

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

RESULTATS GLOBALS 2009

**ATENCIÓ PRIMÀRIA
Desembre 2009**

Divisió d'Atenció al Ciutadà - CatSalut
Unitat de Qualitat

amb l'assessorament tècnic d'un equip de recerca dirigit pel

Dr. Carles Murillo

CRES – UPF

Treball de camp desenvolupat per

Sanitat Respon

Índex

1. Introducció.....	2
2. Presentació.....	4
2.1 Justificació	4
2.2 Objectius.....	4
2.1.1. Objectius generals	5
2.1.2. Objectius específics	5
3. Metodologia	5
3.1 Anàlisi dels resultats	8
4. Resultats	10
5. Síntesi i conclusions.....	36
6. Bibliografia	40

1. Introducció

El Servei Català de la Salut (CatSalut) ha endegat un nou estudi adreçat a conèixer l'opinió que els assegurats manifesten de les seves experiències amb els diferents proveïdors del serveis de salut a Catalunya. Aquest estudi s'emmarca en el programa d'actuacions que, des del 2003, pretén obtenir informació dels usuaris del serveis de salut i que permeten l'estimació del grau de satisfacció dels assegurats que han estat atesos als centres i serveis de la xarxa d'utilització pública i, en segon lloc, possibiliten l'obtenció d'un conjunt d'indicadors que el CatSalut trasllada als responsables dels centres i serveis per a monitoritzar el seu funcionament amb una intenció d'acompanyar el procés de millora constant.

L'estudi tracta, en aquesta oportunitat, de **la satisfacció global dels assegurats que han fet servir la línia de servei d'atenció primària (AP)**. La satisfacció del servei rebut s'analitza seguint el mateix instrument que s'ha fet servir en anteriors estudis, és a dir, en el 2003 i 2006, amb petites modificacions tècniques.

Des del punt de vista dels àmbits analitzats, es té en 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 sanitària.

La recollida de dades corresponents a les opinions dels enquestats, fa referència a les experiències viscudes pels usuaris dels centres d'atenció primària l'any 2009, conservant, com s'avançava, la major part dels aspectes metodològics dels treballs que s'han dut a terme els anys 2003 i 2006¹. Més endavant, s'esmenten els canvis i modificacions incorporats en la recerca actual en relació amb la realitzada fa tres anys.

Aquest document consta de sis seccions, inclosa la present introducció. En la segona secció es descriuen els elements justificatius de la recerca, així com els objectius de l'estudi. En la secció tres es presenta la descripció completa del disseny i planificació de l'estudi que s'ha seguit per a obtenir les dades de l'enquesta. En la secció quatre es

¹ CatSalut, 2003 "Pla d'Enquestes de Satisfacció d'Assegurats del CatSalut". Disponible a: http://www10.gencat.net/catsalut/cat/experiencies_enquesta.htm.

presenten de forma resumida els resultats generals de l'enquesta de satisfacció tant pel que fa referència al resultat global de Catalunya com per a cada una de les set regions sanitàries. En la secció cinc es presenten els resultats d'un estudi complementari relatiu a la mesura de la importància d'alguns dels elements que constitueixen el concepte agregat de la satisfacció dels assegurats amb els serveis rebuts. Finalment, la sisena i darrera secció recull les principals conclusions de l'estudi.

En els annexos es troben algunes informacions útils per a la millor comprensió dels resultats del treball: els qüestionaris emprats per la recollida de dades, així com els resultats per a totes i cadascuna de les unitats proveïdores, segons la regió sanitària de pertinença.

2. Presentació

2.1 Justificació

El Servei Català de la Salut, com a asseguradora pública sanitària de la població catalana, ha dissenyat instruments de mesura per tal d'avaluar la percepció dels ciutadans com a subjectes receptors dels serveis proporcionats pels proveïdors contractats pel CatSalut. Aquesta estratègia metodològica està al servei d'un objectiu bàsic pel CatSalut que no és altre que la voluntat d'aproximar de la millor forma possible el coneixement del grau de satisfacció dels seus assegurats. L'objectiu de l'estudi respon a un dels objectius estratègics del CatSalut i, en particular, del que es refereix a la "Millora de la qualitat percebuda dels ciutadans en l'àmbit de la salut". Aquesta mesura de resultat, factor rellevant en tots els models de qualitat reconeguts en l'àmbit sanitari, constitueix un dels criteris que s'utilitzen en l'avaluació de la compra de serveis, una de les principals funcions del CatSalut, alhora que dona suport a la informació per a la presa de decisions en l'àmbit de planificació del Departament de Salut i de les entitats proveïdores públiques.

L'instrument de mesura ha estat validat en totes i cadascuna de les seves utilitzacions per les diferents línies de servei i sempre que s'incorporen als estudis canvis metodològicament importants. A més, es tracta de fer servir el mateix instrument de mesura de la satisfacció per a tots els proveïdors de la línia de servei d'atenció primària, la qual cosa afavoreix la comparació dels resultats actuals per a cada proveïdor amb els del conjunt de Catalunya i per Regió Sanitària, a més de la comparació amb els resultats dels estudis duts a terme l'any 2006.

2.2 Objectius

El treball es planteja com una recerca de la satisfacció dels assegurats del CatSalut amb el servei rebut en els centres d'atenció primària de la xarxa d'utilització pública.

2.1.1 Objectius generals

- Mesurar el grau de satisfacció dels assegurats del CatSalut.
- Realitzar una anàlisi comparativa del grau de satisfacció per al conjunt de Catalunya amb l'obtingut en l'estudi del 2006.

2.1.2 Objectius específics

- Mesurar el grau de satisfacció dels assegurats en la línia de servei d'atenció primària de salut (consulta mèdica i d'infermeria).
- Mesurar el grau de satisfacció dels assegurats per al conjunt de Catalunya, les regions sanitàries i el conjunt d'unitats d'estudi proposades de cada regió sanitària (ABS).
- Comparar el grau de satisfacció dels assegurats de les diferents regions sanitàries amb la totalitat de Catalunya.
- Realitzar una anàlisi comparativa del grau de satisfacció dels assegurats per al conjunt de Catalunya amb l'obtingut el 2006, i per regions.

3. Metodologia

En aquest apartat es descriuen els trets bàsics de la metodologia emprada. Els criteris d'inclusió o d'exclusió de les unitats de la mostra coincideixen amb els que s'han fet servir en l'enquesta realitzada l'any 2006.

- La unitat mostral és l'Àrea Bàsica de Salut (ABS). Per a cadascuna de les 359 unitats mostrals estudiades, s'ha seleccionat, de forma aleatòria, un total de registres que permetin recollir informació d'almenys 80 casos per cada unitat. Considerant les premisses anteriors, el nombre mínim de casos de la línia de servei d'atenció primària és de 28.720 casos. Aquesta informació permet analitzar els resultats per al total de Catalunya, per regió sanitària i també per ABS.

La grandària de la mostra es determina seguint els criteris estadístics habituals amb l'objectiu de garantir una determinada precisió en l'estimació dels paràmetres d'interès, és a dir, la proporció dels assegurats que responen favorablement a les preguntes del qüestionari i la puntuació mitjana de la satisfacció global i per unitat mostral.

Les **exigències i condicions estadístiques** establertes per la determinació de la grandària de la mostra en cadascuna de les accions dutes a terme en les diferents línies de servei es resumeixen de la forma següent:

- **Nivell de confiança:** s'utilitza un nivell de confiança de 95%.
- **Proporció esperada:** s'assumeix una proporció poblacional de 0,88. Aquesta dada es va obtenir a partir dels resultats de l'enquesta del 2003 i del 2006.
- **Error:** es tracta de l'error màxim en l'estimació per a afrontar una comparació amb una proporció fixada. S'ha pres com a referència un error màxim de ± 7 punts percentuals.

Taula 1. Nombre d'enquestes

Qüestionari	Nivell de resultats	Nombre d'unitats mostrals	Nombre mínim d'enquestes per unitat mostral	Nombre total d'enquestes vàlides realitzades
Atenció primària	<ul style="list-style-type: none"> • Catalunya • Regió sanitària • Unitat proveïdora 	359	80	29.720

L'equip tècnic de la Divisió d'Atenció al Ciutadà del CatSalut ha generat les bases de dades necessàries per a la posterior selecció mostral de casos amb la informació exigible per poder fer les enquestes telefòniques. **La selecció s'ha de fet de forma aleatòria per garantir la representativitat de la mostra finalment obtinguda.** L'existència d'un marc nominal, és a dir d'un conjunt de registres amb les dades identificatives de la població considerada en cada línia de servei, **aconsella la selecció aleatòria de les unitats de la mostra. Aquesta opció és la recomanada per assolir de manera senzilla i immediata una mostra probabilística que sigui representativa de la població.**

S'ha pres com a referència el conjunt d'assegurats, de 15 anys o més d'edat, que apareixen en el Registre Central d'Assegurats (RCA) en el mes de març del 2009 com a usuaris de les ABS, (operatives mes d'1 any a l'inici de l'estudi) i que han estat atesos els darrers 12 mesos com a mínim una vegada, en la consulta mèdica i d'infermeria. **L'enquesta es va realitzar des del 19 de maig al 31 de juliol de 2009.**

A més, s'ha realitzat una enquesta complementària a un grup de 520 assegurats per a estimar la importància relativa d'una selecció d'aspectes lligats amb la satisfacció global. La tria de la submostra s'ha fet de manera aleatòria entre el conjunt d'assegurats que han contestat el qüestionari global.

El qüestionari emprat és coincident amb l'utilitzat el 2003 i el 2006. L'instrument de mesura de la satisfacció ja va ser validat amb les dades de l'enquesta del 2003.

També s'han proporcionat les dades d'identificació dels centres i s'ha creat un equip d'avaluadors, integrat per representants del CatSalut, amb la supervisió de l'equip de recerca del CRES-UPF, que han fet el seguiment del bon desenvolupament de les enquestes.

