

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

## Estudi de qualitat de servei i satisfacció amb la línia de servei ATENCIÓ PRIMÀRIA 2012

### RESUM EXECUTIU

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 primària que arriba a la quarta edició.**
- **La proposta actual és el resultat d'un treball de millora del dut a terme fa tres anys, on s'han actualitzat els qüestionaris utilitzats amb l'objectiu de perfeccionar els instruments i consolidar els mètodes emprats per poder conèixer la percepció de la qualitat dels serveis rebuts pels assegurats del CatSalut de manera eficient i continua.**
- **La satisfacció amb el servei rebut s'analitza des de la consideració de l'existència , d'un conjunt de variables, en molt casos comunes a altres línies de servei 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 i que s'han validat de nou aquesta edició de 2012 amb un abordatge qualitatiu previ.**

# Fitxa tècnica

Nivell de confiança: 95%

Grandària de la mostra: 30.100 enquestes

Proporció esperada : 0,875

Marge d'error:  $\pm 0,381$  per al global Catalunya

- **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 en l'últim any dels serveis d'atenció primària (consulta mèdica i d'infermeria), en ABS operatives més d'1 any a l'inici de l'estudi.
- **Mètode de recollida de la informació:** Enquesta telefònica assistida per ordinador (mètode C.A.T.I.).
- **Procediment de mostreig:** Assegurats de 15 o més anys d'edat que apareixen en el Registre Central de Persones Assegurades (RCA) del CatSalut, el mes de gener de 2012.
- **Treball de camp:** Realitzat per Sanitat Respon del 2 de maig al 11 de juliol del 2012.

Qüestionari	Nivell de resultats	Nombre d'unitats mostrals	Nombre mínim d'enquestes per unitat mostral	Nombre d'enquestes realitzades
Atenció primària	Catalunya Regió Sanitària UP	369	80	30100

# Objectius

## GENERALS

**Conèixer l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i mesurar el grau de satisfacció dels assegurats del CatSalut envers la línia de producte d'ATENCIÓ PRIMÀRIA**

## ESPECÍFICS:

- **Conèixer l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i mesurar el grau de satisfacció per al conjunt de Catalunya, de les regions sanitàries i ABS.**
- **Comparar l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i el grau de satisfacció entre les regions sanitàries, i ABS amb la totalitat de Catalunya.**
- **Analitzar les diferències, si hi són per regions sanitàries i ABS.**
- **Comparar els resultats de l'estudi amb els obtinguts l'any 2009.**

# Metodologia

- **Revisió bibliogràfica**
- **Recerca qualitativa (grups focals i entrevistes)**
- **Construcció qüestionari (revisió i actualització)**
- **Pre-test**
- **Estudi Pilot**
- **Validació pre i post estudi**
- **Supervisió Centre d'Estudis d'Opinió de Catalunya**
- **Treball de Camp**
- **Anàlisi dels resultats**

# Procés de revisió dels qüestionaris PLAENSA© 2012

- ✓ **Disposar d'informació actualitzada respecte a metodologia i continguts d'altres estudis de qualitat de servei i satisfacció nacional i internacional**
- ✓ **Aportar elements de reflexió i valoració que permetin prendre decisions respecte si es mantenen o no les mateixes àrees d'interès i si cal actualitzar les mateixes**
- ✓ **Identificar les preguntes i enunciats a què afecten els canvis a les àrees d'interès**
- ✓ **Assegurar la validesa dels qüestionaris utilitzats**

# Procés de revisió dels qüestionaris PLAENSA© 2012

La següent figura mostra les fases que han marcat el procés de revisió dels qüestionaris, recollint les diferents tècniques que s'han anat emprant en cada fase.



