

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

Estudi de qualitat de servei i satisfacció amb la línia de servei **ATENCIÓ HOSPITALÀRIA AMB INTERNAMENT 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 hospitalària amb internament 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: 4780 enquestes

Proporció esperada: 0,898

Marge d'error: $\pm 0,875$ per al global de Catalunya

- **Àmbit:** Catalunya, regions sanitàries, els tres àmbits de la RS Barcelona.
- **Univers:** Persones de 15 anys o més que hagin estat ingressades com a mínim dues nits.
- **Mètode de recollida de la informació:** Enquesta telefònica assistida per ordinador (mètode C.A.T.I).
- **Procediment de mostreig:** S'han seleccionat els registres necessaris a partir de les dades de facturació del CatSalut de setembre a desembre de 2011.
- **Treball de camp:** Realitzat per Sanitat Respon del 10 al 24 de juliol del 2012.

Qüestionari	Nivell de resultats	Nombre d'unitats mostrals	Nombre mínim d'enquestes per unitat mostral	Nombre d'enquestes realitzades
Atenció hospitalària	Catalunya Regió Sanitària UP	58 UP	80	4780

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 servei ATENCIÓ HOSPITALÀRIA AMB INTERNAMENT

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 dels hospitals d'aguts.**
- **Comparar l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i el grau de satisfacció entre les regions sanitàries, i els hospitals d'aguts amb la totalitat de Catalunya.**
- **Analitzar les diferències, si hi són, per regions sanitàries i hospitals d'aguts**
- **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 a nivell local, nacional i internacional.**
- ✓ **Aportar elements de reflexió i de 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)

**24
preguntes**

20 preguntes validades

2 preguntes no validades d'interès

**4 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 4.780 casos

Factor	Descripció	Variables incloses	Alfa de Cronbach
F1	INFORMACIÓ	P11, P12, P14, P13, P21	0,817
F2	CONFORT	P3, P6, P4, P2, P18, P22	0,763
F3	COMPETÈNCIA PROFESSIONAL	P16, P20, P17, P19	0,698
F4	TRACTE	P7, P8, P9	0,766
F5	COMPARTIR HABITACIÓ	P5	*
F6	CONSENTIMENT INFORMAT	P15	*

* El factors 5 i 6 no tenen Alfa de Cronbach perquè estan formats per un sol ítem

Variància explicada: 59,491%

Validació del qüestionari (III)

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

Rotated Component Matrix^a

	Component					
	1	2	3	4	5	6
P11	,761	,162	,096	,138	-,012	,027
P12	,759	,159	,074	,161	-,006	-,003
P14	,714	,117	,212	,266	,014	,029
P13	,696	,176	,221	,271	,017	,003
P21	,502	,151	,109	,061	,009	,041
P3	,158	,709	,102	,162	,129	,033
P6	,053	,683	,109	,039	-,336	-,009
P4	,173	,643	,054	,123	,301	-,035
P2	,277	,521	,097	,280	-,036	,059
P18	,372	,498	,068	,186	,177	-,038
P22	,426	,462	,276	,240	,012	-,030
P16	,192	,065	,716	,120	,040	,024
P20	,148	,098	,690	,067	,000	,077
P17	,268	,010	,664	,027	,005	-,041
P19	-,029	,162	,647	,106	,077	,011
P7	,187	,233	,171	,769	,022	,013
P8	,387	,101	,197	,714	-,008	-,007
P9	,220	,232	,017	,703	,003	,031
P5	-,007	,107	,105	-,005	,898	,020
P15	,056	,000	,061	,029	,017	,990

