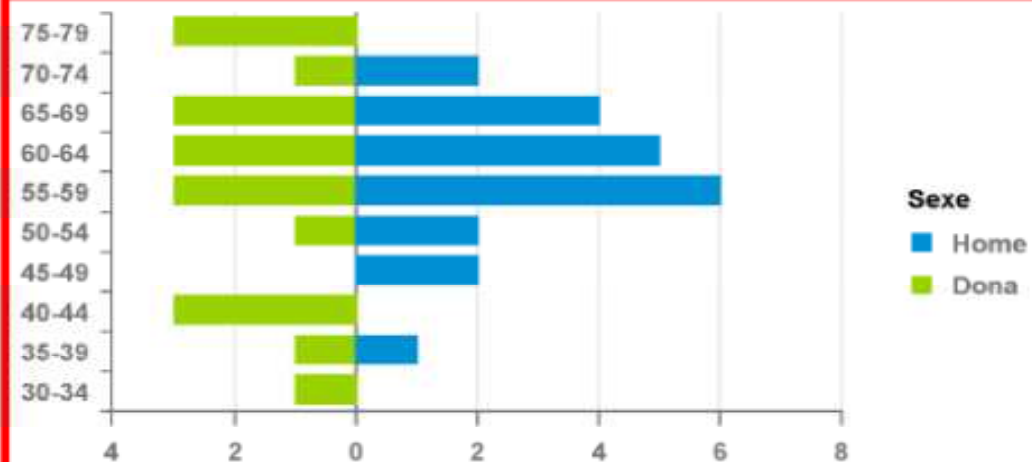
DADES SOCIODEMOGRÀFIQUES

HOSPITALET

| Enquestes | Num | Enquestes | Num | % |
|-----------|-----|-----------|-----|--------|
| Enquestes | 82 | Dona | 35 | 42,68% |
| | | Home | 35 | 42,68% |
| | | | 12 | 14,63% |

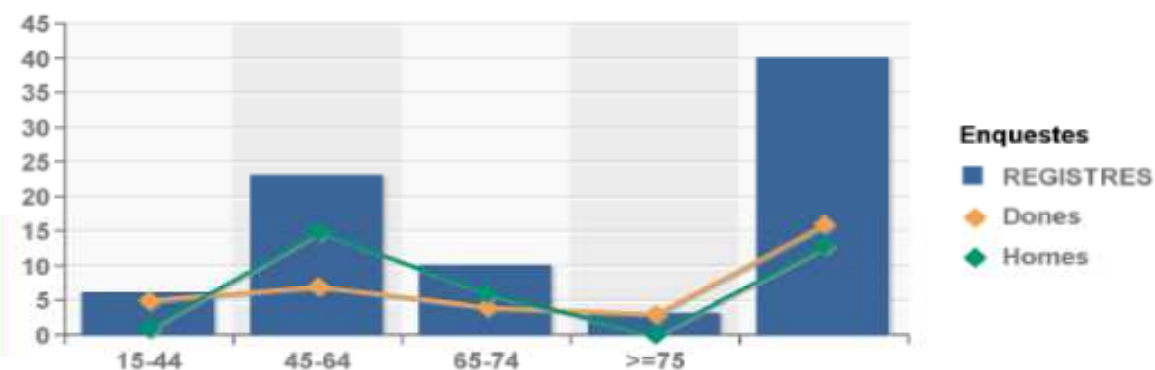


Piràmide edats (senser no identificats)



| Enquestes | Num | % |
|----------------------|-----|--------|
| Familiar/acompanyant | 2 | 2,44% |
| Pacient | 59 | 71,95% |
| | 21 | 25,61% |

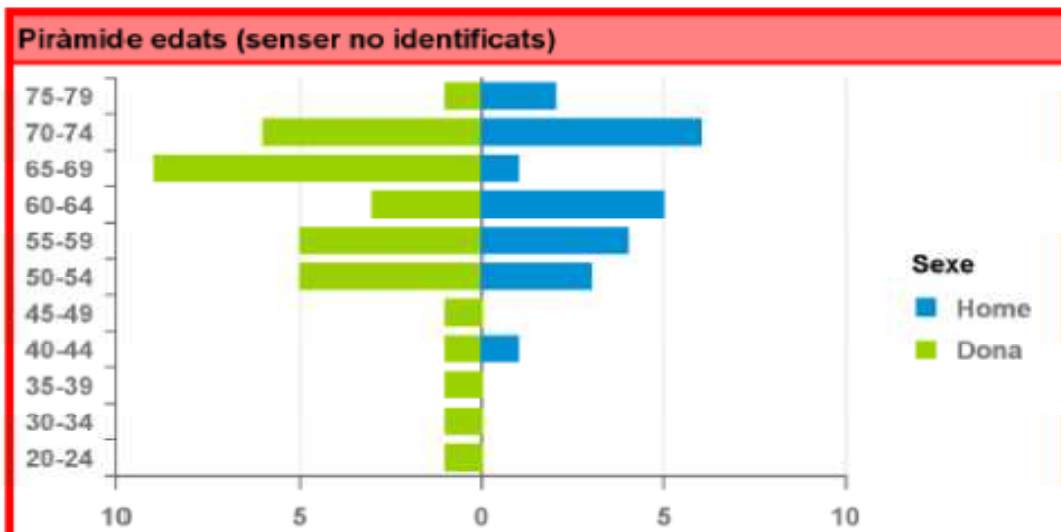
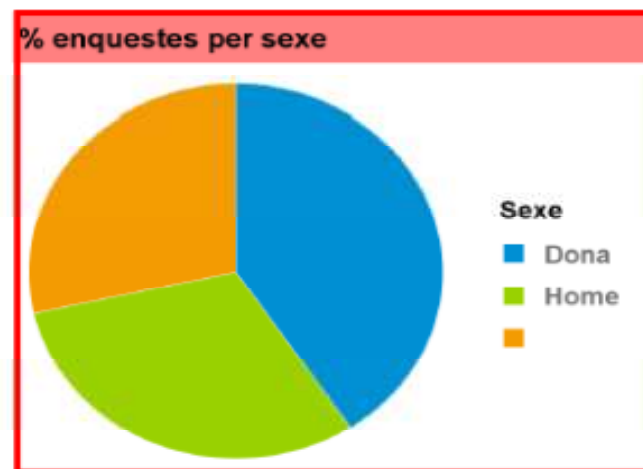
Enquestes per franges edats



