

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

**ATENCIÓ HOSPITALÀRIA AMB INTERNAMENT
D'AGUTS**

**RESULTATS GLOBALS DE CATALUNYA
2018**



Unitat de Qualitat
Divisió de Qualitat i Transparència
Gerència d'Atenció Ciutadana

JUSTIFICACIÓ

- El pla d'enquestes de satisfacció del CatSalut (2004-2020) sobre la percepció de qualitat i satisfacció amb els serveis proveïts per el sistema nacional de salut de Catalunya ha permès l'estudi de prop de 20 línies de prestacions de serveis sanitaris del sistema de salut de Catalunya.
- El present estudi té com objectiu l'anàlisi i la mesura de l'experiència, satisfacció i qualitat percebuda que els usuaris de Catalunya tenen respecte l'atenció hospitalària amb internament d'aguts, línia assistencial ja analitzada els anys 2003, 2006, 2009, 2012 i 2015.
- L'experiència amb els serveis rebuts s'analitza en base la identificació d'aspectes concrets del procés assistencial (alguns comuns a les línies de servei i d'altres específics per cada una d'elles) els quals resultant importants per el pacient, de vegades comunes a totes les línies. L'accessibilitat als serveis, el tracte i interaccions amb professionals, la participació en la presa de decisions o la coordinació i organització dels professionals del centre en són exemples.

FITXA TÈCNICA – ATENCIÓ HOSPITALÀRIA AMB INTERNAMENT D'AGUTS

Nivell de confiança: 95%
Grandària de la mostra: 4.517 individus.
Marge d'error: error màxim de $\pm 1\%$ per al global Catalunya
Proporció esperada: 0,89

- **Àmbit:** Catalunya i les regions sanitàries i els tres àmbits de la regió de Barcelona.
- **Univers:** persones amb 16 anys i més i que hagin estat usuàries del servei en els últims 12 mesos.
- **Mètode de recollida de la informació:** Enquesta telefònica assistida per ordinador (mètode C.A.T.I).
- **Procediment de mostreig:** S'han seleccionat proporcionalment registres d'activitat del Conjunt Mínim de Base de Dades d'Hospitalització (CMBDH) de forma aleatòria dels anys 2017 i 2018 per cada centre. Es van seleccionar un total de 18.997 registres.
- **Treball de camp:** Realitzat per 061 CatSalut Respon del 24 d'octubre al 20 de novembre de 2018.

Qüestionari	Nivell de resultats	Nombre d'unitats mostrals	Nombre mínim d'enquestes per unitat mostral	Nombre d'enquestes realitzades
Qüestionari d'atenció hospitalària: Hospitalització d'aguts	<ul style="list-style-type: none"> • Catalunya • Regió Sanitària • UP 	55 amb 80 o més enquestes. 2 amb menys de 80 enquestes.	80	4.517

OBJECTIUS

GENERAL

Conèixer l'opinió i experiència sobre la qualitat dels serveis rebuts i mesurar el grau de satisfacció dels assegurats del CatSalut envers la línia d'ATENCIÓ HOSPITALÀRIA AMB INTERNAMENT D'AGUTS

ESPECÍFICS

- **Conèixer l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i mesurar el grau de satisfacció per al conjunt de Catalunya i per cada hospital (UP).**
- **Comparar l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i el grau de satisfacció dels hospitals respecte la totalitat de Catalunya.**
- **Analitzar les diferències, si hi són, per hospitals (UP).**
- **Comparar els resultats de l'estudi de 2018 amb els obtinguts l'any 2015.**

CARACTERÍSTIQUES DEL QÜESTIONARI (1 de 2)

28 preguntes

- 20 preguntes validades***
- 2 preguntes filtres**
- 2 Preguntes de fidelitat i satisfacció**
- 4 variables sociodemogràfiques**
 - edat**
 - gènere**
 - nivells d'estudis**
 - salut percebuda**

*Questionari validat l'any 2018

CARECTARÍSTIQUES DEL QÜESTIONARI (2 de 2)

- **Estructura:**
 - Preguntes comunes a totes les línies de servei/producte estudiades + preguntes específiques de la línia de AP + pregunta no validada que s'ha considerat d'interès