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	6,144	30,718	30,718	6,144	30,718	30,718	3,224	16,119	16,119
2	1,525	7,626	38,344	1,525	7,626	38,344	2,404	12,020	28,139
3	1,333	6,663	45,007	1,333	6,663	45,007	2,168	10,838	38,977
4	1,001	5,004	50,011	1,001	5,004	50,011	2,033	10,167	49,144
5	,980	4,899	54,910	,980	4,899	54,910	1,068	5,341	54,485
6	,916	4,581	59,491	,916	4,581	59,491	1,001	5,006	59,491
7	,833	4,167	63,658						
8	,740	3,701	67,359						
9	,737	3,686	71,045						
10	,673	3,367	74,412						
11	,669	3,343	77,756						
12	,611	3,055	80,811						
13	,598	2,989	83,799						
14	,558	2,790	86,589						
15	,540	2,699	89,288						
16	,528	2,639	91,927						
17	,503	2,515	94,442						
18	,413	2,067	96,509						
19	,386	1,929	98,438						
20	,312	1,562	100,000						

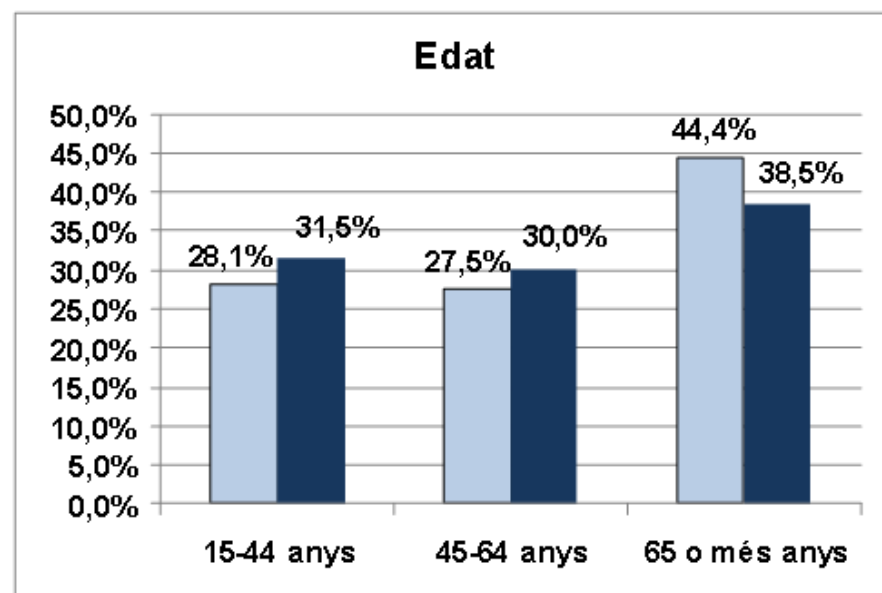
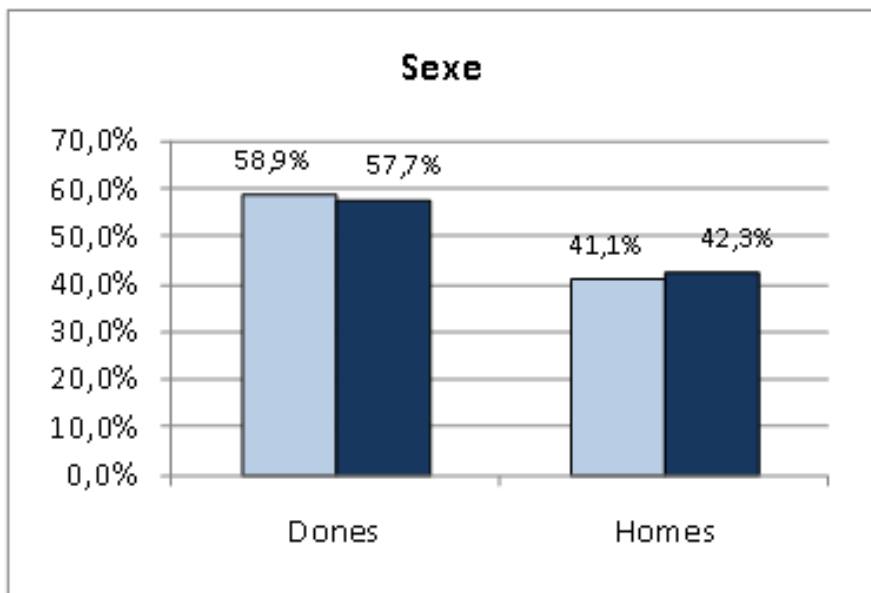
Extraction Method: Principal Component Analysis.

