

**PLA D'ENQUESTES
DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS
DEL CATSALUT
ATENCIÓ SOCIO SANITÀRIA AMB
INTERNAMENT
RESULTATS 2016**



Unitat de Qualitat - Gerència d'Atenció Ciutadana - Subdirecció

JUSTIFICACIÓ

- La planificació dels estudis dels últims anys sobre qualitat de servei i satisfacció ha propiciat la realització d'una nova edició de l'estudi de l'atenció socio sanitària amb internament, que arriba a la cinquena edició.
- L'estudi de qualitat de servei i satisfacció amb l'atenció socio sanitària amb internament 2016 incorpora una revisió tècnica del qüestionari i canvis en els criteris d'inclusió per tal d'actualitzar l'estudi als canvis d'ordenació d'aquest servei. Aquesta revisió s'ha realitzat conjuntament amb l'equip del Pla director socio sanitari del Departament de Salut.
- Es segueix apostant pel mètode de transmissió en línia de les enquestes via web desenvolupades en els centres socio sanitaris, amb l'objectiu de superar les dificultats metodològiques i en el treball de camp detectades en edicions anteriors (veure pàgines 4, 16 i 17).
- La qualitat del 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 i objectivades en l'etapa qualitativa prèvia, 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.

OBJECTIUS

GENERAL

Conèixer la percepció sobre la qualitat de servei i mesurar el grau de satisfacció de les persones usuàries del CatSalut en la línia d'ATENCIÓ SOCIOSANITÀRIA AMB INTERNAMENT a Catalunya al 2016

ESPECÍFICS

En relació a **Catalunya**:

- ✓ Comparar la percepció sobre la qualitat de servei i el grau de satisfacció amb els resultats de les preguntes comunes de 2013.

- En relació a les **Regions Sanitàries i els centres**

- ✓ Conèixer la percepció sobre la qualitat de servei i el grau de satisfacció dels assegurats de cada unitat mostral (regió o centre) i comparar-la amb Catalunya 2016
- ✓ Comparar la percepció sobre la qualitat de servei i el grau de satisfacció dels assegurats de cada unitat mostral (regió o centre) amb els resultats de les preguntes comunes de l'estudi de 2013.

REVISIÓ METODOLÒGICA

Manteniment del mètode de transmissió d'enquestes en “línia”



Transmissió en “línia”, al CatSalut, de les enquestes realitzades en els centres per aconseguir major eficiència en el treball de camp, minimitzant costos i maximitzant els resultats.

L'estudi del **PLAENSA de 2007** per l'atenció socio sanitària va fer paleses **dificultats en el treball de camp**, ja trobades en l'edició del 2003:

- Dificultat per trobar el nombre de casos necessaris que complissin els criteris d'inclusió i el disseny de l'estudi
- En els casos en que sí que complien els criteris, aparició d'incidències amb la conseqüent necessitat d'invalidar les enquestes.
- Desajust en la relació cost – eficiència de l'estudi

La revisió del 2010 va impulsar una **nova sistemàtica de recollida d'informació**, també **seguida en els estudis de 2013 i de 2016**, per donar resposta a les limitacions metodològiques d'anteriors edicions:

- ✓ Utilitzar un **nou mètode** en la recollida d'informació, mantenint les entrevistes presencials, però amb **transmissió “en línia”** d'enquestes al CatSalut.

FITXA TÈCNICA

Nivell de confiança: 95%

Marge d'error: \pm 1,2% punts percentuals

Proporció esperada: 0,8

Grandària mínima de la mostra: 2.000 enquestes. Mostra final realitzada : 3.778

Àmbit: Catalunya, les regions sanitàries i els tres àmbits de la regió de Barcelona i alguns centres.

Univers: els usuaris del CatSalut atesos en la línia d'atenció socio sanitària (inclou totes les tipologies d'usuaris), que s'adeqüen als criteris d'inclusió.

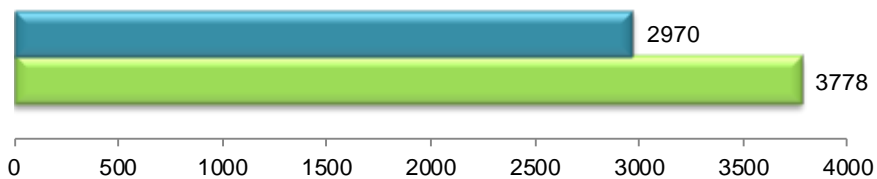
Mètode de recollida de la informació: Enquestes realitzades pels propis usuaris via web en els mateixos centres socio sanitàris.

Procediment de mostreig: Estratificat per centre, amb selecció dels casos per part dels mateixos centres segons els criteris d'inclusió. Per arribar a les 2.000 enquestes de grandària mínima de la mostra, i seguint el procediment de mostreig estratificat per centre, s'ha procurat la participació de tots els centres de Catalunya i que, en aquests, es realitzessin enquestes a tots els usuaris que complissin els criteris d'inclusió de l'estudi, fins a assolir, sempre que fos possible, 80 enquestes.

