



**PLAN DE CALIDAD
DEL HOSPITAL PSIQUIÁTRICO Y SALUD MENTAL
EXTRAHOSPITALARIA DE ÁLAVA
2004-2007**

Objetivo Específico 1.6.:

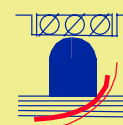
Mejora del trato y de las condiciones hosteleras



Osakidetza
Servicio vasco de salud



OSASUN SAILA
DEPARTAMENTO DE SANIDAD



1º OBJETIVO GENERAL: MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO SANITARIO

7 Objetivos específicos:

- 1.1. Mejora de la eficiencia y efectividad de las prestaciones sanitarias
- 1.2. Mejora de la continuidad en la atención
- 1.3. Mejora de la adecuación en el uso de las prestaciones sanitarias
- 1.4. Mejora de la seguridad de los pacientes en la asistencia hospitalaria y extrahospitalaria
- 1.5. Mejora de la accesibilidad a las prestaciones sanitarias
- 1.6. Mejora del trato y de las condiciones hosteleras
- 1.7. Mejora de la información

Objetivo Específico 1.6.:

Mejora del trato y de las condiciones hosteleras

1.6. MEJORA DEL TRATO Y CONDICIONES HOSTELERAS

1.6.1.1. % de pacientes que hacen una valoración positiva del trato dado por el personal en Consultas de Asistencia psiquiátrica

Fuente de Información: Encuesta de Satisfacción de Consultas de Asistencia Psiquiátrica

La pregunta que se les hace es la siguiente:

" El trato recibido cuando ha contactado por cuestiones de tipo administrativo (citas, informes, etc.) ha sido":

Excelente Muy Bueno Regular Malo NS/NC (No sabe / No contesta)

Observaciones: Cuando hablamos del número de personas que hacen una valoración positiva, nos referimos a las personas que han respondido: "Excelente" + " Muy Bueno" + "Bueno". Se excluyen las respuestas " No sabe / No contesta".

Lógicamente quedan sin contabilizar las respuestas: " Regular" y " Malo".

Resultado Año 2004: 94,3%

Objetivo: > 94,3%

1.6.1.2. % de pacientes que hacen una valoración excelente del trato dado por el personal en Consultas de Asistencia psiquiátrica

Fuente de Información: Encuesta de Satisfacción de Consultas de Asistencia Psiquiátrica

La pregunta que se les hace es la siguiente:

" El trato recibido cuando ha contactado por cuestiones de tipo administrativo (citas, informes, etc.) ha sido:

Excelente Muy Bueno Bueno Regular Malo NS/NC (No sabe / No contesta)

Observaciones: Cuando hablamos del número de personas que hacen una valoración excelente, nos referimos a las personas que han respondido: " Excelente" + " Muy Bueno" . Se excluyen las respuestas " No sabe / No contesta".

Lógicamente quedan sin contabilizar las respuestas: " Bueno" , " Regular" y " Malo".

Resultado Año 2004: 45,6%

Objetivo: > 45,6%

1.6.1.3. % de pacientes que hacen una valoración positiva de la atención prestada por su terapeuta en Consultas de Asistencia psiquiátrica

Fuente de Información: Encuesta de Satisfacción de Consultas de Asistencia Psiquiátrica

La pregunta que se les hace es la siguiente:

" ¿ Qué le pareció la atención prestada por su terapeuta en consulta?":

Excelente Muy Buena Buena Regular Mala NS/NC (No sabe / No contesta)

Observaciones: Cuando hablamos del número de personas que hacen una valoración positiva, nos referimos a las personas que han respondido: " Excelente" + " Muy Buena" + "Buena". Se excluyen las respuestas " No sabe / No contesta".

Lógicamente quedan sin contabilizar las respuestas: " Regular" y " Mala".

Resultado Año 2004: 92,8%

Objetivo: > 92,8

1.6.1.4. % de pacientes que hacen una valoración excelente de la atención prestada por su terapeuta en Consultas de Asistencia psiquiátrica

Fuente de Información: Encuesta de Satisfacción de Consultas de Asistencia Psiquiátrica

La pregunta que se les hace es la siguiente:

“ ¿ Qué le pareció la atención prestada por su terapeuta en consulta? ”:

Excelente Muy Buena Buena Regular Mala NS/NC (No sabe / No contesta)

Observaciones: Cuando hablamos del número de personas que hacen una valoración excelente, nos referimos a las personas que han respondido: “ Excelente ” + “ Muy Buena ”. Se excluyen las respuestas “ No sabe / No contesta ”.