3.1 Anàlisi dels resultats

Seguint el esquema de presentació dels resultats de l'estudi del 2006, aquest informe té diferents nivells de presentació amb la finalitat de donar resposta als objectius plantejats tant de manera agregada com per línia de servei i unitat proveïdora. L'ordre en el que es presenten els resultats és el següent:

- Descripció de les característiques sociodemogràfiques dels entrevistats
- Anàlisi dels resultats globals de l'enquesta pel conjunt de Catalunya
- Anàlisi dels resultats generals per regió sanitària i per unitat proveïdora
- Anàlisi comparativa de l'enquesta del 2009 amb la del 2006.

El primer nivell d'anàlisi de les dades és una **anàlisi descriptiva de les característiques dels assegurats** que han donat resposta als qüestionaris, és a dir, de la mostra efectiva. S'ha calculat la proporció de persones a la mostra, **segons sexe i edat**, i s'han comparat amb la corresponent a la població objecte de l'estudi. El mateix s'ha fet amb la distribució de la mostra resultant pel que fa al **nivell d'estudis i a l'estat de salut percebuda** dels enquestats.

La mesura de **la satisfacció global dels assegurats i la intenció de tornar s'ha creuat** amb les dades disponibles de les característiques dels enquestats, és a dir, **amb edat, sexe i nivell d'estudis i salut percebuda**. En la presentació apareixen tant sols els resultats descriptius més importants.

Pel que fa referència a les respostes a la pregunta **P101 (Satisfacció global)**, relativa a la satisfacció global, aquestes s'han agrupat en tres categories. Cal recordar que la pregunta es formula de tal manera que permet respostes en una escala valorada de 0 a 10 punts. La categorització de les respostes transforma aquestes en valors en tres grups. El grup anomenat de satisfacció "**elevada**" conté les respostes amb valors iguals a 8, 9 i 10, el grup que anomenem "**regular**" agrupa els enquestats que han donat un valor igual a 5, 6 ó 7, mentre que el grup de "**baixa**" satisfacció està format pels enquestats que han donat un valor igual a 0, 1, 2, 3 ó 4.

Les respostes a la pregunta **P102 (Intenció de tornar al centre)** ja apareixen directament agrupades en els tres tipus de resposta possible: **Sí, No i No n'estic segur**.

Les respostes a les preguntes P101 i P102 s'han creuat amb les diferents categories de valors de **les variables de classificació socio-demogràfica** dels enquestats, és a dir amb edat, sexe i nivell d'estudis i també segons **l'estat de salut percebuda**.

A continuació s'ha realitzat **una anàlisi descriptiva univariant que mostra la distribució de resultats generals per a Catalunya per cada ítem o pregunta** a partir de la seva formulació original que, recordem, utilitza una escala categòrica ordinal.

D'altra banda, **es presenten gràficament les freqüències de cada una de les respostes a tots els ítems** de l'enquesta. a més de la xifra total de respostes (i no respostes) obtingudes .

Un altre forma de presentar els resultats consisteix en la identificació del **percentatge de respostes positives** (*perfecte, molt bé, bé, en alguns casos, i sempre, gairebé i sovint, en d'altres*) que es posa **es compara amb els llindars del 75% i al 90%** que, sovint, es prenen com a referència per a indicar, respectivament, els llindars de millora manifesta i d'excel·lència. Els llindars esmentats s'han treballat independent del redactat de la pregunta, és a dir, amb independència de la composició gramatical del seu enunciat².

Així mateix, el qüestionari inclou dues preguntes que tracten de resumir l'opinió dels assegurats en relació amb el servei rebut i que orienten cap a futures conductes, una de forma implícita i l'altra de manera clara i explícita, envers el sistema de salut i els seus proveïdors.

² Algunes preguntes en el qüestionari original es formulen de tal manera que el significat de la resposta a un nivell de satisfacció elevat està en la part contrària de l'escala de valors de les possibles respostes. Aquest és el cas, per exemple, de la pregunta 21 del qüestionari d'AP: "...li donaven informació contradictòria" que ha estat canviada per "... no li donaven informació contradictòria".

Aquestes dues preguntes es refereixen, respectivament, a:

- **Satisfacció general**
- **Intenció de tornar al centre**

Aquests dos **aspectes generals de satisfacció** s'estudien tant pel conjunt de Catalunya com per a cada regió sanitària i en comparació amb els resultats de l'enquesta del 2006.

A continuació s'han calculat les estimacions corresponents als ítems del qüestionari que es presenten en forma gràfica i numèrica i, també, comparativament amb els resultats del 2006.

S'inclou, a més, un esment als resultats de l'explotació de les dades de la submostra relativa a la importància dels aspectes considerats en el qüestionari.

4. Resultats

En aquesta secció es presenten els resultats obtinguts de l'enquesta als usuaris d'atenció primària. Com s'anticipava en l'apartat metodològic, el primer apartat inclou una descripció de les característiques sociodemogràfiques dels entrevistats. En el segon i tercer apartats s'analitzen els resultats generals de l'enquesta agrupant la informació en els denominats índexs, entesos com a dimensions de la qualitat percebuda. Finalment, en el quart apartat es realitza la comparació dels índexs generals de satisfacció de l'enquesta 2009 amb els de l'enquesta 2006.

Els càlculs s'han fet sempre amb totes les dades disponibles i amb la màxima precisió aritmètica. Això no contradiu que en algunes presentacions les sumes de les freqüències relatives no sempre sumin 100 com a conseqüència dels arrodoniments en les xifres parcials. El mateix succeeix en la presentació d'algunes xifres de la comparació dels resultats de l'estudi del 2006 amb el del 2003 i el càlcul i presentació de les diferències.

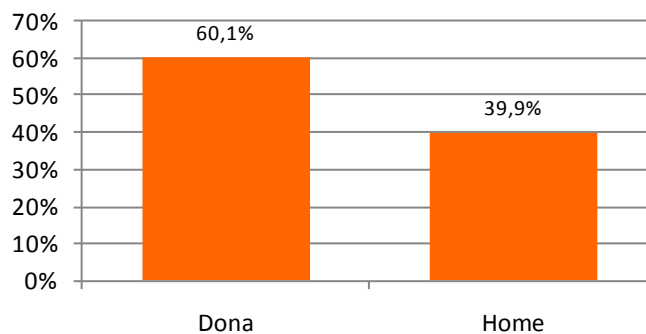
4.1 Línia de servei d'atenció primària

1.1.1. Descripció de la mostra

La mostra representativa dels assegurats en la línia de servei d'atenció primària està formada per **29.720 individus agrupats en 359 centres**.

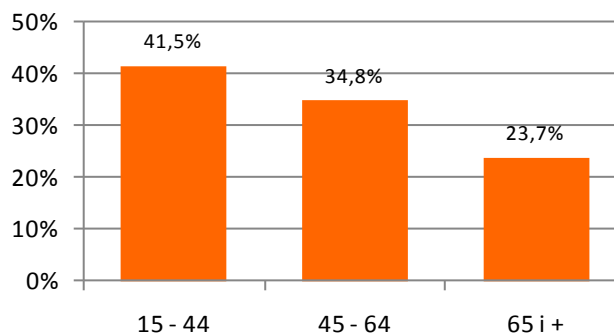
S'observa que la composició d'aquesta mostra és d'un **60,1% de dones** i un **39,9% d'homes**. Cal assenyalar, que en la mostra obtinguda l'any 2006, les dones i homes van representar el 60,7% i 39,3%, respectivament. És a dir, el 2009 el percentatge és gairebé idèntic entre ambdues mostres.

Figura 1. Distribució segons sexe (n=29.720)



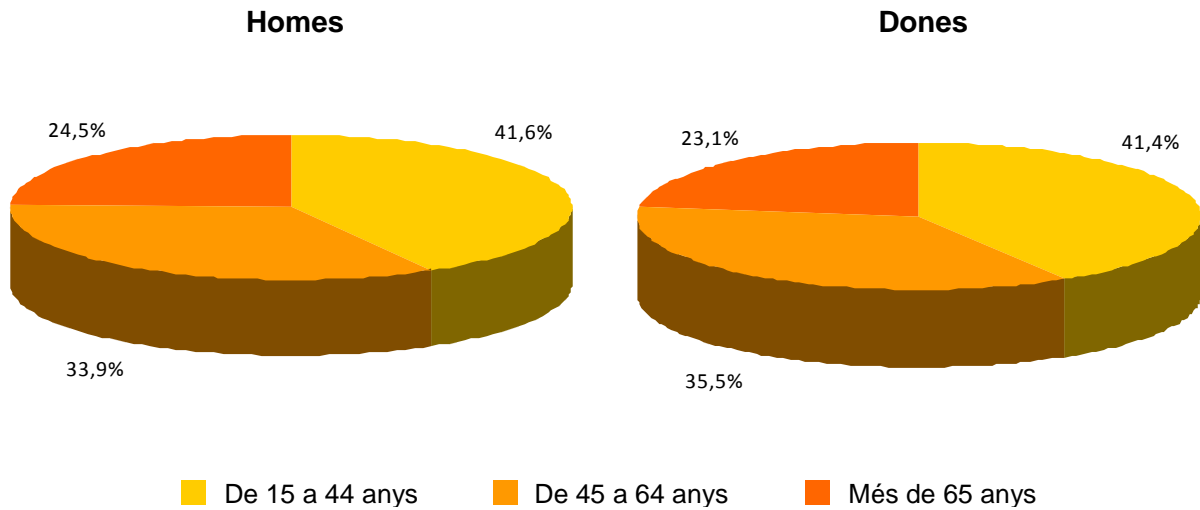
Segons l'edat, la mostra està composta per un **41,5% de persones entre 15 i 44 anys** (38,1 al 2006); **34,8% entre 45 i 64 anys** (33,3 al 2006); i **23,7% per majors de 65 anys** (28,5 al 2006).

Figura 2. Distribució segons grup d'edat (n=29.720)



La distribució d'edats és molt semblant entre els homes i les dones de la mostra d'usuaris en l'enquesta del 2009.

Figura 3. Composició de la mostra segons sexe i edat en % sobre el total de persones del mateix sexe en la mostra



Si comparem els resultats amb els de l'enquesta del 2006 trobem que es mantenen les distribucions dels enquestats pel que fa al seu sexe, mentre que la mostra del 2009 tenen major presència el grup dels més joves i menys els de 65 i més anys d'edat.