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

a. Rotation converged in 6 iterations.

Resultats: Descripció població enquestada (I)

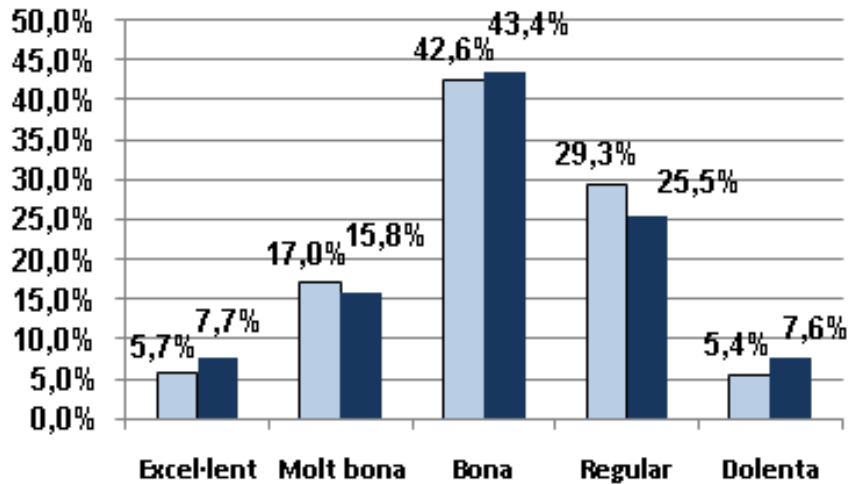
	Nombre d'enquestes
CATALUNYA 2009	4683
CATALUNYA 2012	4780



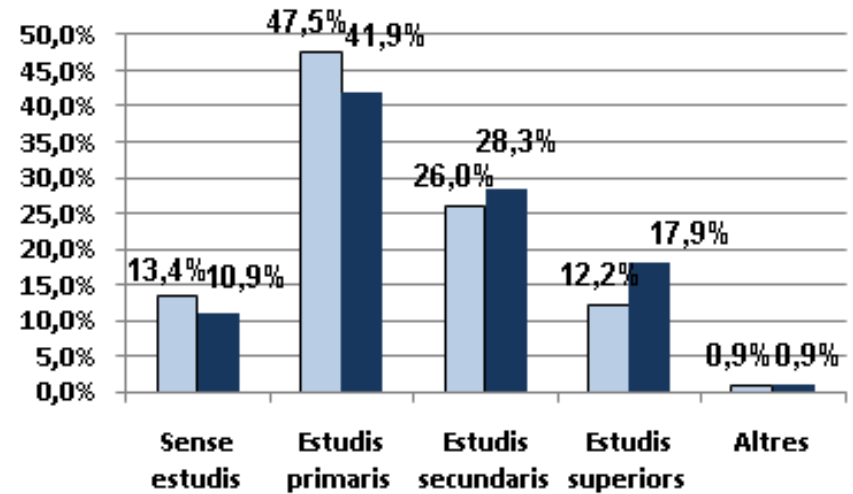
■ 2009 ■ 2012

Resultats: Descripció població enquestada (II)