Lógicamente quedan sin contabilizar las respuestas: “ Buena ”, “ Regular ” y “ Mala ”.

Resultado Año 2004: 56,7%

Objetivo: > 56,7%

1.6.2.1. % de pacientes que consideran que hay suficiente intimidad en las Consultas de Asistencia psiquiátrica

Fuente de Información: Encuesta de Satisfacción de Consultas de Asistencia Psiquiátrica

La pregunta que se les hace es la siguiente:

“ ¿ Le parece que hay suficiente intimidad en la consulta para hablar de temas confidenciales? ”:

Sí No NS/NC (No sabe / No contesta)

Observaciones: Cuando hablamos del número de personas que sí le parece que hay suficiente intimidad en la consulta, nos referimos a las personas que han respondido: “ Sí ”. Se excluyen las respuestas “ No sabe / No contesta ”.

Lógicamente quedan sin contabilizar las respuestas: “ No ”.

Resultado Año 2004: 92,2%

Objetivo: > 92,2%

1.6.2.2. % de pacientes hospitalizados que consideran que se respeta su intimidad

Fuente de Información: Encuesta de Satisfacción de Pacientes propia del HP y SME de Alava

La pregunta que se les hace es la siguiente:

“ ¿ Le parece que se respeta su intimidad? ”:

Sí No NS/NC (No sabe / No contesta)

Observaciones: Cuando hablamos del número de personas que sí le parece que se respeta su intimidad, nos referimos a las personas que han respondido: “ Sí ”. Se excluyen las respuestas “ No sabe / No contesta ”.

Lógicamente quedan sin contabilizar las respuestas: “ No ”.

Resultado Año 2003: 87%

Objetivo: > 87%

*** En este apartado hay que incidir en el acceso a los espacios íntimos de los pacientes por parte de todo el personal**

1.6.2.3. % de familiares que consideran que se respeta la intimidad de los pacientes hospitalizados

Fuente de Información: Encuesta de Satisfacción de Familias propia del HP y SME de Alava

Observaciones: La pregunta que se les hace es la siguiente:

“ ¿ Considera que se respeta la intimidad de su familiar hospitalizado? ”:

Sí No NS/NC (No sabe / No contesta)

Quando hablamos del número de familias que sí le parece que se respeta su intimidad, nos referimos a las familias que han respondido: “Sí”. Se excluyen las respuestas “ No sabe / No contesta”. Lógicamente quedan sin contabilizar las respuestas: “ No”.

Resultado Año 2003: 95%

Objetivo: > 95%

1.6.3.1. % de pacientes que consideran que se mantiene la confidencialidad en Consultas de Asistencia psiquiátrica

Fuente de Información: Encuesta de Satisfacción de Consultas de Asistencia Psiquiátrica

La pregunta que se les hace es la siguiente:

“ ¿ Le parece que hay suficiente intimidad en la consulta para hablar de temas confidenciales? ”:

Sí No NS/NC (No sabe / No contesta)

Observaciones: Cuando hablamos del número de personas que sí le parece que se mantiene la confidencialidad en la consulta, nos referimos a las personas que han respondido: “Sí”. Se excluyen las respuestas “ No sabe / No contesta”. Lógicamente quedan sin contabilizar las respuestas: “ No”.

Resultado Año 2004: 92,2%

Objetivo: > 92,2%

1.6.3.2. % de pacientes hospitalizados que consideran que se mantiene la confidencialidad

Fuente de Información: Encuesta de Satisfacción de Pacientes propia del Hospital Psiquiátrico

La pregunta que se les hace es la siguiente:

“ ¿ Le parece que se mantiene la confidencialidad? ”:

Sí No NS/NC (No sabe / No contesta)

Observaciones: Cuando hablamos del número de personas que sí le parece que se mantiene la confidencialidad en los pacientes hospitalizados, nos referimos a las personas que han respondido: “Sí”. Se excluyen las respuestas “ No sabe / No contesta”.