Figura 4. Distribució segons sexe (n=29.720)

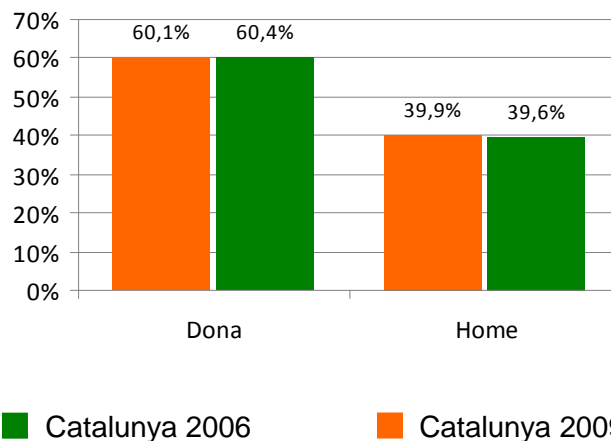
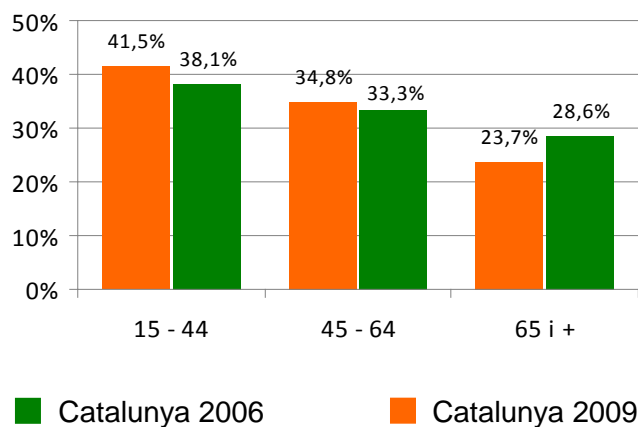


Figura 5. Distribució segons grup d'edat (n=29.720)



Pel que fa al nivell d'estudis, s'observa que el 43,2% dels enquestats no té estudis o té tan sols estudis primaris; el 31,7% té estudis de secundària i el 23,2% té estudis superiors.

Figura 6. Composició de la mostra segons nivell d'estudis en % sobre el total de respostes de la mostra

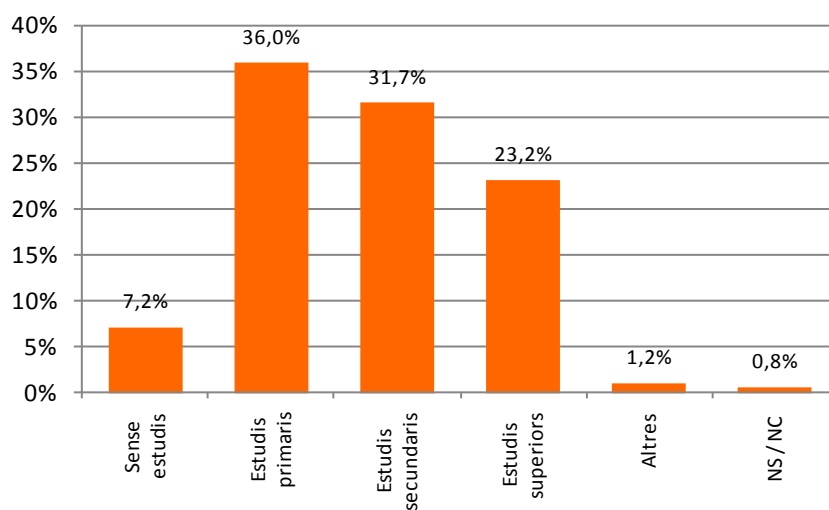
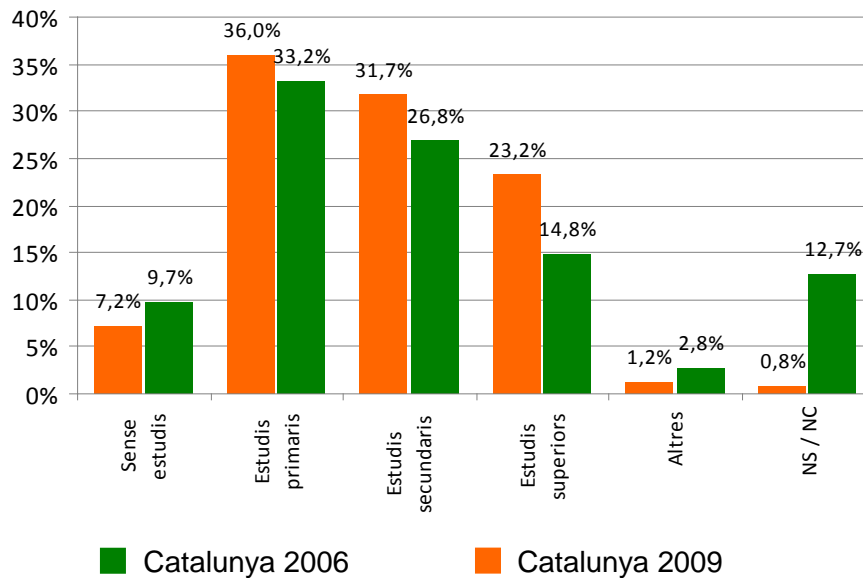


Figura 7. Composició de la mostra segons nivell d'estudis en % sobre el total de respostes de la mostra (n=29.720)



En referència a la salut percebuda, s'observa que el 77,1% manifesta tenir bona salut, molt bona o excel·lent; el 16,9% manifesta tenir una salut regular i el 5,6%, dolenta. En relació a les dades de la mostra del 2006 trobem petites diferències que s'han d'analitzar en funció de la major taxa de no respostes en l'enquesta del 2006.

Figura 8. Composició de la mostra en relació a la salut percebuda en % sobre el total de respostes de la mostra

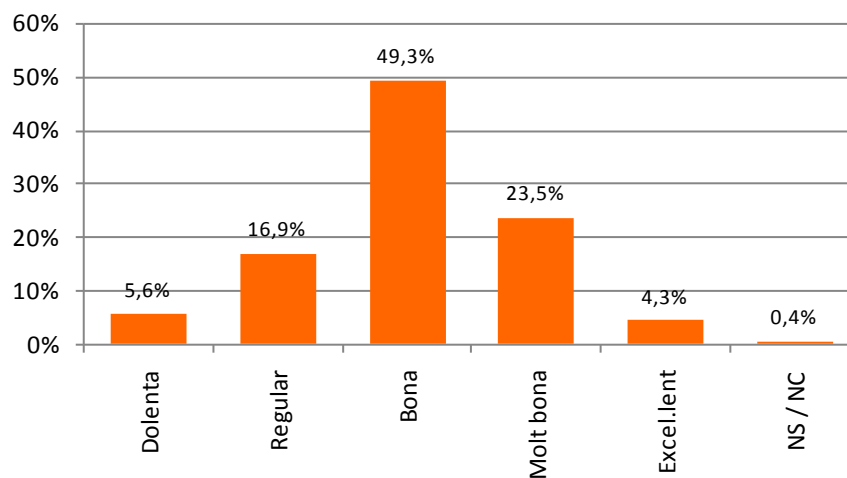
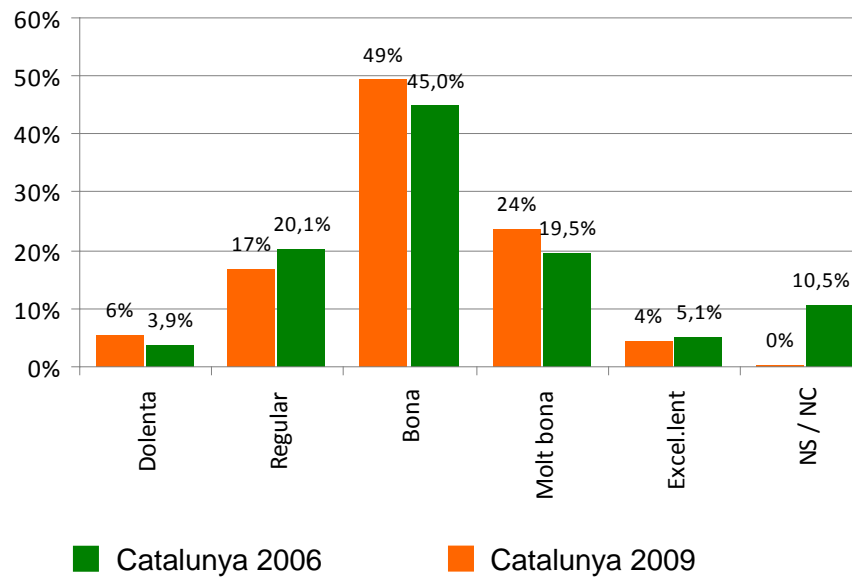


Figura 9. Composició de la mostra en relació a la salut percebuda en % sobre el total de respostes de la mostra (n=29.720)



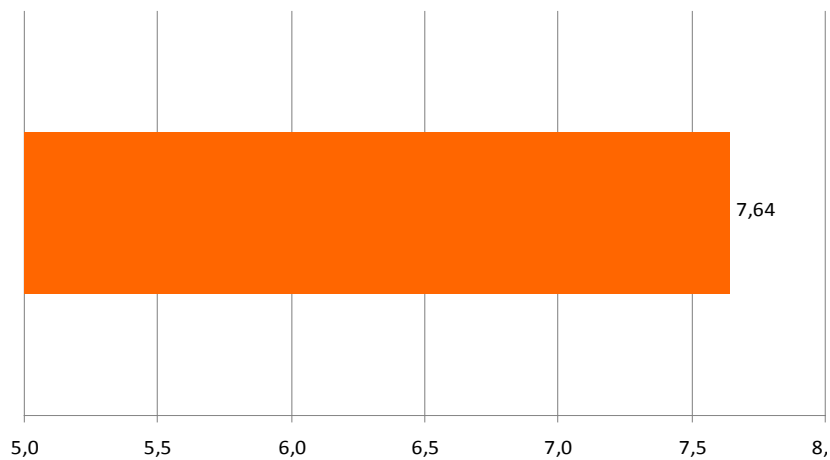
1.1.2. Anàlisi dels resultats globals de Catalunya

Satisfacció i característiques sociodemogràfiques

Dues preguntes del qüestionari recullen la satisfacció dels usuaris. La pregunta **P101** es refereix a una valoració global de la satisfacció (**Satisfacció global**), mentre que la pregunta **P102** demana als enquestats una opinió al voltant de la intenció de tornar al mateix centre (**Intenció de tornar al centre**).

