

**PLA D'ENQUESTES
DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS
DEL CATSALUT**

**ATENCIÓ SOCIOSANITÀRIA AMB
INTERNAMENT**

RESULTATS 2010

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

JUSTIFICACIÓ

- **La planificació dels estudis de satisfacció dels últims anys, ha propiciat la realització d'una nova edició de l'estudi de l'atenció socio sanitària.**
- **L'estudi d'opinió i satisfacció amb ATENCIÓ SOCIO SANITARIA confirma la voluntat de continuïtat del PLAENSA © i ha de servir per consolidar i perfeccionar instruments i mètodes emprats per a conèixer la percepció de la qualitat dels serveis rebuts pels assegurats del CatSalut.**
- **La satisfacció amb el servei rebut s'analitza des de la consideració de l'existència , d'un conjunt de dimensions i variables, en molt casos comunes a altres línies de servei i objectivades en l'etapa qualitativa prèvia, com són: l'accessibilitat als serveis, el tracte dels professionals, la informació, els elements de confort i els de naturalesa organitzativa de l'entitat prestadora del servei .**

OBJECTIUS

GENERALS:

Conèixer la percepció sobre la qualitat de servei i mesurar el grau de satisfacció dels assegurats del CatSalut envers la línia d'ATENCIÓ SOCIOSANITÀRIA a Catalunya.

ESPECÍFICS

- En relació a **Catalunya**:
 - ✓ Comparar la percepció sobre la qualitat de servei i el grau de satisfacció amb els resultats de les preguntes comunes de 2007.
- En relació a les **Regions Sanitàries i els centres**
 - ✓ Conèixer la percepció sobre la qualitat de servei i el grau de satisfacció dels assegurats de cada unitat mostral (regió o centre) i comparar-la amb Catalunya 2010
 - ✓ Comparar la percepció sobre la qualitat de servei i el grau de satisfacció dels assegurats de cada unitat mostral (regió o centre) amb els resultats de les preguntes comunes de l'estudi de 2007.

Aspectes a destacar de l'edició 2010 PLAENSA ASS (I)

REVISIÓ METODOLOGICA PLAENSA ASS

La línia d'atenció socio sanitària es va abordar per primera vegada l'any 2003 i revaluada al 2007. Des de llavors s'han objectivat canvis importants, tant en el perfil de les persones ateses, com en el nombre i distribució dels dispositius que donen atenció. Es per això que es va considerar convenient realitzar una revisió dels instruments de mesura utilitzats, de manera paral·lela a l'estudi del PLAENSA © 2010

Aquesta revisió metodològica té la finalitat de servir com a actualització del procés de construcció de les enquestes de satisfacció del PLAENSA, per tal d'assegurar la validesa i fiabilitat de les dades resultants que se'n obtinguin

Les activitats han estat :

- actualitzar les aproximacions teòriques sobre la qualitat de servei i la satisfacció
- revisar les àrees d'interès que conformen la qualitat de servei i la satisfacció amb l'atenció socio sanitària amb internament, així com proposar la inclusió de noves àrees d'interès trobades.

Aspectes a destacar de l'edició 2010 PLAENSA ASS (II)

NOUS MÈTODES DEL PLAENSA D' ASS 2010

L'estudi del PLAENSA de 2007 per l'atenció socio sanitària va fer paleses de nou les dificultats, ja trobades en 2003 en relació al treball de camp.

- Dificultat per trobar el nombre de casos necessaris que complissin els criteris d'inclusió i el disseny de l'estudi
- En els casos en que sí que complien els criteris, aparició d'incidències amb la consegüent necessitat d'invalidar les enquestes.
- Desajust en la relació cost - eficiència

Com a resposta a les limitacions metodològiques es proposa:

- Utilitzar un nou mètode en la recollida d'informació, mantenint les entrevistes presencials, però amb transmissió "en línia" amb la web del CatSalut.
- Ajornament del PLAENSA 2010 en la línia Llarga estada de salut mental (MILLE) ja que és la línia amb menys casos possibles, tot i la nova proposta



Aconseguir major eficiència en el període del treball de camp, minimitzant costos i maximitzant els resultats.

FITXA TÈCNICA

Nivell de confiança: 95%

Marge d'error: $\pm 2,40\%$ punts percentuals

Proporció esperada: 0,78

Grandària de la mostra: 1500 enquestes.

Àmbit: Catalunya, les regions sanitàries i els tres àmbits de la regió de Barcelona i centre.

Univers: els assegurats del CatSalut atesos en la línia d'atenció sociosanitària (internament de convallescència, llarga estada i cures pal·liatives), que s'adeqüen als criteris d'inclusió.

Mètode de recollida de la informació: Enquestes realitzades pels propis usuaris via web en els mateixos centres sociosanitaris .

Procediment de mostreig: Estratificat per centre, amb selecció dels casos per part dels mateixos centres segons els criteris d'inclusió

Treball de camp: Recollida d'informació realitzada entre maig i setembre del 2010 per a les dades totals de Catalunya. Per a cada centre el període de recollida de dades ha oscil·lat entre els 3 i els 5 dies.

DISSENY DE LA MOSTRA

El disseny de la mostra fixa un mínim de 80 enquestes regió sanitària.

Per arribar a les 1500 enquestes totals, s'ha calculat el número d'enquestes restants per regió segons el % de llits contractats en cada una d'elles (mitjançant una afixació no proporcional).

Pel que fa a la Regió de l'Alt Pirineu i Aran no serà possible arribar a la mostra desitjada ja que el nombre de llits contractats en ella és tan sols de 110.

Regió Sanitària	Llits	%	Mostra afixació no proporcional				Mostra proporcional	Coeficient de ponderació	
			Mínim	Propor. Resta	Entrevistes				
ALT PIRINEU I ARAN	110	1,2%	80	9,3	89,289	89	89	18	0,200707219
LLEIDA	375	4,1%	80	31,7	111,67	112	112	61	0,543717812
CAMP DE TARRAGONA	637	6,9%	80	53,8	133,79	134	134	103	0,771960270
TERRES DE L'EBRE	288	3,1%	80	24,3	104,32	104	104	47	0,449696455
GIRONA	863	9,3%	80	72,9	152,87	153	153	140	0,915966690
CATALUNYA CENTRAL	730	7,9%	80	61,6	141,64	142	142	119	0,834823818
CONSORCI SANITARI DE BARCELONA	2337	25,3%	80	197,3	277,34	277	277	380	1,370058965
BARCELONA NORD	1812	19,6%	80	153,0	233,01	233	233	294	1,262881461
BARCELONA SUD	2085	22,6%	80	176,1	256,06	256	256	339	1,322593577
CATALUNYA	9237	100,0%	720	780	1500	1500	1500	1500	

CARACTERÍSTIQUES DE LA POBLACIÓ D'ESTUDI

CRITERIS D'INCLUSIÓ

Usuaris directament receptors del servei
15 anys o més d'edat
Estada superior a 7 dies
Capacitat cognitiva per respondre a les enquestes

CRITERIS D'EXCLUSIÓ

Quadre confussional agut
Alteració del nivell de consciència
Malaltia psiquiàtrica descompensada
Hipoacusia severa
Afàsia
Agonia

