

# Pla d'enquestes de satisfacció d'assegurats del CatSalut – PLAENSA ©

## SATISFACCIÓ AMB L'ATENCIÓ URGENT HOSPITALÀRIA 2011

Unitat de Qualitat - Divisió d'Atenció al Ciutadà - Àrea de Serveis i Qualitat.

# Justificació

- **L'experiència dels estudis de satisfacció dels últims anys, tot seguint la planificació continguda en el Pla d'enquestes d'assegurats del CatSalut PLAENSA © 2003-2012, en quant a la metodologia i abast, ha possibilitat la realització d'una nova edició del treball, que ja es la tercera per a l'atenció urgent hospitalària.**
- **La proposta actual és un treball de continuïtat i de millora del dut a terme fa tres anys, en el sentit que s'ha plantejat de tal forma que sigui més eficient en costos i més factible en recursos. Ha de servir, a més, per consolidar i perfeccionar els instruments i mètodes emprats per a conèixer la percepció de la qualitat dels serveis rebuts pels assegurats del CatSalut.**
- **La satisfacció del servei rebut s'analitza des de la consideració de l'existència d'un conjunt seleccionat de dimensions, com són l'accessibilitat al serveis, el tracte rebut dels professionals, la informació, els elements de confort i els de naturalesa organitzativa del centre on s'ha rebut l'atenció.**

# Fitxa tècnica

**Nivell de confiança:** 95%

**Grandària de la mostra:** 4.625 enquestes

**Proporció esperada :** 0,80

**Marge d'error:**  $\pm 1,2$  per al global Catalunya

$\pm 8$  per afrontar comparació amb una proporció fixada

- **Àmbit:** Catalunya i les regions sanitàries i els tres àmbits de la regió de Barcelona
- **Univers:** Persones de 15 anys o més que hagin estat usuàries del servei d'urgències, en centres que tenen contracte CatSalut amb més de 2500 urgències/any.
- **Mètode de recollida de la informació:** Enquesta telefònica assistida per ordinador (mètode C.A.T.I).
- **Procediment de mostreig:** S'han seleccionat de manera aleatòria els registres de facturació (FSS) del període comprès entre els mesos de gener - febrer de 2011 que corresponen a assegurats de 15 anys o més d'edat, segons el Registre Central de persones Assegurades (RCA) –33.024 registres.
- **Treball de camp:** Realitzat per Sanitat Respon del 14 al 29 de juny del 2011.

Qüestionari	Nivell de resultats	Nombre d'unitats mostrals	Nombre mínim d'enquestes per unitat mostral	Nombre d'enquestes realitzades
Urgències	Catalunya Regió Sanitària Grup de facturació UP	55	80	4625

# Objectius

## Generals

**Conèixer l'opinió i mesurar el grau de satisfacció dels assegurats Catsalut envers la línia de producte l'atenció urgent hospitalària.**

## Específics

- **Mesurar el grau de satisfacció per al conjunt de Catalunya, de les regions sanitàries, dels grups de facturació i del conjunt d'unitats d'estudi proposades.**
- **Comparar el grau de satisfacció entre les regions sanitàries, grups de facturació i unitat d'anàlisi amb la totalitat de Catalunya.**
- **Analitzar les diferències, si hi són, de la satisfacció per regions sanitàries, grups de facturació i unitats d'anàlisi.**

# Mètodes: Qüestionari utilitzat

El qüestionari utilitzat és el mateix de l'estudi del 2006 i 2008. Validat el 2006\*.

**33 preguntes**

21 preguntes validades

7 preguntes d'interès

3 preguntes motius per anar a Urg.

