

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

Estudi de qualitat de servei i satisfacció amb la línia de servei ATENCIÓ PSIQUIÀTRICA I SALUT MENTAL AMBULATÒRIA D'ADULTS (CSMA) 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 a la salut mental ambulatoria 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 en aquesta edició de 2012 amb un abordatge qualitatiu previ.**

Fitxa tècnica

Nivell de confiança: 95%

Grandària de la mostra: 6113 enquestes

Proporció esperada: 0,8378

Marge d'error: $\pm 0,91$ per al global Catalunya

- **Àmbit:** Catalunya i les regions sanitàries i els tres àmbits de la regió de Barcelona i les 77 UP
- **Univers:** Persones de 18 anys o més que hagin estat ateses en els serveis de CSMA.
- **Mètode de recollida de la informació:** Enquesta telefònica assistida per ordinador (mètode C.A.T.I).
- **Procediment de mostreig:** Es seleccionaran els registres necessaris a partir de les dades del CMBD de Salut Mental Ambulatoria. El període agafat per a l'estudi va ser de gener a desembre del 2011.
- **Treball de camp:** Realitzat per Sanitat Respon del 25 de setembre al 24 d'octubre del 2012.

Qüestionari	Nivell de resultats	Nombre d'unitats mostrals	Nombre mínim d'enquestes per unitat mostral	Nombre d'enquestes realitzades
Atenció Salut Mental Ambulatoria	Catalunya Regió Sanitària UP	77	80	6113

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 SALUT MENTAL AMBULATÒRIA

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)

**24
preguntes**

20 preguntes validades

2 preguntes no validades d'interès

**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 (I)

Anàlisi factorial: estudi realitzat a partir de 6113 casos

Factor	Descripció	Variables incloses	Alfa de Cronbach
F1	INFORMACIÓ I CONFINAÇA	P 16, P17, P7, P12 , P15, P8, P11	0,849
F2	PSIQUATRE	P6, P5, P10, P4, P3	0,837
F3	TAULELL	P20, P21, P19	0,751
F4	ORGANITZACIÓ I CONFORT	P1, P2, P9	0,648
F5	ALTRES PROFESSIONALS	P14, P13	0,777

Variància explicada: 60,737%

Validació del qüestionari (II)

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
P16	,704	,109	,095	,316	,119
P17	,662	,259	,086	,286	,151
P7	,649	,373	,061	-,050	-,007
P12	,649	-,061	,054	,249	,078
P15	,648	,147	,097	,112	,165
P8	,615	,383	,081	-,084	,012
P11	,594	,214	,080	-,042	,029
P6	,280	,758	,135	,205	,104
P5	,328	,756	,102	,245	,077
P10	,225	,716	,187	,147	,144
P4	,299	,659	,079	,337	,082
P3	-,052	,378	,362	,243	,137
P20	,118	,170	,847	,096	,078
P21	,099	,204	,844	,044	,106
P19	,152	-,018	,607	,275	,007
P1	,114	,170	,135	,734	,090
P2	,067	,231	,180	,613	,092
P9	,287	,334	,155	,569	,045
P14	,103	,154	,115	,038	,885
P13	,197	,102	,079	,169	,846

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

a. Rotation converged in 7 iterations.