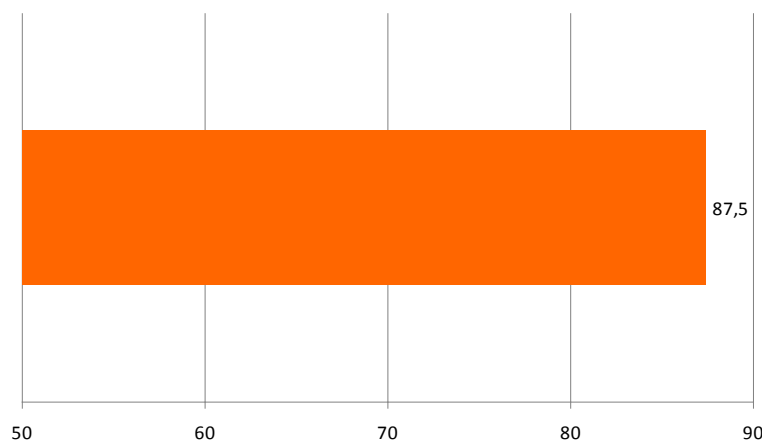
Els resultats, pel conjunt de Catalunya, mostren com la puntuació global a la pregunta relativa a la satisfacció global és igual a 7,64, en una escala de 0 a 10 punts.

Figura 10. Grau de satisfacció global
(n=29.607)



El 87,5% dels enquestats manifesten que, donat el cas, tornarien a visitar-se en el mateix centre.

Figura 11. Tornaria a utilitzar aquest servei
(n=29.607)



Tot seguit es presenten els resultats del creuament de la distribució de les respostes a la pregunta **P101 (Satisfacció global)** amb l'edat, sexe, nivell d'estudis i salut percebuda dels enquestats i després es fa el mateix amb la distribució de les respostes a la pregunta **P102 (Intenció de tornar al centre)**.

La distribució de les respostes sobre la satisfacció global mostra que el **59,0%** dels enquestats **puntua la seva percepció global amb el servei rebut en l'atenció primària en la banda més alta de l'escala (8, 9 i 10)**. Només el 3,3% dona puntuacions per sota del punt central de l'escala, és a dir puntua la satisfacció global amb una nota de 0 a 4.

S'observen molt poques diferències entre la satisfacció en funció dels diferents grups d'edat.

En analitzar la distribució de **la valoració sobre la satisfacció global segons sexe**, trobem que homes i dones tenen nivells semblants de satisfacció.

La distribució per nivell d'estudis mostra que els enquestats amb nivells **d'estudis primaris i els que manifesten que no tenen estudis són els grups més satisfets** amb l'atenció rebuda en els centres d'atenció primària.

No hi ha diferències entre l'estat de salut i la satisfacció amb el servei rebut en els centres d'atenció primària.

Tampoc no hi ha diferències entre l'edat i la voluntat de tornar en el mateix centre. El 88,1% dels enquestats de 65 i més anys d'edat manifesten afirmativament que pensen tornar al mateix centre d'atenció primària. Vuit dècimes per sota (87,3%) hi trobem la voluntat de tornar al centre entre les persones de 15 a 44 anys i els de 45 a 64 anys.

Homes i dones tenen la mateixa voluntat de tornar al centre (87,4 i 87,5% respectivament), mentre que la distribució segons nivell d'estudis mostra que també els assegurats amb menys estudis són els que manifesten major propensió a tornar al mateix centre d'atenció primària.

Finalment, les persones que declaren pitjor estat de salut estan lleugerament més disposades a tornar al mateix centre: el 88,2% dels que diuen que la seva salut és dolenta manifesten que tornarien al mateix centre, mentre que aquesta proporció és del 86,0% entre el que tenen salut excel·lent.

4.1.3. Anàlisi de les respostes al ítems del qüestionari.

Resultats globals per categories de respostes

El qüestionari conté 24 preguntes relatives a les diferents dimensions de la satisfacció. L'estructura i redactat de les preguntes coincideix amb el qüestionari emprat en les edicions de les enquestes del 2003 i del 2006. A més, hi ha les dues preguntes relatives a la satisfacció global i les corresponents a les característiques socio-demogràfiques i d'estat de salut dels enquestats.

Algunes preguntes són de tipus filtre. No tots els enquestats responen a totes les preguntes del qüestionari. Es conserva el registre d'un individu sempre que el nombre de respostes no vàlides sigui inferior al 5% del total de respostes possibles. Per aquesta raó, el nombre de respostes al conjunt de preguntes de l'enquesta no és sempre exactament el mateix.

La taula que es presenta a continuació conté els resultats de l'explotació del fitxer de dades. La primera columna conté una forma abreujada de l'enunciat de l'ítem, així com el nombre total de respostes i un esment al nombre de respostes del tipus "No sé" i "No contesta". Tot seguit apareix el rètol de les possibles respostes i la freqüència relativa de respostes corresponents a cada resposta. Finalment, a la dreta de la taula, trobem una figura en la que es representen les freqüències de cada resposta, la qual cosa permet l'avaluació de la forma de la distribució de les respostes d'una manera senzilla i clara.

Taula 1. Satisfacció dels usuaris del servei d'atenció primària a Catalunya

Enunciat	Categories	Resultat	Distribució de les respostes ^a
P1 Temps quan truca per telèfon? N=22042 NS/NC=7661	Perfecte	7,3	
	Molt bé	11,0	
	Bé	44,9	
	Regular	24,8	
	Malament	12,0	
P2 Facilitat pel dia de visita? N=29561 NS/NC=142	Perfecta	9,4	
	Molt bé	14,4	
	Bé	42,7	
	Regular	22,3	
	Malament	11,1	
P3 Puntualitat per entrar a consulta? N=29620 NS/NC=83	Perfecta	5,1	
	Molt bé	9,0	
	Bé	39,0	
	Regular	31,5	
	Malament	15,3	
P4 El soroll habitual? N=29633 NS/NC=70	Gens	15,5	
	Poc	23,0	
	Normal	48,8	
	Força	9,2	
	Molt	3,6	
P5 Neteja del CAP? N=29624 NS/NC=79	Perfecta	17,4	
	Molt bé	27,9	
	Bé	50,5	
	Regular	3,7	
	Malament	0,4	
P6 Els tràmits són fàcils? N=26349 NS/NC=3354	Sempre	48,3	
	Gairebé sempre	16,5	
	Sovint	14,2	
	Poques vegades	13,5	
	Mai	7,5	
P7 Temps que li dedica el metge? N=29618 NS/NC=85	Perfecte	23,2	
	Molt bé	24,6	
	Bé	40,4	
	Regular	9,2	
	Malament	2,6	
P8 El metge dóna informació? N=29521 NS/NC=182	Sempre	70,8	
	Gairebé sempre	11,6	
	Sovint	8,7	
	Poques vegades	7,0	
	Mai	1,9	

P9 S'entenen les explicacions? N=29588 NS/NC=115	Perfectament	32,2	
	Molt bé	23,1	
	Bé	38,5	
	Regular	5,1	
	Malament	1,1	
P10 Té tota la informació que necessita? N=29508 N=195	Sí, sempre	70,1	
	Sí, de vegades	13,7	
	No	16,2	
P11 Informació d'altres metges? N=24428 N=5275	Sempre	63,8	
	Gairebé sempre	12,6	
	Sovint	7,6	
	Poques vegades	9,0	
	Mai	7,1	
P12 El metge l'escolta i es fa càrrec? N=29546 NS/NC=157	Perfecte	25,6	
	Molt bé	24,6	
	Bé	40,1	
	Regular	8,2	
	Malament	1,6	
P13 Pot donar la seva opinió? N=29418 NS/NC=285	Perfecta	22,4	
	Molt bé	22,2	
	Bé	44,9	
	Regular	8,7	
	Malament	1,8	
P14 Està en bones mans? N=29451 NS/NC=252	Sempre	62,5	
	Gairebé sempre	17,6	
	Sovint	11,5	
	Poques vegades	6,4	
	Mai	2,1	
P15 El metge l'ajuda amb el dolor? N=23865 NS/NC=5838	Sempre	55,9	
	Gairebé sempre	21,5	
	Sovint	12,9	
	Poques vegades	7,2	
	Mai	2,5	

P16 Atenció d'un problema urgent? N=21494 NS/NC=8209	Perfecta	14,4	
	Molt bé	18,0	
	Bé	41,2	
	Regular	18,8	
	Malament	7,6	
P17 L'horari del CAP per urgències? N=23472 NS/NC=6231	Perfecte	9,9	
	Molt bé	11,8	
	Bé	48,9	
	Regular	19,0	
	Malament	10,4	
P18 Tracte personal infermera? N=27205 NS/NC=2498	Perfecte	22,8	
	Molt bé	28,3	
	Bé	42,0	
	Regular	5,9	
	Malament	1,0	
P19 Tracte personal metge? N=29584 NS/NC=119	Perfecte	29,7	
	Molt bé	30,2	
	Bé	34,6	
	Regular	4,3	
	Malament	1,1	
P20 Tracte personal administratiu? N=28990 NS/NC=713	Sempre	49,0	
	Gairebé sempre	21,7	
	Sovint	16,8	
	Poques vegades	10,1	
	Mai	2,4	
P21 No donen informació contradictòria? N=28972 NS/NC=731	Mai	80,1	
	Poques vegades	13,8	
	Sovint	3,4	
	Gairebé sempre	1,3	
	Sempre	1,5	
P22 Puntualitat per entrar a c. infermeria? N=13212 NS/NC=535	Perfecta	16,4	
	Molt bé	20,2	
	Bé	44,0	
	Regular	14,9	
	Malament	4,4	
P23 Freqüència per anar a c. infermeria? N=12139 NS/NC=1608	Perfecta	14,5	
	Molt bé	16,0	
	Bé	60,8	
	Regular	7,5	
	Malament	1,1	

P24 La infermera l'escolta i es fa càrrec? N=12955 NS/NC=792	Perfecta	23,8	
	Molt bé	27,4	
	Bé	42,3	
	Regular	5,5	
	Malament	1,1	
P101 Grau de satisfacció global N=29720 DS=1,62		7,64	
P102 Continuaria venint? N=29607 NS/NC=96	Sí	87,5	
	No n'estic segur	7,5	
	No	5,1	

S'ha calculat també **una construcció que agrupa les valoracions positives de cada ítem** (*perfecte, molt bé i bé*, en alguns casos i *sempre, gairebé i sovint*, en d'altres). Aquesta entitat l'anomenem **indicador positiu**, recollint una forma de presentar els resultats en l'enquesta del 2006 que s'ha mantingut en l'explotació actual amb finalitat de facilitar-ne la seva comparació.