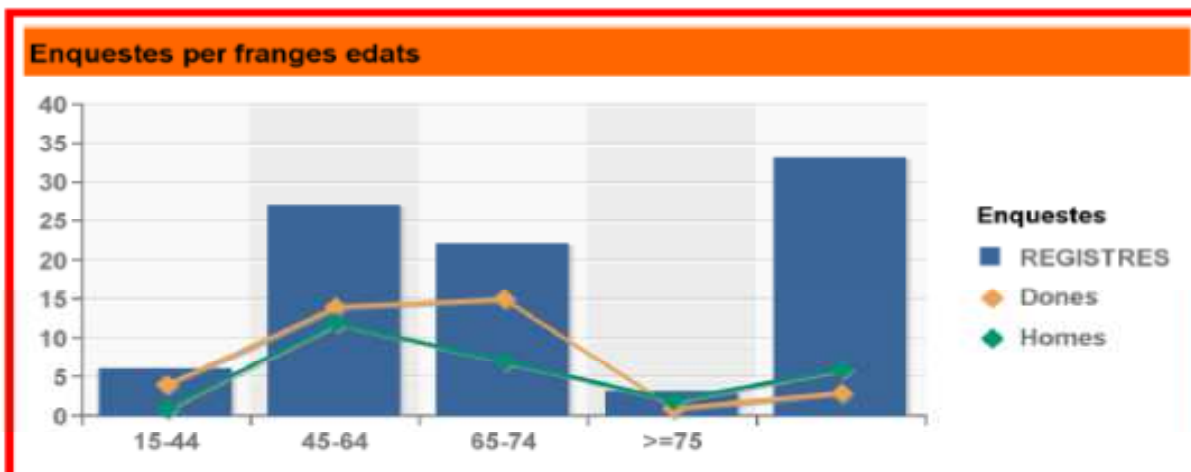
DADES SOCIODEMOGRÀFIQUES

Hospital MOISES BROGGI

| Enquestes | Num | Enquestes | Num | % |
|-----------|-----|-----------|-----|--------|
| Enquestes | 91 | Dona | 37 | 40,66% |
| | | Home | 28 | 30,77% |
| | | | 26 | 28,57% |