Lógicamente quedan sin contabilizar las respuestas: “ No”.

Resultado Año 2003: 91%

Objetivo: > 91%

1.6.3.3. % de familias que consideran que se mantiene la confidencialidad de los pacientes hospitalizados

Fuente de Información: Encuesta de Satisfacción de Familias propia del Hospital Psiquiátrico

La pregunta que se les hace es la siguiente:

“ ¿ Le parece que se mantiene la confidencialidad? ”:

Sí No NS/NC (No sabe / No contesta)

Observaciones: Cuando hablamos del número de familiares que sí le parece que se mantiene la confidencialidad de los pacientes, nos referimos a las familias que han respondido: “Sí”. Se excluyen las respuestas “ No sabe / No contesta”.

Lógicamente quedan sin contabilizar las respuestas: “ No”.

Resultado Año 2003: 98%

Objetivo: > 98%

1.6.4.1. ¿ Se ha diseñado, enviado y evaluado la encuesta en relación a la confidencialidad?: Sí / No

1.6.4.2. ¿ Se ha proporcionado información y formación a todas las categorías profesionales?: Sí / No

Fuente de Información: Encuesta de Confidencialidad elaborada por el CEA (Comité de Ética Asistencial)

Observaciones: El CEA tiene entre sus objetivos para el año 2005 elaborar dicha encuesta y proporcionar información y formación a todas las categorías profesionales

1.6.5.1. % de pacientes que conocen el nombre de su terapeuta en los CSM ó EI

Fuente de Información: Encuesta de Satisfacción de Pacientes de Osakidetza

Observaciones: La pregunta que se les hace es la siguiente:

“ ¿ Conoce el nombre de su terapeuta? ”:

Sí No NS/NC (No sabe / No contesta)

Quando hablamos del número de personas que sí conocen el nombre de su terapeuta, nos referimos a las personas que han respondido: “Sí”. Se excluyen las respuestas “ No sabe / No contesta”.

Lógicamente quedan sin contabilizar las respuestas: “ No”.

Resultado Año 2004: 89,8%

Objetivo: > 89,8%

1.6.5.2. % de pacientes que conocen la profesión de su terapeuta en los CSM ó EI

Fuente de Información: Encuesta de Satisfacción de Pacientes de Osakidetza

Observaciones: La pregunta que se les hace es la siguiente:

“ ¿ Conoce la profesión de su terapeuta? ”:

Sí No NS/NC (No sabe / No contesta)

Cuando hablamos del número de personas que sí conocen la profesión de su terapeuta, nos referimos a las personas que han respondido: "Sí". Se excluyen las respuestas " No sabe / No contesta". Lógicamente quedan sin contabilizar las respuestas: " No".

Resultado Año 2004: 90,4%
Objetivo: > 90,4%

1.6.6.1. % de pacientes, capacitados para ello, que tienen consigo objetos personales en hospitalización

Fuente de Información: Encuesta de Satisfacción propia del Hospital Psiquiátrico

Observaciones: La información la dan directamente las supervisoras.

Objetivo: 100% en los próximos 4 años

1.6.7.1. % de personas hacen una valoración positiva de la limpieza de la sala de espera y de la consulta en los Centros de Salud Mental

Fuente de Información: Encuesta de Satisfacción de Consultas de Asistencia Psiquiátrica

Observaciones: Las preguntas que se les hace son las siguientes:
Pregunta 21.1 " Ahora, por favor, valore la limpieza de la sala de espera ":
Pregunta 22.1 " ¿ Cómo valora la limpieza de la sala de consulta? ":

Excelente Muy Bien Bien Regular Mal NS/NC (No sabe / No contesta)

Cuando hablamos del número de personas que hacen una valoración positiva, nos referimos a las personas que han respondido: " Excelente" + " Muy Bien" + "Bien". Se excluyen las respuestas " No sabe / No contesta".

Lógicamente quedan sin contabilizar las respuestas: " Regular" y " Mal".