Els ítems més ben valorats són els que corresponen a les preguntes **P5 (Neteja al CAP)** amb el 95,8% de respostes de les categories considerades positives, **P19 (Tracte del personal metge)** amb el 94,6% de respostes positives, **P21 (No donen informació contradictòria)** amb el 93,9%, **P9 (S'entenen les explicacions)** amb el 93,8%, **P24 (La infermera l'escolta i es fa càrrec)** amb el 93,5% i **P18 (Tracte del personal d'infermeria)** amb el 93,2%,

Per la banda baixa, els ítems amb pitjors valoracions són els de les preguntes **P3 (Puntualitat per entrar a la consulta)** amb tant sols el 53,2% de respostes positives, **P1 (Temps quan truca per telèfon)** amb el 63,2%, la **P2 (Facilitat pel dia de la visita)** amb dues de cada tres, és a dir el 66,6%, de respostes positives i, amb una valoració una mica millor però per sota del 75%, les preguntes **P10 (Té tota la informació que necessita)** amb el 70,1%, **P17 (L'horari del CAP d'urgències)** amb el 70,6% i, finalment, la **P16 (Atenció d'un problema urgent)** amb 73,6% de respostes positives.

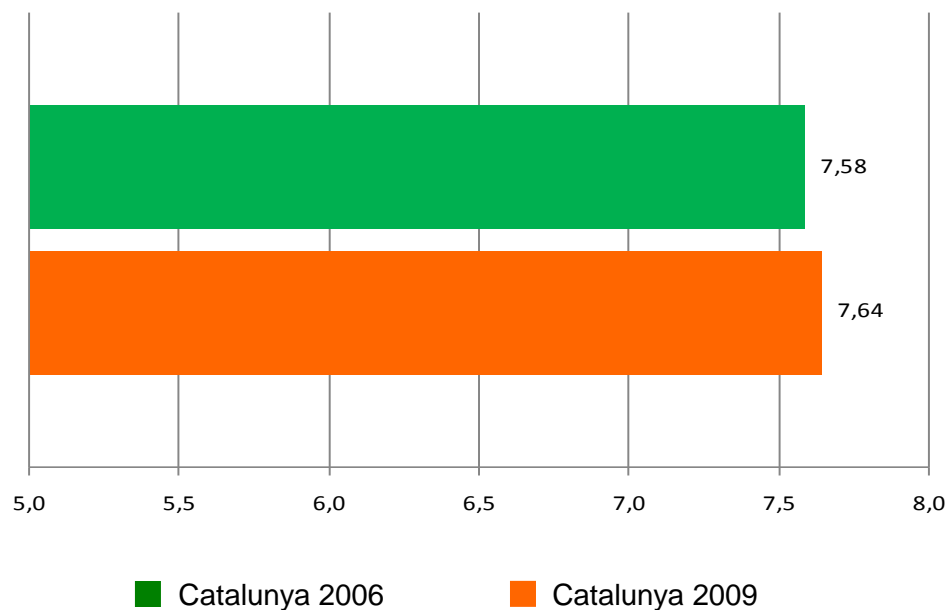
La posició relativa del percentatge de respostes positives apareix resumida en la següent figura en la que es mostren els valors dels indicadors positius de totes les preguntes. Aquesta forma de presentació dels resultats permet la identificació de les preguntes que presenten valors dins d'un rang de variació entre el 75% i 90% de respostes positives, que ens permetrà determinar **les àrees de millora** (per sota de 75%) i **les àrees d'excel·lència** (per sobre de 90%), de manera uniforme i independent del redactat de la pregunta que, com ja s'ha dit abans, en algunes ocasions presenta enunciats que condueixen a situar en la part contrària les respostes que signifiquen un nivell de satisfacció elevat en relació amb la prestació dels serveis.

4.1.4 Anàlisi comparativa de les enquestes 2009 i 2006

1. Anàlisi dels ítems

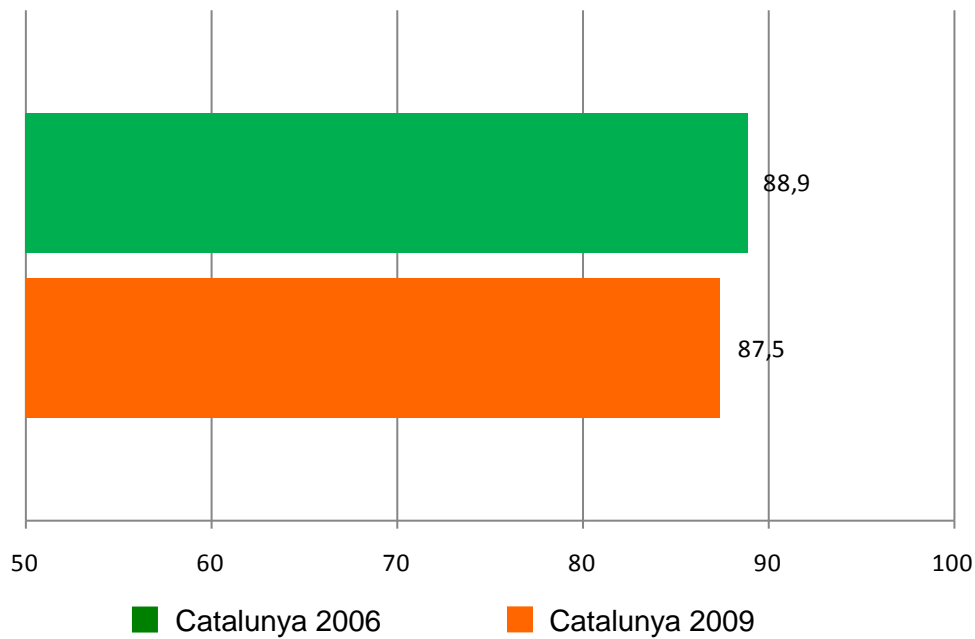
A continuació es presenten de nou els resultats de l'enquesta del 2009 però ara en comparació amb els resultats del 2006. En primer lloc apareixen els resultats de la mitjana de la valoració de la satisfacció global seguit de la proporció d'entrevistats que manifesten que tornarien al mateix centre d'atenció primària. La puntuació mitjana a la pregunta P101 relativa a la valoració de la satisfacció global amb el servei rebut presenta un lleuger augment en relació a la mitjana calculada en el 2006, passant de 7,58 a 7,64 punts en l'escala de 0 a 10 punts.

**Figura 12. Grau de satisfacció global
(n=29.607)**



Pel que fa referència a la intenció de tornar al mateix centre, el 87,5% dels enquestats en el 2009 responen afirmativament. Aquesta proporció resulta lleugerament menor que la obtinguda en el 2006 (88,9%), malgrat que no és pot dir que aquesta disminució sigui estadísticament significativa.

**Figura 13. Tornaria a utilitzar aquest servei
 (n=29.607)**



Resultats globals per categories de respostes

A continuació es presenten **els resultats de les puntuacions que els enquestats han donat a totes les preguntes del qüestionari³**, categories tant pel que es refereix a l'enquesta del 2009 com pels resultats de l'enquesta del 2006. Els resultats s'expressen en termes dels percentatges de respostes en cada categoria, sobre el total de respostes vàlides.

Per a facilitar la comparació es presenten les figures amb la distribució relativa de casos segons tipus de resposta amb la superposició, en forma d'un quadrat de color, del resultat de l'estimació obtinguda en l'enquesta del 2006.

³ És important assenyalar que, per a presentar tots els resultats de manera uniforme, s'ha invertit el sentit de la frase en algunes preguntes que estaven formulades en negatiu en el qüestionari (preguntes 21 i 10).