- **Escales de valoració:**
 - Categòrica ordinal de 5 (*Perfecte, Molt bé, Bé, Regular, Malament – Sempre, Gairebé sempre, Sovint, Poques vegades, Mai / Gairebé mai*)
 - Una pregunta valorada amb escala d'interval de 0 a 10

VALIDACIÓ DEL QÜESTIONARI (1 de 2)

Anàlisi factorial: anàlisi realitzada a partir de 500 casos

Factor	Descripció	Variabls incloses	Alfa de Cronbach
F1	Tracte i Comunicació	P10, P9, P14, P8, P15, P20, P2, P7, P18	0,882
F2	Atenció i professionalitat	P17, P16, P19	0,733
F3	Entorn	P3, P4	0,603
F4	Consentiment informat	P11	1
F5	Alimentació	P6	1

Variància explicada: 62,245%

VALIDACIÓ DEL QÜESTIONARI (2 de 2)

Rotated Component Matrix^a

	Component				
	1	2	3	4	5
P 10. Com valora la informació que li van donar sobre les proves (radiografies, exploracions, anàlisis)? (Per exemple, si li van explicar per què li feien, quan li farien...)	.787	.138	.084	-.132	.027
P 9. Què li va semblar les explicacions que li van donar sobre el seu problema de salut, la seva malaltia?	.740	.279	-.006	.040	.139
P 14. Quina disposició tenien els professionals que el van atendre per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupava de la seva salut?	.726	.199	.193	.058	.214
P 8. Com valora el tracte personal, amabletat, que tenien amb vostè els metges?	.726	.230	.072	.037	-.209
P 15. Què li va semblar la predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió?	.714	.225	.061	-.125	.036
P 20. Quan va marxar de l'hospital, va entendre'l vostè o la seva família tot el que havia de fer? (on havia d'anar, quan o com a havia de prendre els medicaments...)	.668	.035	.046	-.064	.014
P 2. Un cop a l'habitació, que li van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital? (Per exemple, com trucar a la infermera, els horaris, etc.)	.617	.156	.344	.005	.086
P 7. Com valora el tracte personal, amabletat, que tenien amb vostè les infermeres?	.575	.178	.144	.080	-.503
P 18. Tenint en compte les circumstàncies que suposava estar ingressat a un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat? (Per exemple: quan el rentaven o curaven).	.496	-.026	.352	.398	-.208
P 17. La informació que li van donar els diferents professionals sobre el seu problema de salut era coherent? (era coincident entre ells)	.284	.773	-.066	-.048	.193
P 16. Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	.363	.735	-.019	.098	-.079
P 19. Quan tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o minuar el dolor?	.105	.627	.253	.132	-.168
P 3. Valori en general la comoditat de l'habitació. (Per exemple, el llit, l'armari, la butaca, l'espai per moure's, etc.)	.318	-.029	.689	-.070	.132
P 4. Què li va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit? (sonolls, llums, canvis de torn, que el despertessin per donar-li la medicació, etc.)	.262	-.009	.672	.257	.101
P 5. Va tenir problemes o inconvenients pel fet de compartir habitació amb un altre pacient?	.223	-.204	-.666	.251	.000
P 11. Li van demanar el consentiment informat (permís, la firma...) abans de fer-li l'operació o les proves?	.015	.139	-.079	.874	.118
P 6. De vegades els problemes de salut fan que no es pugui menjar de tot cal fer algun tipus de dieta, tenir en compte això, que li va semblar el menjar de l'hospital?	.186	.010	.254	.137	.754

Extraction Method: Principal Component Analysis.
 Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.
 a. Rotation converged in 8 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	5,737	33,745	33,745	5,737	33,745	33,745	4,613	27,137	27,137
2	1,603	9,427	43,172	1,603	9,427	43,172	1,893	11,135	38,272
3	1,195	7,029	50,201	1,195	7,029	50,201	1,827	10,746	49,018
4	1,110	6,530	56,730	1,110	6,530	56,730	1,153	6,781	55,799
5	.938	5,515	62,245	.938	5,515	62,245	1,096	6,447	62,245
6	.872	5,127	67,373						
7	.761	4,475	71,847						
8	.715	4,207	76,054						
9	.661	3,890	79,944						
10	.605	3,559	83,503						
11	.552	3,245	86,747						
12	.469	2,760	89,507						
13	.437	2,571	92,079						
14	.397	2,335	94,413						
15	.342	2,012	96,425						
16	.315	1,852	98,277						
17	.293	1,723	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