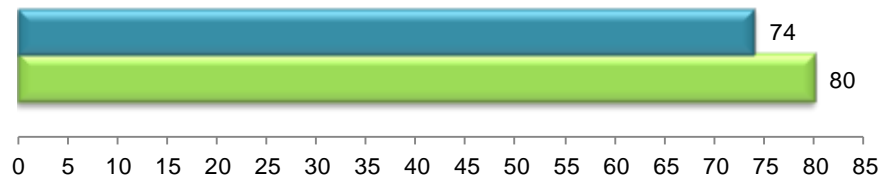
Treball de camp: Recollida d'informació realitzada entre gener i juliol del 2016. Per a cada centre el període de recollida de dades ha oscil·lat entre els 5 i 10 dies, tot i que s'ha donat la possibilitat als centres de realitzar més d'una ronda d'enquestació, per tal d'ampliar tot el possible la mostra obtinguda.

VARIACIONS DE LA MOSTRA 2016-2013

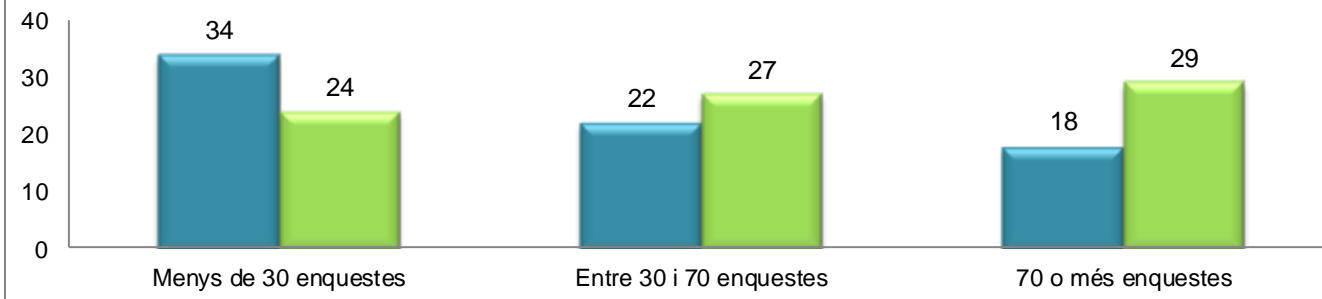
Nombre d'enquestes



Nombre de centres



Distribució de centres segons el nombre d'enquestes realitzades



Catalunya 2013

Catalunya 2016

VARIACIONS DE LA MOSTRA 2016-2013 PER REGIÓ SANITÀRIA. NOMBRE D'ENQUESTES

	Nre. enquestes realitzades		Variacions	
	Nre. enquestes 2013	Nre. Enquestes 2016	Variació abs. 2013 - 2016	Variació perc. (%) 2013 - 2016
Alt Pirineu i Aran	61	48	-13	-21,3%
Lleida	118	139	+21	+17,8%
Tarragona	338	472	+134	+39,6%
Terres de l'Ebre	110	154	+44	+40,0%
Girona	297	365	+68	+22,9%
Catalunya Central	322	402	+80	+24,8%
RSB CSB	551	721	+170	+30,8%
RSB Nord	384	646	+262	+68,2%
RSB Sud	789	831	+42	+5,3%
TOTAL CATALUNYA	2.970	3.778	+808	+27,2%

VARIACIONS DE LA MOSTRA 2016-2013 PER REGIÓ SANITÀRIA. NOMBRE DE CENTRES PARTICIPANTS

	Nre. de centres participants 2013	Nre. de centres participants 2016	Variació 2013 - 2016
Alt Pirineu i Aran	3	3	0
Lleida	4	4	0
Tarragona	10	10	0
Terres de l'Ebre	2	3	+1
Girona	11	9	-2
Catalunya Central	9	8	-1
RSB CSB	10	11	+1
RSB Nord	11	17	+6
RSB Sud	14	15	+1
TOTAL CATALUNYA	74	80	+6

DISTRIBUCIÓ DE CENRTES SEGONS ENQUESTES REALITZADES PER REGIÓ SANITÀRIA 2016

	Distribució de centres segons enquestes realitzades							
	Menys de 30 enquestes		Entre 30 i 70 enquestes		70 o més enquestes		Total centres	
	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%
Alt Pirineu i Aran	3	100%	-	-	-	-	3	100%
Lleida	2	50%	2	50%	-	%	4	100%
Tarragona	1	10%	6	60%	3	30%	10	100%
Terres de l'Ebre	-	-	2	67%	1	33%	3	100%
Girona	4	44%	2	22%	3	33%	9	100%
Catalunya Central	3	38%	1	12%	4	50%	8	100%
RSB CSB	2	18%	1	9%	8	73%	11	100%
RSB Nord	8	47%	5	29%	4	24%	17	100%
RSB Sud	1	7%	8	53%	6	40%	15	100%
TOTAL CATALUNYA	24	%	27	%	29	%	80	100%

Modalitat de resultats enviada als centres	Base de dades	Base de dades i informe descriptiu	Base de dades i informe comparatiu	Informe de resultats globals de Catalunya i de RS
--	---------------	------------------------------------	------------------------------------	---

CARACTERISTIQUES DE LA POBLACIÓ D'ESTUDI

Criteris d'inclusió

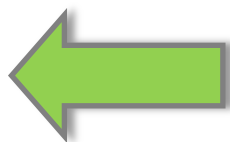
- Usuaris directament receptors del servei
- 15 anys o més d'edat
- Estada superior a 5 dies — 7 dies al 2013
- Capacitat cognitiva per respondre a les enquestes

Criteris d'exclusió

- Demència
- Quadre confusional agut
- Alteració del nivell de consciència
- Malaltia psiquiàtrica descompensada
- Hipoacusia severa
- Afàsia
- Agonia

CARACTERÍSTIQUES DEL QÜESTIONARI UTILITZAT (I)