2 preguntes satisfacció global  
fidelitat

4 variables

edat

sexe

nivells d'estudi

salut percebuda

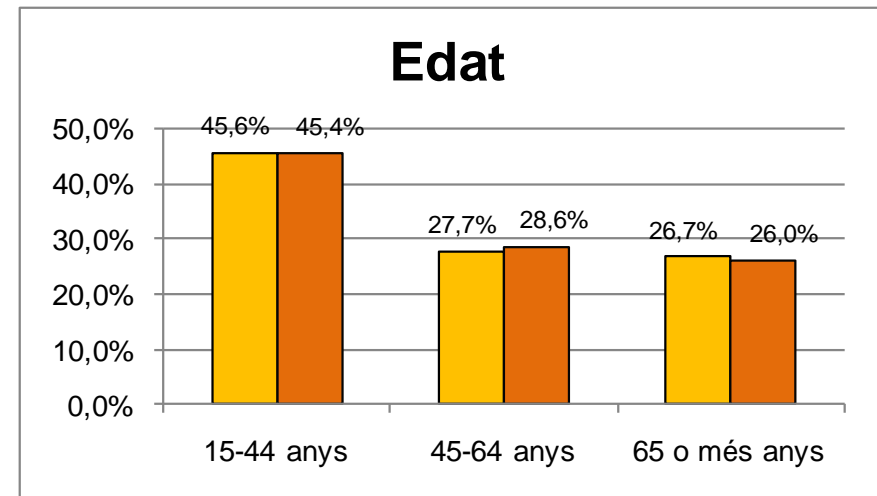
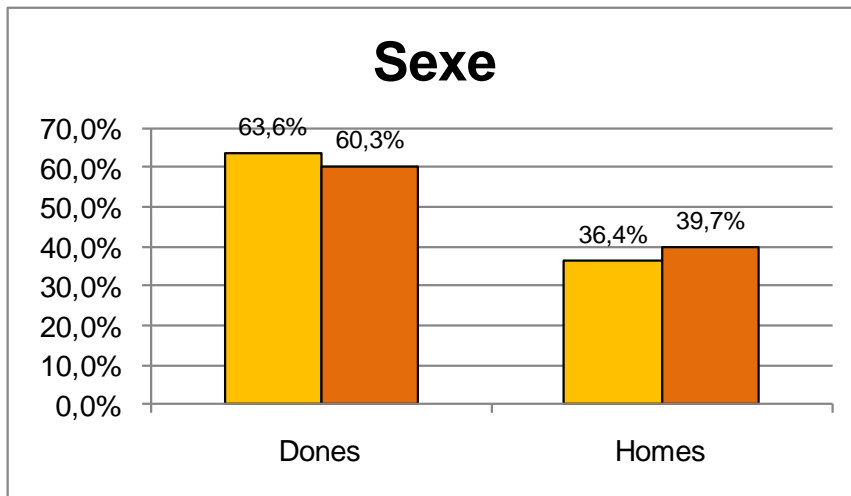
\*[http://www10.gencat.net/catsalut/archivos/resultats\\_urgencies\\_hospitals.pdf](http://www10.gencat.net/catsalut/archivos/resultats_urgencies_hospitals.pdf)

