



Generalitat de Catalunya
Departament de Salut



ICO

Institut Català d'Oncologia

Enquestes de Satisfacció de les persones ateses a l'àrea de tractament d'Hospital de Dia

2018



Mètode de complimentació de qüestionari:

Qüestionari per ser autocomplimentat pel pacient/familiar i lliurat pel professional que cada àmbit assistencial / centre consideri, en sortir de la consulta ; a final de tractament.

- ✓ Els qüestionaris s'han construït segons el procés d'atenció per a cada àmbit assistencial.
- ✓ La categoria de respostes són les utilitzades pel CatSalut per tal de garantir la comparabilitat dels resultats obtinguts.
- ✓ Al final del qüestionari s'inclou una pregunta oberta per si l'enquestat vol afegir alguna observació i/o suggeriment
- ✓ Qüestionari general recull les 5 dimensions que mesuren la qualitat del servei (empatia, fiabilitat, capacitat de resposta, seguretat, elements tangibles), d'aquest s'han construït els següents

- 1.Consultes Externes
- 2.Atenció Hospitalària
- 3.Tractament de Radioteràpia
- 4.Tractament a Hospital de Dia
- 5.Dispensació de Medicaments a Farmàcia

Mostra mínima : 80 enquestats per centre/UP, com la utilitzada a Plaensa



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 creats a la Intranet.

Per fer l'anàlisi descriptiu de resultats, s'han extret les dades del corresponent formulari i posteriorment s'han processat per poder-los analitzar al Servei de Sistemes d'Informació .

Valor de l'Indicador positiu : Agrupa les respostes positives que s'interpreten com a favorables a l'enunciat de la pregunta / ítem

> 90% estàndard d'excel·lència

< 75% defineix àrees de millora

Model de Qüestionari de Satisfacció



QÜESTIONARI DE SATISFACCIÓ DE PACIENTS HOSPITAL DE DIA

Generalitat de Catalunya
Departament de Salut

ICO
Institut Català d'Oncologia

ico@iconcologia.net

Li demanem que empleni aquesta enquesta perquè volem saber la seva opinió sobre el servei que l'hem ofert i l'atenció que ha rebut. La seva valoració és molt important per a nosaltres ja que ens ajudarà a identificar els aspectes on hem de millorar amb l'objectiu d'augmentar la qualitat del servei que els oferim.

Si us plau Indiqui amb un cercle la seva valoració per a cada pregunta. Un cop emplenat el qüestionari el preguem que el dipositi a les bústies de la Unitat d'Atenció al Ciutadà que es troben a les sales d'espera. Moltes gràcies per la seva col·laboració.

La Direcció

Centre ICO: Badalona Girona Hospitalet

Vostè és: Pacient Familiar/acompanyant Sexe: Home Dona Edat:

1. Com s'entenen les explicacions que li han donat sobre la seva malaltia i el seu tractament?
 Perfecte Molt Bé Bé Regular Malament No sé(NS)/No contesto(NC)

2. Va entendre tot el que el professional li va dir que havia de fer?
 Perfectament Molt Bé Bé Regular Malament NS / NC

3. Li van demanar el consentiment informat (permís, firma, etc...) per a fer el tractament proposat?
 Sí, valgu signar un document Sí, però només verbalment No NS / NC

4. Com valora el temps que va haver d'esperar des del moment que li van dir que havia de fer-se el tractament fins al dia que el va iniciar?
 Molt curt Curt Normal Llarg Molt llarg NS / NC

5. Va tenir la sensació d'estar en bones mans?
 Sempre / gairebé sempre Sovint Poques vegades Mal / gairebé mal NS / NC

6. Li van informar sobre què hauria de fer en cas d'urgència i/o necessitat de consulta?
 Sí No NS / NC

7. Com valora la manera en què l'han ajudat a controlar les molèsties degudes al tractament?
 Perfecte Molt bé Bé Regular Malament NS / NC

8. Com valora el tracte personal o amabilitat que van tenir amb vostè el personal d'infermeria?
 Perfecte Molt bé Bé Regular Malament NS / NC

9. La informació que li van donar els diferents professionals sobre la seva malaltia, tractament, ha estat coherent?
 Sempre / gairebé sempre Sovint Poques vegades Mal / gairebé mal NS / NC

10. Com valora la coordinació de l'equip (metges, infermeres, administratius) que l'han atès?
 Perfecte Molt bona Bona Regular Malament NS / NC