Resultado Año 2004: 93,9%
Objetivo: > 93,9%

1.6.7.2. % de personas hacen una valoración excelente de la limpieza de la sala de espera y de la consulta en los Centros de Salud Mental

Fuente de Información: Encuesta de Satisfacción de Consultas de Asistencia Psiquiátrica

Observaciones: Las preguntas que se les hace son las siguientes:
Pregunta 21.1 " Ahora, por favor, valore la limpieza de la sala de espera ":
Pregunta 22.1 " ¿ Cómo valora la limpieza de la sala de consulta? ":

Excelente Muy Bien Bien Regular Mal NS/NC (No sabe / No contesta)

Cuando hablamos del número de personas que hacen una valoración positiva, nos referimos a las personas que han respondido: " Excelente" + " Muy Bien". Se excluyen las respuestas " No sabe / No contesta".

Lógicamente quedan sin contabilizar las respuestas: "Bien", " Regular" y " Mal".

Resultado Año 2004: 48,2%
Objetivo: > 48,2%

1.6.7.3. % de pacientes hospitalizados que hacen una valoración positiva de la limpieza de las habitaciones

Fuente de Información: Encuesta de Satisfacción de Pacientes propia del Hospital Psiquiátrico

Observaciones: La pregunta que se les hace son las siguientes:
" Por favor, valore la limpieza de las habitaciones"

Excelente Muy Bien Bien Regular Mal NS/NC (No sabe / No contesta)

Cuando hablamos del número de personas que hacen una valoración positiva, nos referimos a las personas que han respondido: " Excelente" + " Muy Bien" + "Bien". Se excluyen las respuestas " No sabe / No contesta".

Lógicamente quedan sin contabilizar las respuestas: " Regular" y " Mal".

Resultado Año 2003: 97%
Objetivo: > 97%

1.6.7.4. % de pacientes hospitalizados que hacen una valoración excelente de la limpieza de las habitaciones

Fuente de Información: Encuesta de Satisfacción de Pacientes propia del Hospital Psiquiátrico

Observaciones: La pregunta que se les hace son las siguientes:
" Por favor, valore la limpieza de las habitaciones"

Excelente Muy Bien Bien Regular Mal NS/NC (No sabe / No contesta)

Cuando hablamos del número de personas que hacen una valoración excelente, nos referimos a las personas que han respondido: " Excelente" + " Muy Bien". Se excluyen las respuestas " No sabe / No contesta".

Lógicamente quedan sin contabilizar las respuestas: "Bien" , " Regular" y " Mal".

Resultado Año 2003: 39%
Objetivo: > 39%

1.6.7.5. % de pacientes hospitalizados que hacen una valoración positiva de la limpieza de los salones

Fuente de Información: Encuesta de Satisfacción de Pacientes propia del Hospital Psiquiátrico

Observaciones: La pregunta que se les hace es la siguiente:
" Por favor, valore la limpieza de los salones"

Excelente Muy Bien Bien Regular Mal NS/NC (No sabe / No contesta)

Cuando hablamos del número de personas que hacen una valoración positiva, nos referimos a las personas que han respondido: " Excelente" + " Muy Bien" + "Bien". Se excluyen las respuestas " No sabe / No contesta".

Lógicamente quedan sin contabilizar las respuestas: " Regular" y " Mal".

Resultado Año 2003: 84%
Objetivo: > 84%

1.6.7.6. % de pacientes hospitalizados que hacen una valoración excelente de la limpieza de los salones

Fuente de Información: Encuesta de Satisfacción de Pacientes propia del Hospital Psiquiátrico

Observaciones: La pregunta que se les hace es la siguiente:
" Por favor, valore la limpieza de los salones"

Excelente Muy Bien Bien Regular Mal NS/NC (No sabe / No contesta)

Cuando hablamos del número de personas que hacen una valoración positiva, nos referimos a las personas que han respondido: " Excelente" + " Muy Bien". Se excluyen las respuestas " No sabe / No contesta".

Lógicamente quedan sin contabilizar las respuestas: " Bien", " Regular" y " Mal".

Resultado Año 2003: 22%
Objetivo: > 22%

1.6.7.7. % de pacientes hospitalizados que hacen una valoración positiva de la limpieza de las salas de visita

Fuente de Información: Encuesta de Satisfacción de Pacientes propia del Hospital Psiquiátrico

Observaciones: La pregunta que se les hace es la siguiente:
" Por favor, valore la limpieza de las salas de visita"

Excelente Muy Bien Bien Regular Mal NS/NC (No sabe / No contesta)

Cuando hablamos del número de personas que hacen una valoración positiva, nos referimos a las personas que han respondido: " Excelente" + " Muy Bien" + "Bien". Se excluyen las respuestas " No sabe / No contesta".