# Qüestionari utilitzat (I)

**22  
preguntes**

**18 preguntes validades**

**2 preguntes no validades d'interès**

**2 preguntes excloses per  
baixa potència**

**2 preguntes satisfacció  
global  
fidelitat**

**4 variables**

**edat**

**sexe**

**nivells d'estudis**

**salut percebuda**



# Qüestionari utilitzat (II)

- ***Estructura :***

Preguntes comunes a totes les línies + preguntes específiques de línia de servei + 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

# Validació del qüestionari (II)

Anàlisi factorial: estudi realitzat a partir de 30.100 casos

Factor	Descripció	Variables incloses	Alfa de Cronbach
F1	METGE	P7, P8, P6, P12	0,869
F2	INFORMACIÓ I CONFIANÇA	P9, P10, P11, P15, P16	0,755
F3	ORGANITZACIÓ	P18, P19, P17,	0,760
F4	INFERMERA	P14, P13	0,859
F5	CONFORT	P4, P3, P5, P2	0,534

Variància explicada: 61,322%

# Validació del qüestionari (III)

A continuació es presenten les taules resultats de l'anàlisi factorial amb el programari de l'SPSS:

Rotated Component Matrix<sup>a</sup>

	Component				
	1	2	3	4	5
P7	,837	,184	,117	,090	,100
P8	,809	,152	,132	,092	,114
P6	,793	,161	,120	,075	,103
P12	,739	,184	,143	,121	,080
P10	,318	,695	-,018	,018	,014
P9	,401	,681	-,015	,004	,025
p15	,045	,660	,144	,094	,118
P11	,452	,632	,060	,003	,061
p16	-,032	,601	,164	,041	,031
p18	,117	,075	,872	,073	,107
p19	,121	,073	,864	,084	,088
p17	,166	,185	,494	,129	,203
p14	,130	,060	,125	,912	,062
p13	,140	,071	,121	,908	,076
P4	-,007	,027	-,071	,003	,786
P3	,106	,176	,237	,047	,562
P5	,270	-,091	,263	,111	,505
P2	,113	,116	,399	,059	,472

Extraction Method: Principal Component Analysis.  
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 6 iterations.

Total Variance Explained

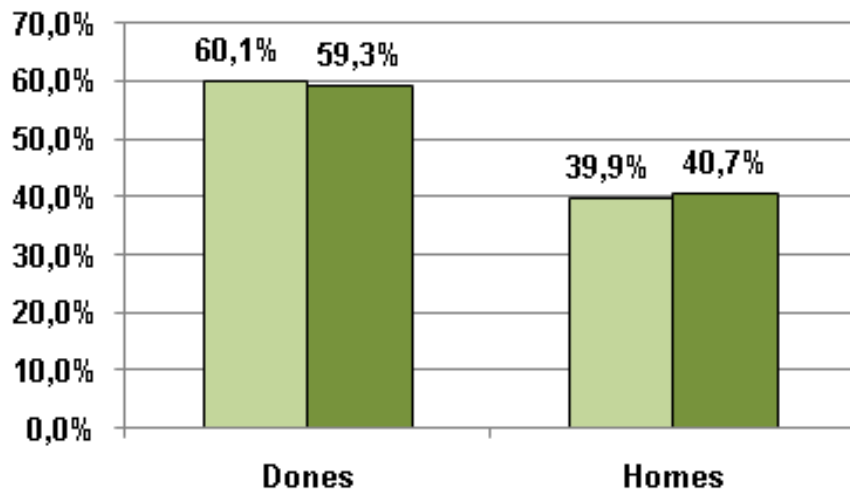
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	5,257	29,203	29,203	5,257	29,203	29,203	3,190	17,725	17,725
2	2,027	11,263	40,466	2,027	11,263	40,466	2,367	13,150	30,875
3	1,452	8,069	48,535	1,452	8,069	48,535	2,188	12,154	43,029
4	1,276	7,089	55,623	1,276	7,089	55,623	1,751	9,729	52,758
5	1,026	5,698	61,322	1,026	5,698	61,322	1,541	8,563	61,322
6	,900	5,000	66,321						
7	,807	4,484	70,806						
8	,727	4,038	74,843						
9	,714	3,968	78,812						
10	,671	3,726	82,537						
11	,634	3,525	86,062						
12	,483	2,686	88,748						
13	,461	2,560	91,308						
14	,401	2,228	93,536						
15	,385	2,139	95,675						
16	,278	1,542	97,217						
17	,254	1,413	98,630						
18	,247	1,370	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