ADAPTACIÓ DE L' INSTRUMENT DE MESURA

- **Reducció del qüestionari**
- **Unificació per línies de servei**
- **Protocol·lització dels criteris per a l'enviament del qüestionari als centres**

CARACTERÍSTIQUES DEL QÜESTIONARI (I)

- **Estructura :**
 - Preguntes comunes a totes les línies de servei/producte estudiades + preguntes específiques de la línia d'Atenció Sociosanitària + preguntes no validades que s'han considerat d'interès
- **Escales de valoració:**
 - Categòric ordinal de 5 categories
 - *(Perfecte, Molt bé, Bé, Regular, Malament – Sempre, Gairebé sempre, Sovint, Poques vegades, Mai / Gairebé mai)*
 - Algunes dicotòmiques : SI/NO
 - Una pregunta valorada amb escala d'interval de 0 a 10

CARACTERÍSTIQUES DEL QÜESTIONARI (II)

24 preguntes



19 preguntes validades
3 preguntes d'interès

2 preguntes satisfacció global
fidelitat

3 variables
sexe
edat
nivells d'estudis

VALIDACIÓ DEL QÜESTIONARI (I)

- **Fiabilitat**, perquè tots els indicadors estan dins dels valors acceptables.
- **Validesa de contingut**, perquè per a la seva construcció ha seguit un estricte i exhaustiu procés de revisió bibliogràfica, grups d'experts i grups focals amb pacients.
- **Validesa de constructe** :
 - **Validesa convergent**: Tots els ítems que componen cada factor tenen una càrrega factorial estadísticament significativa.
 - **Validesa discriminant**: no hi ha cap factor que mesuri el mateix fenomen que l'altre.

VALIDACIÓ DEL QÜESTIONARI (II)

Anàlisi factorial: anàlisi realitzat a partir de una mostra de 1738 casos.

Factor	Descripció	Variables incloses
F1	Serveis de l'hospital i cures infermeres	P15, P18, P16, P14, P10, P1,P5
F2	Relació amb els metges	P8,P11,P13,P12,P19A
F3	Confort	P4,P6,P3,P21A,P17
F4	Gestió del temps i de l'espai	P2, P20

Variància explicada: 49,243%*

*La Pregunta 9 (Els metges i infermeres parlen de vostè davant seu com si no hi fos?) no ha entrat dintre la validació ja que s'agrupava individualment en un factor. La variància explicada d'aquest factor resultava al voltant del 5%, l'agregació d'aquesta variància a la total dóna una variància al voltant del 54%.

PROCEDIMENT: TÈCNICA VIA WEB

1. Disseny i instal·lació del suport web

2. Primer contacte amb el centre

3. Concretar dia d'inici de les enquestes

4. Enviament accés a la web

5. Realització del treball de camp

6. Finalització de l'estudi per centre

7. Enviament de la BBDD i d'un informe descriptiu per centre

PROCEDIMENT: TÈCNICA VIA WEB (II)

1. Disseny i instal·lació del suport web

- Disseny de l'aplicació web sobre la qual es realitzaran les enquestes: definir prestacions i característiques.
- Dissenyat el qüestionari, s'importa al suport web.
- Verificació del funcionament d'aquest.

2. Primer contacte amb el centre

- Informa sobre la nova edició del Pla d'Enquestes de Satisfacció per la línia ASS.
- Convida als centres a participar.
- Presenta el nou mètode d'enquestes presencials via web.

3. Concretar dia d'inici de les enquestes

PROCEDIMENT: TÈCNICA VIA WEB (III)

4. Enviament accés a la web

- El centre es connectarà via Internet a una adreça que facilita el CatSalut.
- Amb una setmana d'antelació s'envia la web, el número d'usuari i password
- Existeix un període de prova per a familiaritzar-se amb l' instrument.
- A la data fixada és comencen a recollir les dades de les enquestes.

5. Realització del treball de camp

- Persona encarregada d'organitzar les enquestes al llarg del 3-4 dies de durada.
- Establir lloc adequat per fer les enquestes (ordinador i connexió a Internet).
- L'enquesta serà presencial i via web. Durada aproximada de 5 a 7 minuts.
- Control i seguiment de les enquestes realitzades per dia i centre per part de l'equip tècnic del CatSalut.

PROCEDIMENT: TÈCNICA VIA WEB (IV)

6. Finalització de l'estudi per centre

- Comunicació per part del centre del tancament de l'estudi.
- Recull d'incidències per centre.

7. Enviament de resultats per centre

-Els criteris pels informes de resultats:

- < 30 casos: full de seguiment de les enquestes per sexe i grups d'edats i BBDD.
 - Entre 30 i 60 casos: Informe descriptiu dels resultats i BBDD
 - >60 casos: Informe comparatiu amb Catalunya 2010 i BBDD per centre.
- En cas de no poder arribar a la mostra desitjada, caldrà concretar de forma i individual per cada centre les actuacions a realitzar. Possibilitat de repesca.

CARACTERÍSTIQUES TREBALL DE CAMP VIA WEB

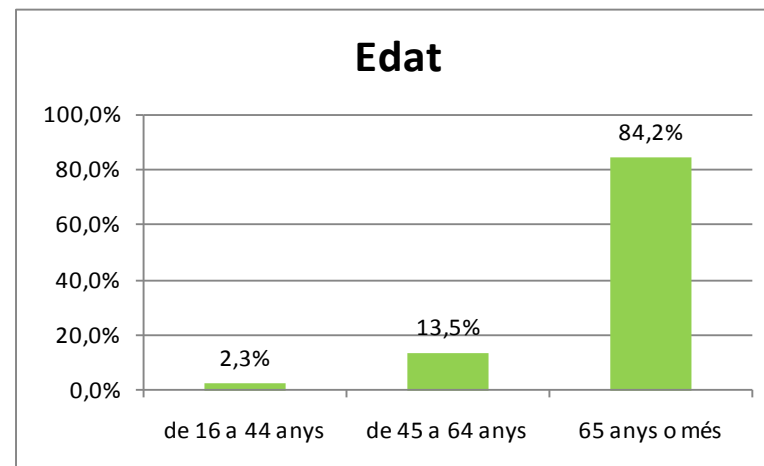
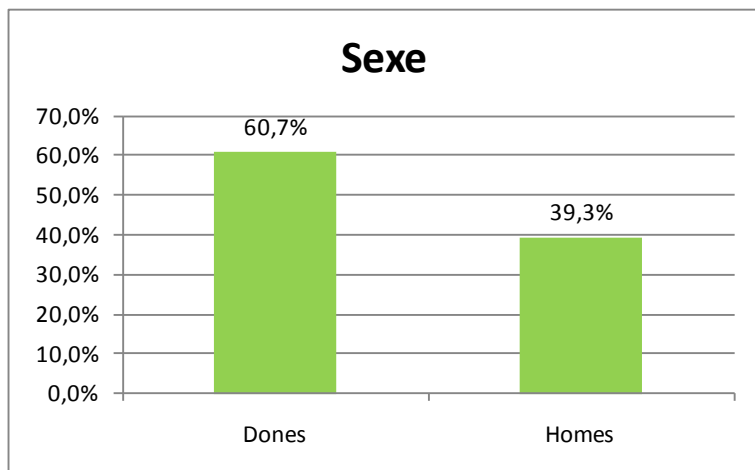
- **Incorporació d'un mètode unificat de criteris a considerar per la realització de les enquestes al centre**
- **Desaparició de la figura de l'enquestador extern**
- **Adaptació del qüestionari**
- **Necessitat de coneixement informàtic per a la instal·lació del suport web**
- **Disposició d'ordinadors i connexió a Internet per part del centres**
- **Seguiment menys estricte en el mètode de realització de les enquestes**

DISTRIBUCIÓ MOSTRA PER REGIÓ SANITÀRIA

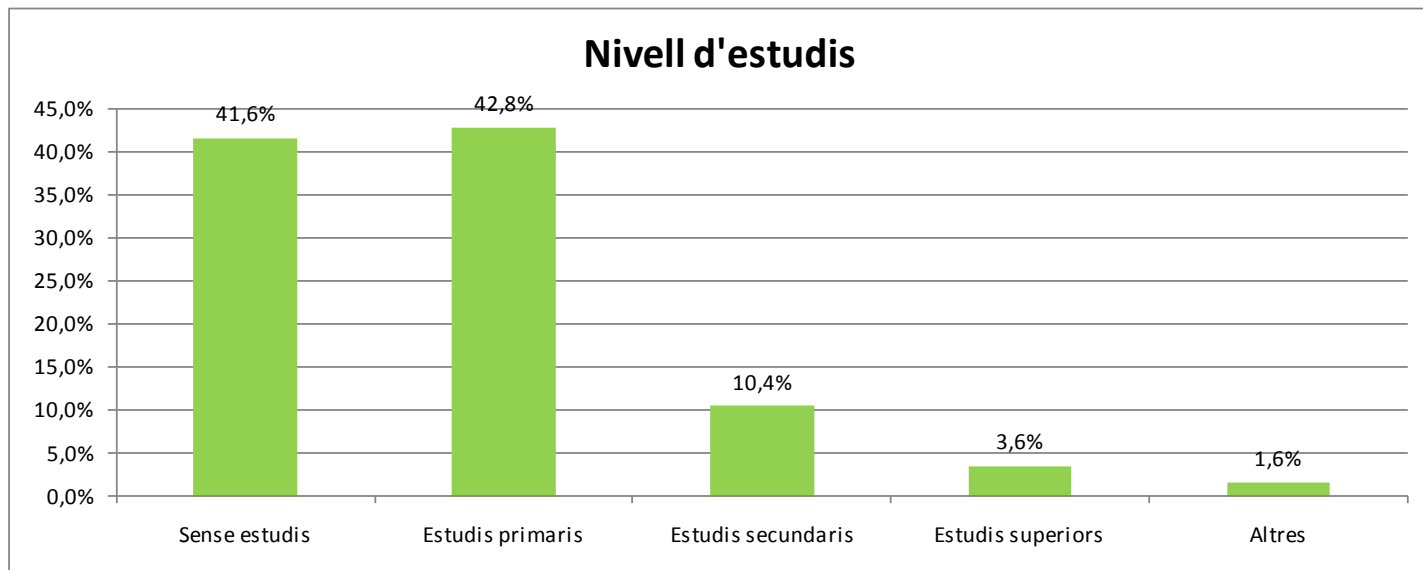
	Enquestes	%
Alt Pirineu i Aran	35	1,5%
Lleida	131	5,6%
Tarragona	225	9,7%
Terres de l'Ebre	90	3,9%
Girona	314	13,5%
Catalunya Central	252	10,9%
Consorti Sanitari de Barcelona	292	12,6%
Barcelona Nord	313	13,5%
Barcelona Sud	670	28,9%
Catalunya	2322	100,0%