# Resultats: Descripció població enquestada 2008-2011 (I)

Enquestes	
Catalunya 2008	5381
Catalunya 2011	4625

Sexe		
	Dones	Homes
2011	60,3%	39,7%

Edat			
	15-44 anys	45-64 anys	65 o més anys
2011	45,4%	28,6%	26,0%

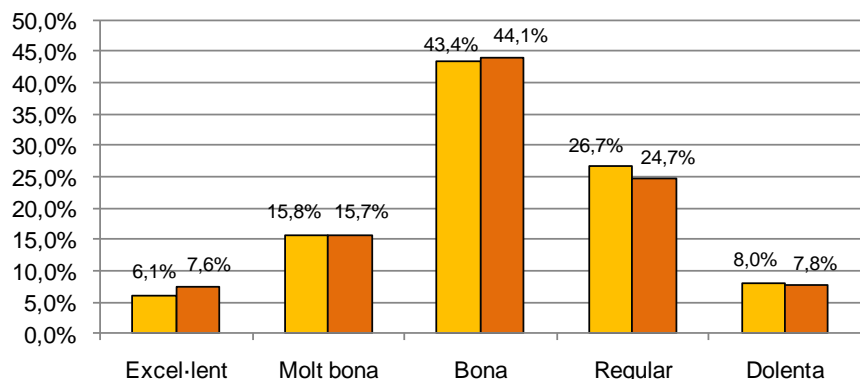


# Resultats: Descripció població enquestada 2008-2011 (II)

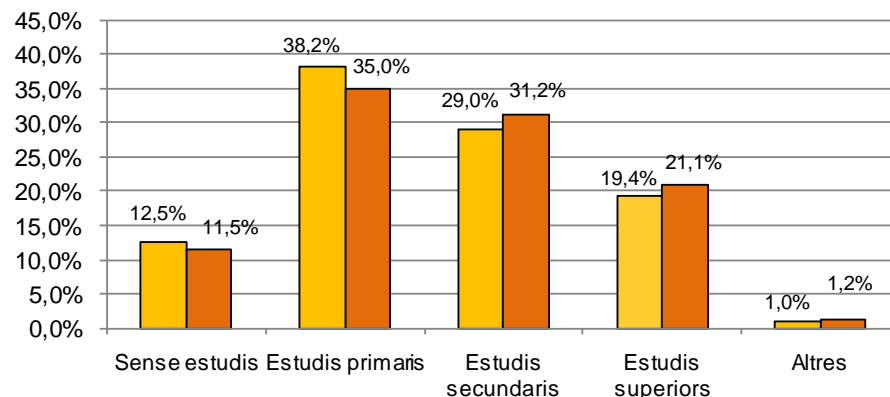
Salut percebuda					
	Excel·lent	Molt bona	Bona	Regular	Dolenta
2011	7,6%	15,7%	44,1%	24,7%	7,8%

Nivell d'estudis					
	Sense	Primaris	Secundaris	Superiors	Altres
2011	11,5%	35,0%	31,2%	21,1%	1,2%

## Salut percebuda



## Nivell d'estudis



■ 2008 ■ 2011

# Resultats: Iniciativa i motius per anar a urgències 2011-2008-2006

	1era vegada a Urgències	
	Si	No
2006	32,2%	67,8%
2008	26,9%	72,8%
2011	29,3%	70,7%

	Iniciativa per anar a Urgències				
	Pròpia	Del CAP	Ambulància	D'un altre hospital	Altres
2006	73,6%	14,1%	8,4%	2,2%	1,7%
2008	68,4%	14,6%	12,5%	2,4%	2,1%
2011	72,5%	12,2%	11,8%	2,1%	1,4%

	Motiu per triar Urgències			
	CAP no pot	Urg + ràpid	Urg + fiable	Urg + aprop
2006	14,0%	19,4%	57,9%	8,6%
2008	15,7%	16,2%	52,9%	15,2%
2011	23,2%	12,9%	46,0%	17,9%



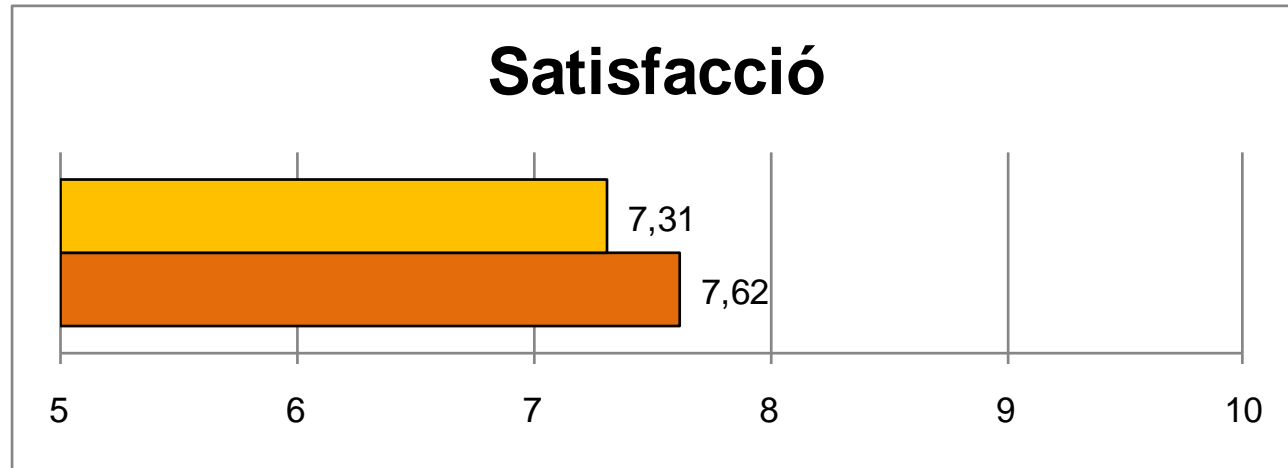
# Resum centres participants a l'estudi

Nombre total d'enquestes per Regió Sanitària				
Regió	Nombre de centres		Nombre d'enquestes	
	2008	2011	2008	2011
Alt Pirineu i Aran	3	3	286	253
Lleida	1	2	102	163
Tarragona	5	5	522	421
Terres de l'Ebre	2	4	195	333
Girona	8	8	801	673
Catalunya Central	4	4	378	339
CSB	30	8	3097	670
Barcelona Nord		11		930
Barcelona Sud		10		843
<b>Totals</b>	<b>53</b>	<b>55</b>	<b>5381</b>	<b>4625</b>

