

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

## ATENCIÓ URGENT HOSPITALÀRIA

2016



**Unitat de Qualitat – