

Avaluació del grau de satisfacció dels usuaris d'un servei d'Hospitalització a Domicili (HD)



Servei d'Atenció Integral a Domicili (SAID)

Amalia Rizos Moreno

Marisa Carretero Cabrero

Eulalia Coma Forcadell

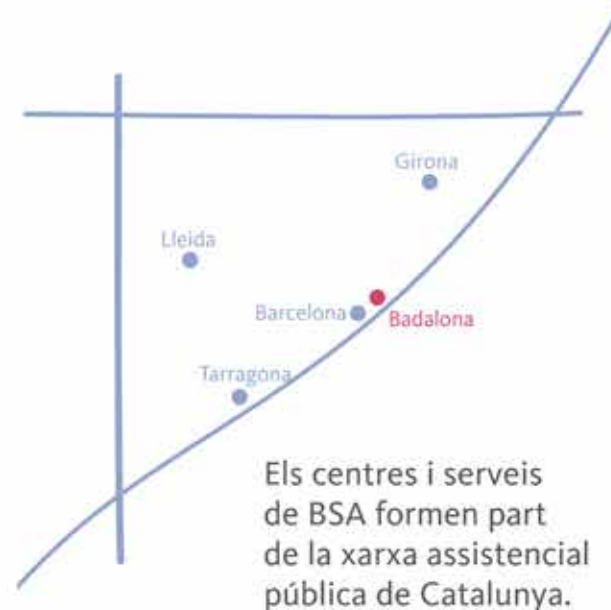
Maria Rosa Fernandez Franco

Mireia Ferrer Felis

Josep Maria Gómez Roldán

Badalona Serveis Assistencials (BSA)

és una organització municipal que presta serveis integrals de salut i atenció a la dependència a una població de 433.000 habitants al Barcelonès Nord i al Baix Maresme, per tal de promoure, mantenir i restablir la salut individual i col·lectiva i afavorir el benestar de les persones.



SAID

El Servei d'Atenció Integral a Domicili (SAID) es troba dins aquest model, englobant l'atenció no urgent a domicili. Inclou 4 processos assistencials Sanitaris diferenciats, un dels quals és el **d'Hospitalització a Domicili (HD)**.

Objectius HD

Es defineix com una alternativa sanitària a l'hospitalització convencional per pacients que no requereixen tota la infraestructura hospitalària:

- Pretén evitar la institucionalització
- Augmentar la disponibilitat de llits hospitalaris
- Disminuir els costos hospitalaris



Satisfacció en
Hospitalització a Domicili

Activitat HD

Processos aguts:

- CCEE
- UCIES
- Hd D
- AP

I altes precoces dels serveis de:

- Medicina Interna
- Cirurgia
- COT



Satisfacció en
Hospitalització a Domicili

Objectiu estudi

Avaluar quantitativament i qualitativament el grau de satisfacció dels usuaris del servei d'HD i relacionar-lo amb la seva expectativa d'alta hospitalària prèvia.

Hipòtesi conceptual

Els usuaris d'HD manifesten un grau de satisfacció suficient amb l'atenció rebuda i aquest no depèn de les seves expectatives prèvies de permanència al medi hospitalari de procedència.



Satisfacció en
Hospitalització a Domicili

Justificació

El coneixement del grau de satisfacció dels nostres pacients en la nostra tasca assistencial ens dóna eines per seguir millorant en les nostres intervencions, tenint en compte l'opinió de qui rep aquesta atenció: el pacient i/o la família d'aquest.



Satisfacció en
Hospitalització a Domicili

Metodologia

- Estudi observacional descriptiu transversal en pacients atesos en Hospitalització Domiciliària entre maig i setembre del 2015 que hagin completat tot el programa d'atenció al domicili.
- Distribució de qüestionari SERVQUAL 1 modificat, facilitant la informació i les instruccions necessàries previ signatura del consentiment del pacient/família.
- Garantia d'anonimat
- Aprovació pel Comitè d'Ètica en Investigació Clínica (HGTiP).



Satisfacció en
Hospitalització a Domicili

Criteris d'inclusió

Casos derivats a HD dels serveis de Medicina

Interna, traumatologia, cirurgia general, hospital de dia, consultes externes, urgències de l'HMB i AP.

En els casos en que hi haguèssim deteriorament cognitiu del pacient, ha participat en nom seu el cuidador principal del mateix, (familiar de referència).

Criteris d'exclusió

Casos que no finalitzen el tractament amb l'equip domiciliari.

Casos que no acceptin participar en l'estudi.



Satisfacció en
Hospitalització a Domicili

Qüestionari

La recollida de dades s'ha fet mitjançant el qüestionari SERVQUAL modificat.

S'administra als subjectes que compleixen els criteris del estudi entre el Maig i Setembre d'aquest any com a prova pilot.



Questionari SERVQHOS 1

Satisfacció en
Hospitalització a Domicili

TÍTULO ESTUDIO: Evaluación del grado de satisfacción de los usuarios de un servicio de Hospitalización a Domicilio.

CUESTONARIO DE SATISFACCIÓN¹

CODIGO PACIENTE

El objetivo del siguiente cuestionario es evaluar el grado de satisfacción de los usuarios del "Servei d'Atenció Integral a Domicili", atendidos por el equipo de Hospitalización a Domicilio durante su ingreso domiciliario.

Por favor rellene los siguientes datos y/o marque con un X:

Estudios cursados Sin estudios

Edad Años Primarios

Sexo Hombre Bachiller

.....Mujer Universitarios

Estado civil Casado/a **Actualmente en** Jubilado

.....Soltero/a En paro

.....Viudo/a Trabajando

.....Separado/a Ama de casa



Questionari SERVQHOS 2

Satisfacció en
Hospitalització a Domicili

La calidad de la asistencia sanitaria ha sido					
Clave respuesta	Mucho peor de lo que esperaba 1	Peor de lo que esperaba 2	Como me lo esperaba 3	Mejor de lo que esperaba 4	Mucho mejor de lo que esperaba 5

La tecnología de los equipos médicos para los diagnósticos y tratamientos	1	2	3	4	5
La apariencia del personal	1	2	3	4	5
Si el personal cumple lo que dice que va a hacer	1	2	3	4	5
Considera adecuado el entorno en el que se han realizado los cuidados	1	2	3	4	5
La información que los médicos proporcionan	1	2	3	4	5
Considera suficiente el horario de atención	1	2	3	4	5
Facilidad para contactar con el servicio	1	2	3	4	5
Interés del personal por solucionar problemas de los pacientes	1	2	3	4	5
Horario adecuado de las visitas	1	2	3	4	5
La rapidez de respuesta a las necesidades planteadas	1	2	3	4	5
Disposición del personal para ayudarte con lo que necesitas	1	2	3	4	5
La confianza (seguridad) que el personal transmite a los pacientes	1	2	3	4	5
La amabilidad(cortesía) del personal en su trato con la gente	1	2	3	4	5
La preparación del personal para realizar su trabajo	1	2	3	4	5
El trato personalizado que se da a los pacientes	1	2	3	4	5
La capacidad del personal para comprender las necesidades de los pacientes	1	2	3	4	5
La comunicación que el personal del servicio mantiene con los familiares	1	2	3	4	5
El interés del personal de enfermería por los pacientes	1	2	3	4	5
La información referente a la medicación(pauta,fármacos,indicaciones)	1	2	3	4	5
La información referente a recomendaciones (dieta, cuidados, etc.)	1	2	3	4	5

- ¿Al darle el alta del hospital le pareció correcto continuar la asistencia en su domicilio en lugar de continuar ingresado en el hospital?.

.....SINO

-Marque sencillamente con una X la opción que mejor refleje su opinión:

-Indique su nivel de satisfacción global de los cuidados sanitarios que ha recibido.

....Muy satisfechoSatisfechoPoco satisfechoNada satisfecho

-¿Recomendaría este servicio a otras personas ?.

.....Sin dudarloNuncaTengo dudas

-¿Le han realizado pruebas sin pedir su permiso ?.

.....SINO

-¿En su opinión el ingreso domiciliario ha durado el tiempo necesario?

.....SINO

-¿Conoce el nombre del médico que se hizo cargo de su caso?.

.....SINO

-¿Conoce el nombre de la enfermera que le atendía habitualmente?.

.....SINO

-¿Cree que ha recibido suficiente información sobre lo que le pasa?.

.....SINO

Su opinión global sobre la atención recibida es:

....Muy satisfactoriaSatisfactoriaPoco satisfactoriaNada satisfactoria



Satisfacció en
Hospitalització a Domicili

Abocament i anàlisi de dades

Els valors recollits als formularis s'han abocat en taules Office Access 2003.

Per l'anàlisi s'ha utilitzat el programa SPSS19.0 per a Windows on s'ha exportat tota la informació recollida i des de on s'han obtingut tant les freqüències i dades descriptives de cada ítem com les contingències i la fiabilitat de les mateixes.



Satisfacció en
Hospitalització a Domicili

Resultats Filiació 1

N Subjectes d'estudi: 73

N Casos vàlids: 47

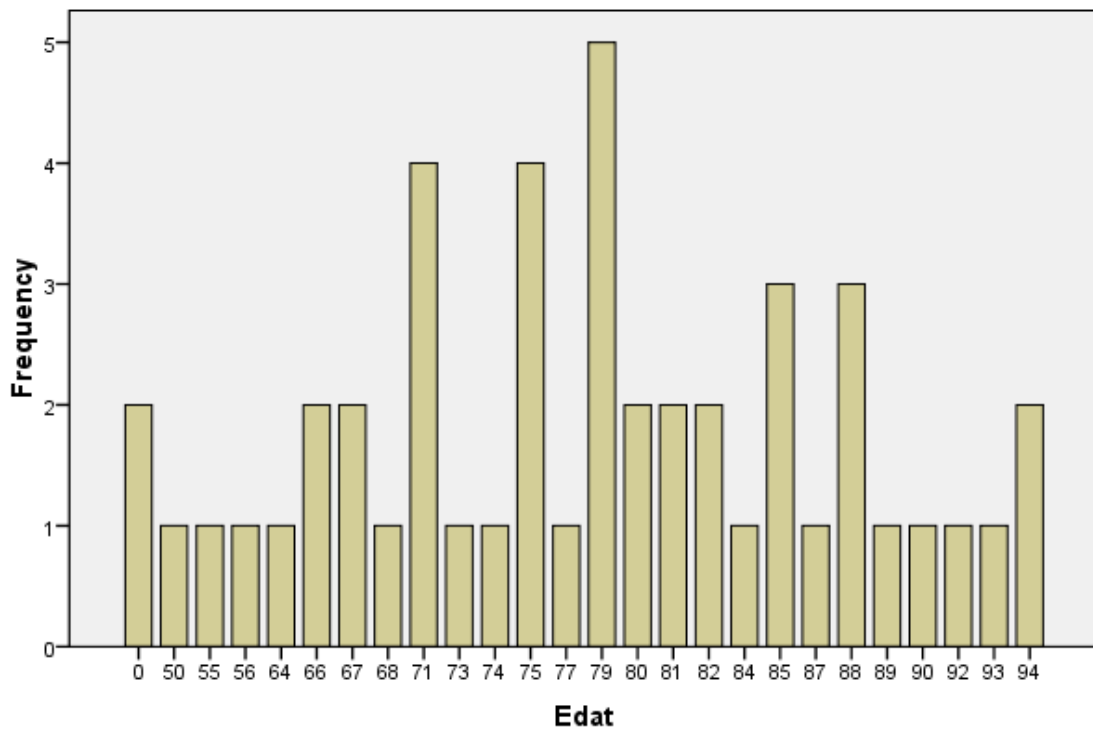
	Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
Valid Dona	26	55,3	55,3	55,3
Home	21	44,7	44,7	100,0
Total	47	100,0	100,0	

Statistics

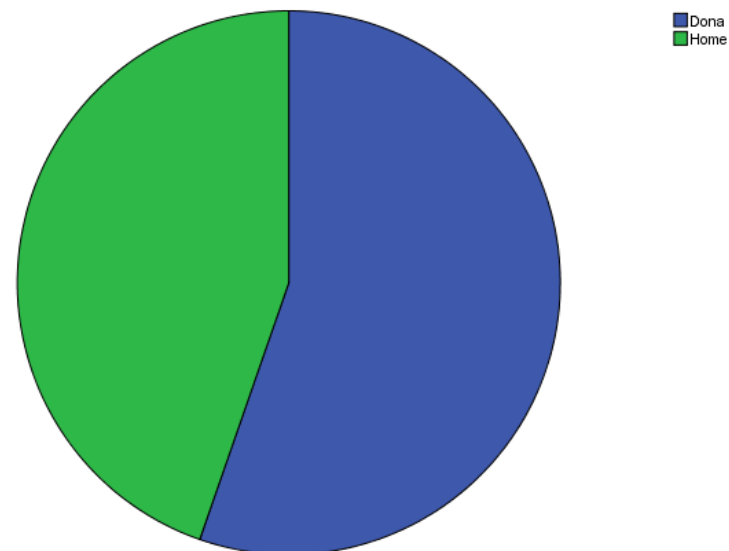
Origen

N	Valid	47
	Missing	0

Edat



Sexe



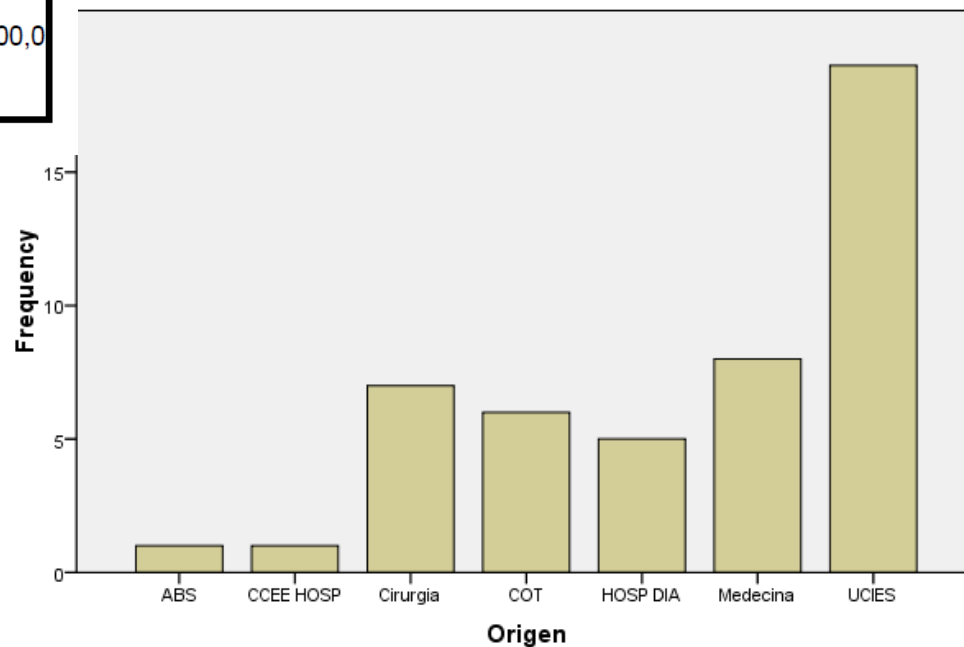
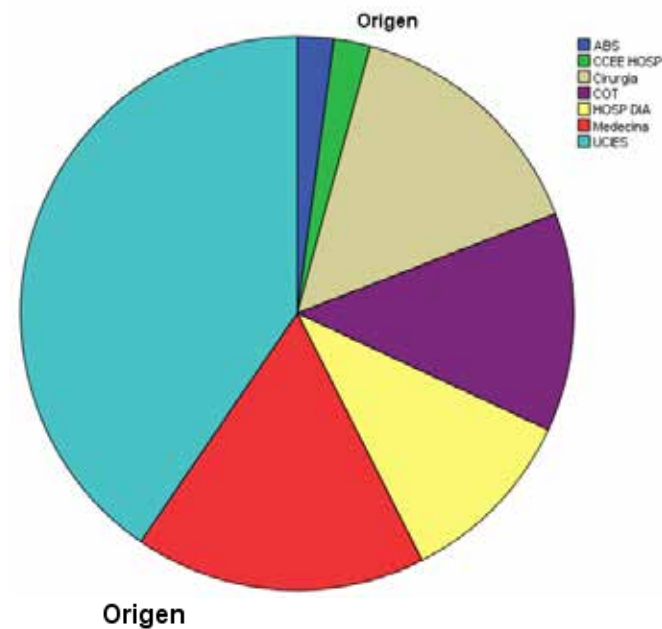


Satisfacció en
Hospitalització a Domicili

Resultats Filiació 2

Origen

		Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
Valid	ABS	1	2,1	2,1	2,1
	CCEE HOSP	1	2,1	2,1	4,3
	Cirurgia	7	14,9	14,9	19,1
	COT	6	12,8	12,8	31,9
	HOSP DIA	5	10,6	10,6	42,6
	Medecina	8	17,0	17,0	59,6
	UCIES	19	40,4	40,4	100,0
	Total	47	100,0	100,0	





Resultats Contingència 1

Satisfacció en Hospitalització a Domicili

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,974	,975	20

Symmetric Measures^a Correlació Origen / Alta del hospital

	Value	Approx. Sig.
Nominal by Nominal ContingencyCoefficient	,476	,032
N of Valid Cases	47	

a. Correlation statistics are available for numeric data only.

Correlació Origen / Alta del hospital Crosstabulation

			alta del hospital		Total
			0	1	
Origen	ABS	Count	1	0	1
		ExpectedCount	,1	,9	1,0
	CCEE HOSP	Count	0	1	1
		ExpectedCount	,1	,9	1,0
	Cirurgia	Count	0	7	7
		ExpectedCount	,7	6,3	7,0
	COT	Count	2	4	6
		ExpectedCount	,8	5,4	6,0
	HOSP DIA	Count	0	5	5
		ExpectedCount	,5	4,5	5,0
	Medecina	Count	1	7	8
		ExpectedCount	,9	7,1	8,0
	UCIES	Count	1	18	19
		ExpectedCount	2,0	17,0	19,0
Total		Count	5	42	47
		ExpectedCount	5,0	42,0	47,0

Correlació ORIGEN/ALTA DEL HOSPITAL

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,805 ^a	6	,032	,011
Razón de verosimilitudes	10,353	6	,111	,001
Estadístico exacto de Fisher	9,594			1,000
N de casos válidos	47			

a. 10 casillas (71,4%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,11.