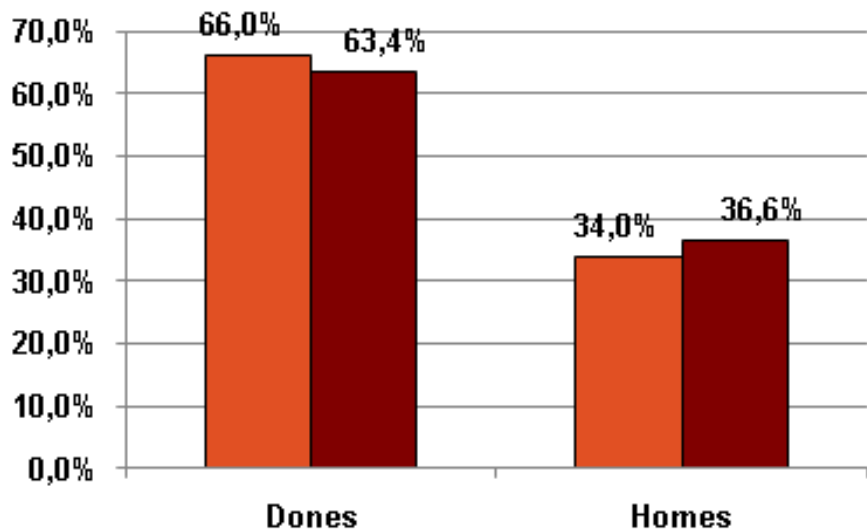
Component	Total Variance Explained								
	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	6,820	34,098	34,098	6,820	34,098	34,098	3,453	17,265	17,265
2	1,810	9,051	43,149	1,810	9,051	43,149	2,970	14,852	32,117
3	1,329	6,645	49,794	1,329	6,645	49,794	2,137	10,686	42,803
4	1,194	5,972	55,766	1,194	5,972	55,766	1,919	9,596	52,399
5	,994	4,971	60,737	,994	4,971	60,737	1,667	8,337	60,737
6	,837	4,186	64,923						
7	,768	3,842	68,765						
8	,762	3,810	72,575						
9	,707	3,534	76,109						
10	,650	3,250	79,359						
11	,606	3,030	82,389						
12	,537	2,684	85,073						
13	,522	2,610	87,683						
14	,461	2,304	89,987						
15	,407	2,033	92,019						
16	,375	1,874	93,893						
17	,347	1,733	95,626						
18	,326	1,630	97,256						
19	,289	1,447	98,703						
20	,259	1,297	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

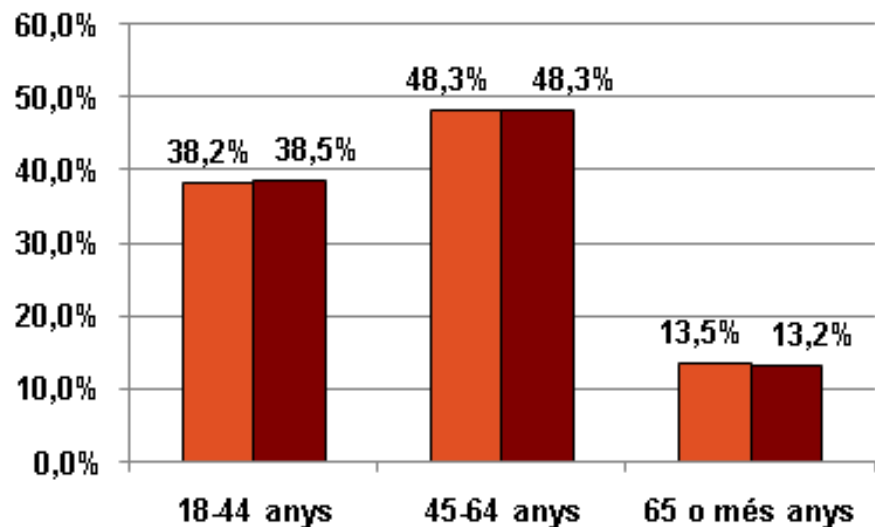
Resultats: Descripció població enquestada (I)