11. Acabades les sessions de tractament, l'han informat del què havia de fer (visites, controls, etc.)?
 Sí No NS / NC

12. Com valora el tracte personal o amabilitat que van tenir amb vostè el personal administratiu?
 Perfecte Molt bé Bé Regular Malament NS / NC

13. Li han donat informació del funcionament del centre "Guia d'Acollida", i full Informatiu sobre Hospital de Dia?
 Sí No NS / NC

Si és Sí: Què li ha semblat el contingut de la informació?
 Perfecte Molt bé Bé Regular Malament NS / NC

14. Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era "excessiva"?
 Mal / gairebé mal Poques vegades Sovint Gairebé sempre Sempre NS/NC

15. Com valora la neteja de les dependències?
 Perfecte Molt bona Bona Regular Malament NS / NC

16. Com valora la comoditat de la sala de tractament?
 Perfecte Molt bona Bona Regular Malament NS / NC

17. Com creu que es va respectar la seva Intimitat durant les sessions de tractament?
 Perfectament Molt Bé Bé Regular Malament NS / NC

18. En general com valora el funcionament del centre?
 Perfecte Molt bé Bé Regular Malament NS / NC

19. 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 NS / NC

20. En el supòsit que vostè hagués de continuar amb el tractament, i vostè pogués escollir el centre, tornaria a aquest centre?
 Sí No NS / NC

Finalment, voldria afegir alguna observació o suggeriment que ens ajudi a millorar el servei que els oferim?

Hospital de Dia 2018



Mostra acordada per validar el qüestionari i resultats obtinguts

Enquestes	Corporatiu	Hospitalet	Girona	Badalona	H. Moises Broggi
Objectiu 2018	320	80	80	80	80
Assolit	352	93	90	81	88

Període de recollida de qüestionaris: 2 de maig – 31 de juliol (excepte Hospital Moises Broggi)

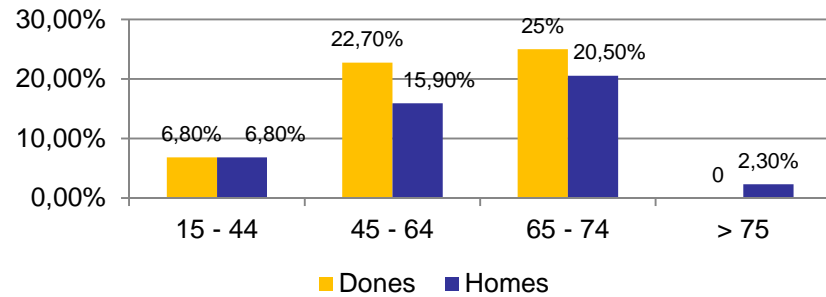
Mètode de complimentació de qüestionari: Lliurament del qüestionari a complementar pel pacient/familiar en la 4a o 5a sessió de tractament.