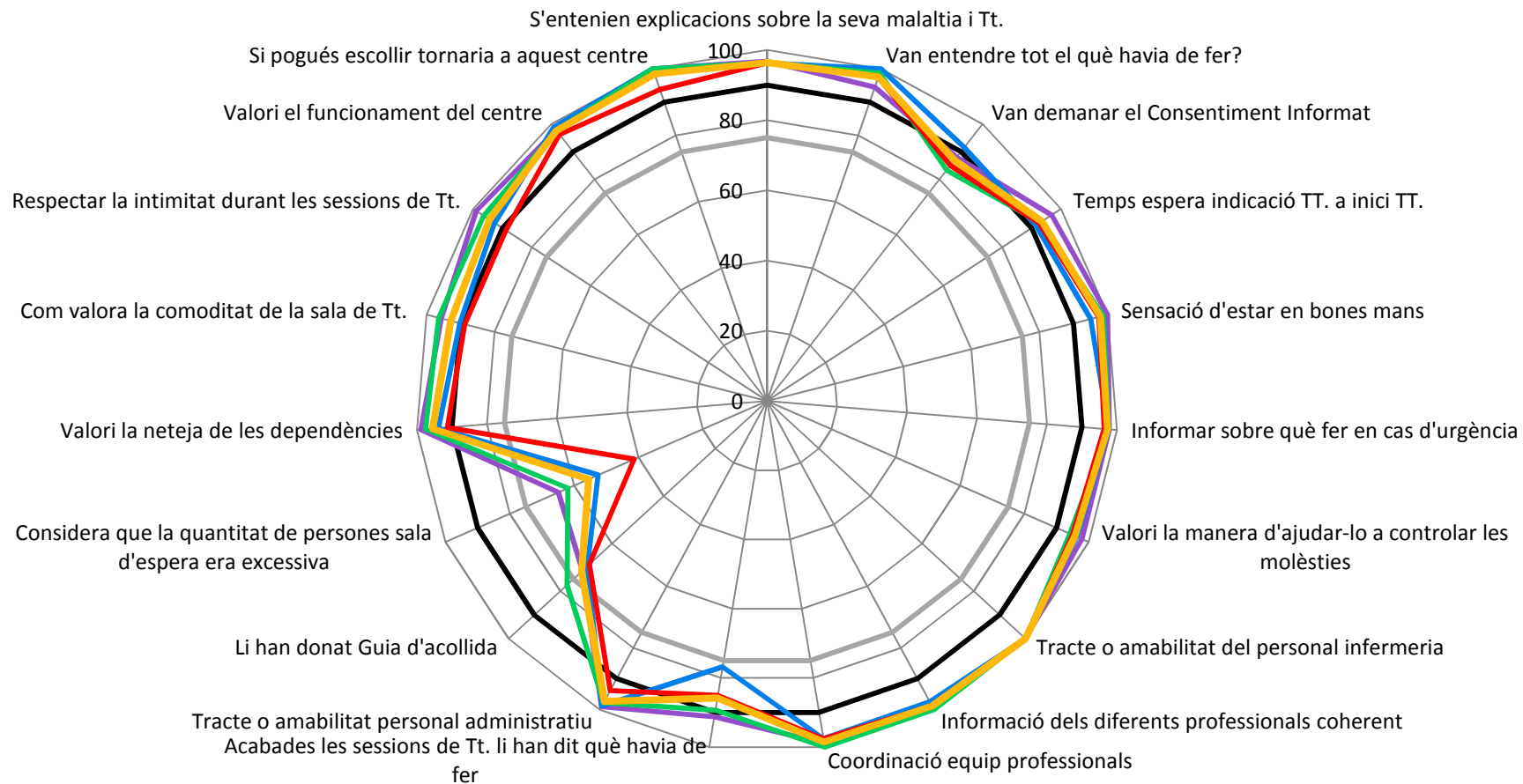


| Enquestes | Num | % |
|----------------------|-----|--------|
| Familiar/acompanyant | 3 | 3,30% |
| Pacient | 71 | 78,02% |
| | 17 | 18,68% |