Taula 2. Resultats globals 2006 Vs 2009
 en % sobre el total de casos vàlids de la mostra

■ Catalunya 2006 ◆ Catalunya 2009

Enunciat	Categories	Resultat	Distribució de les respostes ^a
P1 Temps quan truca per telèfon? N=22042 NS/NC=7661	Perfecte	7,3	
	Molt bé	11,0	
	Bé	44,9	
	Regular	24,8	
	Malament	12,0	
P2 Facilitat pel dia de visita? N=29561 NS/NC=142	Perfecta	9,4	
	Molt bé	14,4	
	Bé	42,7	
	Regular	22,3	
	Malament	11,1	
P3 Puntualitat per entrar a consulta? N=29620 NS/NC=83	Perfecta	5,1	
	Molt bé	9,0	
	Bé	39,0	
	Regular	31,5	
	Malament	15,3	
P4 El soroll habitual? N=29633 NS/NC=70	Gens	15,5	
	Poc	23,0	
	Normal	48,8	
	Força	9,2	
	Molt	3,6	
P5 Neteja del CAP? N=29624 NS/NC=79	Perfecta	17,4	
	Molt bé	27,9	
	Bé	50,5	
	Regular	3,7	
	Malament	0,4	
P6 Els tràmits són fàcils? N=26349 NS/NC=3354	Sempre	48,3	
	Gairebé sempre	16,5	
	Sovint	14,2	
	Poques vegades	13,5	
	Mai	7,5	

P7 Temps que li dedica el metge? N=29618 NS/NC=85	Perfecte	23,2	
	Molt bé	24,6	
	Bé	40,4	
	Regular	9,2	
	Malament	2,6	
P8 El metge dóna informació? N=29521 NS/NC=182	Sempre	70,8	
	Gairebé sempre	11,6	
	Sovint	8,7	
	Poques vegades	7,0	
	Mai	1,9	
P9 S'entenen les explicacions? N=29588 NS/NC=115	Perfectament	32,2	
	Molt bé	23,1	
	Bé	38,5	
	Regular	5,1	
	Malament	1,1	
P10 Té tota la informació que necessita? N=29508 N=195	Sí, sempre	70,1	
	Sí, de vegades	13,7	
	No	16,2	
P11 Informació d'altres metges? N=24428 N=5275	Sempre	63,8	
	Gairebé sempre	12,6	
	Sovint	7,6	
	Poques vegades	9,0	
	Mai	7,1	
P12 El metge l'escolta i es fa càrrec? N=29546 NS/NC=157	Perfecte	25,6	
	Molt bé	24,6	
	Bé	40,1	
	Regular	8,2	
	Malament	1,6	
P13 Pot donar la seva opinió? N=29418 NS/NC=285	Perfecta	22,4	
	Molt bé	22,2	
	Bé	44,9	
	Regular	8,7	
	Malament	1,8	
P14 Està en bones mans? N=29451 NS/NC=252	Sempre	62,5	
	Gairebé sempre	17,6	
	Sovint	11,5	
	Poques vegades	6,4	
	Mai	2,1	

P15 El metge l'ajuda amb el dolor? N=23865 NS/NC=5838	Sempre	55,9	
	Gairebé sempre	21,5	
	Sovint	12,9	
	Poques vegades	7,2	
	Mai	2,5	
P16 Atenció d'un problema urgent? N=21494 NS/NC=8209	Perfecta	14,4	
	Molt bé	18,0	
	Bé	41,2	
	Regular	18,8	
	Malament	7,6	
P17 L'horari del CAP per urgències? N=23472 NS/NC=6231	Perfecte	9,9	
	Molt bé	11,8	
	Bé	48,9	
	Regular	19,0	
	Malament	10,4	
P18 Tracte personal infermera? N=27205 NS/NC=2498	Perfecte	22,8	
	Molt bé	28,3	
	Bé	42,0	
	Regular	5,9	
	Malament	1,0	
P19 Tracte personal metge? N=29584 NS/NC=119	Perfecte	29,7	
	Molt bé	30,2	
	Bé	34,6	
	Regular	4,3	
	Malament	1,1	
P20 Tracte personal administratiu? N=28990 NS/NC=713	Sempre	49,0	
	Gairebé sempre	21,7	
	Sovint	16,8	
	Poques vegades	10,1	
	Mai	2,4	
P21 No donen informació contradictòria? N=28972 NS/NC=731	Sempre	80,1	
	Gairebé sempre	13,8	
	Sovint	3,4	
	Poques vegades	1,3	
	Mai	1,5	
P22 Puntualitat per entrar a c. infermeria? N=13212 /NC=535	Perfecta	16,4	
	Molt bé	20,2	
	Bé	44,0	
	Regular	14,9	
	Malament	4,4	

P23 Freqüència per anar a c. infermeria? N=12139 NS/NC=1608	Perfecta	14,5	
	Molt bé	16,0	
	Bé	60,8	
	Regular	7,5	
	Malament	1,1	
P24 La infermera l'escolta i es fa càrrec? N=12955 NS/NC=792	Perfecta	23,8	
	Molt bé	27,4	
	Bé	42,3	
	Regular	5,5	
	Malament	1,1	
P101 Grau de satisfacció global N=29720 DS=1,62		7,64	
P102 Continuaria venint? N=29607 NS/NC=96	Sí	87,5	
	No n'estic segur	7,5	
	No	5,1	

L'únic ítem que presenta una millora és el que correspon a la pregunta **P21 (No donen informació contradictòria)**. Resulta especialment remarcable l'augment de respostes positives en aquesta pregunta que passa del 80,9% en l'enquesta del 2006 al 93,9% en l'enquesta del 2009.

Les davallades més importants es produeixen en les preguntes **P17 (L'horari del CAP per urgències)** i **P16 (Atenció d'un problema urgent)** que perden gairebé 10 punts percentuals en passar, respectivament, del 80,1% i 80,3% de respostes positives en el 2006 al 70,6% en l'enquesta del 2009.

La pregunta **P3 (Puntualitat per entrar a consulta)** perd poc més de 6 punts percentuals en passar del 59,8% al 53,1% de respostes positives, mentre que la pregunta **P22 (Puntualitat per entrar a la consulta d'infermeria)** passa del 86,0% la 80,6% de respostes positives, la pregunta **P6 (Els tràmits són fàcils)** passa del 83,4 al 79,0% i, finalment, la **P11 (Informació d'altres metges)** queda amb el 84,0% de respostes positives i en l'enquesta del 2006 aquest tipus de resposta suposava el 88,7% del total de respostes.

Si observem la distribució de les respostes trobem que, en general, hi ha petites variacions en relació a l'estimada en l'enquesta del 2006. En efecte, podem senyalar que, per exemple, la pregunta **P2 (Facilitat pel dia de la visita)** i la **P3 (Puntualitat per entrar a la consulta)** intercanvien una part de les respostes del tipus *Molt bé* i *Bé* amb les de la categoria immediatament inferior que, en aquest cas, és la resposta del tipus *Regular*.

La pregunta **P4 (El soroll habitual)** guanya moltes respostes en la categoria central, que en aquest cas és la resposta del tipus *Normal*, que aplega ara el 48,8% de les respostes en front del 40,9% del 2006, i les perd especialment en la categoria *Poc* que passa del 30,1 al 23% de respostes. En aquest mateix sentit, malgrat que en menor mesura, trobem el desplaçament de respostes cap a la categoria *Sovint* prové de la categoria *Gairebé sempre*.

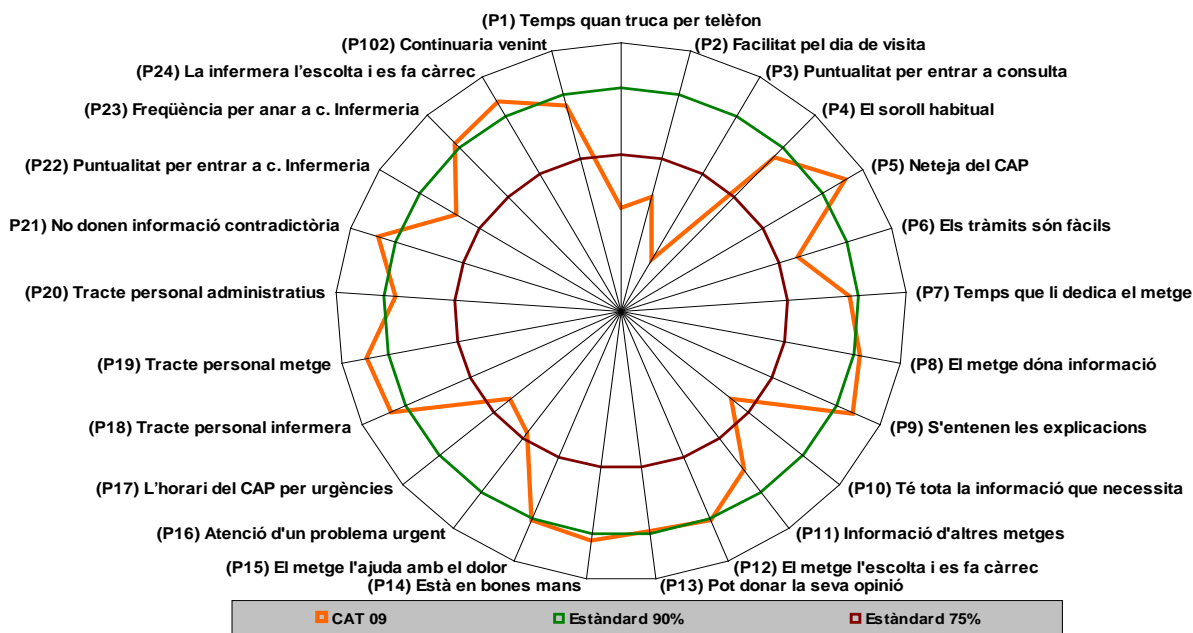
Les preguntes **P9 (S'entenen les explicacions)** i **P12 (El metge l'escolta i es fa càrrec)** també mostren certs desplaçaments de respostes des de la categoria *Molt bé* cap a la respostes del tipus *Bé*. La pregunta **P14 (Està en bones mans)** presenta, en relació a l'enquesta del 2006, menys respostes en la categoria *Sempre* i *Gairebé sempre* i les guanyen les respostes del tipus *Sovint* i *Poques vegades*. La pregunta **P21 (No donen informació contradictòria)** també presenta disminucions en les respostes del tipus *Mai* en benefici de la categoria de tipus *Poques vegades*.

La pregunta **P16 (Atenció d'un problema urgent)** que, recordem era de les que presenta valors de l'indicador positiu més baixos en relació a l'enquesta del 2006, té un desplaçament de les respostes del tipus *Molt bé* i *Bé* cap a la del tipus *Regular*. De manera semblant, les respostes a la pregunta **P17 (L'horari del CAP per urgències)** mostra una forta davallada en la categoria de respostes del tipus *Molt bé*, que passa del 20,1 al 11,8%, una disminució menor en les respostes del tipus *Perfecte*, que passa del 12,8% al 9,9%, i un augment en la categoria *Regular* que passa del 12,1% al 19,0% de respostes. En canvi, les respostes de la categoria intermèdia, és a dir les del tipus *Bé*, es mantenen aproximadament en les mateixos valors.