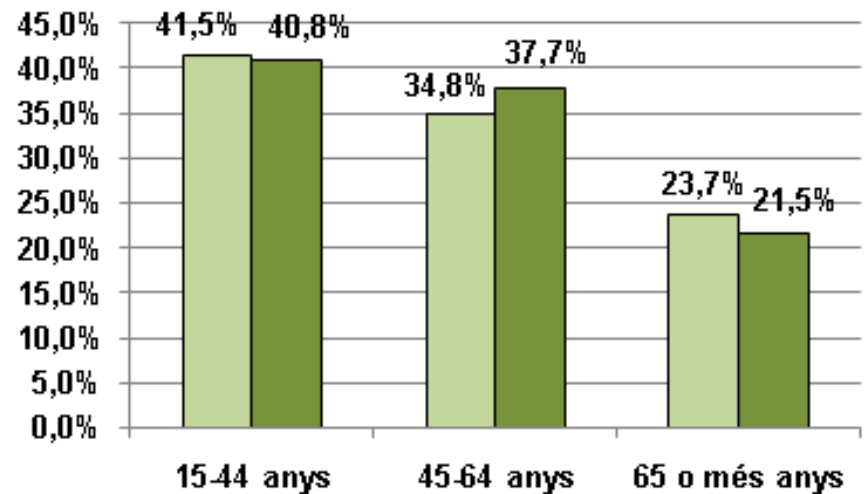
# Resultats: Descripció població enquestada (I)