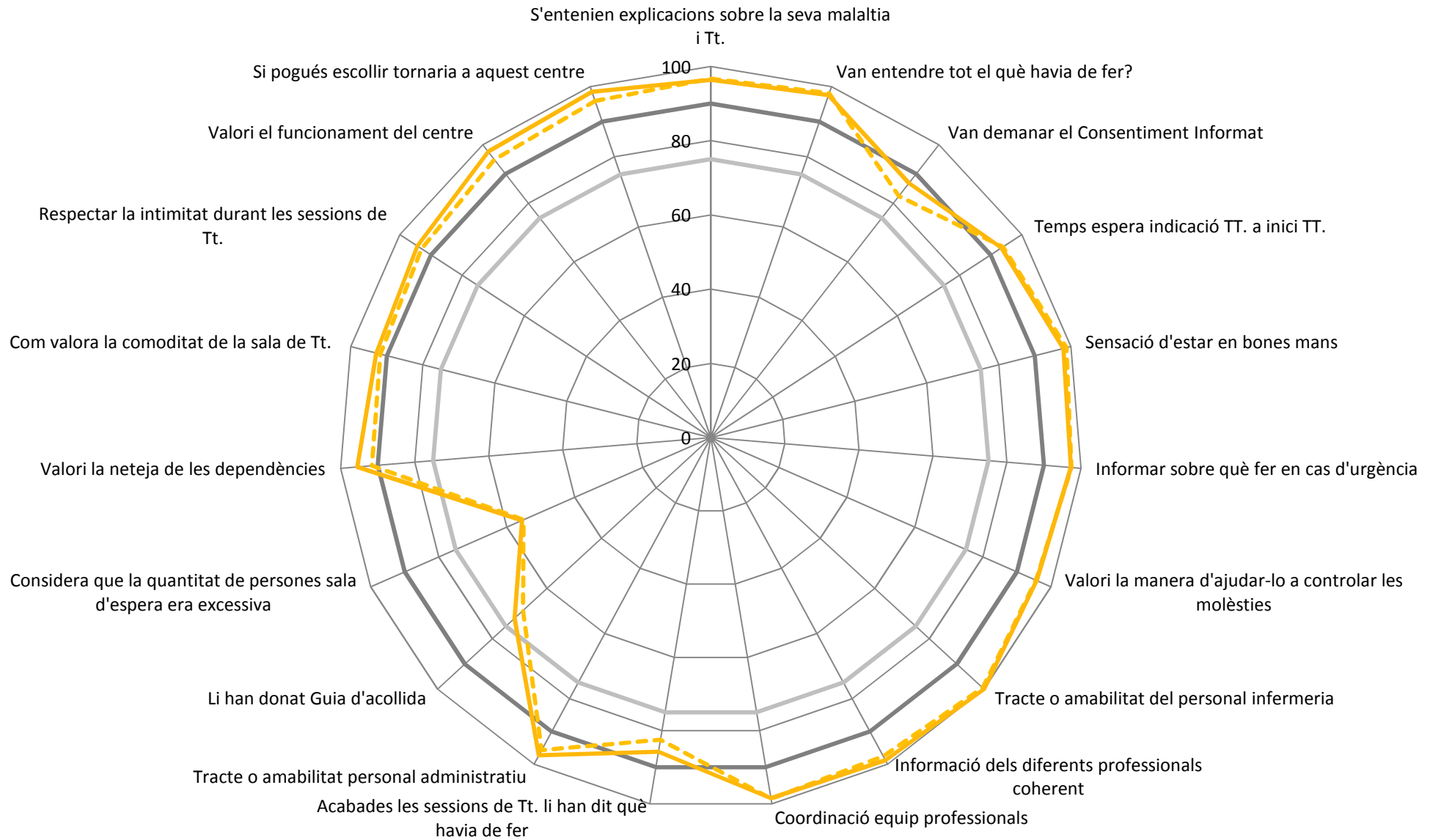
| Preguntes Qüestionari HOSPITAL DE DIA - ICO 2016 | Corporatiu 2014 : 584 2016 : 337 | Badalona 2014 : 126 2016 : 80 | Girona 2014 : 125 2016 : 84 | Hospitalet 2014 : 251 2016 : 82 | H. M. Broggi 2014 : 82 2016 : 91 |
|---|--|-------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------|--|
| Com s'entenen les explicacions que li van donar sobre la seva malaltia i el seu tractament ? <input type="checkbox"/> Perfectament <input type="checkbox"/> Molt bé <input type="checkbox"/> Bé <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malament <input type="checkbox"/> Ns/Nc | 96,7% 96,4% | 96,9% 96,3% | 96,0% 96,3% | 96,9% 96,3% | 97,5% 96,8% |
| Va entendre tot el que l'especialista li va dir que havia de fer? <input type="checkbox"/> Perfectament <input type="checkbox"/> Molt Bé <input type="checkbox"/> Bé <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malament <input type="checkbox"/> NS / NC | 98,1% 97,6% | 98,4% 97,5% | 95,2% 98,8% | 98,8% 100,0% | 100,0% 94,5% |
| Li van demanar el consentiment informat (permís, firma, etc..) abans de fer el tractament proposat? <input type="checkbox"/> Sí, vaig signar un document <input type="checkbox"/> Sí, però només verbalment <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS / NC | 82,4% 86,9% | 79,3% 85,0% | 83,2% 83,3% | 83,2% 91,5% | 82,9% 87,9% |
| Com valora el temps que va haver d'esperar des del moment que li van dir que havia de ferse el tractament , fins al dia que el va iniciar? <input type="checkbox"/> Molt curt <input type="checkbox"/> Curt <input type="checkbox"/> Normal <input type="checkbox"/> Llarg <input type="checkbox"/> Molt llarg <input type="checkbox"/> Ns/Nc | 94,0% 93,5% | 96,1% 92,6% | 93,6% 92,9% | 92,5% 91,5% | 96,3% 96,8% |
| Va tenir la sensació d'estar en bones mans ? <input type="checkbox"/> Sempre / gairebé sempre <input type="checkbox"/> Sovint <input type="checkbox"/> Poques vegades <input type="checkbox"/> Mai / gairebé mai <input type="checkbox"/> NS / NC | 98,8% 97,9% | 98,4% 97,5% | 97,6% 98,8% | 99,2% 95,1% | 100,0% 100,0% |
| Li van informar sobre què hauria de fer en cas d'urgència i/o necessitat de consulta ? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Ns/Nc | 97,4% 97,3% | 96,8% 96,3% | 99,2% 97,6% | 96,8% 97,6% | 97,6% 97,8% |
| Com valora la manera en què l'han ajudat a controlar les molèsties degudes al tractament? <input type="checkbox"/> Perfecta <input type="checkbox"/> Molt bé <input type="checkbox"/> Bé <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malament <input type="checkbox"/> Ns/Nc | 95,6% 95,8% | 97,6% 95,0% | 96,0% 94,1% | 94,0% 96,3% | 96,3% 97,9% |
| Com valora el tracte personal o amabilitat que tenien amb vostè el personal d' infermeria? <input type="checkbox"/> Perfecta <input type="checkbox"/> Molt bé <input type="checkbox"/> Bé <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malament <input type="checkbox"/> Ns/Nc | 99,5% 100,0% | 98,5% 100,0% | 99,2% 100,0% | 100,0% 100,0% | 100,0% 100,0% |
| La informació que li van donar els diferents professionals sobre la seva malaltia, tractament, ha estat coherent ? <input type="checkbox"/> Sempre / gairebé sempre <input type="checkbox"/> Sovint <input type="checkbox"/> Poques vegades <input type="checkbox"/> Mai / gairebé mai <input type="checkbox"/> NS / NC | 97,6% 98,8% | 97,6% 98,8% | 96,0% 100,0% | 97,7% 97,5% | 100,0% 98,9% |
| Com valora la coordinació de l'equip (metges, infermeres, administratius) que l'ha atès? <input type="checkbox"/> Perfecta <input type="checkbox"/> Molt bé <input type="checkbox"/> Bé <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malament <input type="checkbox"/> Ns/Nc | 98,6% 98,5% | 98,4% 97,6% | 98,4% 100,0% | 98,7% 97,6% | 98,8% 98,9% |
| Acabades les sessions de tractament , l'han informat del què havia de fer (visites, controls, etc.)? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Ns/Nc | 82,5% 85,8% | 88,1% 85,0% | 81,6% 89,3% | 82,1% 76,8% | 76,8% 91,2% |
| Com valora el tracte personal o amabilitat que van tenir amb vostè el personal administratiu? <input type="checkbox"/> Perfecta <input type="checkbox"/> Molt bé <input type="checkbox"/> Bé <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malament <input type="checkbox"/> Ns/Nc | 95,7% 97,3% | 94,4% 93,8% | 98,4% 97,7% | 94,8% 98,8% | 96,3% 99,0% |
| Li han donat informació del funcionament del centre "Guia d'Accollida" ,full informatiu de l'Hospital de Dia? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Ns/Nc | 68,7% 71,8% | 66,7% 68,8% | 71,2% 77,4% | 66,5% 69,5% | 74,4% 71,4% |
| Si és Sí: Què li ha semblat el contingut de la informació? <input type="checkbox"/> Perfecta <input type="checkbox"/> Molt bé <input type="checkbox"/> Bé <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malament <input type="checkbox"/> Ns/Nc | 96,3% 95,8% | 94,0% 90,9% | 96,5% 97,0% | 96,4% 98,2% | 98,3% 96,9% |
| Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era "excessiva"? <input type="checkbox"/> Mai/gairebé mai <input type="checkbox"/> Poques vegades <input type="checkbox"/> Sovint <input type="checkbox"/> Gairebé sempre <input type="checkbox"/> Sempre <input type="checkbox"/> Ns/Nc | 55,1% 55,5% | 42,9% 41,3% | 62,4% 61,9% | 51,7% 52,5% | 73,2% 64,9% |
| Com valora la neteja de les dependències ? <input type="checkbox"/> Perfecta <input type="checkbox"/> Molt bona <input type="checkbox"/> Bona <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malament <input type="checkbox"/> Ns/Nc | 91,6% 95,5% | 85,7% 91,3% | 93,6% 97,6% | 92,5% 93,9% | 95,2% 98,9% |
| Com valora la comoditat de la sala de tractament ? <input type="checkbox"/> Perfecta <input type="checkbox"/> Molt bona <input type="checkbox"/> Bona <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malament <input type="checkbox"/> Ns/Nc | 91,8% 92,9% | 92,0% 88,8% | 90,4% 96,4% | 90,9% 90,2% | 96,3% 95,7% |
| Com creu que es va respectar la seva intimitat durant les sessions de tractament ? <input type="checkbox"/> Perfectament <input type="checkbox"/> Molt Bé <input type="checkbox"/> Bé <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malament <input type="checkbox"/> NS / NC | 93,0% 94,4% | 93,7% 88,8% | 94,4% 96,4% | 91,3% 92,7% | 95,1% 98,9% |
| En general com valora el funcionament del centre ? <input type="checkbox"/> Perfecta <input type="checkbox"/> Molt bé <input type="checkbox"/> Bé <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malament <input type="checkbox"/> Ns/Nc | 94,9% 97,6% | 93,6% 96,2% | 96,0% 97,6% | 94,8% 98,8% | 95,1% 97,8% |
| Valori la satisfacció global amb l'atenció rebuda, utilitzant una escala de 0 a 10, on el '0' significa gens satisfet i el 10 'Totalment satisfet'. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/> NS / NC | 8,97 9,05 | 8,96 8,72 | 9,07 9,24 | 8,93 9,03 | 8,99 9,18 |
| En el supòsit que vostè hagués de tornar a fer el tractament i vostè pogués escollir, tornaria a aquest centre ? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Ns/Nc | 95,9% 98,5% | 97,6% 93,8% | 95,2% 100,0% | 95,2% 100,0% | 96,3% 100,0% |