RESULTATS: DESCRIPCIÓ DE LA POBLACIÓ ENQUESTADA

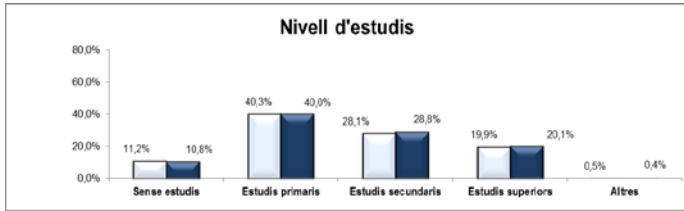
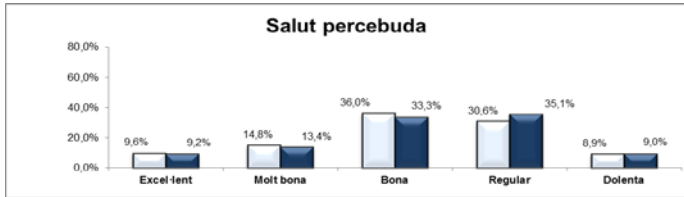
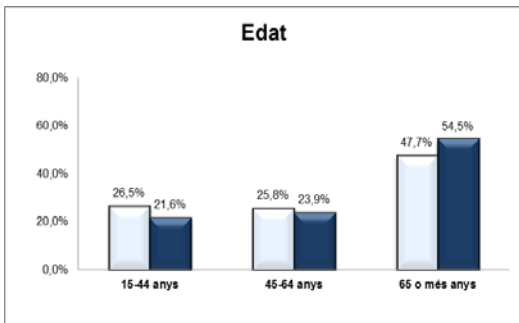
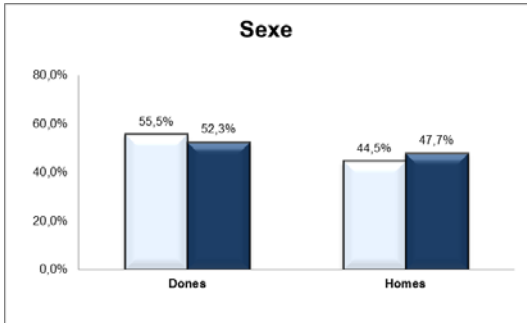
Catalunya 2015