La pregunta **P7 (Temps que li dedica el metge)**, **P8 (El metge dóna informació)** i **P11 (Informació d'altres metges)** presenten, en canvi, augments importants en les respostes en les categories superiors, *Perfecte* i *Sempre*, i en perden en les dues categories de resposta que venen a continuació, és dir les del tipus *Molt bé* i *Bé* o *Gairebé sempre* i *Sovint*.

La pregunta **P13 (Pot donar la seva opinió)** presenta una situació curiosa en el sentit que les respostes de la categoria *Molt bé* perden gairebé 9 punts percentuals en relació als resultats del 2006 que deriven tant cap a la categoria superior, és a dir la resposta del tipus *Perfecta* i, sobre tot, la del tipus *Bé*, que guanya més de 5 punts percentuals. Una situació semblant és la que apareix en la distribució de les respostes de la pregunta **P19 (Tracte personal del metge)**, **P20 (Tracte personal administratiu)** i **P23 (Freqüència per anar a la consulta d'infermeria)**.

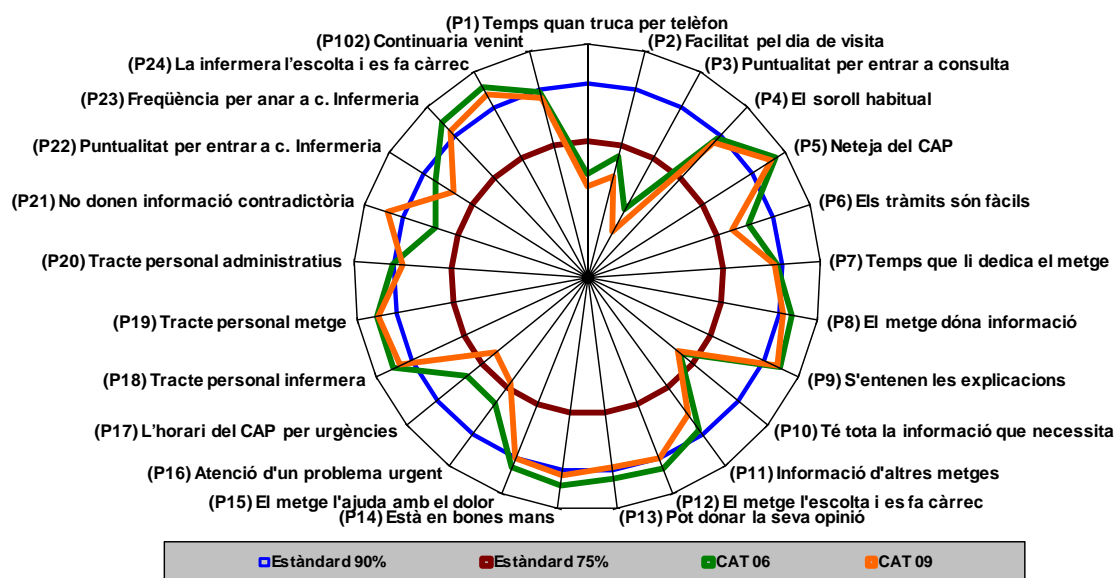
**Figura 14. Indicador positiu de l'any 2009
 en % sobre el total de casos vàlids de la mostra**



Indicador positiu

Un dels elements de continuïtat metodològica entre les enquestes del 2006 i del 2009 és facilitar la comparació dels resultats. A continuació, es mostren els resultats dels indicadors positius corresponents al 2009, comparats amb els resultats obtinguts el 2006 i, en relació també, amb els valors estàndards escollits que, com en anteriors edicions, són el 75 i 90%.

Figura 15. Indicador positiu en % sobre el total de casos vàlids de la mostra



De la figura anterior es desprèn que, per a totes les preguntes de l'enquesta de l'any 2009, amb l'excepció de les preguntes P1, P2, P3, P16 i P17, els resultats es troben per sobre de l'estàndard del 75% (el que suposa el 79,2% del total de preguntes considerades). Cal assenyalar que els percentatges corresponents a les preguntes (1, 2, 3) també es van situar per sota del 75% en l'enquesta del 2006. Les preguntes 16 i 17 no ho han fet, mentre que en el 2006 sí que ho havien aconseguit.

Així mateix, en 11 de les 25 preguntes s'obtenen resultats superiors o iguals a la referència del 90% (és a dir, el 44% de les preguntes contemplades).

Pel que fa a la comparació dels resultats de l'enquesta de l'any 2009 amb els de l'enquesta del 2006, s'observa que, **per a totes les preguntes, el respectiu indicador mostra pitjors resultats el 2009, a excepció de la pregunta 21.**

En quant a la valoració de la **satisfacció global, aquesta és lleugerament superior** (7,64 al 2009 enfront del 7,58 al 2006).

**Taula 3. Diferències en l'indicador positiu
en % sobre el total de casos vàlids de la mostra**

Pregunta	Catalunya 2006	Catalunya 2009	Diferència
P1 Temps quan truca per telèfon?	66,3	63,2	-3,1
P2 Facilitat pel dia de visita?	71,9	66,6	-5,3
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	59,7	53,2	-6,5
P4 El soroll habitual?	88,7	87,3	-1,5
P5 Neteja del CAP?	97,1	95,8	-1,3
P6 Els tràmits són fàcils?	83,4	79,0	-4,4
P7 Temps que li dedica el metge?	88,7	88,1	-0,6
P8 El metge dona informació?	93,3	91,1	-2,3
P9 S'entenen les explicacions?	94,6	93,8	-0,8
P10 Té tota la informació que necessita	70,8	70,1	-0,7
P11 Informació d'altres metges?	88,7	83,9	-4,8
P12 El metge l'escolta i es fa càrrec?	93,0	90,3	-2,7
P13 Pot donar la seva opinió?	92,3	89,5	-2,9
P14 Està en bones mans?	94,1	91,6	-2,5
P15 El metge l'ajuda amb el dolor?	92,6	90,3	-2,4
P16 Atenció d'un problema urgent?	80,2	73,6	-6,6
P17 L'horari del CAP per urgències?	80,0	70,6	-9,4
P18 Tracte personal infermera?	94,9	93,2	-1,8
P19 Tracte personal metge?	94,9	94,6	-0,3
P20 Tracte personal administratiu?	90,0	87,5	-2,5
P21 No donen informació contradictòria?	80,9	93,9	+13,0
P22 Puntualitat per entrar a c. infermeria?	86,0	80,7	-5,4
P23 Freqüència per anar a c. infermeria?	94,4	91,3	-3,0
P24 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	95,5	93,5	-2,1

Un aspecte interessant és el que resulta de la comparació de l'ordre de millor a pitjor puntuació dels ítems analitzats. La taula següent mostra les millors i pitjors avaluacions o, dit d'un altre forma, els aspectes d'excel·lència destacada i les àrees de millora.

Com es pot observar **l'ordre dels ítems millors valorats presenta lleugeres variacions mentre que l'ordre dels ítems que tenen que veure amb les àrees de millora és exactament el mateix ara que en l'enquesta del 2006.**

Taula 4. Rang de les preguntes que constitueixen les àrees d'excel·lència i de millora en atenció primària

(número d'ordre entre els 24 ítems de l'enquesta)

Àrees d'excel·lència Ítems amb major puntuació	Ordre 2006	Ordre 2009	Àrees de millora Ítems sota estàndard 75%	Ordre 2006	Ordre 2009
P5: Neteja del CAP?	1	1	P3: Puntualitat per entrar a consulta ?	24	24
P10: Tracte personal metge?	4	2	P1: Temps quan truca per telèfon?	23	23
P21: No donen informació contradictòria?	19	3	P2: Facilitat pel dia de visita?	21	22
P9: S'entenen les explicacions?	5	4	P10: Té tota la informació que necessita?	22	21
P24: La infermera l'escolta i es fa càrrec?	2	5	P17: L'horari del CAP per urgències?	20	20

5. Síntesi i conclusions

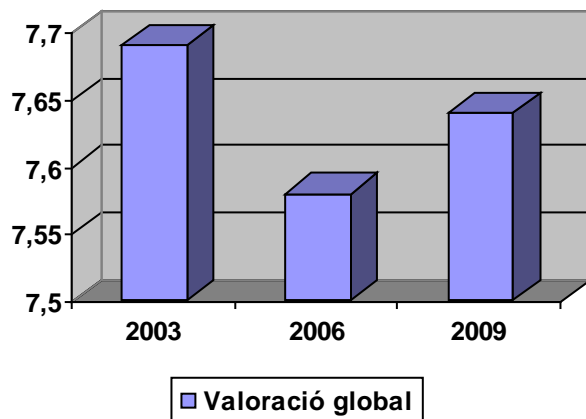
El Pla d'Enquestes als Assegurats del CatSalut (PLAENSA) programa per l'any 2009 una nova enquesta per conèixer el grau de satisfacció dels assegurats que han fet servir els serveis d'atenció primària. La metodologia emprada segueix, amb poques diferències, els patrons marcats en les consultes del 2003 i del 2006, la qual cosa en facilita la comparació dels resultats obtinguts.

Les característiques de la mostra obtinguda amb el treball de camp realitzat entre maig i juliol del 2009, son semblants a les dels estudis anteriors. La mostra definitiva consta de 29.720 casos i ha estat triada de forma que garanteix una representativitat mínima per totes les 362 unitats proveïdores de Catalunya.

El qüestionari, validat en les consultes precedents, consta de dues preguntes relatives a la satisfacció, **P101 (Satisfacció global)** i **P102 (Intenció de tornar al mateix centre)**, **24 ítems** que donen compta dels diferents aspectes relacionats amb la satisfacció (**organització, tracte dels professionals, informació i confiança**), a més de **4 preguntes** relatives a les **característiques socio-demogràfiques i d'estat de salut** dels individus.