Salut Percebuda

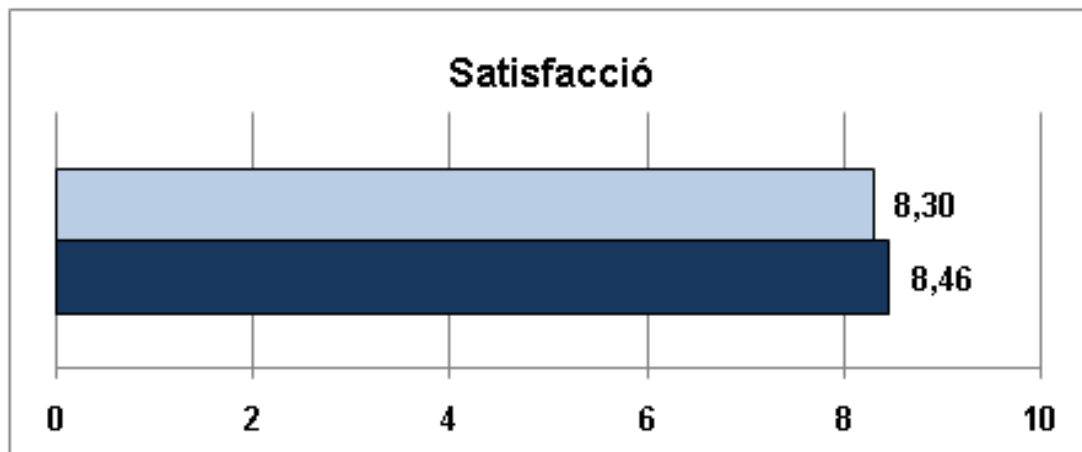


Nivell d'estudis



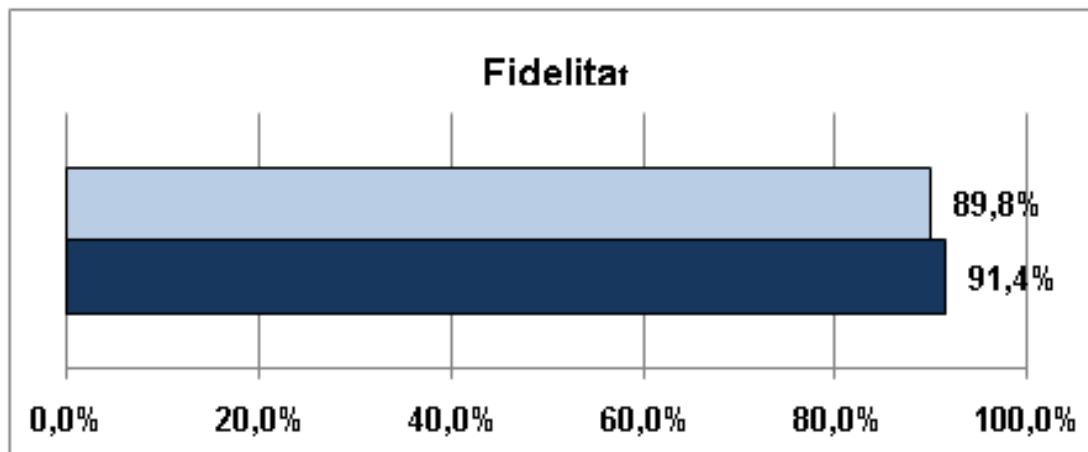
■ 2009 ■ 2012

Resultats: Satisfacció i fidelitat



DS 2009: $\pm 1,69$

DS 2012: $\pm 1,55$



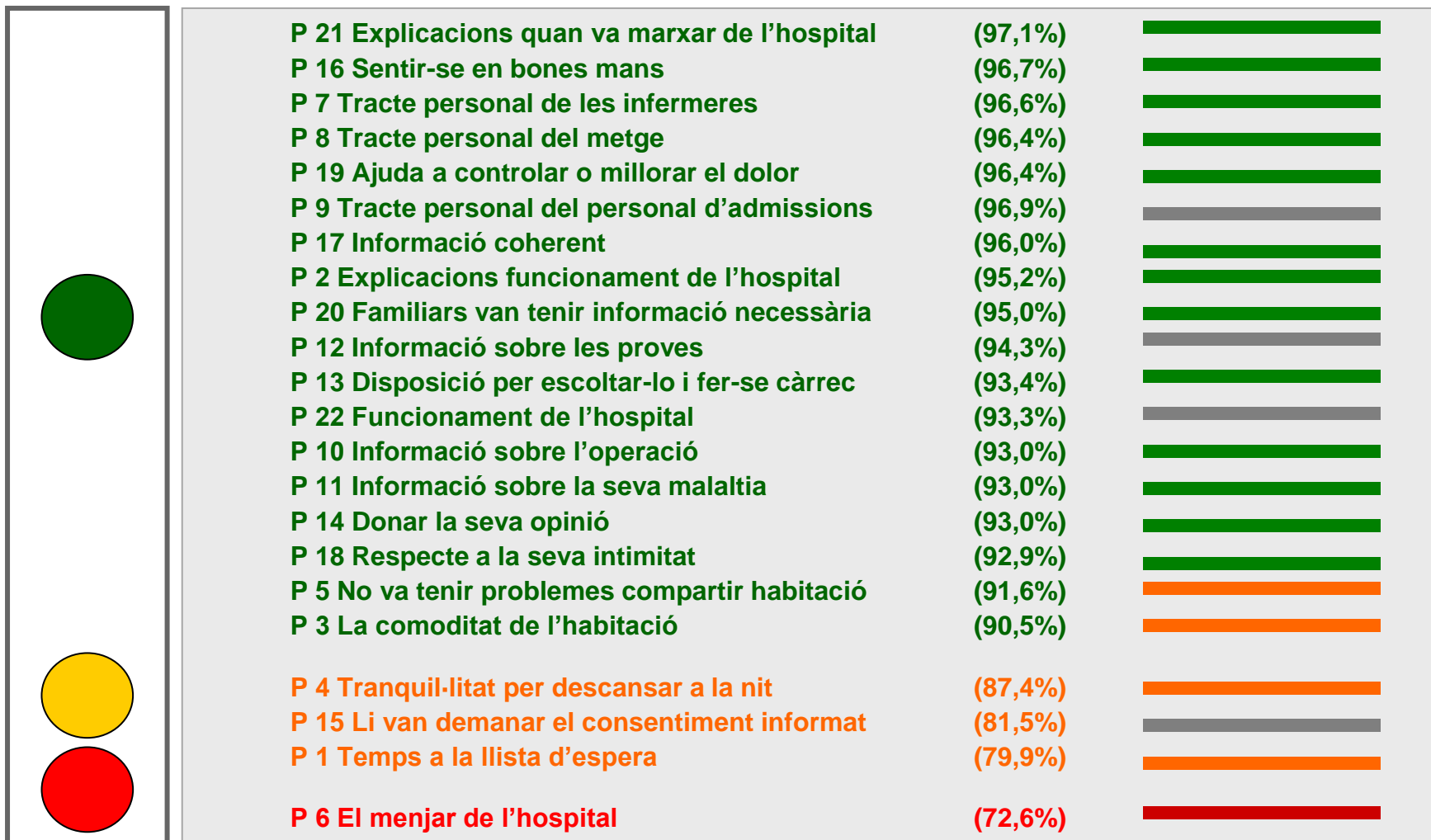
■ 2009

■ 2012

Resultats: Globals Catalunya

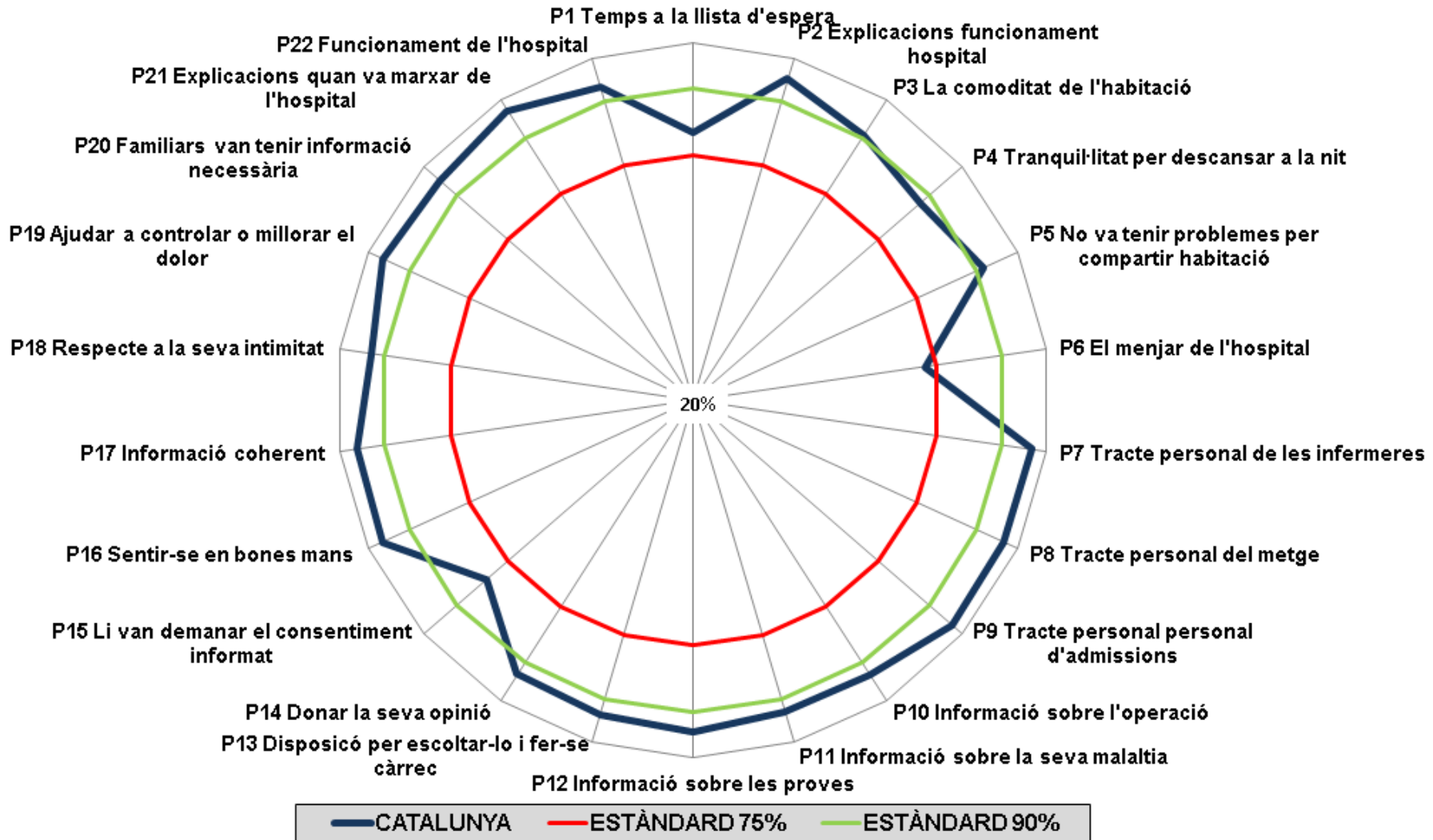
Resultats 2012

Resultats 2009



* Els requadres en gris fan referència a preguntes no comparables, ja sigui perquè no hi eren el 2009 o perquè s'ha canviat la redacció

Resultats: Globals Catalunya



Aspectes a destacar (I)

- La puntuació mitjana de satisfacció és de 8,46 sobre 10,