Lógicamente quedan sin contabilizar las respuestas: " Regular" y " Mal".

Resultado Año 2003: 84%
Objetivo: > 84%

1.6.7.8. % de pacientes hospitalizados que hacen una valoración excelente de la limpieza de las salas de visita

Fuente de Información: Encuesta de Satisfacción de Pacientes propia del Hospital Psiquiátrico

Observaciones: La pregunta que se les hace es la siguiente:
" Por favor, valore la limpieza de las salas de visita"

Excelente Muy Bien Bien Regular Mal NS/NC (No sabe / No contesta)

Cuando hablamos del número de personas que hacen una valoración excelente, nos referimos a las personas que han respondido: " Excelente" + " Muy Bien". Se excluyen las respuestas " No sabe / No contesta".

Lógicamente quedan sin contabilizar las respuestas: " Bien", " Regular" y " Mal".

Resultado Año 2003: 16%
Objetivo: > 16%

1.6.7.9. % de familiares de pacientes hospitalizados que hacen una valoración positiva de la limpieza de las habitaciones

Fuente de Información: Encuesta de Satisfacción de Familiares de Pacientes propia del Hospital Psiquiátrico

Observaciones: La pregunta que se les hace es la siguiente: "Por favor, valore la limpieza de las habitaciones"

Excelente Muy Bien Bien Regular Mal NS/NC (No sabe / No contesta)

Quando hablamos del número de personas que hacen una valoración positiva, nos referimos a las personas que han respondido: "Excelente" + "Muy Bien" + "Bien". Se excluyen las respuestas "No sabe / No contesta".

Lógicamente quedan sin contabilizar las respuestas: "Regular" y "Mal".

Resultado Año 2003: 100%

Objetivo: 100%

1.6.7.10. % de familiares de pacientes hospitalizados que hacen una valoración excelente de la limpieza de las habitaciones

Fuente de Información: Encuesta de Satisfacción de Familiares de Pacientes propia del Hospital Psiquiátrico

Observaciones: La pregunta que se les hace es la siguiente:
"Por favor, valore la limpieza de las habitaciones"

Excelente Muy Bien Bien Regular Mal NS/NC (No sabe / No contesta)

Quando hablamos del número de personas que hacen una valoración excelente, nos referimos a las personas que han respondido: "Excelente" + "Muy Bien". Se excluyen las respuestas "No sabe / No contesta".

Lógicamente quedan sin contabilizar las respuestas: "Bien", "Regular" y "Mal".

Resultado Año 2003: 33%

Objetivo: > 33%

1.6.7.11. % de familiares de pacientes hospitalizados que hacen una valoración positiva de la limpieza de los salones

Fuente de Información: Encuesta de Satisfacción de Familiares de Pacientes propia del Hospital Psiquiátrico

Observaciones: La pregunta que se les hace es la siguiente:
"Por favor, valore la limpieza de los salones"

Excelente Muy Bien Bien Regular Mal NS/NC (No sabe / No contesta)

Quando hablamos del número de personas que hacen una valoración positiva, nos referimos a las personas que han respondido: "Excelente" + "Muy Bien" + "Bien". Se excluyen las respuestas "No sabe / No contesta".

Lógicamente quedan sin contabilizar las respuestas: "Regular" y "Mal".

Resultado Año 2003: 89%

Objetivo: > 89%

1.6.7.12. % de familiares de pacientes hospitalizados que hacen una valoración excelente de la limpieza de los salones

Fuente de Información: Encuesta de Satisfacción de Familiares de Pacientes propia del Hospital Psiquiátrico

Observaciones: La pregunta que se les hace es la siguiente:
" Por favor, valore la limpieza de los salones"

Excelente Muy Bien Bien Regular Mal NS/NC (No sabe / No contesta)
Cuando hablamos del número de personas que hacen una valoración excelente, nos referimos a las personas que han respondido: " Excelente" + " Muy Bien". Se excluyen las respuestas " No sabe / No contesta".