Hospital de Dia 2018

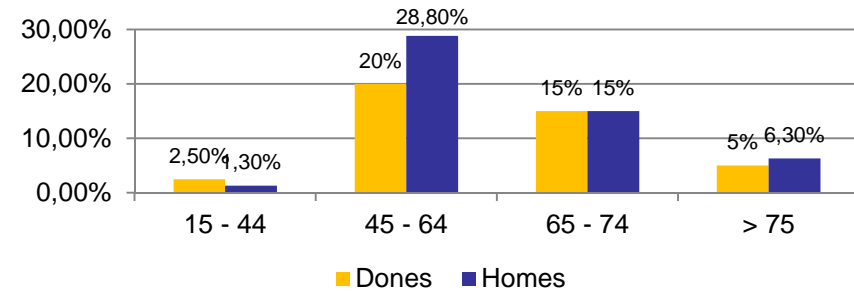


Grups d'edat i sexe

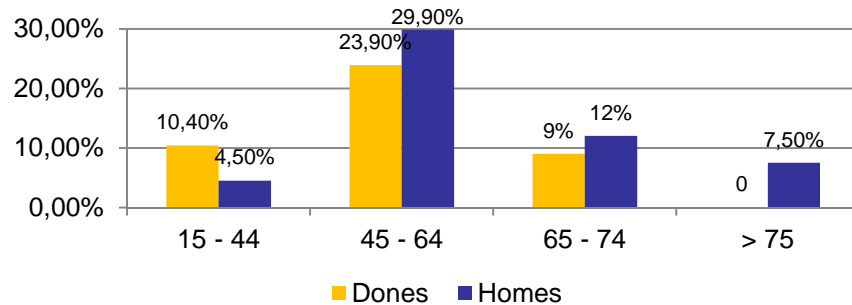
Badalona



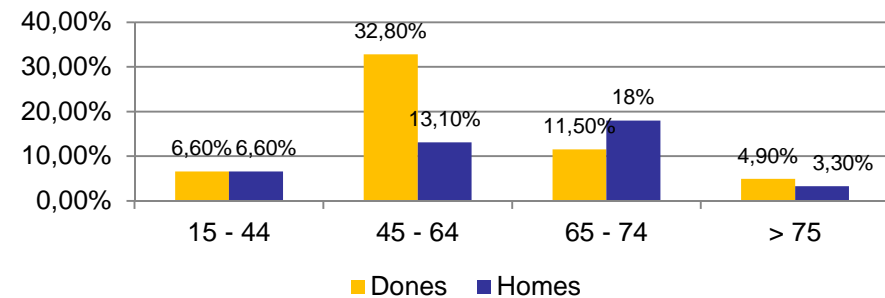
Girona



Hospitalet



Moises Broggi





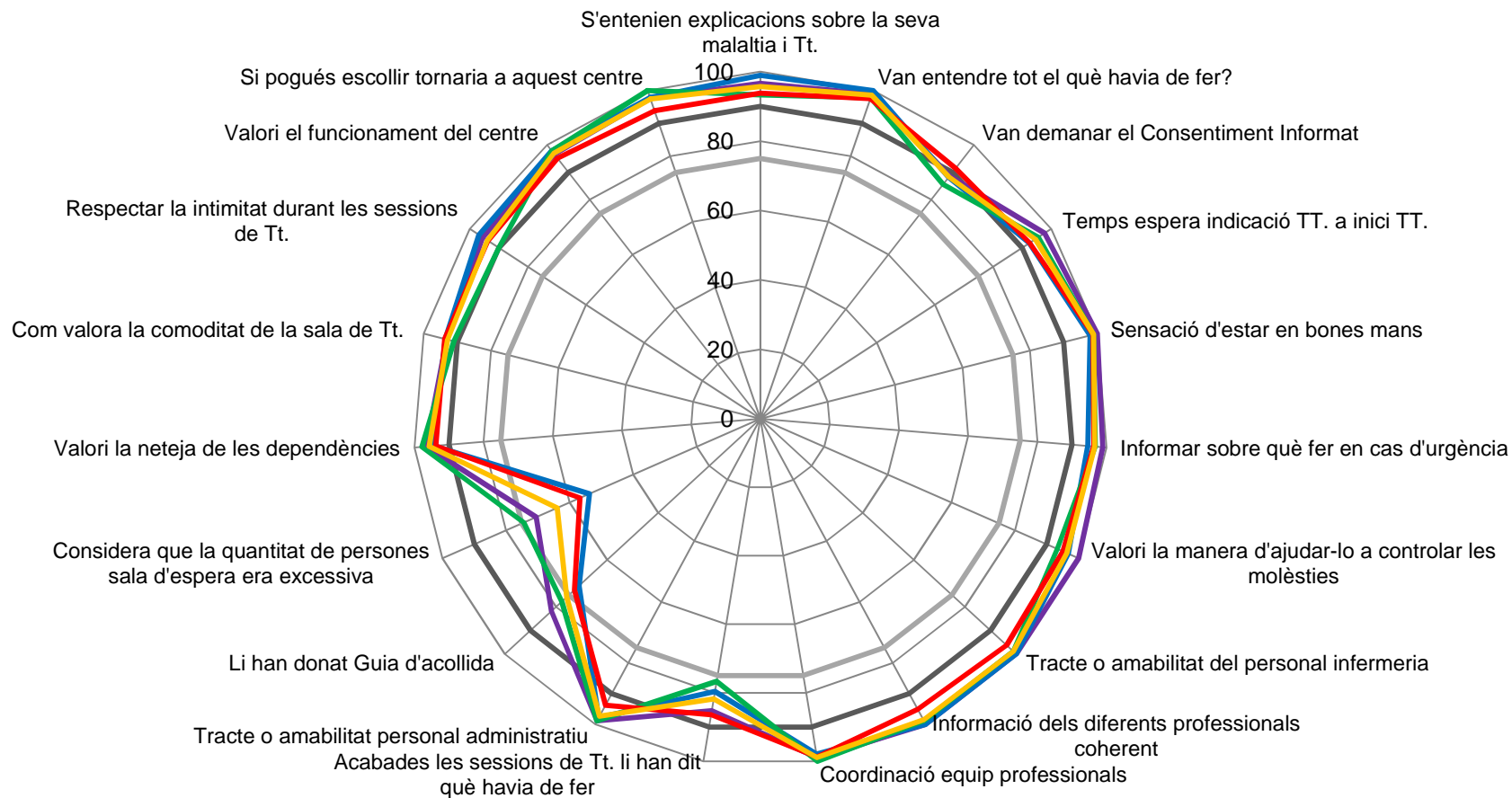
INDICADOR POSITIU: Suma dels Percentatges de les categories de resposta de color blau

