

Els usuaris de l'Hospital Universitari Santa Maria puntuen amb un 8,8 el seu grau de satisfacció

Els usuaris de l'Hospital Universitari Santa Maria de Lleida han puntuat amb un 8,8 el grau de satisfacció durant la seva estada al centre, segons les dades del Pla d'Enquestes de Satisfacció (PLAENSA), que du a terme el departament de Salut per conèixer l'opinió i experiència sobre la qualitat dels serveis rebuts als hospitals catalans.

Al llarg del 2018 es va dur a terme l'enquesta per l'atenció hospitalària amb internament, en la qual l'Hospital Universitari Santa Maria ha quedat en cinquena posició d'un total de 57 centres avaluats. Els resultats de l'enquesta assenyalen que aquest hospital és un centre referent a Catalunya en quant a la tranquil·litat per descansar a la nit i pel que fa al consentiment informat abans de les intervencions o proves. L'Hospital Universitari Santa Maria ha millorat en 20 de les 22 preguntes plantejades als usuaris, en comparació a l'última enquesta efectuada el 2015.

Destaquen significativament les millores en quant al tracte dels professionals, la valoració positiva de la informació que es facilita als usuaris i la percepció de sentir-se en bones mans. Pel que fa a l'avaluació del grau de fidelització, aquest ha experimentat una important millora fins arribar al 92,5%, superant la mitjana de Catalunya, que se situa al 88,5%.

L'estudi permet valorar els punts forts i també identificar aspectes de millora, com la percepció sobre les llistes d'espera i la qualitat del menjar a l'hospital, que tot i estar dins de la mitjana de la resta d'hospitals catalans, planteja la necessitat de seguir treballant cap a l'excel·lència.

Els resultats s'han presentat al comitè de qualitat de l'Hospital Universitari Santa Maria, que es lidera des del departament de qualitat de Gestió de Serveis Sanitaris i en el qual participen professionals multidisciplinaris de les àrees de l'atenció hospitalària d'aguts. En aquest comitè s'aprova cada any un pla de qualitat, que conté accions relacionades amb requeriments del departament de Salut, resultats de les enquestes, suggeriments, reclamacions i propostes tant de la direcció del centre com dels membres del comitè.