Nombre total d'enquestes per Grup de Facturació				
GF	Nombre de centres		Nombre d'enquestes	
	2008*	2011	2008	2011
GF1. H. Generals Bàsics Aïllats i H. Complementaris	6	8	572	673
GF2. H. Generals Bàsics	20	22	2106	1849
GF3. H. de Referència	18	18	1797	1515
GF4. H. d'Alta Tecnologia	9	7	906	588
<b>Totals</b>	<b>53</b>	<b>55</b>	<b>5381</b>	<b>4625</b>

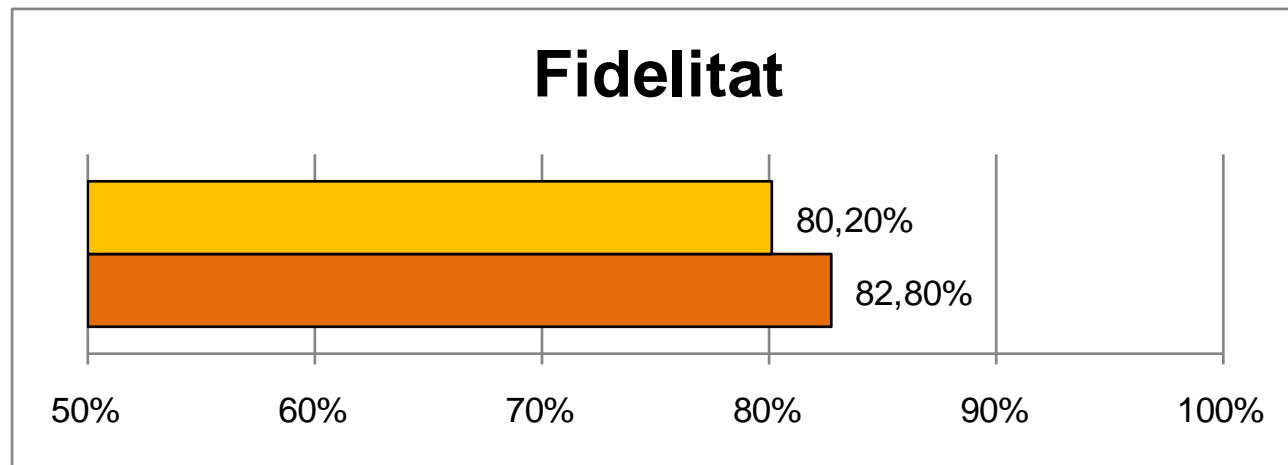
\* en el 2008 aquest GF està dividit en dos

