



**CONSORCI  
HOSPITALARI  
DE VIC**

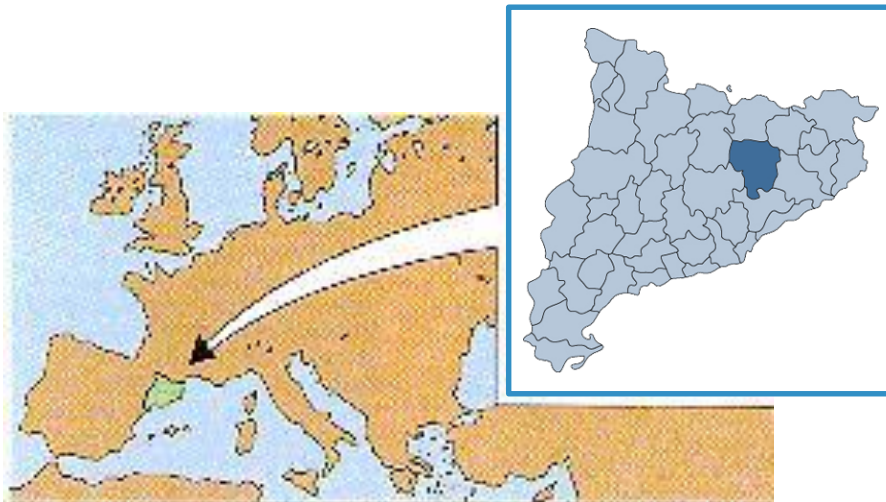
# **La comunicació és adequada a les necessitats del pacient ?**

**Guiteras Mauri, Carme  
Ramon Bofarull, Isabel**

V Jornada de Promoció de la salut:  
“Organitzacions promotores de la salut”  
17 de maig de 2019

# La comarca d'Osona

- CHV Població: 158.280 habitants (RCA 2018)
- CHV Superfície: 1.245,2 Km<sup>2</sup>
- CHV Densitat: 127,2 hab./ Km<sup>2</sup>
- CHV Capital: Vic (28,4% població)



## Dispositius

- 1 Hospital d'aguts
- 2 Hospitals d'atenció intermèdia
- 11 ABS
- 1 Centre de rehabilitació
- 2 Centres de salut mental
- 1 Servei de tractament substitutiu renal

## Els nostres centres



**Hospital Universitari de Vic**



**Clínica de Vic**



**Osona Salut Mental**



**Hospital Sant Jaume de Manlleu**



**Residència Aura**

# Antecedents

- ◆ CHV **El Consorci Hospitalari de Vic forma part de la “Xarxa Catalana d’Hospitals i Centres Promotors de la Salut (HPH Catalunya)” des de 2012**
  
- ◆ CHV **Hi ha representants en els grups de treball:**
  - Health literacy (alfabetització en salut)
  - Estàndards de promoció de la salut
  - Salut laboral
  
- ◆ CHV **Objectius estratègics de la Institució en relació a la Promoció de la salut**
  
- ◆ CHV **Existència de grup de treball intern PIP’s, vinculat a grup Comarcal**
  
- ◆ CHV **Des de l’alfabetització en salut s’ha treballat:**
  - Anàlisi de la navegabilitat dels centres
  - Anàlisi de les limitacions arquitectòniques, llegibilitat... dels col·lectius més desafavorits
  - Millora de la comunicació escrita: Llegibilitat dels fulls informatius

# Objectiu

## **Avaluar la informació escrita disponible**

- Analitzar la comprensió dels fulls informatius del CHV adreçats a pacients per part de persones alienes al sistema sanitari.
- Identificar aspectes de millora.

## Mètode

- ◆ **CHV** Des de l'any 2010, disposem d'un procediment per l'elaboració dels fulls informatius segons criteris de lectura fàcil.
- ◆ **CHV** Atenció al client realitza una revisió prèvia a la seva publicació. Comunicació revisa format i ho penja a la xarxa.
- ◆ **CHV** La llegibilitat inicial, es va avaluar amb el programa informàtic Inflez i es van aplicar les millores detectades.
- ◆ **CHV** L'any 2018 hem realitzat un anàlisi de la comprensió dels fulls informatius mitjançant un qüestionari adreçat a persones de diferents col·lectius.
- ◆ **CHV** Cada full té un mínim de 3 valoracions per part d'una persona per cada un dels col·lectius que han col·laborat en la valoració: Casal de gent gran, Hospital de dia de Salut mental del CHV, Centre de dia Gent gran i Associació Som Dones.

# Resultats previs

## CHV Aplicació escala Inflesz

	Fulls informatius d'acollida	Fulls informatius proves complem.
Total analitzats	5	63
Llegibilitat normal		14,28%
Llegibilitat bastant fàcil	100%	80,95%
Llegibilitat molt fàcil		4,76%

PUNTS	GRAU	TIPUS DE PUBLICACIÓ
< 40	Molt difícil	Universitari, científic
40-55	Bastant difícil	Batxillerat, divulgació científica, premsa especialitzada
55-65	Normal	ESO., premsa general, premsa esportiva
65-80	Bastant fàcil	Educació primària, premsa del cor, novel·les d'èxit
> 80	Molt fàcil	Educació primària, còmics

# Resultats

- ◆ **S'han analitzat un total de 111 fulls informatius, el 100% dels fulls penjats en xarxa pel servei de Comunicació.**
- ◆ **L'edat de les persones que han analitzat els fulls informatius oscil·la entre 19 i 83 anys.**
  - Fulls que es pot saber de què es parla d'entrada: 92% (313/340)
  - Fulls amb paraules que no s'entenen: 32,75%
  - Fulls on s'expliquen paraules: 74,6% (250/335)
  - Persones que consideren que hi ha massa informació en els fulls informatius: 11(3,22%)
  - Persones que consideren que falta informació en algún full: 7% (24/344)
  - Les imatges (dibuixos) ajuden a entendre el text?  
En aquesta pregunta hi ha molta diversitat de respostes. En els fulls on hi ha imatges específiques en considera que la imatge ajuda a entendre el text, mentre que en els que hi ha icones hi ha persones que consideren que sí, mentre que altres consideren que no.
  - Persones que consideren que els fulls informatius són entenedors: 92,37% (315/341)



# Conclusions

- ◆ **La llegibilitat del 100% de les fulles d'informació compleix les normes recomanades, mentre que cal simplificar més la informació en un percentatge de fulls d'informació de proves, tenint en compte que el destinatari de la informació és un ciutadà amb un nivell bàsic de formació.**
- ◆ **La mesura relacionada amb la comprensió de les paraules i termes tècnics és una limitació de l'escala utilitzada.**
- ◆ **Disposar de metodologia per l'elaboració de la informació escrita és important per la comprensió de la informació per la majoria dels enquestats.**
- ◆ **Hi ha un elevat percentatge de persones que consideren que els fulls són entenedors. Tot i així el principal aspecte de millora està relacionat amb la comprensió del vocabulari.**
- ◆ **La comunicació escrita no és útil per les persones amb problemes de visió, memòria o concentració.**
- ◆ **Les organitzacions ens hem de plantejar un pla de comunicació global (oral i escrit) adaptat a les característiques dels diferents col·lectius.**