Enquesta Satisfacció HOD 2016 - Corporatiu i Centres



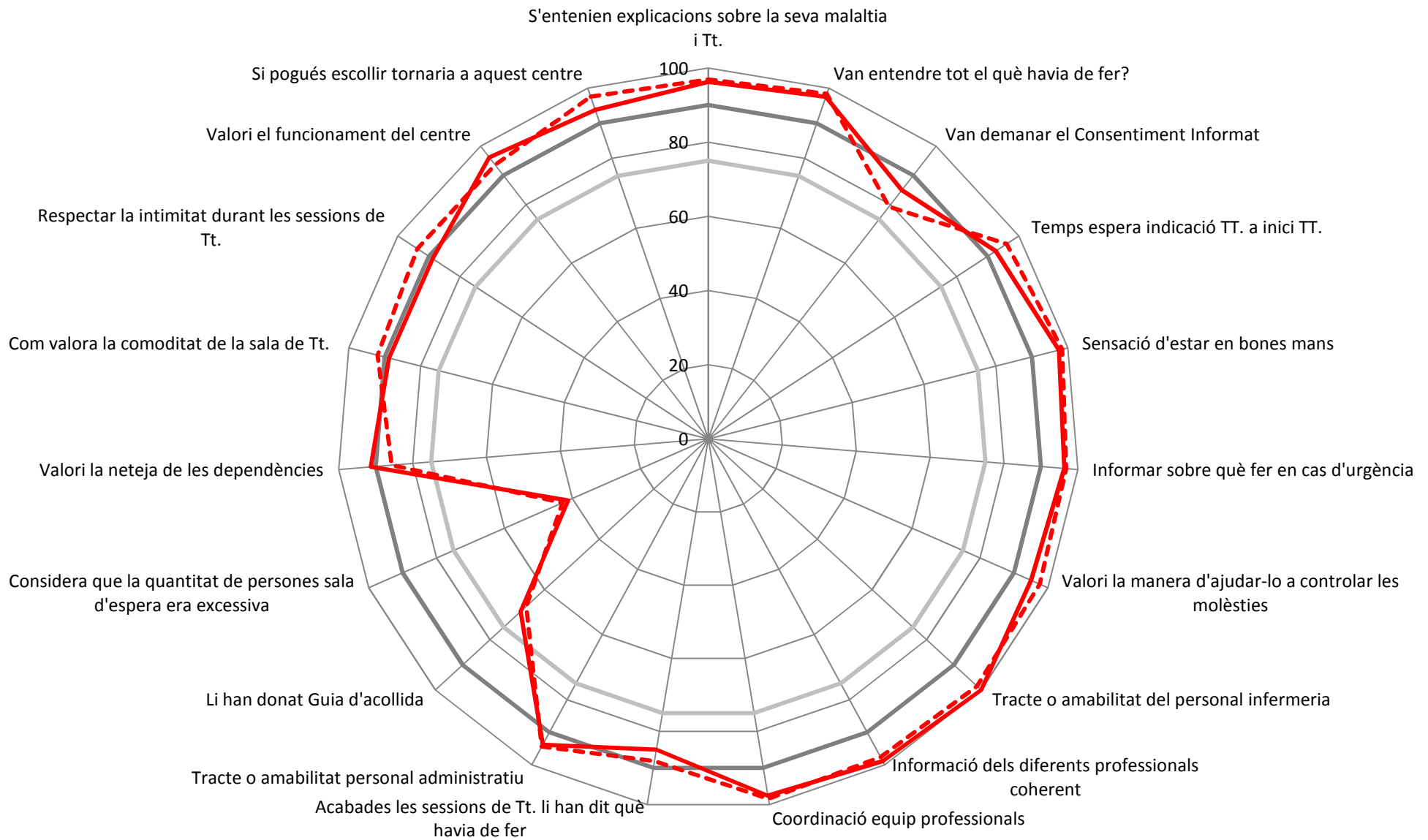
— estàndard 75 — estàndard 90 — H. Moisès Broggi (91) — Hospitalet (82) — Girona (84) — Badalona (80) — Corporatiu (337)