	Nombre d'enquestes
CATALUNYA 2009	5586
CATALUNYA 2012	6113

Sexe



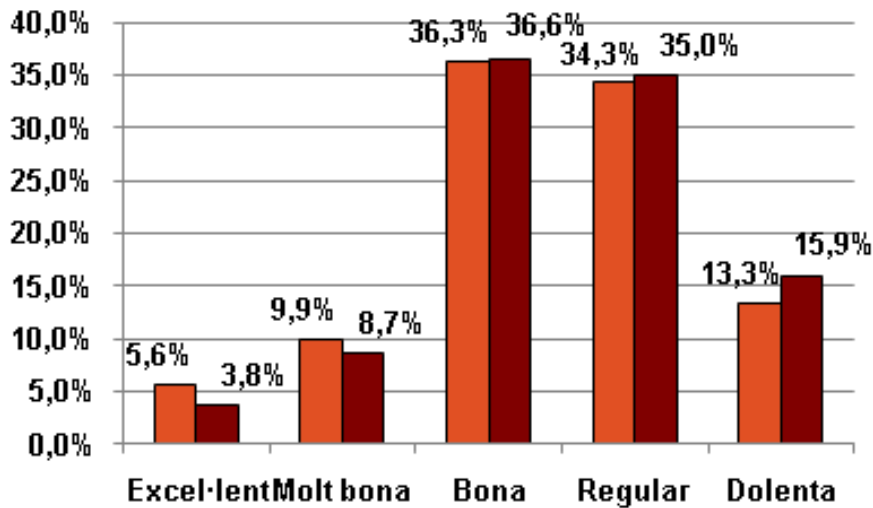
Edat



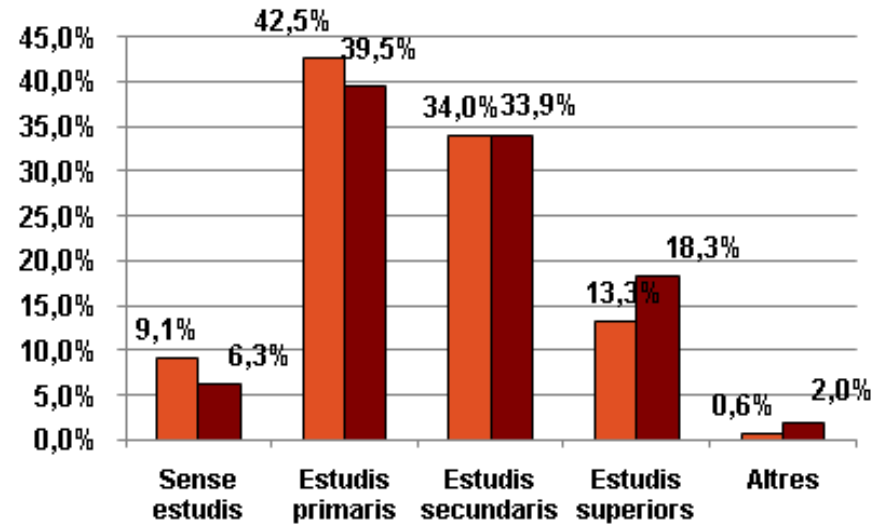
■ 2009 ■ 2012

Resultats: Descripció població enquestada (II)