24 preguntes



15 preguntes validades
6 preguntes d'interès

2 preguntes satisfacció
global
fidelitat

3 variables
sexe
edat
nivells d'estudis

■ Estructura :

Preguntes comunes a totes les línies de servei/producte estudiades + preguntes específiques de la línia sociosanitària amb internament + 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)

- **Fiabilitat**, perquè tots els indicadors (Alfa Cronbach, IFC, VME) estan dins dels valors acceptables.
- **Validesa de contingut**, perquè per a la seva construcció ha seguit un estricte i exhaustiu procés de revisió bibliogràfica, grups d'experts i grups focals amb pacients.
- **Validesa de constructe**:
 - **Validesa convergent**: Tots els ítems que componen cada factor tenen una càrrega factorial estadísticament significativa.
 - **Validesa discriminant**: no hi ha cap factor que mesuri el mateix fenomen que l'altre.

VALIDACIÓ DEL QÜESTIONARI (II)

Anàlisi factorial: anàlisi realitzat a partir del total de la mostra: 3.778 casos.

Factor	Descripció	Variables incloses
F1	Confort	P4, P6, P3, P5, P16, P15, P1
F2	Relació amb metges	P12, P10, P8, P11
F3	Relació amb infermeres i equip professionals	P17, P21, P9, P13

Variància explicada: 54,69%

VALIDACIÓ DEL QÜESTIONARI (III)

Rotated Component Matrix^a

	Component		
	1	2	3
P4	,692	,107	,094
P6	,681	,137	,039
P3	,655	,145	,086
P5	,624	,083	,092
P16	,560	,264	,328
P15	,557	,190	,380
P1	,541	,301	,243
P12	,298	,773	,188
P10	,264	,754	,098
P8	,014	,719	,172
P11	,306	,717	,216
P17	,174	,062	,814
P21	,145	,169	,713
P9	,077	,417	,611
P13	,468	,331	,475

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

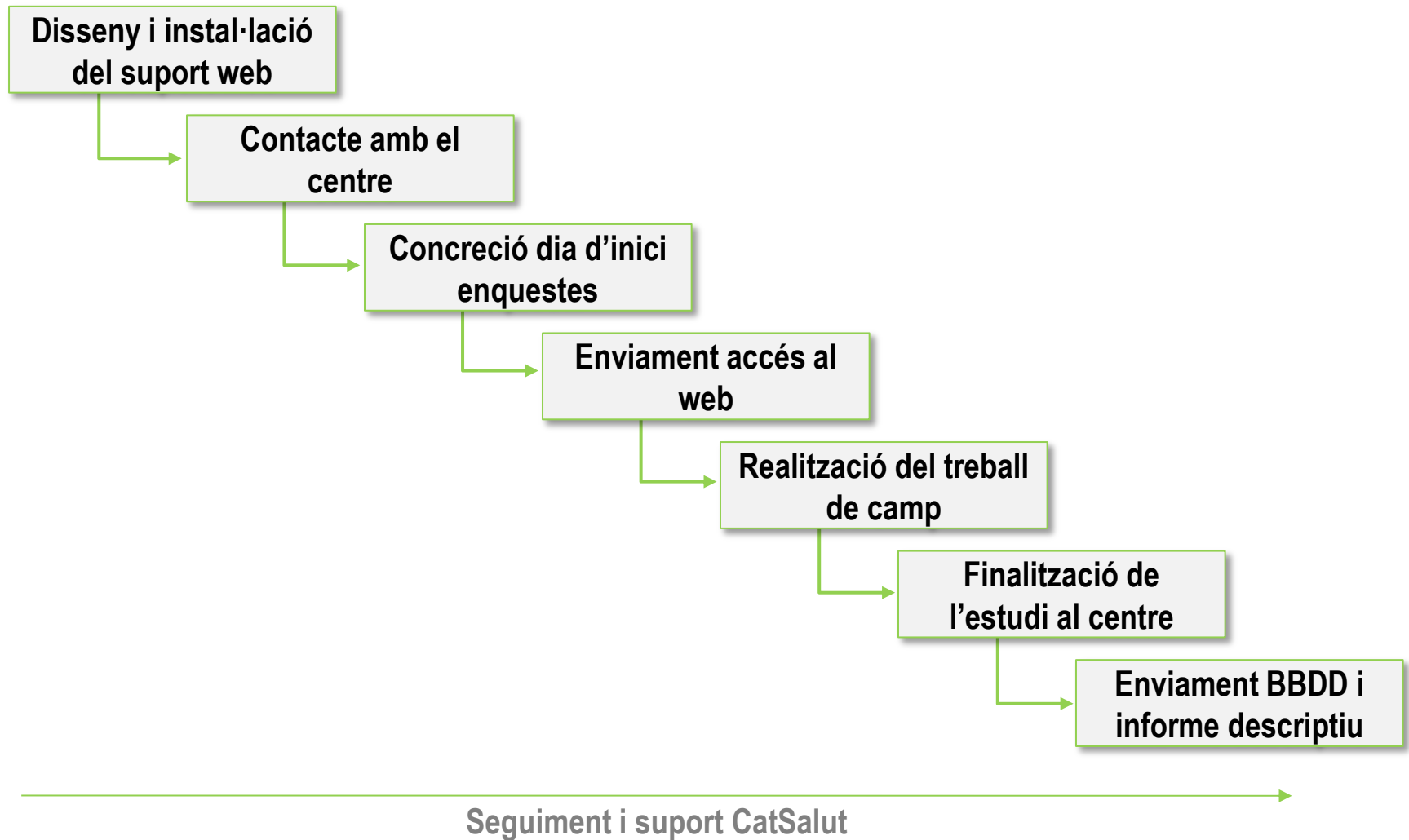
a. Rotation converged in 5 iterations.