Enquesta Satisfacció HOD 2016 - Corporatiu 2014 / 2016



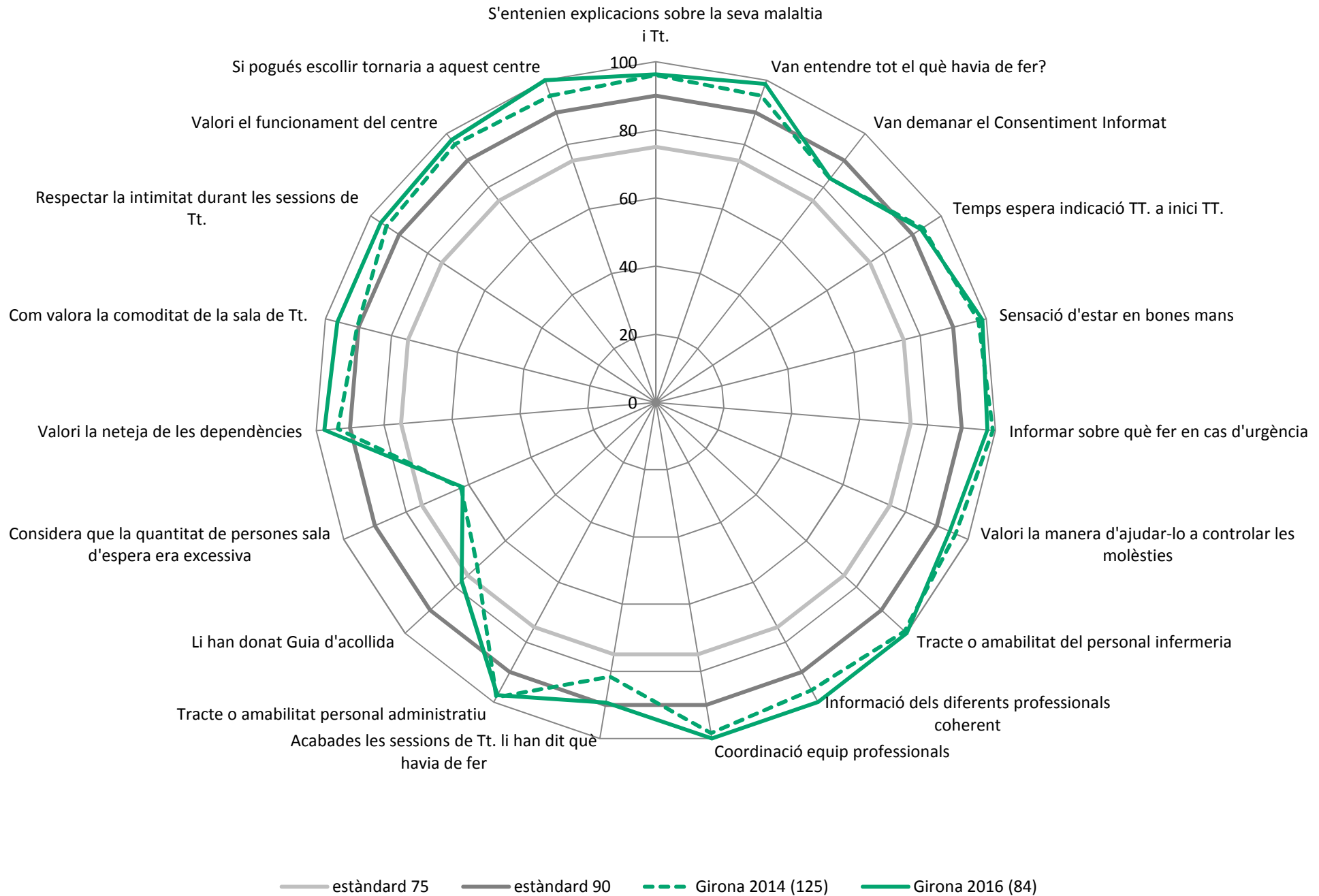
— estàndard 75 — estàndard 90 - - - Corporatiu 2014 (584) — Corporatiu 2016 (337)