Salut percebuda

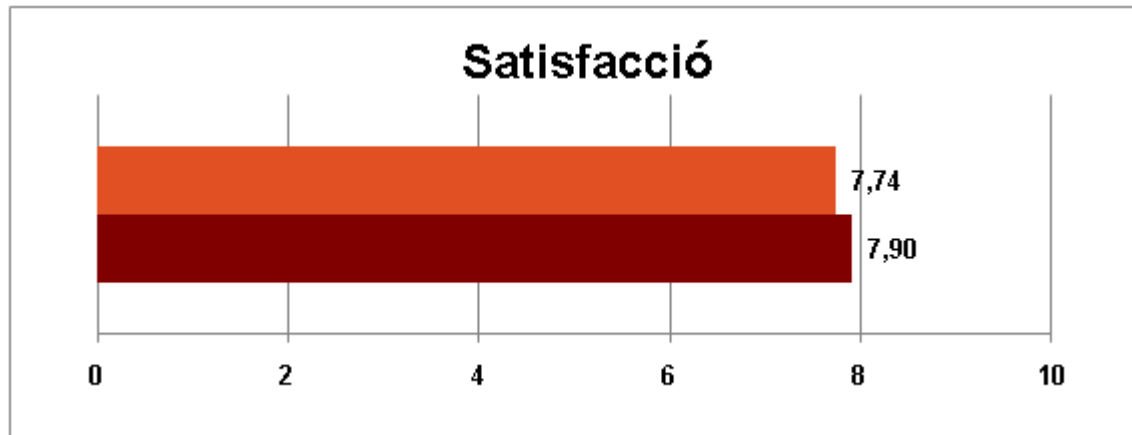


Nivell d'estudis



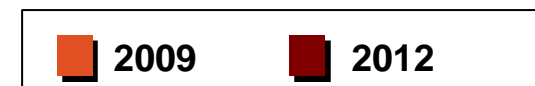
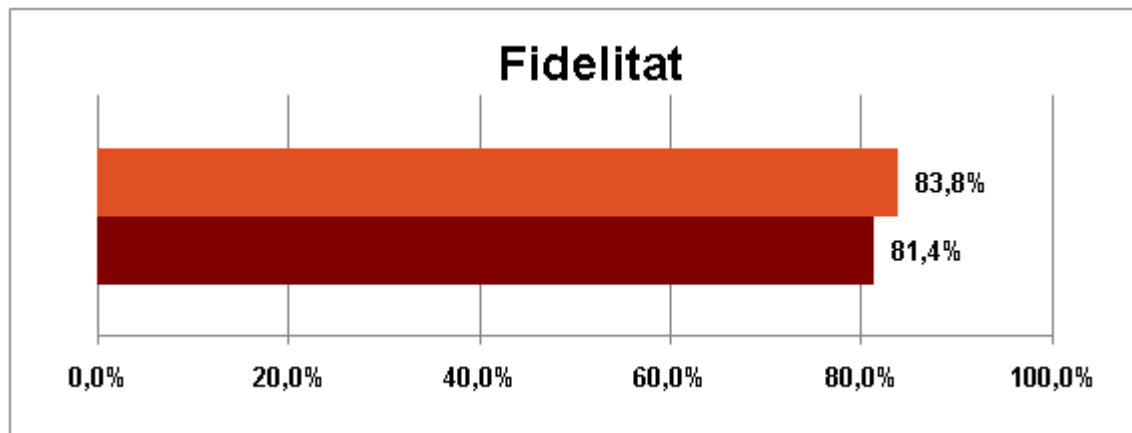
■ 2009 ■ 2012