# Resultats: Satisfacció i fidelitat 2008-2011



DS 2008:  $\pm 2,28$

DS 2011:  $\pm 2,22$

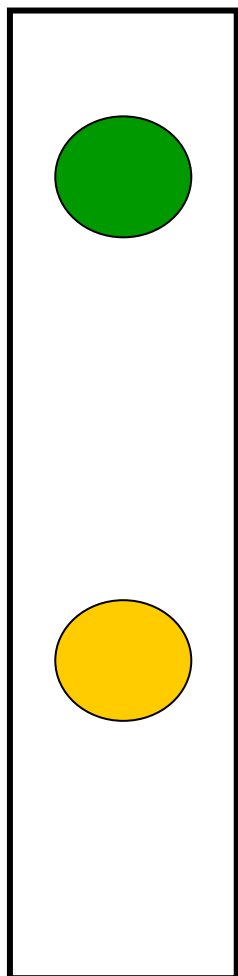


■ 2008 ■ 2011

# Resultats: Indicador positiu 2011 vs 2008

## Resultats 2011

## Resultats 2008

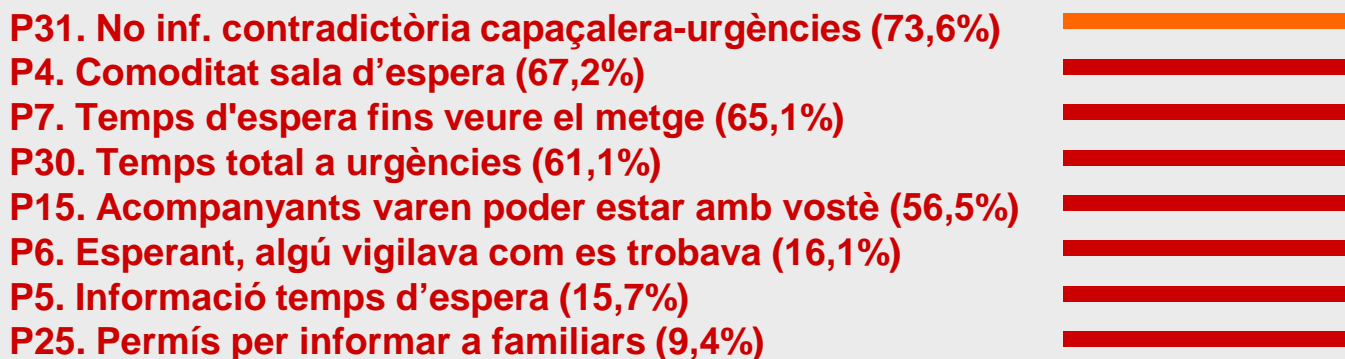
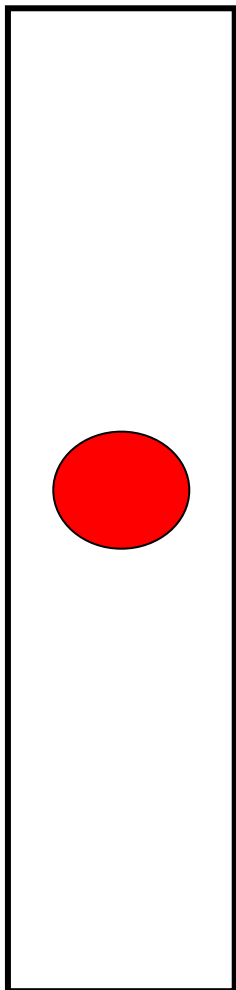


P22. Tracte personal dels zeladors (96,2%)	████████████████████
P28. Va entendre explicacions (95,4%)	████████████████████
P27. Explicació el perquè de l'ingrés (94,5%)	████████████████████
P26. No li donaven infomació contradictòria (93,5%)	████████████████████
P20. Tacte personal infermeres (92,5%)	████████████████████
P16. Respecte a la intimitat (91,4%)	████████████████████
P21. Tracte personal metge (90,1%)	████████████████████
P18. S'entenien les explicacions (89,9%)	████████████████████
P23. Informació sobre proves (89,8%)	████████████████████
P9. Sensació d'estar en bones mans (87,8%)	████████████████████
P11. Disposició per escoltar-lo (87,5%)	████████████████████
P8. Temps dedicació del metge (85,4%)	████████████████████
P12. Poder donar la seva opinió (86,1%)	████████████████████
P17. Informació sobre malaltia (83,9%)	████████████████████
P13. Condicions lloc on va estar atès (83,1%)	████████████████████
P32. Van resoldre el motiu (81,6%)	████████████████████
P10. Ajudar a controlar el dolor (80,7%)	████████████████████
P14. Comoditat de la camilla (78,9%)	████████████████████
P24. Te tota la informació que necessita. (77,0%)	████████████████████
P19. No li explicaven les coses davant de tothom (76,1%)	████████████████████