Enquesta Satisfacció HOD 2016 - Badalona 2014 / 2016

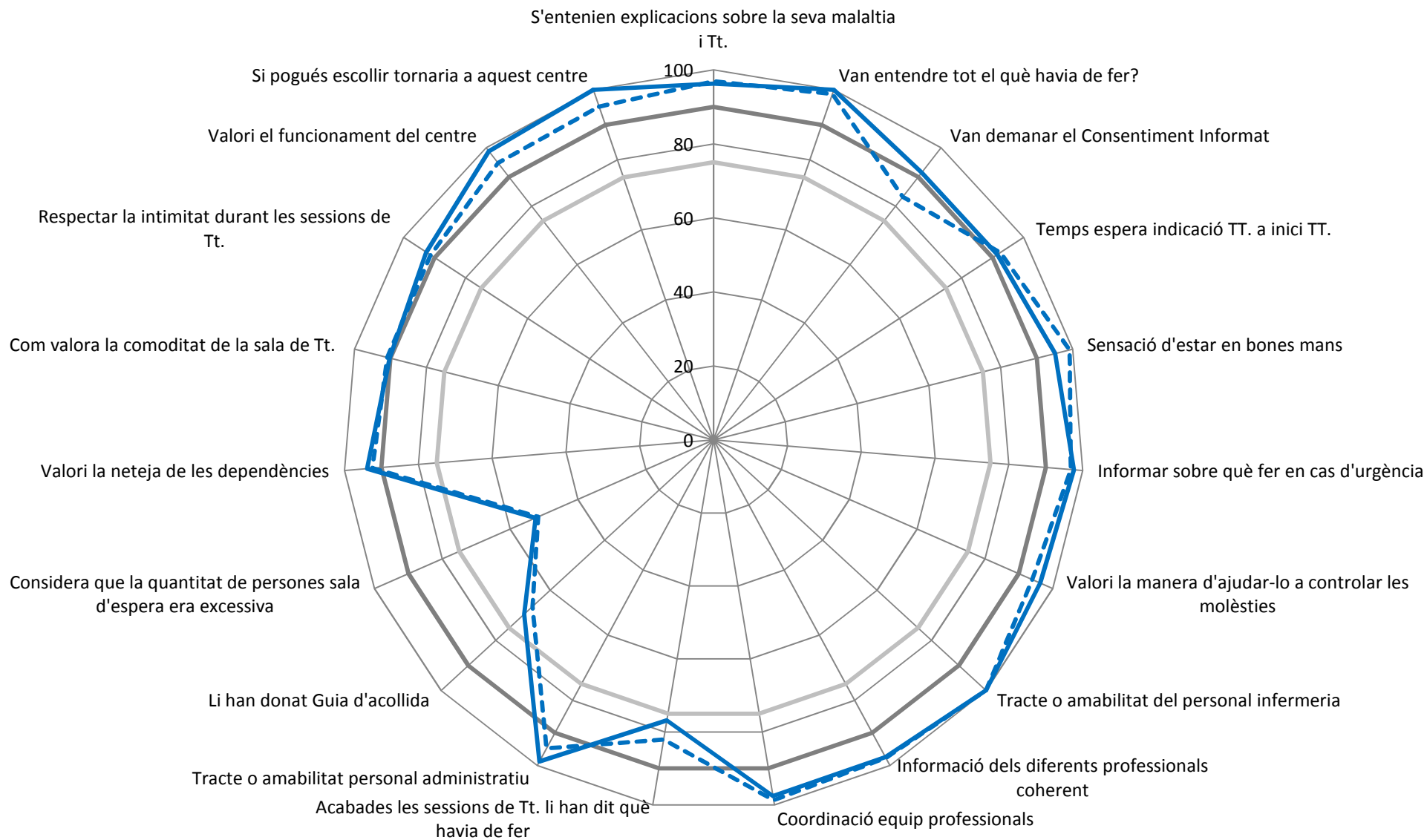


— estàndard 75 — estàndard 90 - - - Badalona 2014 (126) — Badalona 2016 (80)