Resultats: Satisfacció i fidelitat



DS 2009: $\pm 2,00$

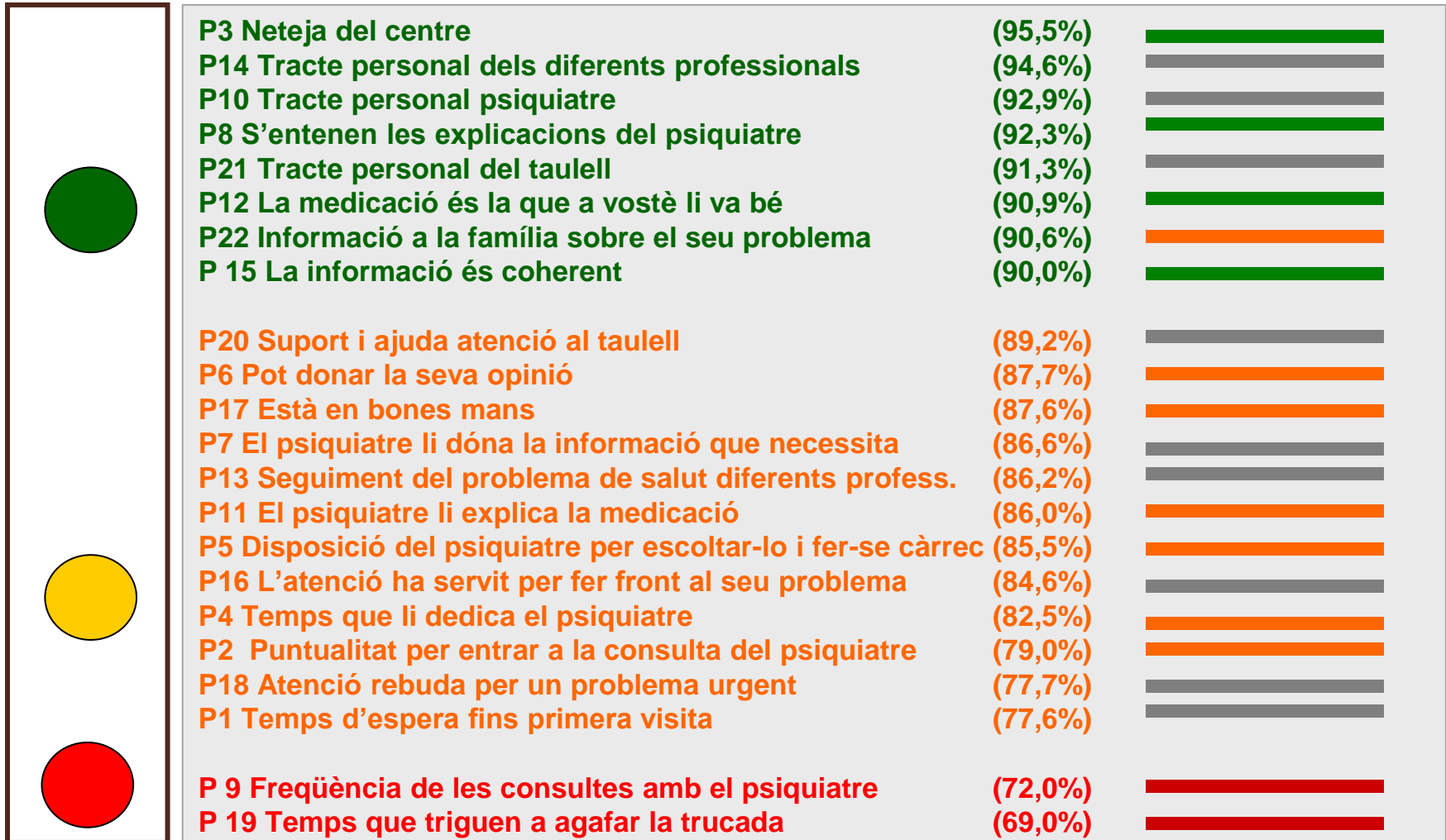
DS 2012: $\pm 1,94$



Resultats: Globals Catalunya

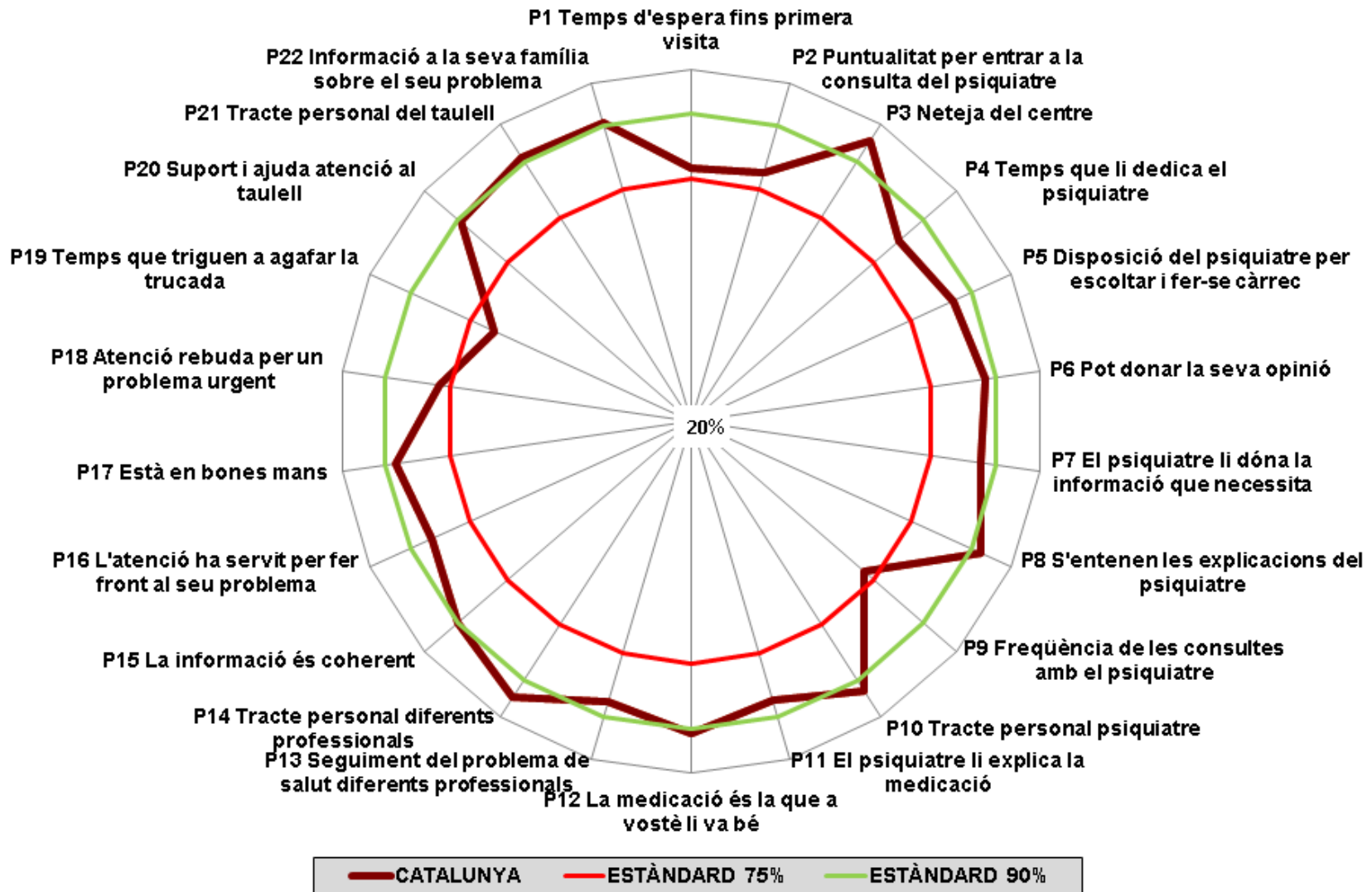
Resultats 2012

Resultats 2009



* Els requadres 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 81,4% dels enquestats tornarien al mateix Centre de Salut Mental, dada que ha disminuït respecte el valor de 2009
- Hi ha 12 ítems que han millorat i 3 ítems que han empitjorat, respecte l'enquesta del 2009. Cal tenir en compte que hi ha 9 ítems que no són comparables.
- Respecte l'indicador positiu, trobem 8 ítems estan per sobre del 90% de valoracions positives, 12 entre 90% i 75% i 2 més per sota del 75%.

Aspectes a destacar (II)

- La neteja del centre és l'aspecte millor valorat amb un 95,5% de respostes positives, seguida del tracte personal dels diferents professionals (94,6%) el tracte personal del psiquiatre (92,9%), la comprensió de les explicacions del psiquiatre (92,3%) i el tracte del personal del taulell (91,3%). A continuació, la percepció que la medicació que pren l'usuari és la que li va bé (90,9%) i finalment la informació proporcionada a la família (90,6%) i la coherència de la informació rebuda (90,0%).
- Els dos 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 centres pel que fa a aspectes de freqüència de consultes i de temps que triguen agafar la trucada.