Catalunya 2018

Nombre d'enquestes

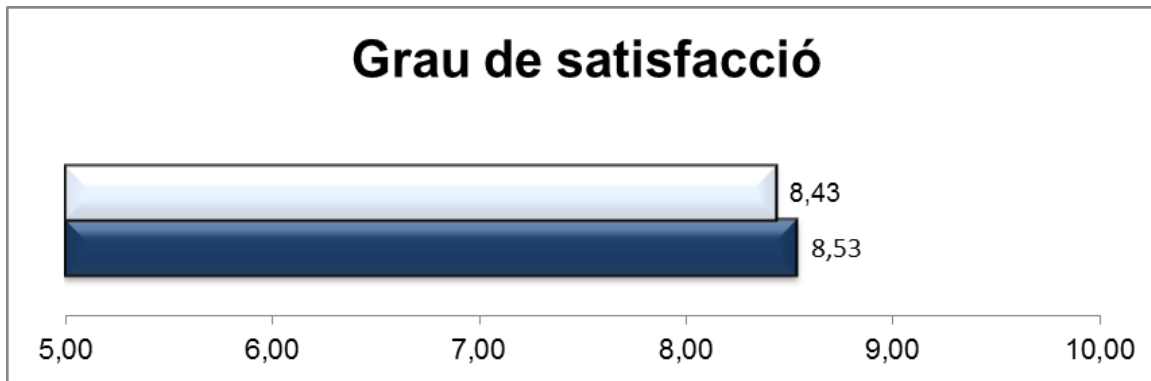
4.691

4.517



RESULTATS: SATISFACCIÓ I FIDELITAT

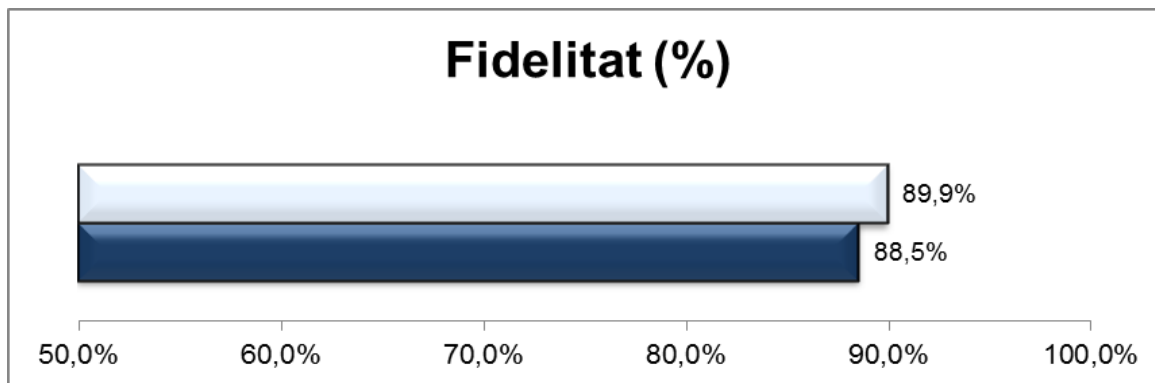
P 101 I ara per acabar: valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el servei rebut:



Catalunya 2015

Catalunya 2018

P102. Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix hospital?



RESULTATS GLOBALS CATALUNYA (I)

Àrees de
classificació

Descripció de cada àrea de classificació de preguntes

Excel·lència

Preguntes que obtenen més d'un 90% de valoracions positives per part dels enquestats

Estàndard

Preguntes que obtenen entre un 75 i un 90% de valoracions positives

Millora

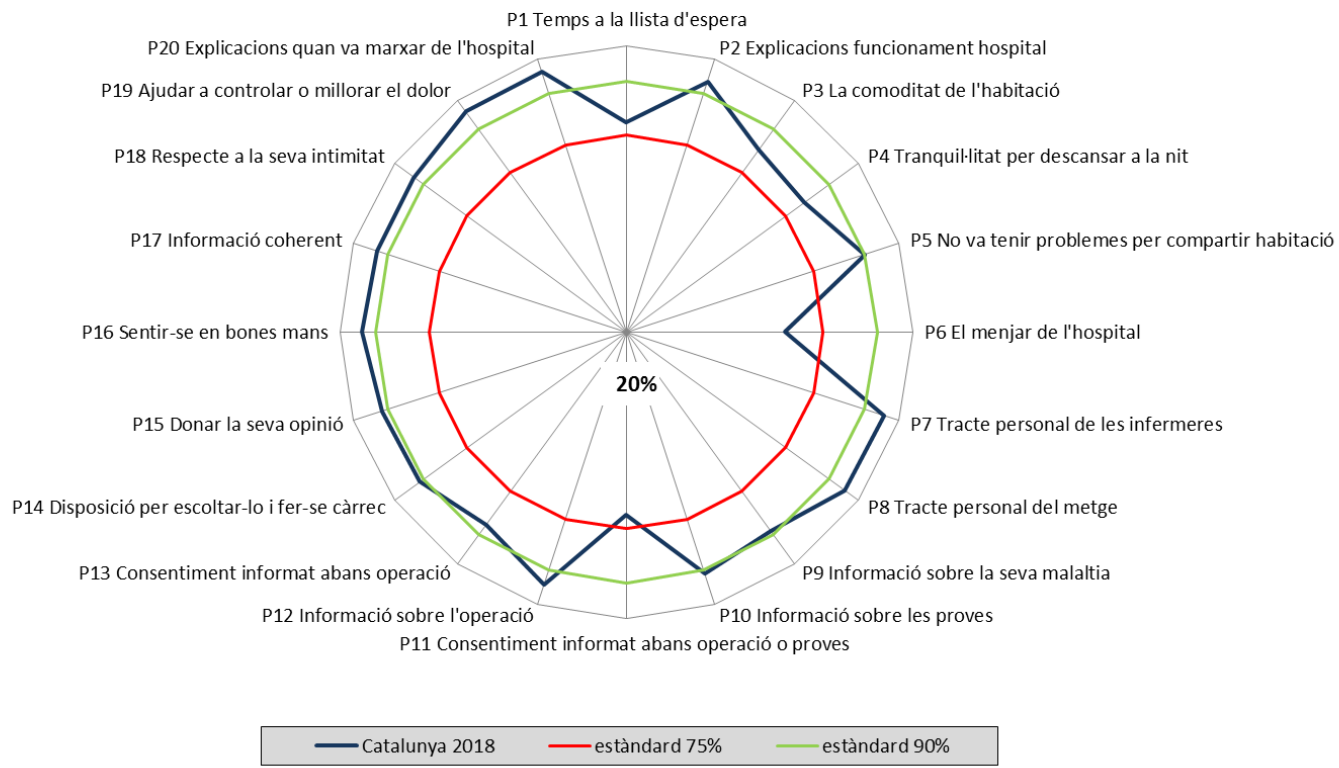
Preguntes que obtenen menys d'un 75% de valoracions positives