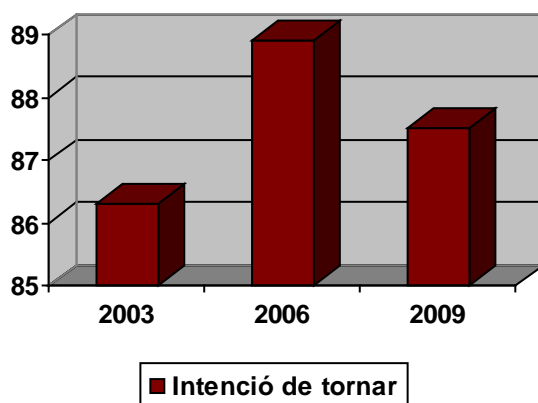
A continuació es presenten els trets més destacats de l'anàlisi dels resultats obtinguts.

a) La valoració global de la satisfacció té una puntuació igual a **7,64** en una escala de 0 a 10, amb una desviació estàndard de 1,62. La puntuació mitjana resultant en l'explotació de les dades, segons que els enquestats hagin estat atesos en les diferents regions sanitàries, ens mostra una gran homogeneïtat. Si comparem aquests resultats amb els de les enquestes del 2003 i 2006, trobem petites diferències que, en cap cas resulten estadísticament significatives. En efecte, la satisfacció global estimada **en l'enquesta del 2003** és igual a **7,69** punts (desviació estàndard igual a 1,7), mentre que **en l'enquesta del 2006** la mitjana era igual a **7,58** punts (desviació estàndard igual a 1,6). Els resultats mostren doncs una recuperació de la puntuació mitjana que ens acosta a les xifres del 2003.



- **La satisfacció dels enquestats** en la línia de servei d'atenció primària és semblant entre els assegurats classificats per edat, gènere i estat de salut. Tant sols s'observa una diferència en una major percepció de la satisfacció entre els enquestats que declaren tenir menys estudis. Els enquestats que han fet servir els serveis d'atenció primària que diuen tenir més nivell d'estudis són, per la seva part, els que es mostren més crítics amb l'atenció rebuda.

b) Les expressions al voltant de la manifestació de la intenció de tornar al mateix centre suposen que, pel conjunt de Catalunya, el **87,5%** dels enquestats respon afirmativament a la pregunta. Aquesta xifra és lleugerament inferior a la que resultava en la consulta del 2006 que era del **88,9%** i superior, en canvi, al resultat de l'enquesta del 2003 (**86,3%** de respostes afirmatives).



- Els assegurats que han fet servir els serveis d'atenció primària no declaren diferències en la seva intenció de tornar al mateix centre segons que tinguin diferents edats o sexe. **Les persones que declaren pitjor estat de salut estan lleugerament més disposades a tornar al mateix centre.** Els assegurats amb **menys estudis** són els que manifesten **major propensió a tornar al mateix centre** d'atenció primària.

c. Augments i disminucions de l'indicador positiu en relació a l'enquesta del 2006. L'anàlisi de les distribució de les respostes per ítem i regió sanitària es duu a terme prenent com a referència l'anomenat indicador positiu que aplega, recordem, el conjunt de respostes positives a cada pregunta del qüestionari. Trobem, en general, moltes similituds amb els resultats del 2003 i 2006 malgrat que en la **major part** de casos les valoracions **es situen per sota dels valors del 2006.**

- Hi ha **tant sols una diferència positiva**, en relació al resultats del 2006. Aquesta diferència és, a més, estadísticament significativa. Es tracta de la puntuació a la pregunta **P21 (No donen informació contradictòria)** que **passa del 80,9%** de respostes positives **al 93,9%**, la qual cosa significa que aquest aspecte entra a formar part ara del que s'anomena àrea d'excel·lència (és a dir que l'indicador positiu pren valors pel damunt del 90%).
- Pel que es refereix a les **disminucions en les puntuacions mitjanes** trobem alguns elements destacats. En tots els casos, es tracta o bé de temes relatius a la **prestació dels serveis d'urgències** en els centres d'atenció primària o dels aspectes relatius a la **puntualitat i facilitat per concertar i dur a terme la visita o consulta.**
- En efecte, les preguntes que presenten disminucions, en relació al resultat del 2006, de més de 5 punts percentuals de l'indicador positiu són, ordenades de major a menor diferència, les següents: **P17 (L'horari del CAP d'urgències)**, amb una disminució de 9,4 punts percentuals, la **P16 (Atenció d'un problema urgent)**, amb una disminució de 6,6 punts percentuals, la **P3 (Puntualitat per entrar a la consulta)**, que disminueix en 6,5 punts percentuals, la pregunta **P4 (Puntualitat per entrar a la consulta d'infermeria)**, que baixa 5,4 punts

percentuals i, finalment, la pregunta **P2 (Facilitat per la visita)** que disminueix en 5,3 punts percentuals.

- Tres d'aquestes cinc preguntes, la **P2 (Facilitat per la visita)**, **P3 (Puntualitat per entrar a la consulta)**, **P16 (Atenció d'un problema urgent)** i **P17 (L'horari del CAP d'urgències)** són àrees de millora, tant en l'estudi del 2003 com del 2006. Dit d'un altre forma, les puntuacions dels assegurats indiquen que la seva valoració estava per sota del llindar del 75% i constitueixen elements millorables en la prestació del servei però que, després de 3 anys, la percepció segueix essent negativa però amb una tendència a l'empitjorament.
- Els canvis més importants en el sentit contrari, és a dir en les àrees de millora, s'observen en dues dimensions diferents: la que té a veure amb la **gestió de les consultes mèdiques** o d'infermeria i **l'atenció urgent en els centres d'atenció primària**.

d. Les àrees de millora i d'excel·lència i la importància d'alguns aspectes relacionats amb la satisfacció. A diferència del que s'observava en comparar els resultats de les enquestes del 2003 i del 2006, en aquesta oportunitat s'obtenen resultats que han modificat el grup dels 5 aspectes amb valoracions més destacades (àrees d'excel·lència) i els 5 pitjors avaluats (dins de les àrees de millora).

- L'ítem amb major puntuació, dins del concepte d'indicador positiu, és a dir amb major proporció de respostes positives a la pregunta, és el que correspon a la **P5 (neteja del cap)**.
- Deixa de formar part dels 5 ítems més ben valorats en l'enquesta del 2009, en relació a l'enquesta del 2006, el que correspon a la pregunta **P19 (tracte del personal d'infermeria)** que **passa del lloc 3 a la posició 6**.
- **Es conserva el grup de les àrees de millora**, en relació als resultats del 2006, per bé que hi ha alguna petita diferència en l'ordre dins del grup. Això significa que els elements pitjor valorats segueixen essent, de nou, els mateixos que en l'enquesta anterior.

6. Bibliografia

1. Aragon S. Gesell S. (2003). A Patient Satisfaction Theory and Its Robustness Across Gender in Emergency Departments. *American Journal of Medical Quality* 2003; 18; 229.
2. Biemer, P.B., Groves, R.M., Lyberg, L.E., Mathiowetz i Sudman, S. (1991). Editors *Measurement Errors in Surveys*. New York: John Wiley and Sons.
3. Billiet, Jaak i Stefaan Pleyzier (2007). *Response Based Quality Assessment in the ESS-Round 2. An update for 26 countries*. Disponible en: <http://ess.nsd.uib.no>.
4. Díaz R. (2002) Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios sanitarios. *Rev. Calidad Asistencial* 2002; 17(1):22-9.
5. Jäcle, A. Roberts C. i Lynn P. (2006). Telephone versus face to face interviewing: mode effects on data quality and likely causes. *ISER working paper 2006-41*.
6. Kish, Leslie. (1995). *Survey Sampling*. New York: John Wiley and Sons.
7. Linder-Pelz S. Toward a theory of patient satisfaction. *Soc. Sci. Med.* 1982; 16:577-582.
8. Mira J. J. i Aranz J. (2000). La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. *Medicina clínica* 2000; 114 (supl. 3): 26-33.
9. Newsome P. R. H. i Wrigth G. H. (1999). A review of patient satisfaction: concepts of satisfaction. *British Dental Journal* February 1999; Vol. 1986(4): 161-165.
10. Pérez López, C. (2005). *Métodos estadísticos Avanzados con SPSS*. Madrid: Thomson.
11. Saturno P. J i Sanchez J. (1995). A. El informe del usuario: un nuevo método para la evaluación y mejora de la calidad de la atención sanitaria. *Rev. Calidad Asistencial* Octubre 1995; Vol. 10(5): 271-279.
12. Silva Ayçaguer L.C. (2000). *Diseño razonado de muestras y captación de datos para la investigación sanitaria*. Madrid: Diaz de Santos.
13. Torcal, M. Morales, M. i Riba, C. (2006). Supervisión y control de calidad del trabajo de campo de la Encuesta Social Europea en España: Evaluación y resultados. En: *Metodología de Encuestas*, vol. 7, nº 2, pp.75-97.
14. Riba, C. i Cuxart, A. (2003) "Construyendo las bases para una comparación fiable: la Encuesta Social Europea 2002 en España" en *Revista Española de Ciencia Política*, nº 8, pp.165-185. Disponible como *Economics and Business Working Paper 790*, UPF, en <http://www.econ.upf.edu/ca/recerca/paper.php?id=790>.

15. Sitzia J. (1998). How valid and reliable are patient satisfactiion data? An analysis of 195 studies. *International Society for Quality in Health Care* 1998 Vol. 10(4): 311-317.
16. Saris W.E, Satorra, A i Coenders, G (2004). A new approach to evaluating the quality of measurement instruments: the split-ballot MTMM design. *Sociological Methodology*, 311-347.
17. Saris W.E. vander Veld i Galhofer, I.N. (2004) Development and improvement of questionnaires using predictions of reliability and validity. In Presser et al. (Eds) *Methods for testing and evaluating survey questionnaires*. Hoboken, Wiley, 275-299.
18. Saris, W.E. i Gallhofer, I.N. (2007) *Design Evaluation and Analysis of Questionnaires for Survey Research*, New Jersey, John Wiley and Sons.
19. Silva, Luis (2000). *Diseño razonado de muestras y captación de datos para la investigación sanitaria*. Madrid, Ediciones Días de Santos.
20. Ware J. i Snyder M. (1975). Dimensions of patients attitudes regarding doctors and medical care services. *Medical Care* 1975; 13: 669-682.
21. Wiss B. D. i Senf J. H. (1990). Patient satisfaction instrument for use in health maintenance organizations. *Medical Care* May 1990; Vol. 28 (5): 434-445.