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	5,699	37,996	37,996	5,699	37,996	37,996	3,206	21,372	21,372
2	1,389	9,257	47,253	1,389	9,257	47,253	2,769	18,458	39,830
3	1,116	7,442	54,695	1,116	7,442	54,695	2,230	14,865	54,695
4	,914	6,095	60,790						
5	,719	4,793	65,583						
6	,646	4,304	69,887						
7	,615	4,097	73,984						
8	,599	3,990	77,974						
9	,575	3,834	81,808						
10	,565	3,769	85,577						
11	,520	3,469	89,046						
12	,462	3,077	92,123						
13	,446	2,974	95,096						
14	,420	2,802	97,898						
15	,315	2,102	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

PROCEDIMENT: TÈCNICA VIA WEB



CARACTERÍSTIQUES TREBALL DE CAMP VIA WEB

1

Incorporació d'un mètode unificat de criteris a considerar per la realització de les enquestes al centre

2

Desaparició de la figura de l'enquestador extern

3

Adaptació del qüestionari

4

Necessitat de coneixement informàtic per a la instal·lació del suport web

5

Disposició d'ordinadors i connexió a Internet per part dels centres

6

Seguiment menys estricte en el mètode de realització de les enquestes

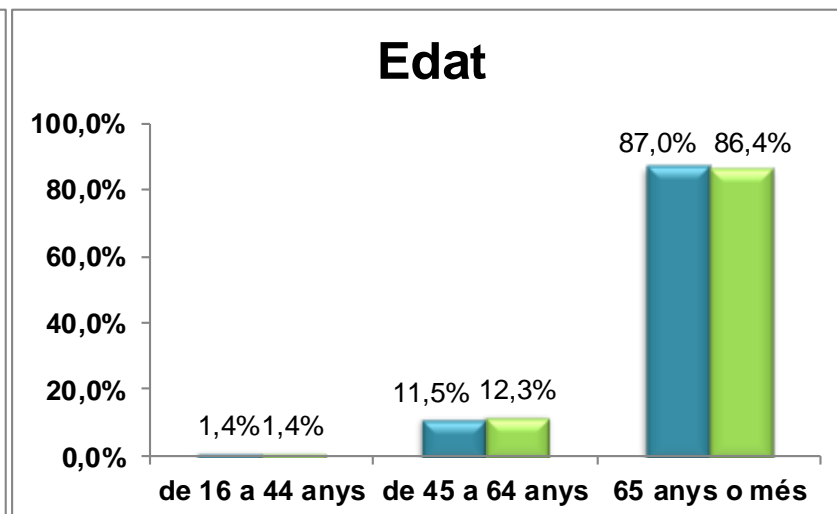
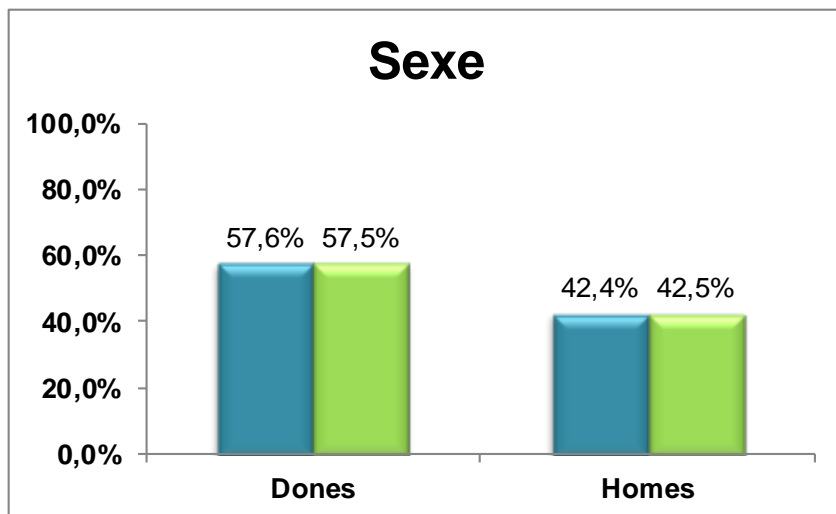
RESULTATS: DISTRIBUCIÓ DE LA POBLACIÓ ENQUESTADA

	Nre. enq.	%
Alt Pirineu i Aran*	48	1,3%
Lleida	139	3,7%
Tarragona	472	12,5%
Terres de l'Ebre	154	4,1%
Girona	365	9,7%
Catalunya Central	402	10,6%
RSB CSB	721	19,1%
RSB Nord	646	17,1%
RSB Sud	831	22,0%
CATALUNYA	3.778	100%