RESULTATS GLOBALS CATALUNYA (II)

Pregunta resumida	2015	2018
P20 Explicacions quan va marxar de l'hospital	96,2%	96,4%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	96,2%	96,0%
P7 Tracte personal de les infermeres	95,6%	95,8%
P8 Tracte personal del metge	96,1%	95,3%
P12 Informació sobre l'operació	92,7%	94,2%
P16 Sentir-se en bones mans	95,3%	93,8%
P2 Explicacions funcionament hospital	95,2%	93,6%
P18 Respecte a la seva intimitat	92,1%	93,3%
P17 Informació coherent	93,9%	93,2%
P15 Donar la seva opinió	91,4%	91,5%
P14 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	90,8%	91,2%
P10 Informació sobre les proves	93,5%	90,8%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	92,2%	89,9%
P9 Informació sobre la seva malaltia	92,5%	88,7%
P13 Consentiment informat abans operació	-	86,6%
P3 La comoditat de l'habitació	86,9%	82,8%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	84,5%	81,5%
P1 Temps a la llista d'espera	75,8%	78,6%
P11 Consentiment informat abans operació o proves	75,5%	71,2%
P6 El menjar de l'hospital	67,8%	64,3%

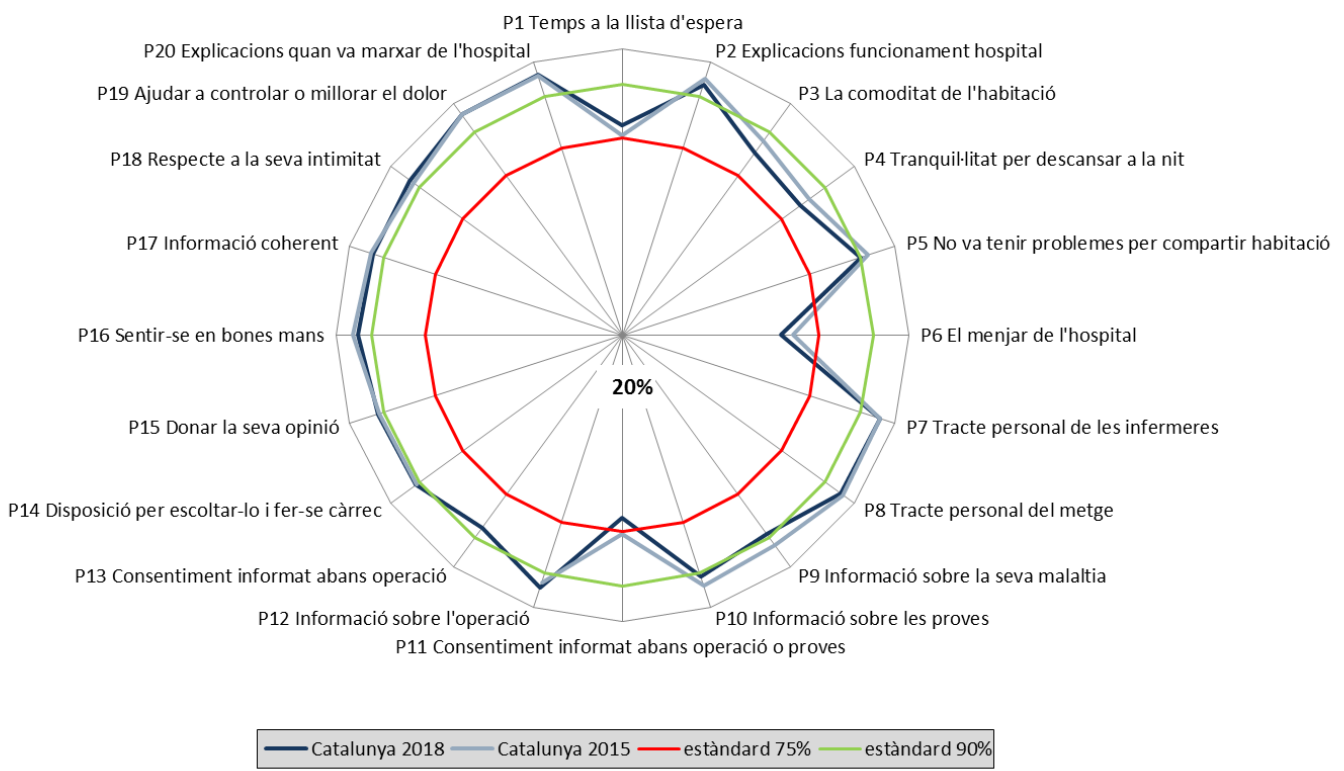
RESULTATS GLOBAIS CATALUNYA (III)