Preguntes Qüestionari HOSPITAL DE DIA - ICO 2018	Corporatiu 2018 : 352	Badalona 2018 : 81	Girona 2018 : 90	Hospitalet 2018 : 93	H. M. Broggi 2018 : 88
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	95,7%	93,8%	93,3%	98,9%	96,6%
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	98,6%	97,5%	97,8%	100,0%	98,9%
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	88,3%	91,4%	85,6%	88,2%	88,6%
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	94,6%	92,6%	95,6%	92,5%	97,7%
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	98,9%	98,8%	98,9%	97,9%	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	96,6%	96,3%	96,7%	94,6%	98,9%
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	96,3%	95,1%	93,3%	96,8%	100,0%
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	98,9%	96,3%	98,9%	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	98,6%	95,1%	98,9%	100,0%	100,0%
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	98,9%	98,8%	100,0%	97,9%	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	81,8%	86,4%	76,7%	79,6%	85,2%
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	97,4%	93,8%	98,9%	97,9%	98,9%

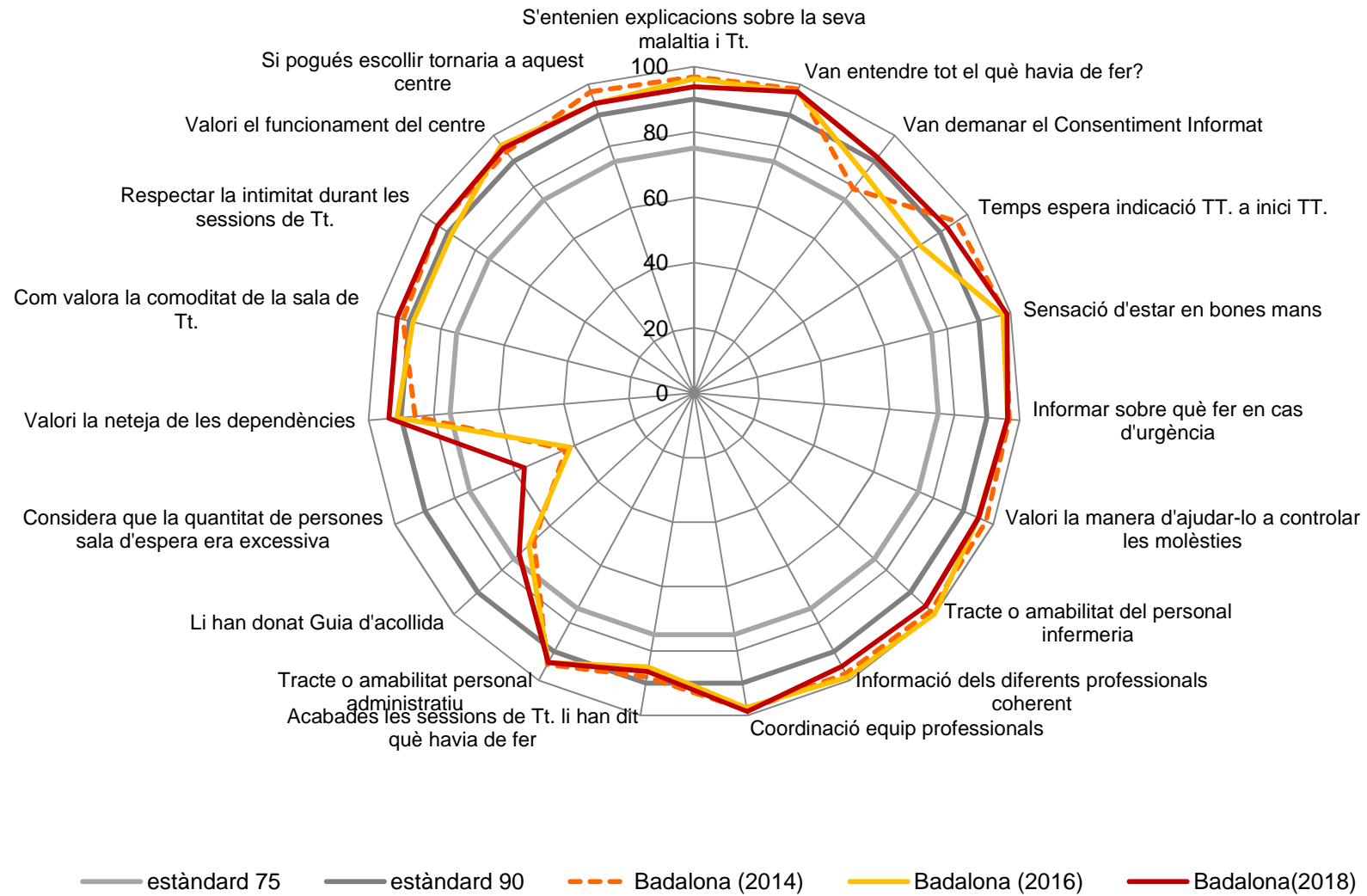


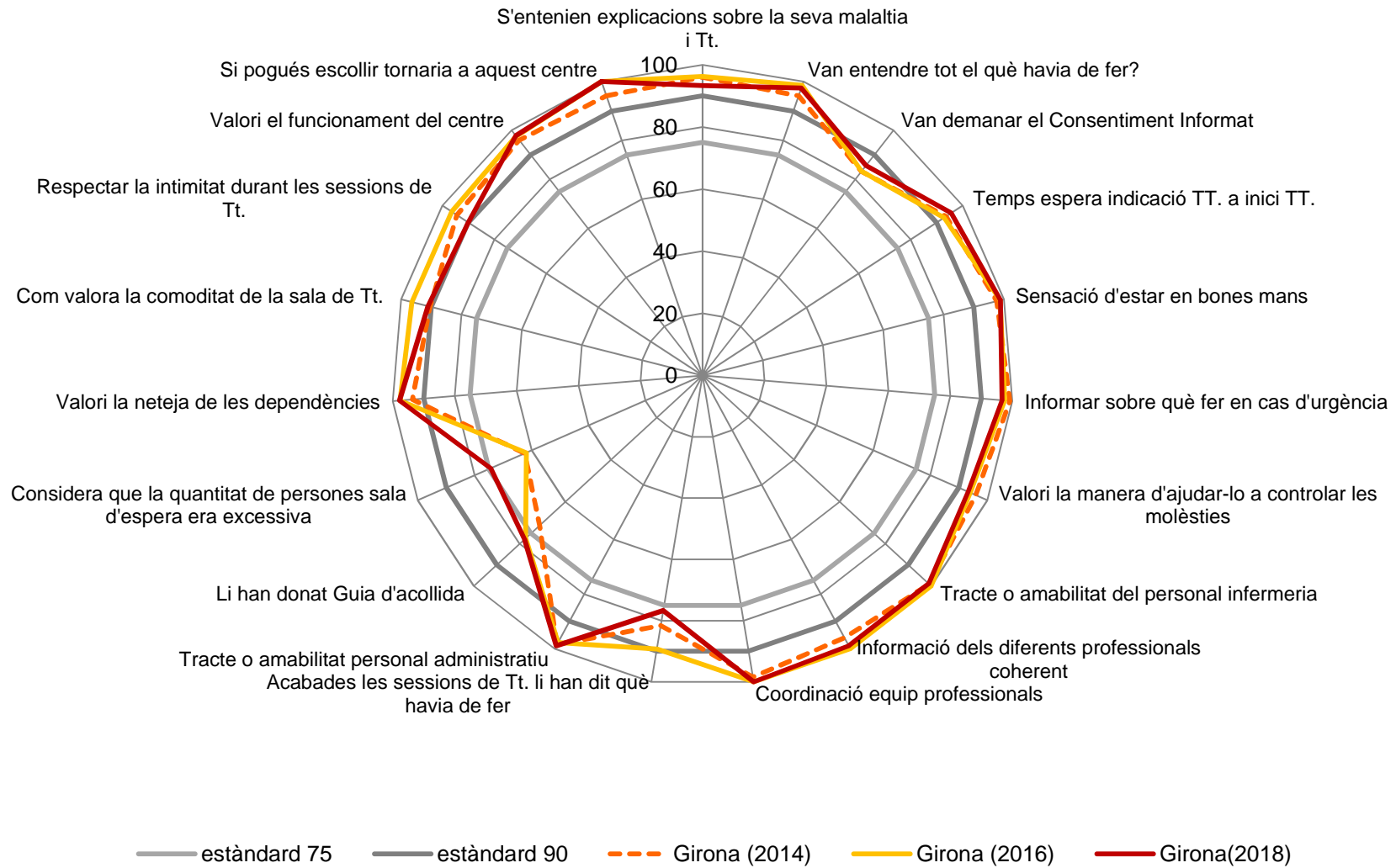
INDICADOR POSITIU: Suma dels Percentatges de les categories de resposta de color blau