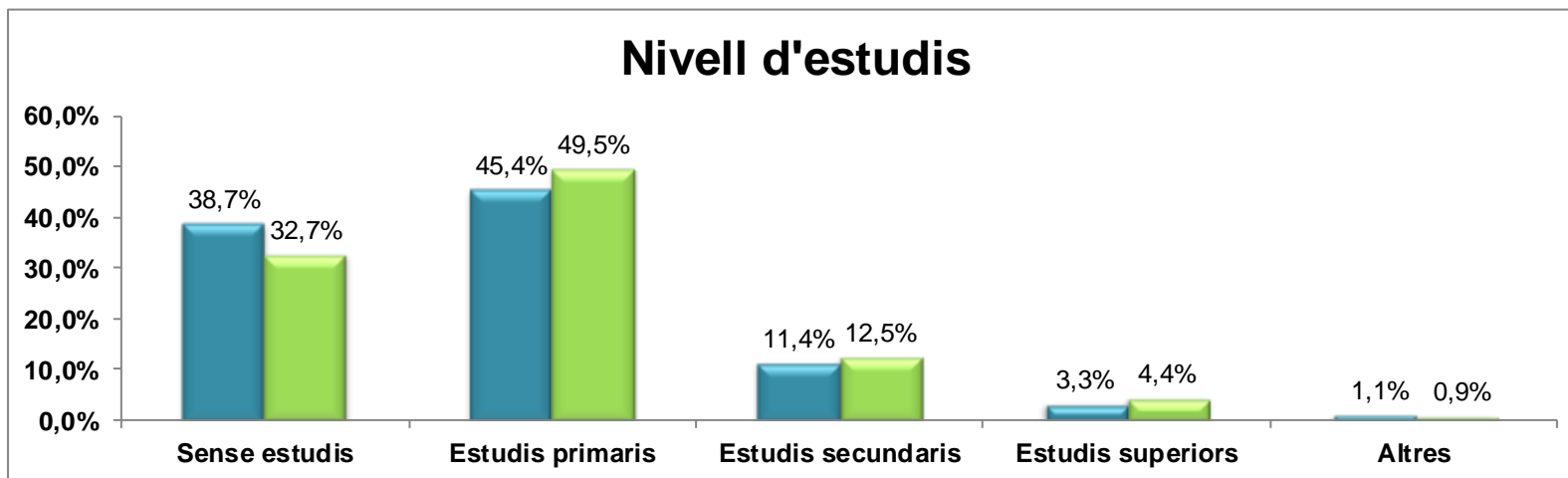
* Pel que fa a la Regió de l'Alt Pirineu i Aran, no ha estat possible arribar a la mostra desitjada (80 enquestes)

RESULTATS: DESCRIPCIÓ DE LA POBLACIÓ ENQUESTADA (I)

	Nombre d'enquestes
Catalunya 2013	2.970
Catalunya 2016	3.778



RESULTATS: DESCRIPCIÓ POBLACIÓ ENQUESTADA (II)



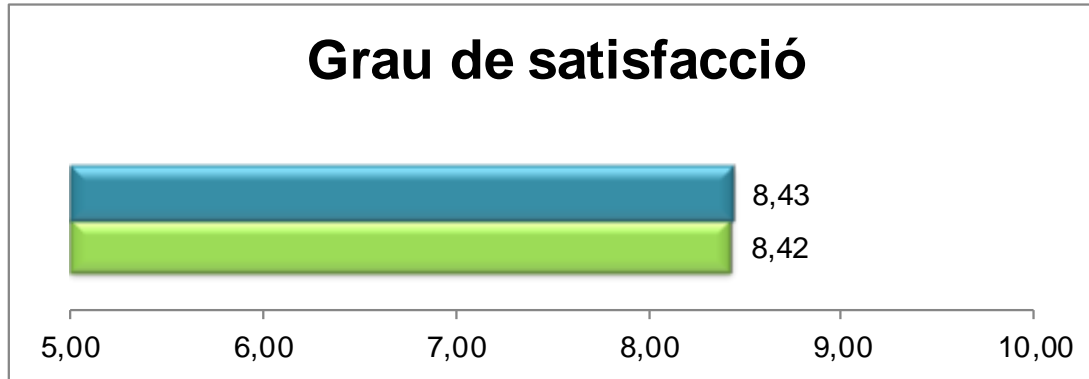
Catalunya 2013

Catalunya 2016

RESULTATS: SATISFACCIÓ I FIDELITAT

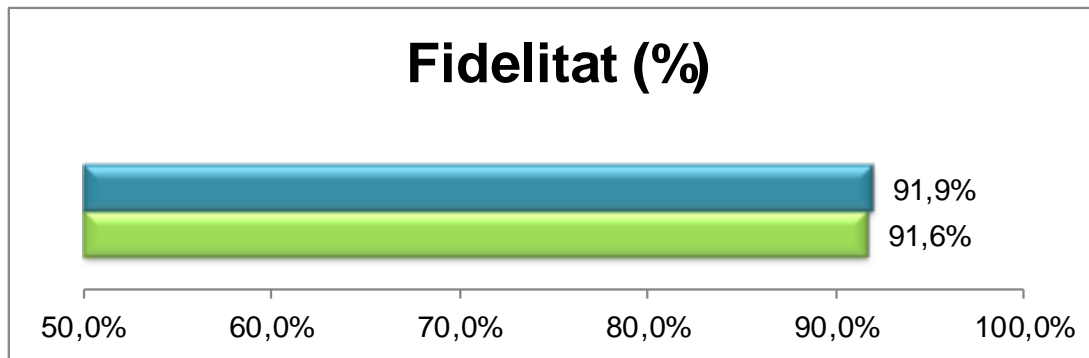
P101 Valori la seva satisfacció global amb els serveis rebuts

N=3.778



P102 Si pogués triar, tornaria a aquests mateixos serveis?