RESULTATS: DESCRIPCIÓ DE LA POBLACIÓ

	Nre. Enquestes
Catalunya	2322



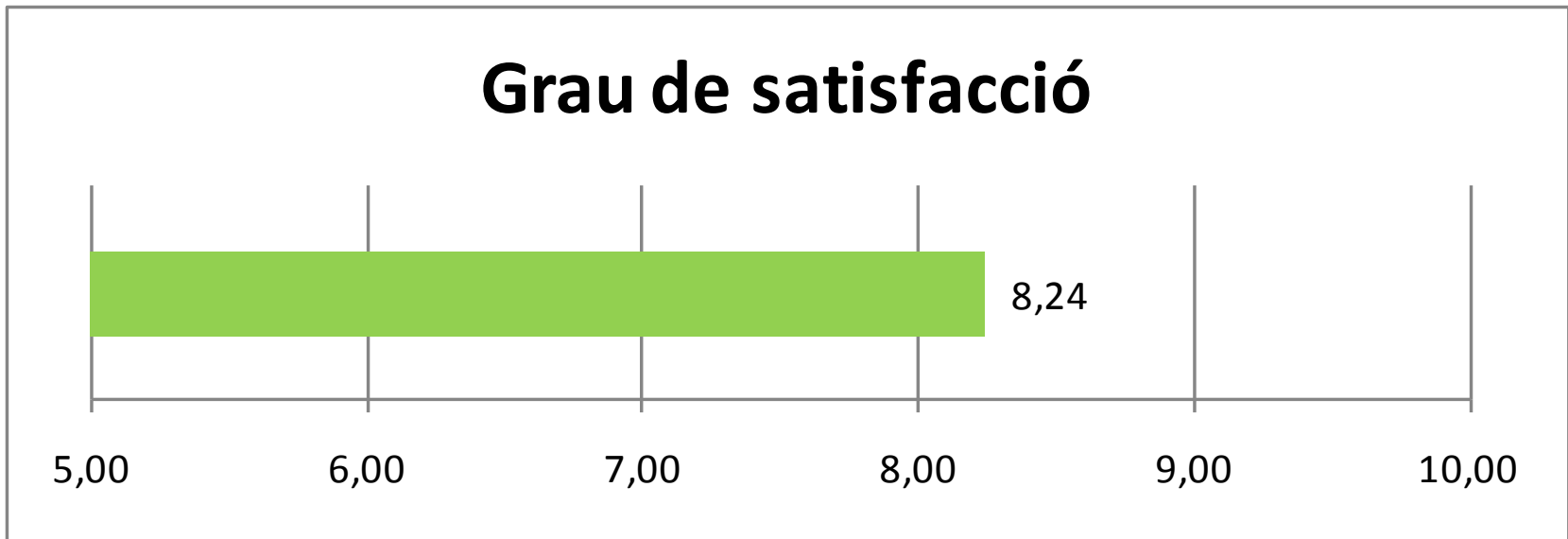
DESCRIPCIÓ POBLACIÓ ENQUESTADA



GRAU DE SATISFACCIÓ GLOBAL

P101 Valori la seva satisfacció global amb el procés embaràs/part/puerperi

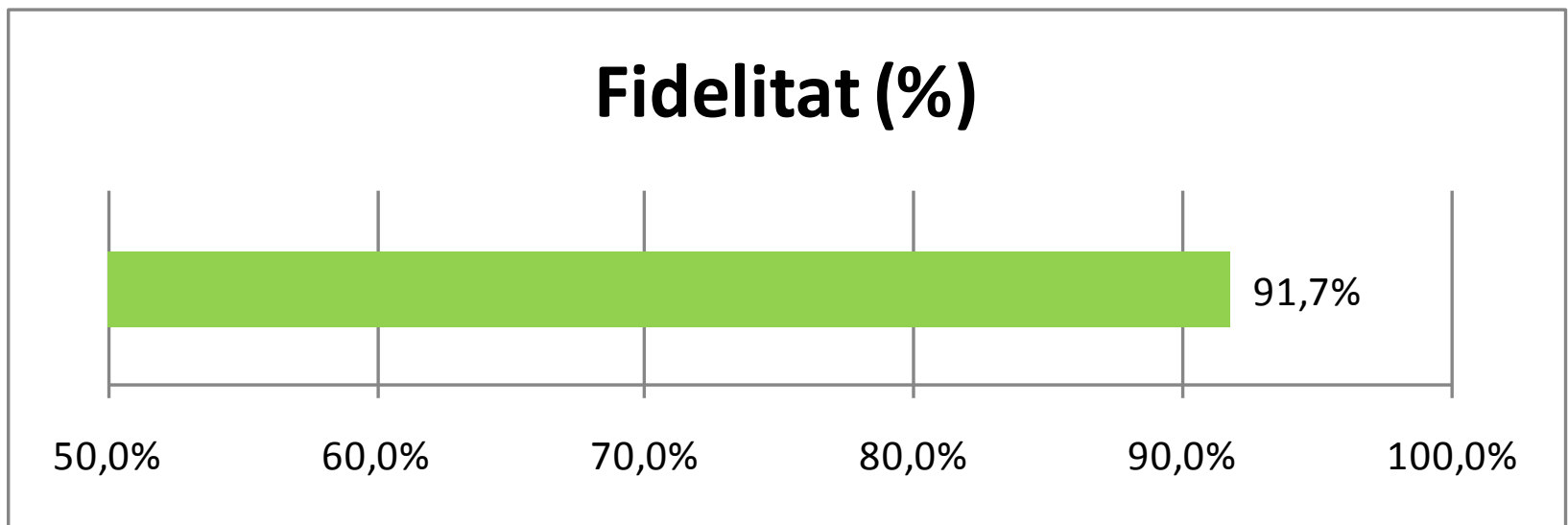
N=2322



GRAU DE FIDELITAT GLOBAL

P102 Si pogués triar, tornaria a aquests mateixos serveis?

N=2264



CATEGORIES DE RESPOSTA PER PREGUNTA

Enunciat	Categories	Resultat	Distribució de respostes
<p>P1 Li sembla que aquest hospital s'adapta a les necessitats per les quals va ingressar? (diria que de manera...)</p> <p>N 2275 NS/NC 47</p>	Perfecta	14,9%	
	Molt bé	36,0%	
	Bé	41,6%	
	Regular	6,7%	
	Malament	0,7%	
<p>P2 Ha tingut inconvenients o problemes pel fet de compartir habitació?</p> <p>N 2022 NS/NC 22</p> <p>Tinc Habitació individual 278</p>	Mai o gairebé mai	81,2%	
	Poques vegades	13,0%	
	Sovint	3,6%	
	Gairebé sempre	0,9%	
	Sempre	1,3%	
<p>P3 Valori la tranquil·litat que hi ha, per descansar i dormir a la nit (sorolls, llums, canvis de torn, etc.)</p> <p>N 2300 NS/NC 22</p>	Perfecta	15,1%	
	Molt bona	30,7%	
	Bona	39,6%	
	Regular	12,7%	
	Malament	1,9%	
<p>P4 Valori la comoditat del llit</p> <p>N 2307 NS/NC 15</p>	Perfecta	15,4%	
	Molt bona	30,3%	
	Bona	43,3%	
	Regular	9,0%	
	Malament	2,0%	
<p>P5 De vegades els problemes de salut fan que no es pugui menjar de tot i cal fer alguna mena de dieta, tenint en compte això, que li sembla el menjar de l'hospital?</p> <p>N 2306 NS/NC 16</p>	Perfecte	6,0%	
	Molt bé	18,9%	
	Bé	40,3%	
	Regular	26,1%	
	Malament	8,6%	

CATEGORIES DE RESPOSTA PER PREGUNTA

Enunciat	Categories	Resultat	Distribució de respostes
P6 Què li semblen les horaris de l'hospital? Per exemple: per menjar, dormir, etc. N 2300 NS/NC 22	Perfectes	5,9%	
	Molt bé	21,7%	
	Bé	56,1%	
	Regular	14,6%	
	Malament	1,8%	
P7 Té familiars que vénen a parlar amb el metge o les infermeres? N 2322 NS/NC 0	Si	76,3%	
	No	23,7%	
P7A Li han demanat quina informació vol que es doni a la seva família sobre la seva malaltia? N 1399 NS/NC 365	Si	46,1%	
	No	53,9%	
P8 Des que està a l'hospital , el metge li explica com va la seva malaltia? N 2243 NS/NC 79	Sempre	37,4%	
	Gairebé sempre	17,2%	
	Sovint	20,3%	
	Poques vegades	15,0%	
	Mai o gairebé mai	10,2%	
P9 Els metges i infermeres parlen de vostè davant seu com si vostè no hi fos? N 2161 NS/NC 161	Mai o gairebé mai	75,4%	
	Poques vegades	14,8%	
	Sovint	4,3%	
	Gairebé sempre	2,5%	
	Sempre	3,0%	

CATEGORIES DE RESPOSTA PER PREGUNTA

Enunciat	Categories	Resultat	Distribució de respostes
P10 Té la sensació d'estar en bones mans? N 2289 NS/NC 33	Sempre	66,7%	
	Gairebé sempre	21,5%	
	Sovint	9,0%	
	Poques vegades	2,5%	
	Mai o gairebé mai	0,3%	
P11 Com s'entenen les explicacions que li dóna el metge sobre la seva malaltia? N 2126 NS/NC 196	Perfectament	22,4%	
	Molt bé	30,5%	
	Bé	37,1%	
	Regular	8,1%	
	Malament	1,8%	
P12 Com valora el tracte personal (amabilitat) que té el metge amb vostè? N 2258 NS/NC 64	Perfecte	28,7%	
	Molt bé	38,6%	
	Bé	29,1%	
	Regular	2,9%	
	Malament	0,7%	
P13 Quina disposició té el metge per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut? N 2183 NS/NC 139	Perfecta	19,4%	
	Molt bona	35,2%	
	Bona	37,9%	
	Regular	6,3%	
	Malament	1,2%	
P14 Quina disposició tenen les infermeres i els infermers per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut? N 2288 NS/NC 34	Perfecta	18,0%	
	Molt bona	40,3%	
	Bona	35,3%	
	Regular	5,9%	
	Malament	0,5%	