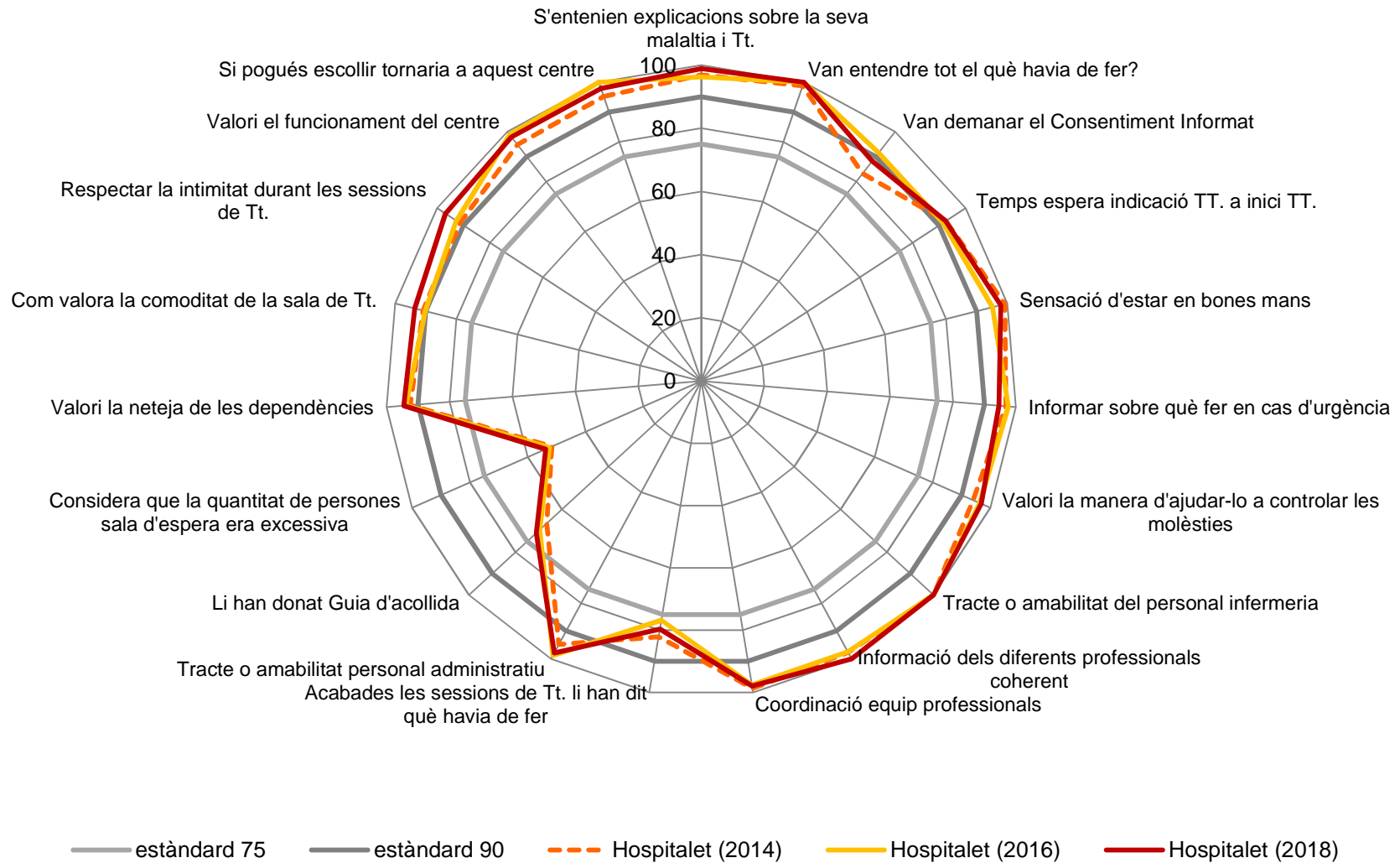
Preguntes Qüestionari HOSPITAL DE DIA - ICO 2018	Corporatiu 2018 : 352	Badalona 2018 : 81	Girona 2018 : 90	Hospitalet 2018 : 93	H. M. Broggi 2018 : 88
Li han donat informació del funcionament del centre "Guia d'Acollida" ,full informatiu de l'Hospital de Dia? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Ns/Nc	75,8%	72,8%	77,8%	71,0%	81,8%
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	93,6%	93,2%	95,7%	97,0%	87,5%
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	63,9%	56,8%	74,4%	53,8%	70,5%
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	95,7%	93,8%	97,8%	94,6%	96,6%
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	92,9%	93,8%	91,1%	93,6%	93,2%
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	94,0%	93,8%	90,0%	96,8%	95,5%
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	96,9%	95,1%	97,8%	97,9%	96,6%
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	9,1	8,9	9,2	9,1	9,1
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	97,4%	93,8%	100,0%	97,9%	97,7%