N=3.711



Catalunya 2013

Catalunya 2016

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

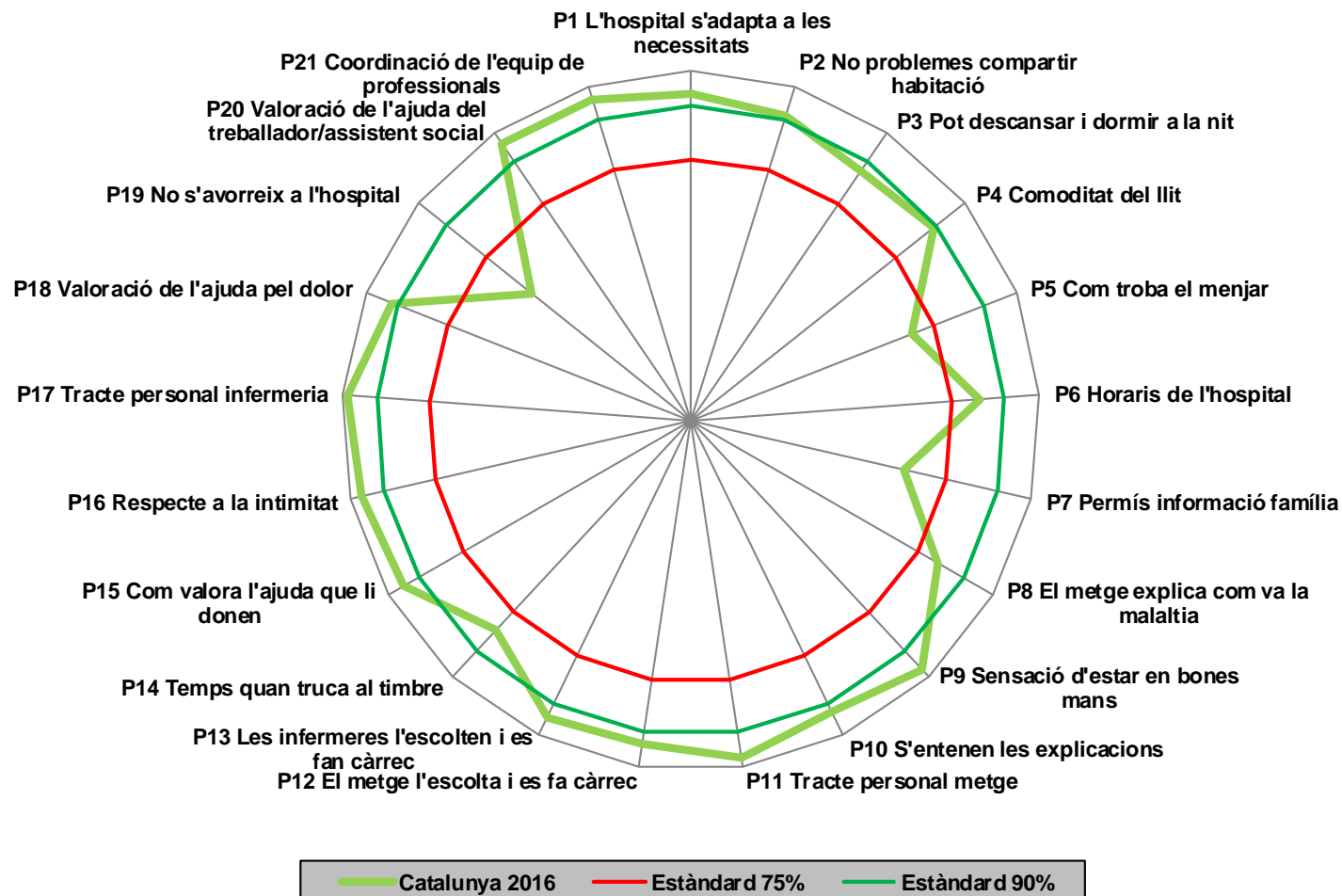
Millora

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

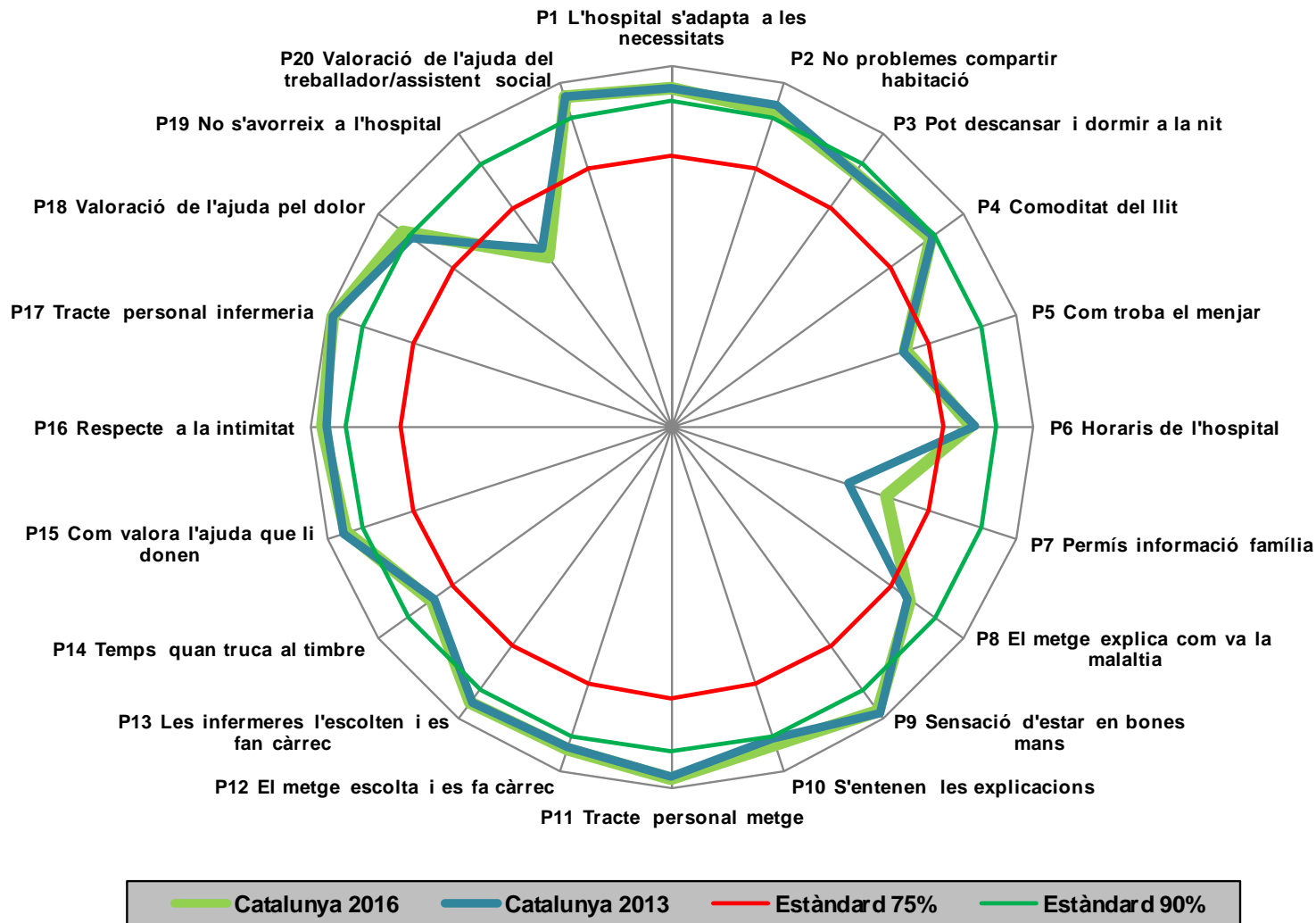
RESULTATS: GLOBALS CATALUNYA (II)

Pregunta resumida	Rtat.2016	Rtat.2013
P17 Tracte personal infermera	98,7%	98,4%
P11 Tracte personal metge	97,4%	97,1%
P9 Sensació d'estar en bones mans	97,2%	97,7%
P16 Respecte a la intimitat	96,6%	95,6%
P21 Coordinació de l'equip de professionals	96,5%	
P20 Valoració de l'ajuda del treballador/assistent social	96,0%	95,9%
P15 Com valora l'ajuda que li donen	94,8%	95,2%
P13 Les infermeres l'escolten i es fan càrrec	94,4%	94,1%
P12 El metge l'escolta i es fa càrrec	93,8%	93,5%
P1 L'hospital s'adapta a les necessitats	93,6%	94,0%
P10 S'entenen les explicacions	92,5%	90,4%
P18 Valoració de l'ajuda pel dolor	92,0%	89,3%
P2 No problemes compartir habitació	91,7%	93,7%
P4 Comoditat del llit	89,0%	89,6%
P3 Pot descansar i dormir a la nit	86,6%	86,6%
P6 Horaris de l'hospital	82,8%	84,2%
P14 Temps quan truca al timbre	81,9%	81,4%
P8 El metge explica com va la malaltia	81,7%	80,8%
P5 Com troba el menjar	67,9%	67,4%
P7 Permís informació família	62,6%	51,2%
P19 No s'avorreix a l'hospital	58,2%	60,6%

RESULTATS: GLOBALS CATALUNYA (III)



RESULTATS: CATALUNYA 2016-2013



RESULTATS: INDICADOR POSITIU 2016-2013

Pregunta resumida	2013	2016
P1 L'hospital s'adapta a les necessitats	94,0%	93,6%
P2 No problemes compartir habitació	93,7%	91,7%
P3 Pot descansar i dormir a la nit	86,6%	86,6%
P4 Comoditat del llit	89,6%	89,0%
P5 Com troba el menjar	67,4%	67,9%
P6 Horaris de l'hospital	84,2%	82,8%
P7 Permís informació família	51,2%	62,6%
P8 El metge explica com va la malaltia	80,8%	81,7%
P9 Sensació d'estar en bones mans	97,7%	97,2%
P10 S'entenen les explicacions	90,4%	92,5%
P11 Tracte personal metge	97,1%	97,4%
P12 El metge l'escolta i es fa càrrec	93,5%	93,8%
P13 Les infermeres l'escolten i es fan càrrec	94,1%	94,4%
P14 Temps quan truca al timbre	81,4%	81,9%
P15 Com valora l'ajuda que li donen	95,2%	94,8%
P16 Respecte a la intimitat	95,6%	96,6%
P17 Tracte personal infermeria	98,4%	98,7%
P18 Valoració de l'ajuda pel dolor	89,3%	92,0%
P19 No s'avorreix a l'hospital	60,6%	58,2%
P20 Valoració de l'ajuda del treballador/assistent social	95,9%	96,0%
P21 Coordinació de l'equip de professionals		96,5%
P101 Satisfacció global	8,43	8,42
P102 Fidelitat	91,9%	91,6%

En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de Catalunya 2016 en relació amb Catalunya 2013.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de Catalunya 2016 en relació amb Catalunya 2013.

RESULTATS: INDICADOR POSITIU PER REGIONS

Pregunta resumida	CATALUNYA	Alt Pirineu i Aran (*)	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Girona	Catalunya Central	CSB	BCN Nord	BCN Sud
P1 L'hospital s'adapta a les necessitats	93,6%	89,6%	92,7%	91,0%	96,1%	94,4%	94,5%	94,0%	94,4%	93,1%
P2 No problemes compartir habitació	91,7%	94,4%	92,9%	94,7%	98,4%	89,7%	92,6%	91,3%	93,9%	87,5%
P3 Pot descansar i dormir a la nit	86,6%	87,5%	91,3%	84,7%	89,5%	87,4%	85,6%	85,0%	87,6%	87,1%
P4 Comoditat del llit	89,0%	89,6%	91,4%	87,0%	90,3%	86,0%	90,8%	90,8%	87,4%	89,4%
P5 Com troba el menjar	67,9%	68,8%	69,6%	64,0%	73,9%	73,6%	76,1%	67,6%	68,3%	62,2%
P6 Horaris de l'hospital	82,8%	87,5%	85,5%	79,2%	94,2%	82,2%	80,0%	84,5%	78,0%	86,0%
P7 Permis informació família	62,6%	48,9%	31,1%	62,2%	76,6%	30,7%	61,0%	67,8%	65,8%	74,6%
P8 El metge explica com va la malaltia	81,7%	72,9%	77,2%	81,0%	94,6%	71,2%	89,3%	80,4%	80,9%	83,5%
P9 Sensació d'estar en bones mans	97,2%	93,8%	97,8%	97,2%	97,4%	98,6%	97,8%	96,6%	96,6%	97,3%
P10 S'entenen les explicacions	92,5%	93,8%	95,6%	92,4%	93,2%	94,6%	92,8%	93,1%	90,7%	91,7%
P11 Tracte personal metge	97,4%	97,9%	98,5%	96,9%	97,4%	98,6%	99,0%	97,4%	95,9%	97,4%
P12 El metge l'escolta i es fa càrrec	93,8%	95,8%	97,8%	94,6%	93,4%	94,4%	98,2%	92,9%	91,3%	92,8%
P13 Les infermeres l'escolten i es fan càrrec	94,4%	95,8%	95,7%	93,1%	92,2%	95,8%	95,5%	94,3%	94,1%	94,3%
P14 Temps quan truca al timbre	81,9%	76,1%	84,7%	77,7%	87,2%	80,3%	84,3%	78,0%	82,8%	85,4%
P15 Com valora l'ajuda que li donen	94,8%	87,5%	96,6%	93,6%	95,0%	96,9%	97,1%	94,5%	94,7%	93,8%
P16 Respecte a la intimitat	96,6%	95,8%	97,8%	96,3%	96,7%	96,0%	97,1%	97,6%	96,7%	95,5%
P17 Tracte personal infermeria	98,7%	100,0%	98,6%	99,2%	98,7%	99,2%	98,8%	97,9%	98,4%	98,9%
P18 Valoració de l'ajuda pel dolor	92,0%	95,6%	95,3%	91,7%	91,7%	91,3%	93,0%	92,2%	91,6%	91,3%
P19 No s'avorreix a l'hospital	58,2%	64,6%	53,3%	57,8%	59,7%	49,9%	65,7%	56,4%	62,9%	56,4%
P20 Valoració de l'ajuda del treballador/assistent social	96,0%	84,8%	97,3%	92,0%	97,8%	96,2%	98,2%	96,0%	96,3%	97,4%
P21 Coordinació de l'equip de professionals	96,5%	97,7%	100,0%	95,8%	100,0%	96,3%	97,4%	95,8%	96,9%	95,5%
P101 Satisfacció global	8,42	8,02	8,50	8,46	8,62	8,50	8,71	8,35	8,46	8,25
P102 Índex de fidelitat	91,6%	95,8%	89,0%	90,2%	92,8%	95,5%	96,3%	90,0%	91,8%	89,8%

(*) En la RS Alt Pirineu i Aran, les dades són informatives i no permeten comparativa per manca de casos

El color **verd** mostra les diferències (positives) estadísticament significatives respecte a Catalunya 2016
 El color **vermell** mostra les diferències (negatives) estadísticament significatives respecte a Catalunya 2016

ASPECTES A DESTACAR

- La puntuació mitjana de satisfacció és de 8,42 sobre 10, essent aquest resultat pràcticament idèntic al de 2013 (8,43).
- Un 91,6% dels enquestats tornarien al mateix centre si poguessin triar (91,9% al 2013).
- 12 de les 20 preguntes comparables milloren resultats en comparació amb l'enquesta de 2013, entre les que cal destacar la millora en les explicacions del metge, l'ajuda a millorar o controlar el dolor i el permís d'informació a la família.
- De les preguntes de valoració del qüestionari, 13 ítems es troben per sobre del 90% de valoracions positives, 5 entre el 90% i el 75%, i 3 per sota del 75%. Aquesta distribució pràcticament no ha variat respecte la de 2013.
- El tacte personal d'infermeria és l'ítem més ben valorat amb un 98,7% de valoracions positives, seguit del tracte dels metges (97,4%) i de la confiança en els professionals (97,2%). També obtenen molt bona valoració el respecte a la intimitat (96,6%), la coordinació dels professionals (96,5%) i l'ajuda del treballador/a social (96%).
- Els tres ítems amb menys d'un 75% de valoracions positives són el menjar de l'hospital, no avorrir-se, i el permís per informar a la família.