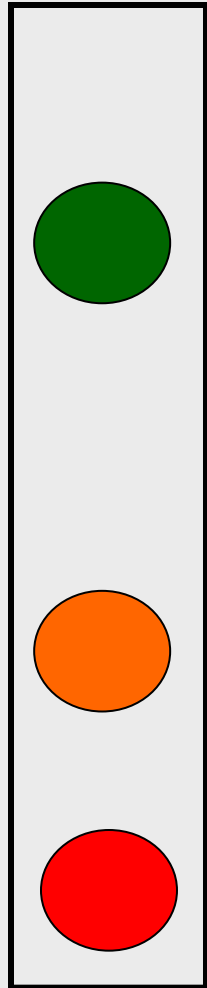
CATEGORIES DE RESPOSTA PER PREGUNTA

Enunciat	Categories	Resultat	Distribució de respostes
<p>P15 Què li sembla el temps que ha d'esperar a la infermera quan truca al timbre?</p> <p>N 1905 NS/NC 69</p> <p>No truco mai 348</p>	Molt curt	6,8%	
	Curt	22,5%	
	Normal	54,0%	
	Llarg	12,9%	
	Molt llarg	3,8%	
<p>P16 Com valora l'ajuda que li donen per menjar, banyar-se, vestir-se o anar al lavabo?</p> <p>N 1979 NS/NC 17</p> <p>No necessito ajuda 326</p>	Perfecta	16,5%	
	Molt bona	39,3%	
	Bona	39,5%	
	Regular	4,2%	
	Malament	0,5%	
<p>P17 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat? Per exemple: quan el renten o el curen</p> <p>N 2247 NS/NC 75</p>	Perfecte	15,2%	
	Molt bé	38,1%	
	Bé	41,6%	
	Regular	4,5%	
	Malament	0,7%	
<p>P18 Les infermeres i els infermers de l'hospital tenen un tracte personal amable amb vostè?</p> <p>N 2316 NS/NC 6</p>	Sempre	61,2%	
	Gairebé sempre	26,8%	
	Sovint	10,3%	
	Poques vegades	1,4%	
	Mai o gairebé mai	0,3%	
<p>P19 Ha tingut alguna mena de dolor en els darrers 7 dies?</p> <p>N 2322 NS/NC 0</p>	Si	47,2%	
	No	52,8%	

CATEGORIES DE RESPOSTA PER PREGUNTA

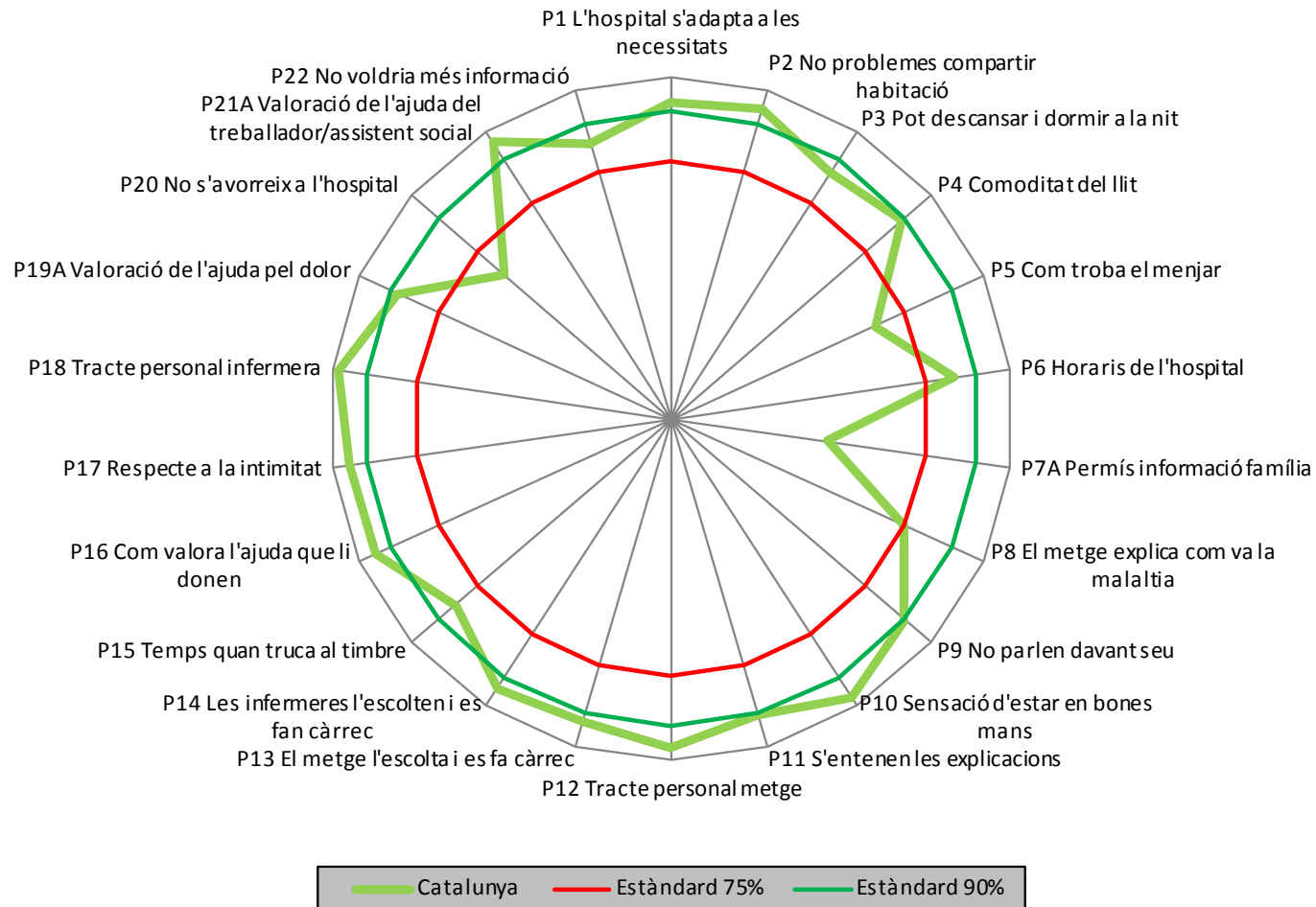
Enunciat	Categories	Resultat	Distribució de respostes
P19A Com valora la manera en què l'han ajudat a controlar o millora el dolor? N 1080 NS/NC 14	Perfecta	14,9%	
	Molt bé	35,7%	
	Bé	37,1%	
	Regular	9,5%	
	Malament	2,7%	
P20 S'avorreix a l'hospital? N 2298 NS/NC 24	Mai o gairebé mai	34,9%	
	Poques vegades	29,8%	
	Sovint	19,8%	
	Gairebé sempre	8,4%	
	Sempre	7,1%	
P21 S'ha posat en contacte amb el treballador/assistent social? N 2322 NS/NC 0	Si	57,8%	
	No	42,2%	
P21A Què li sembla l'ajuda que ha tingut del treballador/assistent social? N 1283 NS/NC 55	Perfecta	16,4%	
	Molt bona	39,5%	
	Bona	40,1%	
	Regular	3,7%	
	Malament	0,4%	
P22 Voldríeu que us donessin més informació N 2113 NS/NC 209	No, tinc la que necessito	83,9%	
	Si	16,1%	