Enquesta Satisfacció HOD 2016 - Girona 2014 / 2016

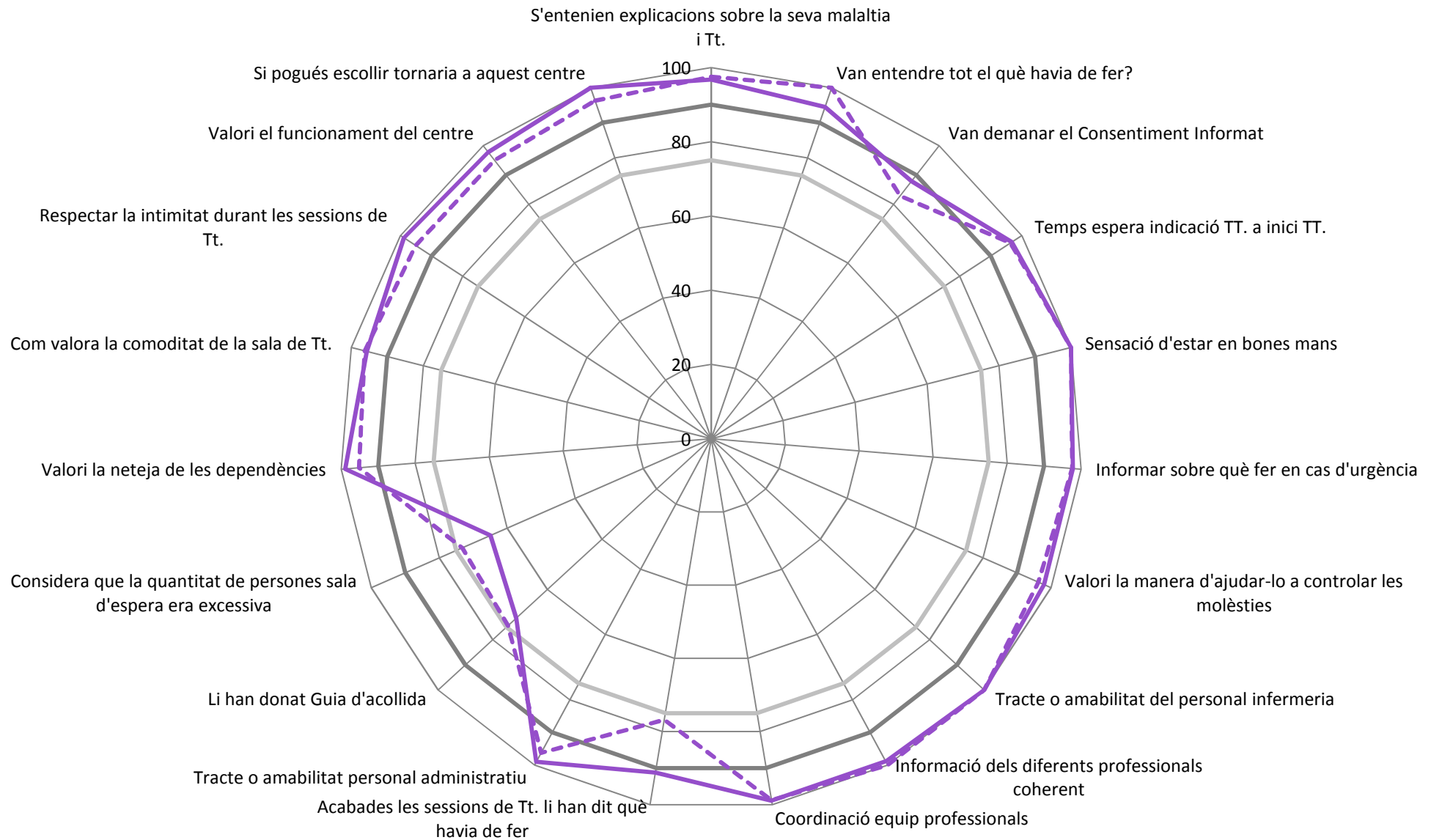


Enquesta Satisfacció HOD 2016 - Hospitalet 2014 / 2016



— estàndard 75 — estàndard 90 - - - Hospitalet 2014 (251) — Hospitalet 2016 (82)

Enquesta Satisfacció HOD 2016 - H. Moises Broggi 2014 / 2016



— estàndard 75 — estàndard 90 - - - H. Moisés Broggi 2014 (82) — H. Moisés Broggi 2016 (91)

| Suggeriments / comentaris | Corporatiu | Badalona | Girona | Hospitalet | Hospital M. Broggi |
|--|------------|-----------|-----------|------------|--------------------|
| Tracte | | | | | |
| Tracte/actitud del personal adequat | 6 | 1 | - | 2 | 3 |
| Millrar tracte del personal administratiu | 1 | 1 | - | - | - |
| Informació | | | | | |
| Millorar assessoramentsobre alimentació | 3 | - | 2 | - | 1 |
| Deficiències informació tractament per prendre decisió | 1 | - | - | 1 | - |
| Manca d'informació sobre teràpies no convencionals | 1 | - | - | - | 1 |
| Organització | | | | | |
| Manca de personal | 10 | - | 3 | 1 | 6 |
| Millorar la programació del tractament | 4 | - | 1 | 2 | 1 |
| Millorar el servei d'Urgències | 4 | - | 3 | 1 | - |
| Millorar el compliment horari visita / tractament | 3 | - | - | - | 3 |
| Millorar temps control després de finalitzar el tt . | 2 | 1 | - | 1 | - |
| Massa temps d'espra en el mostrador de programació | 1 | 1 | - | - | - |
| Massa temps espera entre analítica i visita | 1 | - | - | - | 1 |
| Manca de coordinació de les proves diagnòstiques | 1 | - | - | - | 1 |
| Millorar el transport sanitari | 1 | - | 1 | - | - |
| Hoteleria / confort / instal·lacions | | | | | |
| Manca de confort en les sales d'espera | 5 | 2 | 2 | - | 1 |
| Sillons més còmodes | 3 | - | - | 2 | 1 |
| Molts acompanyants a la sala d'espera | 1 | 1 | 1 | - | - |
| TV sala de Químios | 1 | - | 1 | - | - |
| Insatisfacció amb la neteja | 1 | - | - | - | 1 |
| Facilitar aigua durant el tractament | 1 | - | - | - | 1 |
| Unificar ubicació en un sol edifici l'analítica, consulta i tractament | 1 | - | 1 | - | - |
| Millorar els lavabos de la 8a planta | 1 | - | 1 | - | - |
| Poca cobertura mòbil | 1 | - | - | - | 1 |
| Insatisfacció amb la temperatura ambient | 1 | 1 | - | - | - |
| Millorar la qualitat del menjar. | 1 | - | - | - | 1 |
| Agraïments | 14 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| TOTAL | 70 | 12 | 19 | 13 | 26 |