Catalunya 2018



RESULTATS GLOBALS CATALUNYA (IV)

Catalunya 2015 vs. 2018



RESULTATS GLOBALS CATALUNYA (V)

Pregunta resumida	Catalunya 2015	Catalunya 2018
P1 Temps a la llista d'espera	75,8%	78,6%
P2 Explicacions funcionament hospital	95,2%	93,6%
P3 La comoditat de l'habitació	86,9%	82,8%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	84,5%	81,5%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	92,2%	89,9%
P6 El menjar de l'hospital	67,8%	64,3%
P7 Tracte personal de les infermeres	95,6%	95,8%
P8 Tracte personal del metge	96,1%	95,3%
P9 Informació sobre la seva malaltia	92,5%	88,7%
P10 Informació sobre les proves	93,5%	90,8%
P11 Consentiment informat abans operació o proves	75,5%	71,2%
P12 Informació sobre l'operació	92,7%	94,2%
P13 Consentiment informat abans operació	-	86,6%
P14 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	90,8%	91,2%
P15 Donar la seva opinió	91,4%	91,5%
P16 Sentir-se en bones mans	95,3%	93,8%
P17 Informació coherent	93,9%	93,2%
P18 Respecte a la seva intimitat	92,1%	93,3%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	96,2%	96,0%
P20 Explicacions quan va marxar de l'hospital	96,2%	96,4%
P101 Grau de satisfacció global	8,43	8,53
P102 Continuaria venint?	89,9%	88,5%

En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) Catalunya 2018 en relació amb Catalunya 2015

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) Catalunya 2018 en relació amb Catalunya 2015

CONCLUSIONS

- La satisfacció dels usuaris del CatSalut amb L'Atenció Hospitalària amb Internament d'Aguts és de 8,53 l'any 2018, mentre que l'any 2015 era del 8,43. D'altra banda, la fidelitat ha esdevingut del 88,5%, mentre que a l'edició del 2015 va ser del 89,9%.
- Dels 20 ítems analitzats, 12 es valoren per sobre el llindar de l'excel·lència (més del 90% respostes positives), 6 es situen a l'estàndard (entre 75% i 90%) i 2 en zona de millora (menys del 75%). L'ítem més ben valorat és la “comprensió de les explicacions al marxar de l'hospital” 96,4%, mentre que la “el menjar de l'hospital” és el menys valorat, amb un 64,3%.
- En relació a l'enquesta de 2015, s'observa una disminució estadísticament significativa en 9 dels 20 ítems.