RESULTATS GLOBALS CATALUNYA (I)

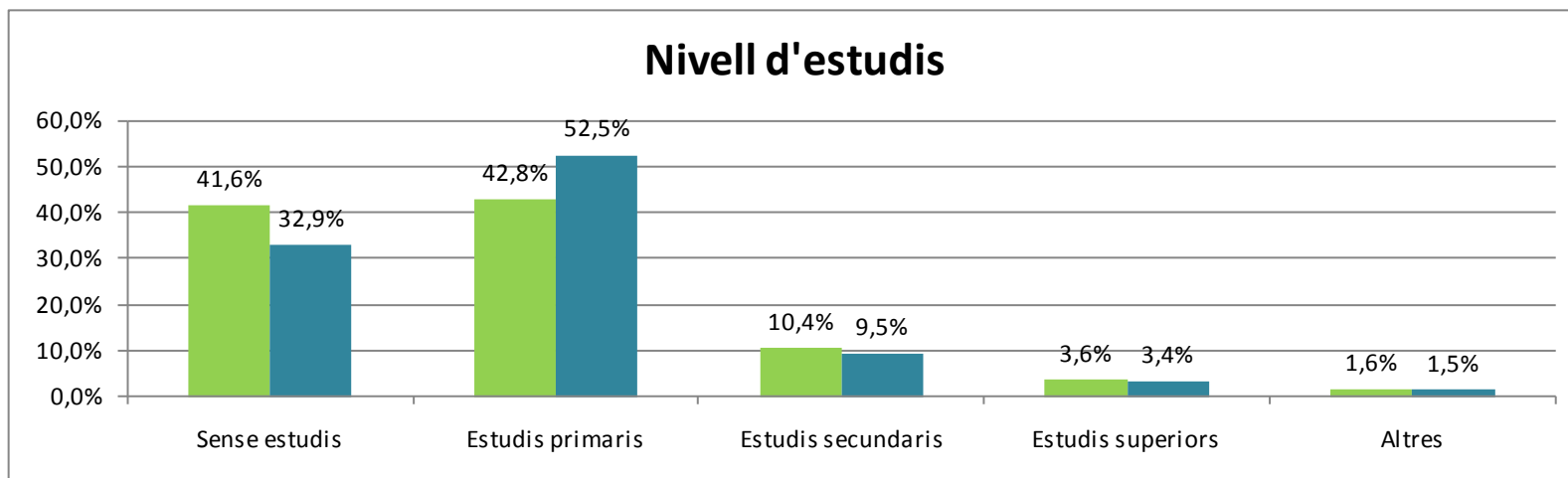
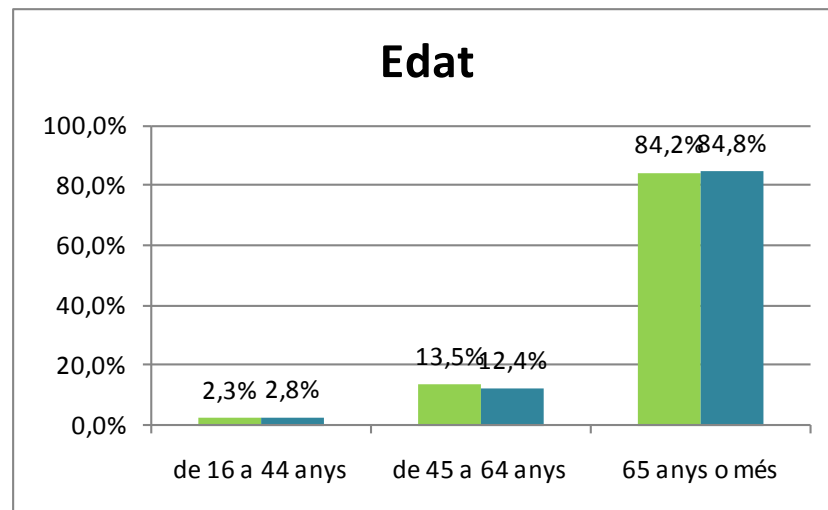
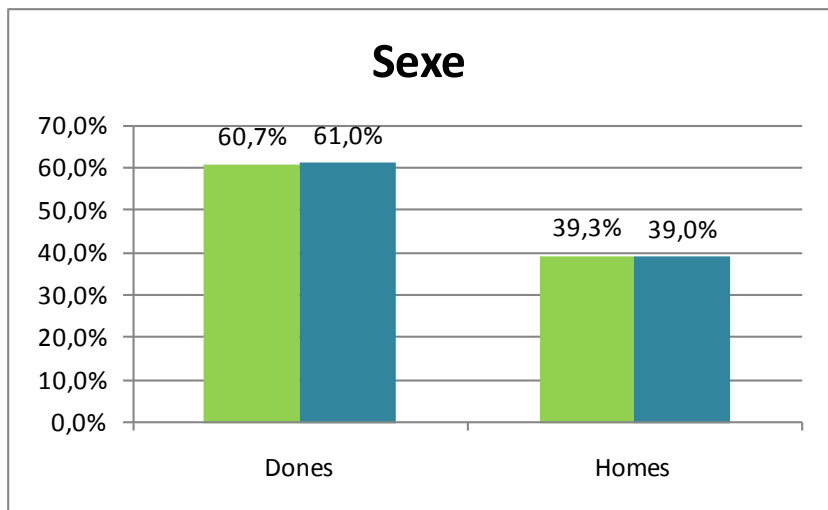


P18 Tracte personal infermera	98,3%
P10 Sensació d'estar en bones mans	97,2%
P12 Tracte personal metge	96,4%
P21A Valoració de l'ajuda del treballador/assistent social	95,9%
P16 Com valora l'ajuda que li donen	95,3%
P17 Respecte a la intimitat	94,9%
P2 No problemes compartir habitació	94,2%
P14 Les infermeres l'escolten i es fan càrrec	93,6%
P1 L'hospital s'adapta a les necessitats	92,6%
P13 El metge l'escolta i es fa càrrec	92,5%
P9 No parlen davant seu	90,2%
P11 S'entenen les explicacions	90,0%
P4 Comoditat del llit	89,0%
P19A Valoració de l'ajuda pel dolor	87,8%
P3 Pot descansar i dormir a la nit	85,4%
P22 No voldria més informació	83,9%
P6 Horaris de l'hospital	83,6%
P15 Temps quan truca al timbre	83,3%
P8 El metge explica com va la malaltia	74,8%
P5 Com troba el menjar	65,2%
P20 No s'avorreix a l'hospital	64,7%
P7A Permís informació família	46,1%