	Nombre d'enquestes
CATALUNYA 2009	29720
CATALUNYA 2012	30100

### Sexe



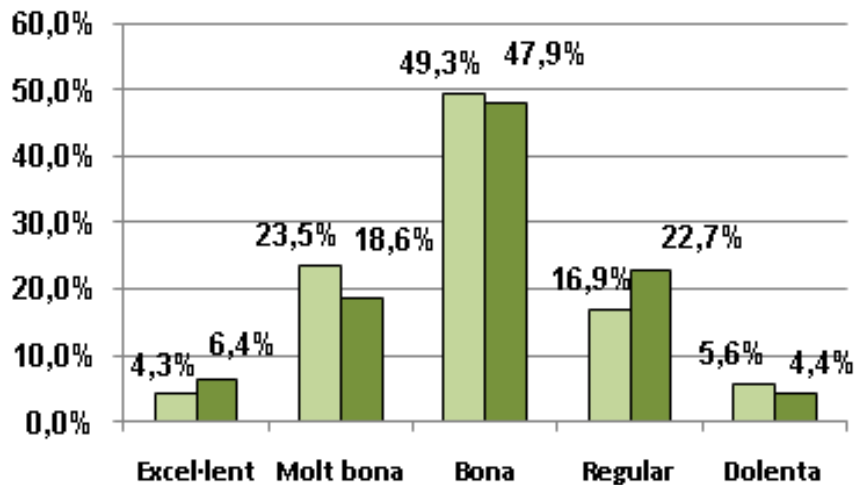
### Edat



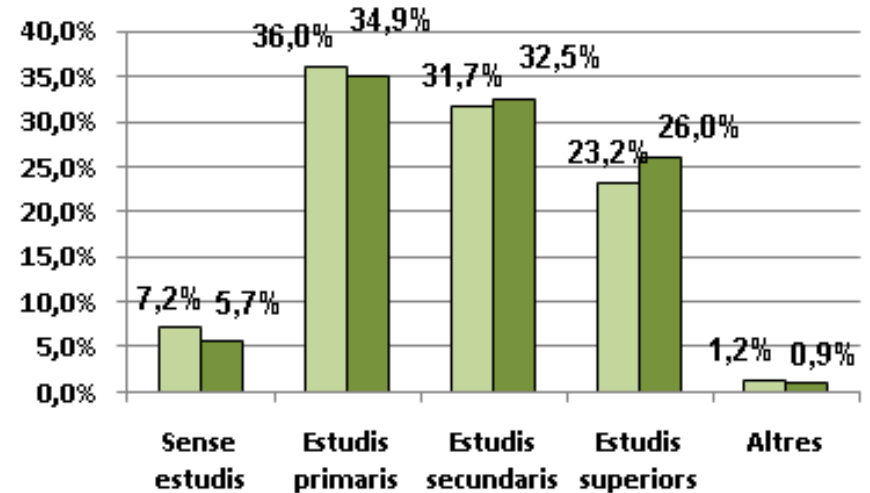
■ 2009 ■ 2012

# Resultats: Descripció població enquestada (II)

## Salut Percebuda



## Nivell d'estudis



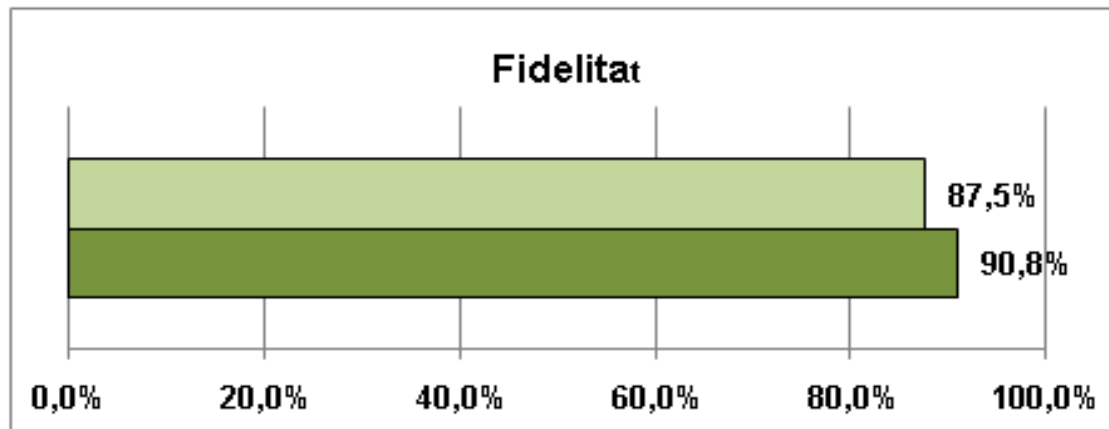
■ 2009 ■ 2012

# Resultats: Satisfacció i fidelitat



DS 2009:  $\pm 1,62$

DS 2012:  $\pm 1,49$



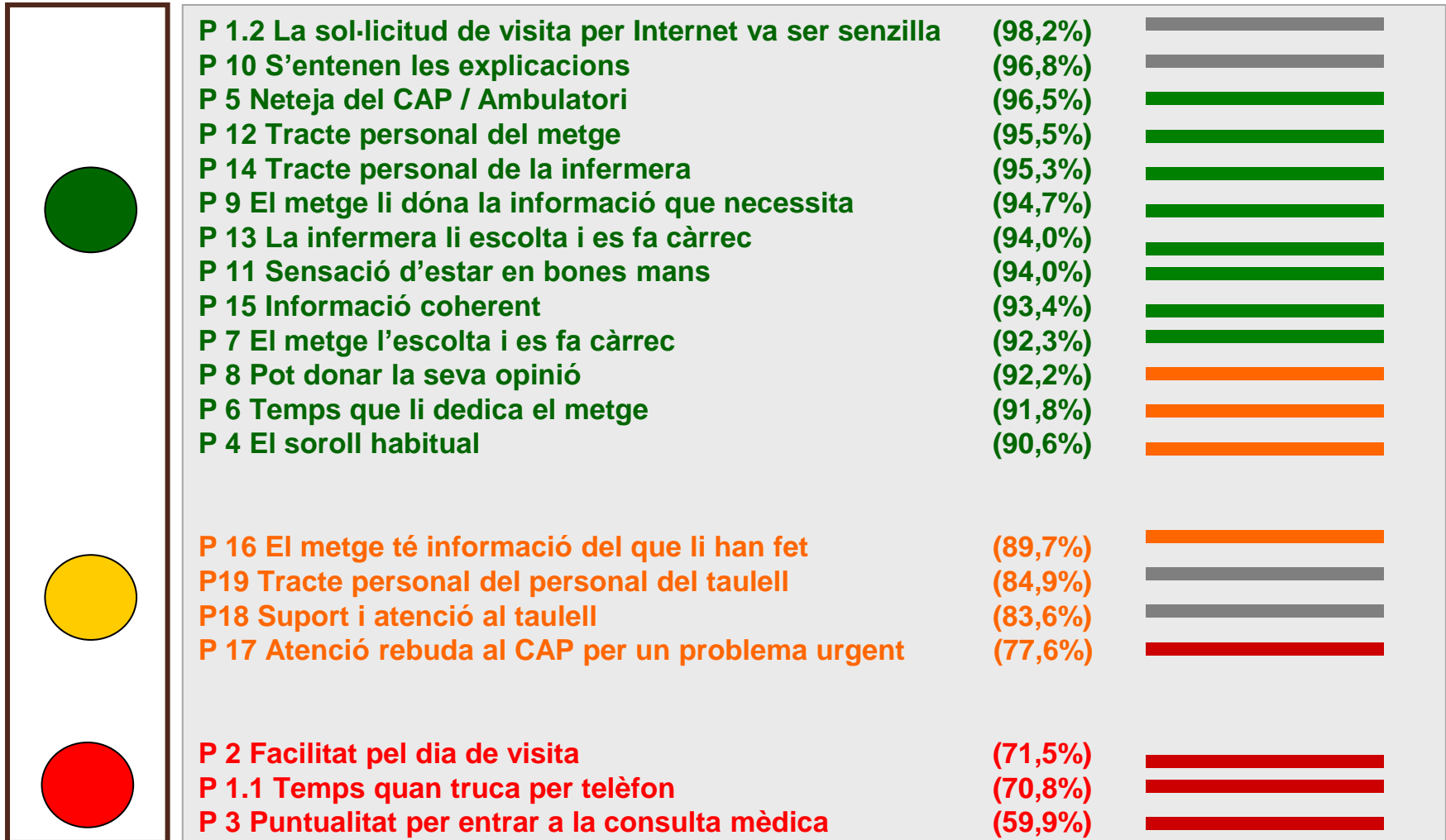
■ 2009

■ 2012

# Resultats: Globals Catalunya

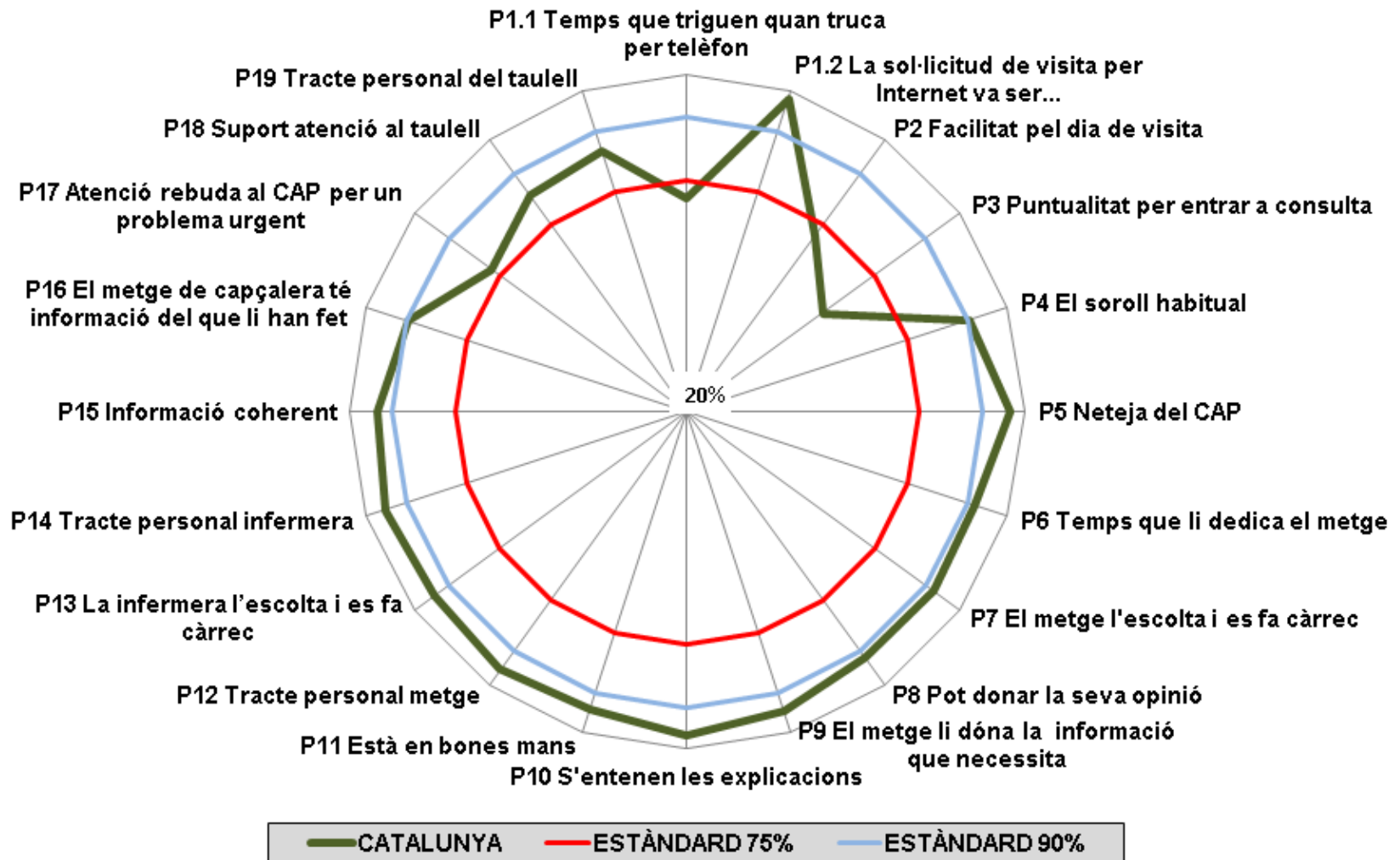
## Resultats 2012

## Resultats 2009



\* Els quadres en gris fan referència a preguntes no comparables amb l'estudi 2009.