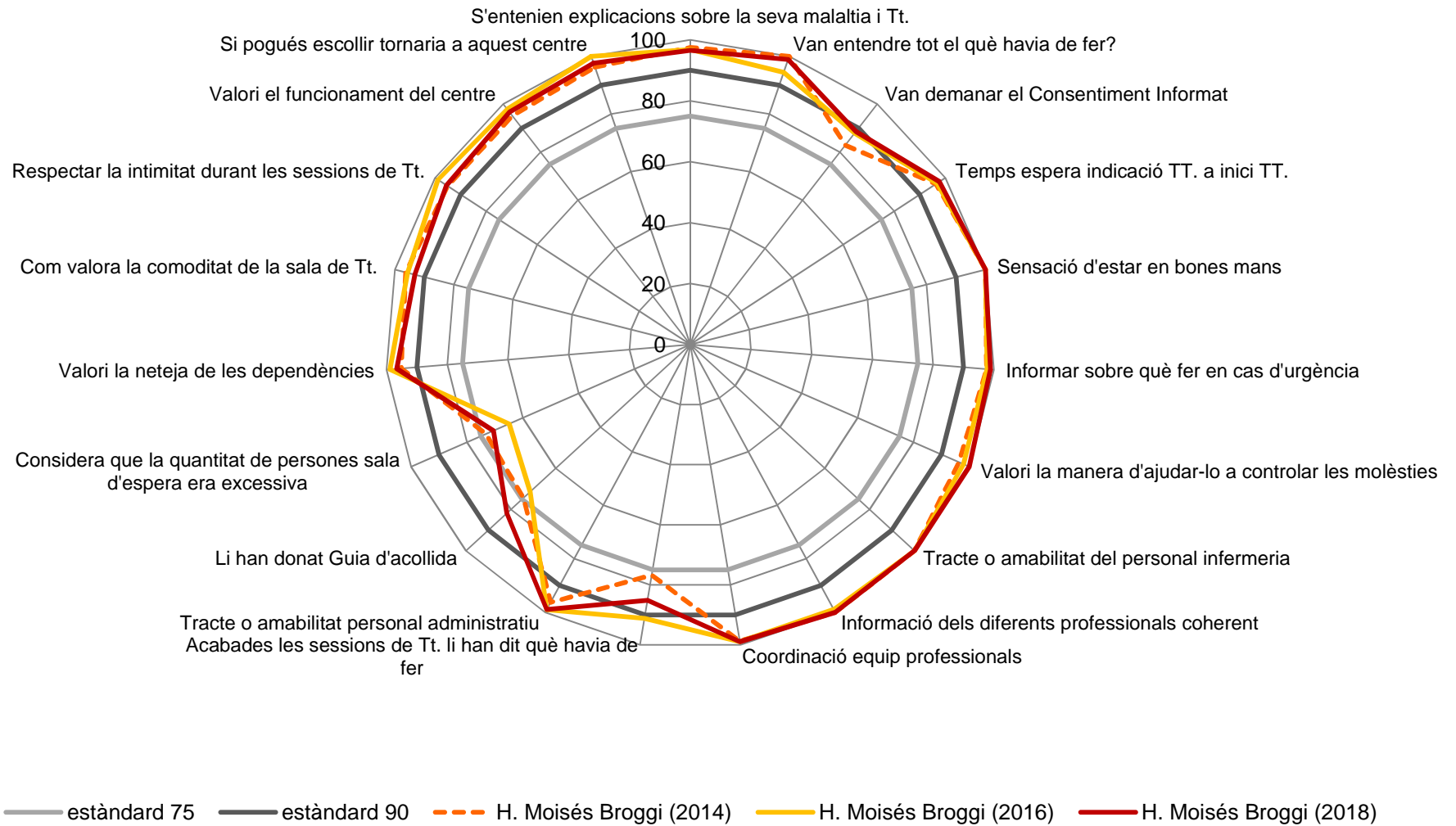


— estàndard 75 — estàndard 90 — H. Moisès Broggi (88) — Hospitalet (93) — Girona (90) — Badalona (81) — Corporatiu (352)



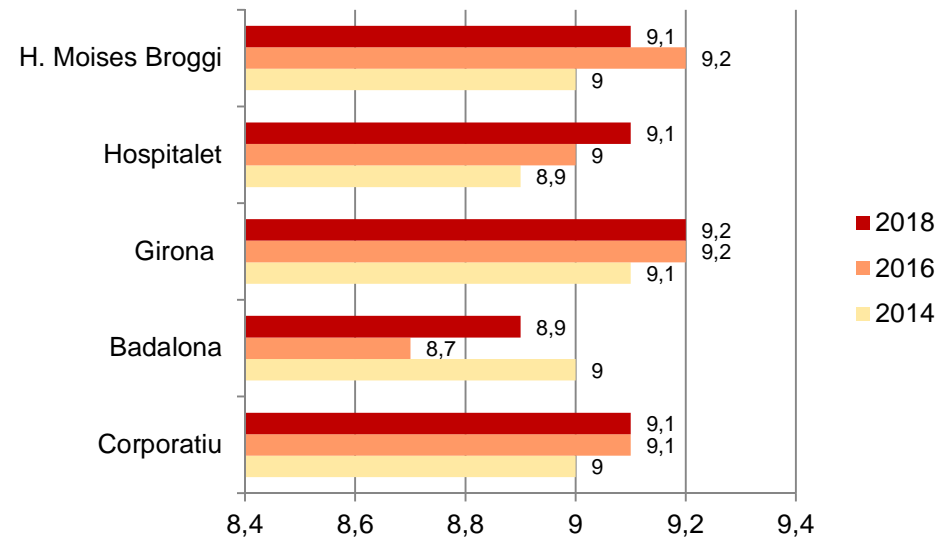








Satisfacció Global



Hospital de Dia 2018



Suggeriments / comentaris	Corporatiu	Badalona	Girona	Hospitalet	Hospital M. Broggi
Assistencials	3 (3,1%)				
Suport psicològic més immediat	1			1	
Tenir mes cura i expertesa en l'extracció de sang	1			1	
Tenir protocols menys rígids	1	1			
Tracte	17 (17,5%)				
Tracte/actitud del personal adequat	13	1	2	4	6
Manca d'intimitat	2		1	1	
Millorar tracte del personal mèdic	1	1			
Millorar tracte del personal administratiu	1	1			
Informació	5 (5,2%)				
Manca de coherència en la informació dels diferents professionals	2	2			
Millorar assessoramentsobre alimentació	1			1	
Deficiències informació tractament per prendre decisió	1	1			
Manca d'informació sobre teràpies no convencionals	1		1		
Organització	18 (18,6%)				
Millorar la programació del tractament i visites	8	5	1	1	1
Manca de personal	7	3	1	2	1
Millorar el compliment horari visita / tractament	1				1
Millorar el sistema informàtic	1			1	
Optimització de les proves diagnòstiques	1			1	
Hoteleria / confort / instal·lacions	23 (23,7%)				
Sillons més còmodes	7	2	3		2
Millorar les instal·lacions	5		4	1	
Manca de confort en les sales d'espera	3			2	1
Insatisfacció amb la neteja	2	1		1	
Massa soroll a la zona de tractament	1	1			
Molts acompanyants a la sala d'espera	1		1		
TV sala de Quimios gratuïta	1			1	
Millorar la possibilitat d'aparcament	1	1			
Tele`fon ICO 24 h gratuït	1			1	
Disposar de WiFi	1				1
Agraiments	17 (17,5%)	2	3	8	4
Tot molt bé	14 (14,4%)	3	4	4	3
TOTAL	97	25	21	31	20