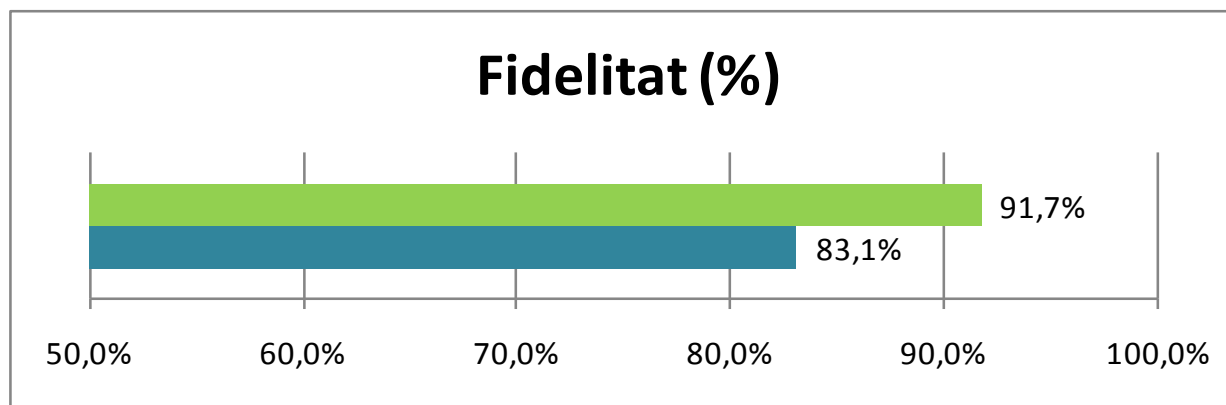
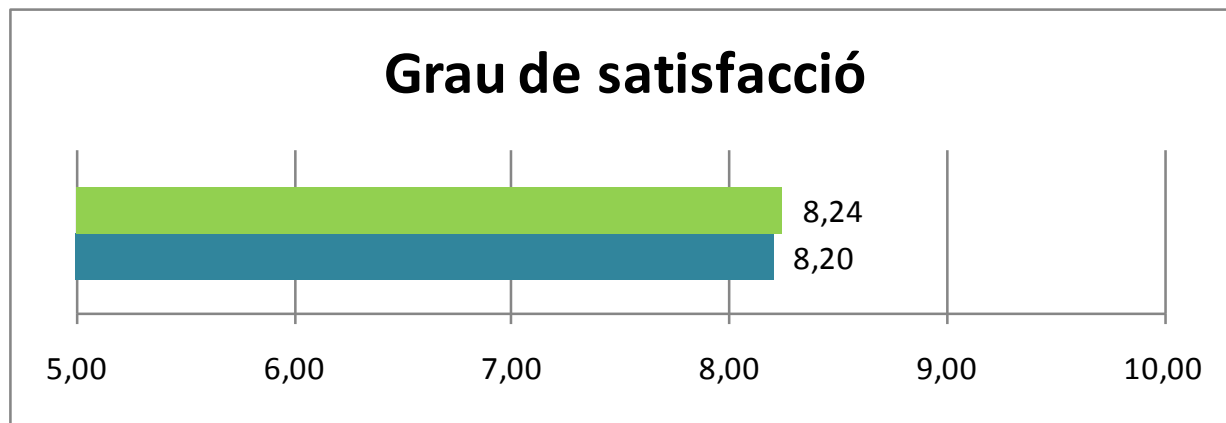
RESULTATS GLOBALS CATALUNYA (II)



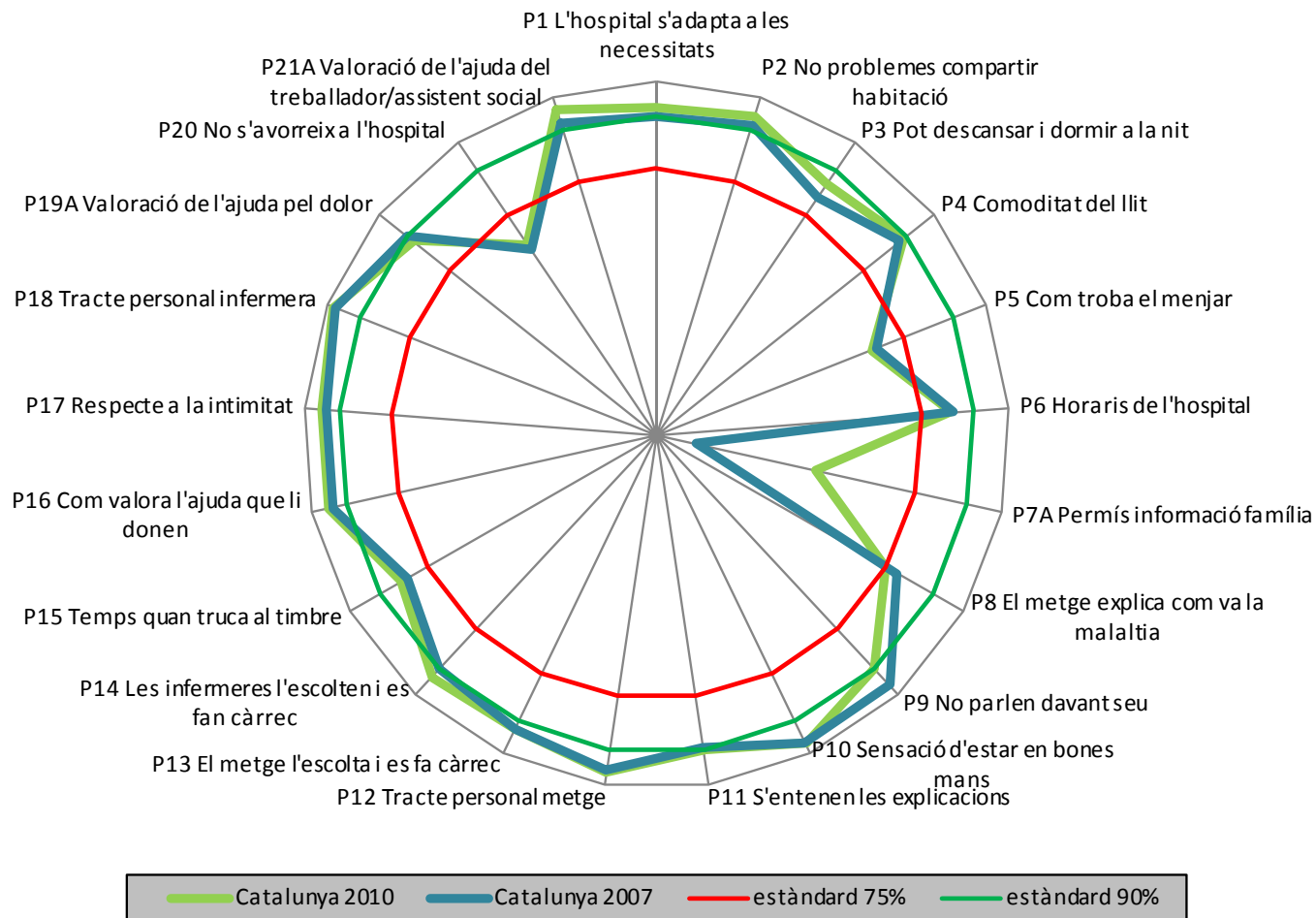
COMPARACIÓ RESULTATS 2010 – 2007 (I) : Població