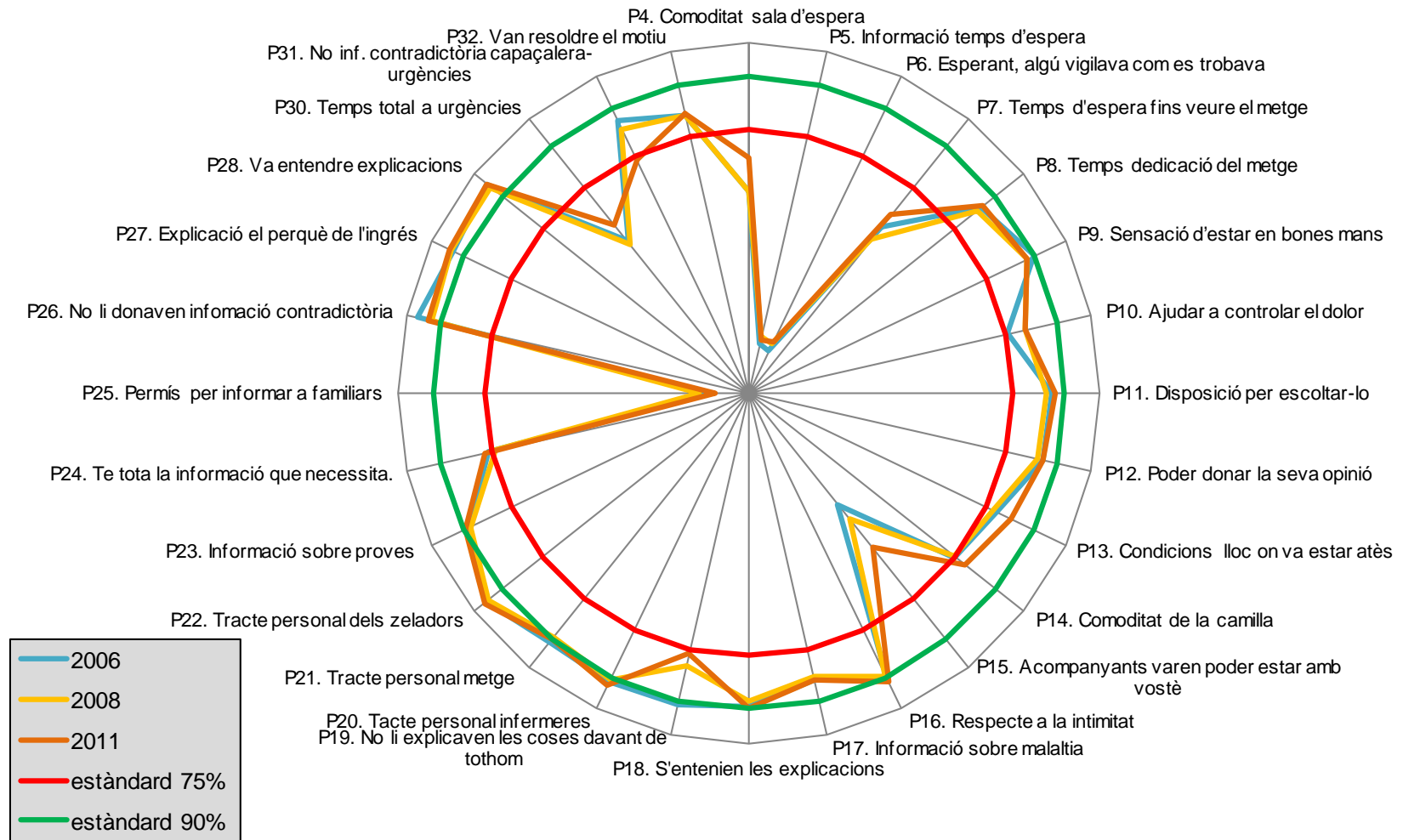
# Resultats: Indicador positiu 2011 vs 2008