# Resultats: Globals Catalunya





# Aspectes a destacar (I)

- La puntuació mitjana de satisfacció és de 7,90 sobre 10, essent aquest un resultat superior al de 2009
- Un 90,8% dels enquestats tornarien al mateix CAP/Ambulatori , tres punts per sobre del valor de 2009
- Totes les preguntes de l'enquesta milloren els resultats en comparació amb l'enquesta del 2009 de les que 16 presenten diferències significatives.
- De les preguntes del qüestionari, 13 ítems estan per sobre del 90% de valoracions positives, 4 entre 90% i 75% i 3 més per sota del 75%

# Aspectes a destacar (II)

- Entendre les explicacions dels professionals és la pregunta millor valorada (96,8%) seguida de la neteja del CAP (96,5%), el tracte dels metges i infermeres (95,5% i 95,3%). Cal destacar que la facilitat per demanar visita per Internet obté una valoració de 98,2%, tot i és un tràmit que només es pot valorar en aquells centres que hi ha disponibilitat.
- Dels 4 ítems entre el 75% i el 90% de valoracions positives , un està relacionat amb l'atenció urgent al CAP i dos amb l'atenció al taulell
- Els 3 ítems amb valoracions per sota del 75% de valoracions positives tenen a veure amb l'accessibilitat al servei
- Hi ha diferències significatives amb Catalunya en algunes regions i ABS