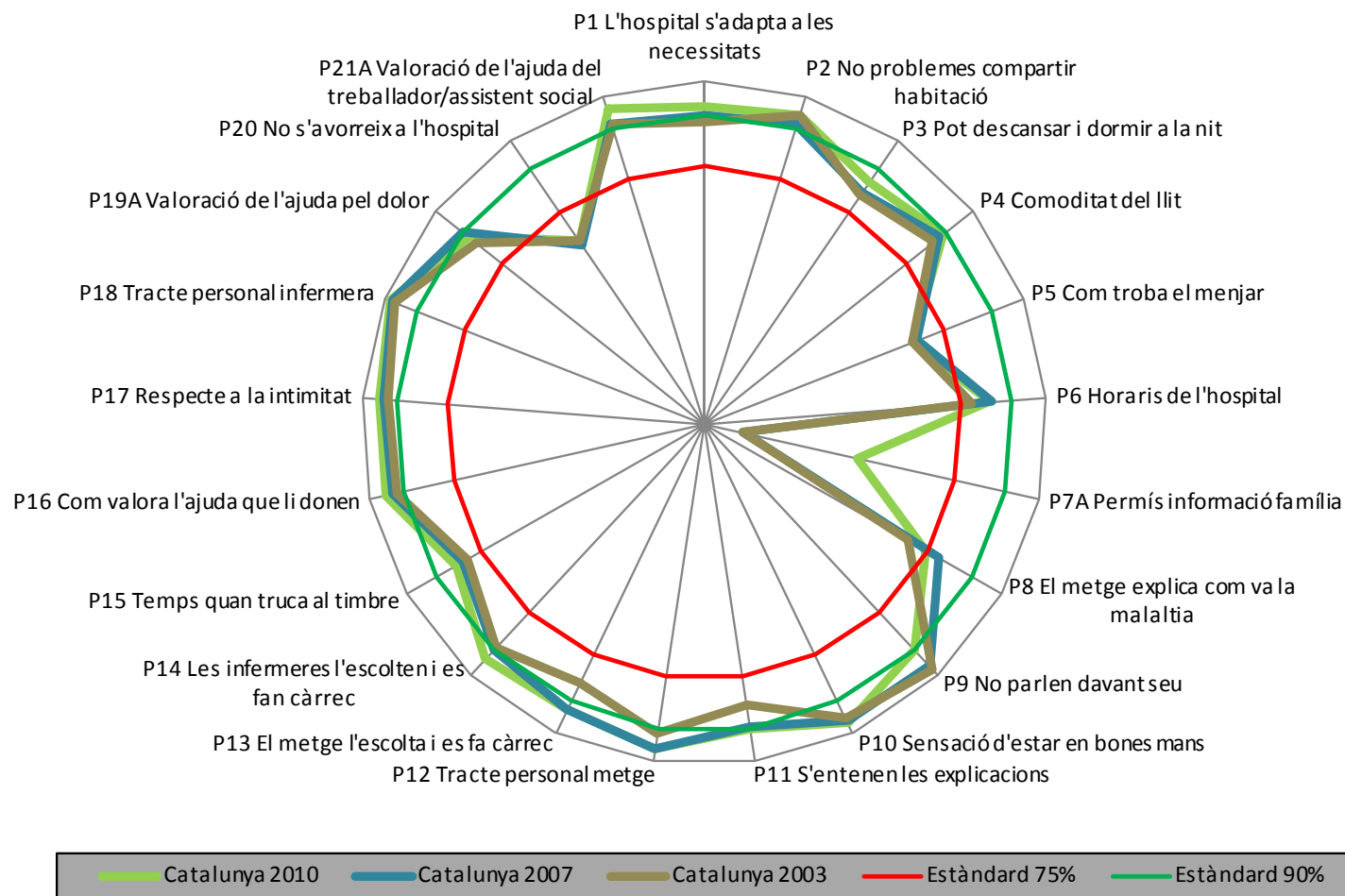
COMPARACIÓ RESULTATS 2010 – 2007 (II): Satisfacció i fidelitat



COMPARACIÓ RESULTATS 2010-2007 (III): preguntes comunes



COMPARACIÓ RESULTATS 2010 – 2007- 2003: preguntes comunes



ASPECTES A DESTACAR (I)

- ✓ Respecte a la població enquestada, tenen més presència les dones (60,7%) respecte els homes (39,3%). Els percentatges resultants són gairebé equivalents a l'estudi 2007.
- ✓ En quant a edat el 84,2% tenen 65 anys o més. Un 13,5% d'entre 45 i 65 anys i 2,3% de menys de 45 anys. Com en el cas anterior, els resultats són molts semblants als de l'edició 2007.
- ✓ En relació al nivell d'estudis un 41,6% es declara sense estudis i un 42,8% amb estudis primaris. Un 10,4% té estudis secundaris i només 1,3% estudis superiors. La població enquestada el 2010 obté un nivell d'estudis inferior respecte l'enquestada al 2007.
- ✓ **La puntuació mitjana de satisfacció que rep l'atenció socio sanitària el 2010 és de 8,24, sobre 10 (DS : +/- 1,47), essent més elevada que en l'edició del 2007.**
- ✓ **Pel que fa a la fidelitat obté una puntuació del 91,7%, també més elevada que en l'estudi 2007.**

ASPECTES A DESTACAR (II)

- ✓ Cal destacar que els resultats pel nivell de Catalunya són en general positius, la majoria de les preguntes superen l'estàndard pretès de 75% de valoracions positives.
- ✓ A grans trets els aspectes millor valorats fan referència a les dimensions de tracte, l'ajuda personal, i la competència dels professionals, dimensions que ja van identificar-se en les edicions anteriors 2003-2007, obtenint resultats més positius al 2010.
- ✓ Entre els ítems que obtenen valoracions per sota del 75% se situen la gestió del temps d'oci al centre seguit del menjar. Es constaten resultats similars per aquests temes en les edicions anteriors tant 2003 com 2007.
- ✓ El tema de la informació també és destacable per les valoracions properes a l'estàndard de millora. En el cas concret de la pregunta *permís sobre la informació que es dona al la família* cal esmentar que els resultats tot i seguir per sota del 75%, la valoració esdevé notablement més positiva l'any 2010.

ASPECTES A DESTACAR (III)

✓ Fent referència al nou mètode que caracteritza l'edició del PLAENSA en Atenció Sociosanitària 2010, cal destacar el següent:

- Les enquestes “en línia” s’han consolidat com a nou mètode de recollida d’informació, però cal ser conscients dels avantatges i inconvenients que planteja.
- Un cop obtinguts els resultats, es constata que la tècnica de les enquestes “en línia” tot i que suposa un procediment diferent que en les edicions anteriors, segueix mesurant de manera coherent aquells ítems que també es van plasmar en els resultats dels anys 2003 i 2007.
- Tenir en compte la responsabilitat directe dels centres proveïdors i el seu paper clau en la recollida de dades
- Cal que la comparació entre les edicions 2010-2007-2003 de l’estudi de satisfacció de l’Atenció Sociosanitària és faci tenint en compte el canvi de tècnica i les consideracions metodològiques pertinents.