- Els resultats són positius amb un total de 18 ítems per sobre del 90% de valoracions positives, 3 ítems entre el 75% i el 90% de valoracions positives i tan sols 1 ítem per sota de l'estàndard del 75% de valoracions positives.
- Les explicacions al marxar de l'hospital (97,1%), el tracte personal del personal d'admissions (96,9%), de les infermeres (96,6%) i dels metges (96,4%), la sensació d'estar en bones mans (96,7%) i l'ajuda per controlar o millorar el dolor ((96,4%) són els aspectes que reben les valoracions més positives
- Només el menjar de l'hospital rep menys del 75% de valoracions positives (72,9%).

Aspectes a destacar (II)

- Les mesures de satisfacció global i fidelitat presenten millores en relació als resultats de la darrera consulta realitzada l'any 2009.
- Totes les preguntes de l'enquesta milloren els resultats en comparació amb l'enquesta del 2009 de les que 10 presenten diferències significatives
- El confort i totes les qüestions relacionades amb la informació han millorat els resultats en comparació als obtinguts en les mateixes preguntes l'any 2009.
- Hi ha diferències significatives amb Catalunya entre els valors assolits en alguns territoris i hospitals pel que fa als aspectes de la llista d'espera, el confort, el menjar i el compliment del consentiment informat