## Resultats 2011

## Resultats 2008

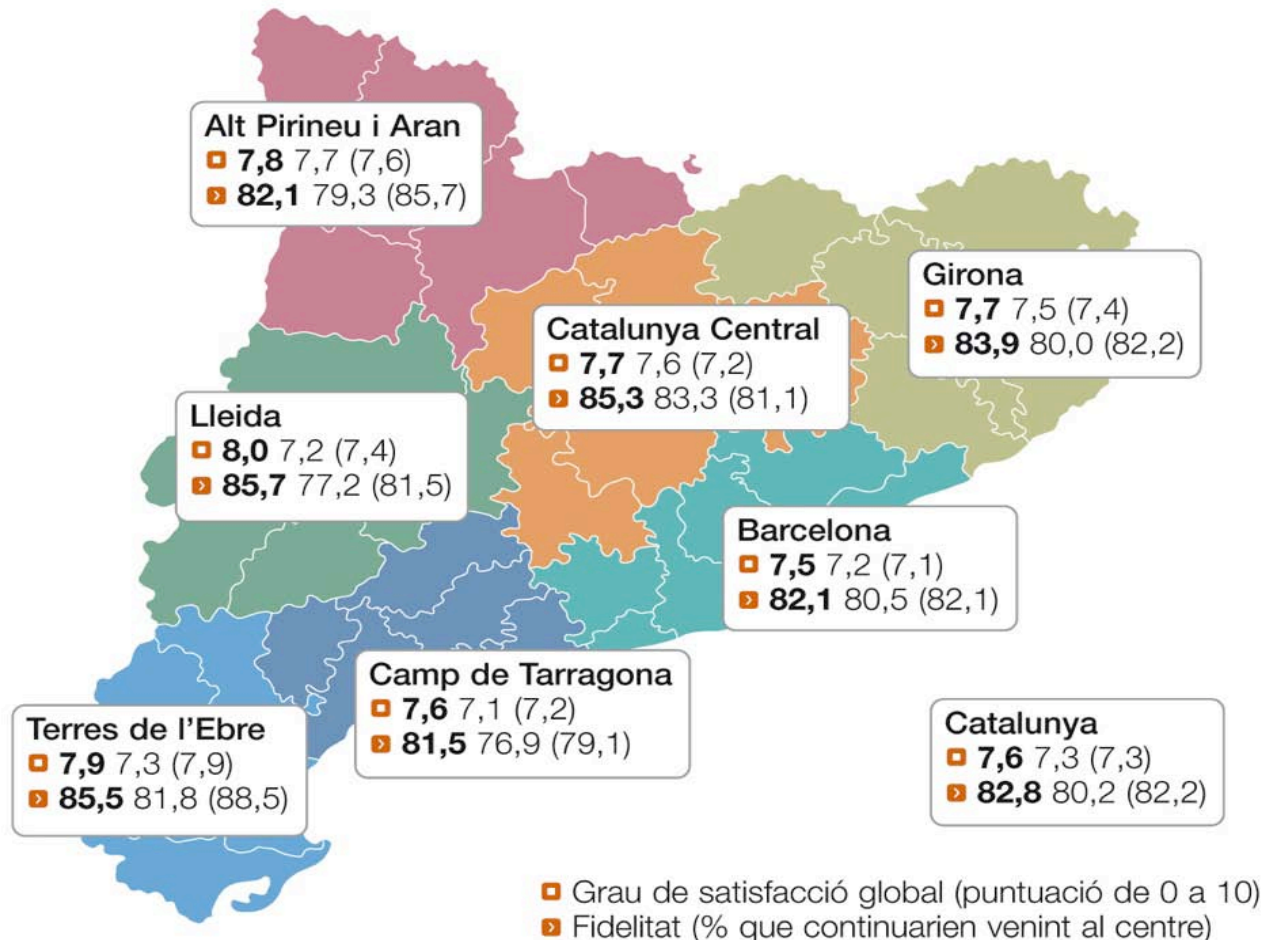


# Resultats: Globals Catalunya 2006-2008-2011



# Satisfacció i fidelitat

## Satisfacció i fidelitat 2011 2008 (2005)



# Aspectes a destacar (I)

- **Similitud i estabilitat en els resultats dels estudis anteriors de 2008 i 2006.**
- **La puntuació mitjana de satisfacció es de 7,62 sobre 10 i un 82,80 % quan a fidelitat. Es mante la tendència de millora observada en els anteriors estudis de 2008 i 2006 (7,31 i 7,25 i 82,2% i 80,2% respectivament).**
- **Els resultats mostren millores respecte a 2008 en 25 de les 28 preguntes. De les 28 , 8 superen el 90% de valoracions positives, 13 estan entre 90 i 75% i 7 queden per sota del 75%.**

# Aspectes a destacar (II)

- **La informació es el punt mes destacat a millorar, tot i que es mantenen els valors de l'indicador positiu es percep aquesta, com a mes contradictòria i que se'ls dona en més casos davant d'altres persones.**
- **Hi ha diferències respecte a Catalunya a algunes regions sanitàries i grups de facturació.**
- **Es mantenen amb lleugers canvis de lloc els primers ítems en valoració ( excel·lència) i els últims (millora).**