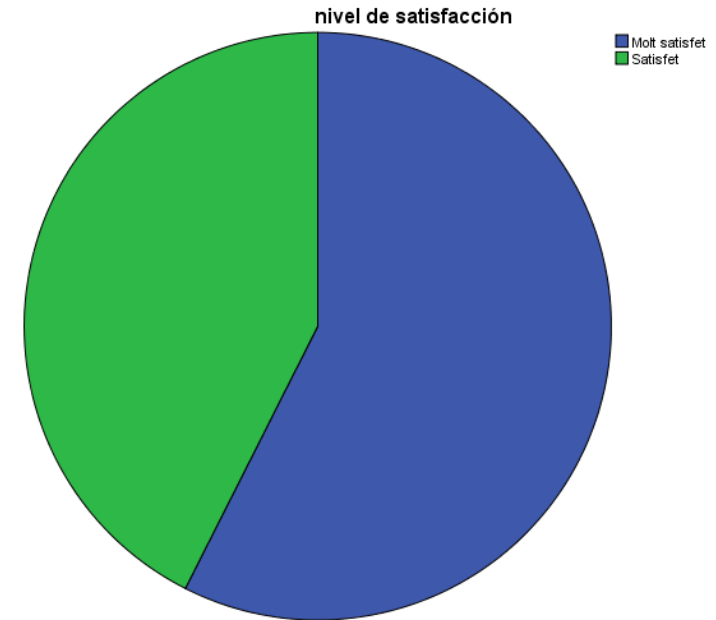


Resultats Contingència 2

Satisfacció en Hospitalització a Domicili

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
Tecno Equips	47	0	5	180	3,83	1,291
Apariencia Pers	47	0	5	191	4,06	1,223
Compleix lo dit	47	0	5	184	3,91	1,472
Entomadequat	47	0	5	186	3,96	1,268
Informació medica	47	0	5	183	3,89	1,339
Horariatenció	47	0	5	173	3,68	1,461
Facilitat contacte	47	0	5	186	3,96	1,367
Interès personal	47	0	5	195	4,15	1,318
Horariadequat	47	0	5	178	3,79	1,488
Rapidesaresposta	47	0	5	193	4,11	1,184
Disposició del personal	47	0	5	200	4,26	1,206
La confiança	47	0	5	200	4,26	1,206
La amabilitat	47	0	5	207	4,40	,993
La preparació	47	0	5	187	3,98	1,452
El trato personalizado	47	0	5	193	4,11	1,184
La capacidad del personal	47	0	5	190	4,04	1,250
La comunicació	47	0	5	186	3,96	1,351
El interes	47	0	5	189	4,02	1,225
La informacion a la medicación	47	0	5	185	3,94	1,466
Valid N (listwise)	47					



Correlació ORIGEN/SATISFACCIÓ

Pruebas de chi-cuadrado				
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,376 ^a	6	,110	,000
Razón de verosimilitudes	11,442	6	,076	,000
Estadístico exacto de Fisher	9,729			1,000
N de casos válidos	47			

a. 12 casillas (85,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,43.



Resultats Contingència 3

Satisfacció en Hospitalització a Domicili

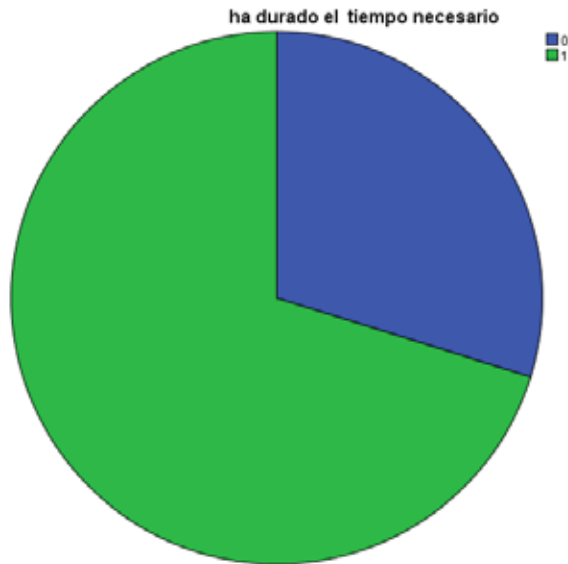


Tabla de contingencia Origen / Nivel de satisfacción

Recuento		nivel de satisfacción		Total
		Moltsatisfet	Satisfet	
Origen	ABS	1	0	1
	CCEE HOSP	1	0	1
	Cirurgia	4	3	7
	COT	1	5	6
	HOSP DIA	1	4	5
	Medecina	6	2	8
	UCIES	13	6	19
Total		27	20	47

Correlació ORIGEN/TEMPS SUFICIENT D'ATENCIÓ

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,642 ^a	6	,355	,001
Razón de verosimilitudes	7,071	6	,314	,001
Estadístico exacto de Fisher	6,830			1,000
N de casos válidos	47			

Estadísticos de resumen de los elementos SERVQUAL

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo/mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de los elementos	4,001	3,681	4,404	,723	1,197	,033	20

CONCLUSIONS

- Com a prova pilot ens ha evidenciat **les dificultats** d'administració dels qüestionaris a l'entorn dels **nostres pacients**.
- Els nivells de satisfacció expressats son **alts**, (valors acumulats entre 3,681 i 4,404 sobre 5) i **fiables** (a Crobach=0,975).
- **No hi ha relació significativa** entre origen/nivell de satisfacció, origen/temps suficient d'hospitalització ni entre origen/expectativa alta hospitalària, tot i aplicar proves de contingència exactes.

Hipòtesi conceptual

Els usuaris d'HD manifesten un grau de satisfacció suficient amb l'atenció rebuda i aquest no depèn de les seves expectatives prèvies de permanència al medi hospitalari de procedència

**Gràcies
per la vostra
atenció**

BSA

www.bsa.cat