Lógicamente quedan sin contabilizar las respuestas: " Bien", " Regular" y " Mal".

Resultado Año 2003: 17%
Objetivo: > 17%

1.6.7.13. % de familiares de pacientes hospitalizados que hacen una valoración positiva de la limpieza de las salas de visita

Fuente de Información: Encuesta de Satisfacción de Familiares de Pacientes propia del Hospital Psiquiátrico

Observaciones: La pregunta que se les hace es la siguiente:
" Por favor, valore la limpieza de las salas de visita"

Excelente Muy Bien Bien Regular Mal NS/NC (No sabe / No contesta)
Cuando hablamos del número de personas que hacen una valoración positiva, nos referimos a las personas que han respondido: " Excelente" + " Muy Bien" + "Bien". Se excluyen las respuestas " No sabe / No contesta".

Lógicamente quedan sin contabilizar las respuestas: " Regular" y " Mal".

Resultado Año 2003: 86%
Objetivo: > 86%

1.6.7.14. % de familiares de pacientes hospitalizados que hacen una valoración excelente de la limpieza de las salas de visita

Fuente de Información: Encuesta de Satisfacción de Familiares de Pacientes propia del Hospital Psiquiátrico

Observaciones: La pregunta que se les hace es la siguiente:
" Por favor, valore la limpieza de las salas de visita"

Excelente Muy Bien Bien Regular Mal NS/NC (No sabe / No contesta)
Cuando hablamos del número de personas que hacen una valoración excelente, nos referimos a las personas que han respondido: " Excelente" + " Muy Bien". Se excluyen las respuestas " No sabe / No contesta".

Lógicamente quedan sin contabilizar las respuestas: " Bien", " Regular" y " Mal".

Resultado Año 2003: 10%
Objetivo: > 10%

1.6.9.2. % de pacientes que considera que las comidas se sirven a la temperatura adecuada

Fuente de Información: Encuesta de Satisfacción de Pacientes hospitalizados

Observaciones: La pregunta que se les hace es la siguiente: "¿ Ha tenido algún problema con la comida respecto a la temperatura?". Las alternativas de respuesta eran: Si No En ocasiones

Resultado Año 2003: 64%

Objetivo: > 64% en el 2004

1.6.9.3. % de pacientes que considera suficiente la cantidad de comida

Fuente de Información: Encuesta de Satisfacción de Pacientes hospitalizados

Observaciones: La pregunta que se les hace es la siguiente: "¿ Ha tenido algún problema con la comida respecto a la cantidad?". Las alternativas de respuesta eran: Si No En ocasiones

Resultado Año 2003: 73%

Objetivo: > 73% en el 2004

1.6.9.4. % de pacientes que considera adecuada la variedad de comida

Fuente de Información: Encuesta de Satisfacción de Pacientes hospitalizados

Observaciones: La pregunta que se les hace es la siguiente: "¿ Ha tenido algún problema con la comida respecto a la variedad?". Las alternativas de respuesta eran: Si No En ocasiones

Resultado Año 2003: 55%

Objetivo: > 55% en el 2004

1.6.9.5. % de pacientes que considera que la comida es de calidad

Fuente de Información: Encuesta de Satisfacción de Pacientes hospitalizados

Observaciones: La pregunta que se les hace es la siguiente: "¿ Ha tenido algún problema con la comida respecto a la calidad?". Las alternativas de respuesta eran: Si No En ocasiones

Resultado Año 2003: 48%

Objetivo: > 48% en el 2004

1.6.10.1. ¿ Se han mantenido las actividades lúdico-festivas y se ha promovido el Plan de Pequeños Detalles?: Sí / No

Fuente de Información: Memoria Anual

* El Plan de los Pequeños Detalles es un proyecto que pretende continuar la labor ya realizada hasta ahora de celebración de fiestas, efemérides, cumpleaños, etc. y agrupar esta serie de pequeños detalles en un Plan a cuatro años vista.

1.6.11.1. Nº de barreras arquitectónicas anuladas

Fuente de Información: Memoria anual

1.6.12.1. ¿ Se mantienen los niveles de calidad en podología, peluquería y oferta de servicios religiosos?: Sí / No

Fuente de Información: Memoria anual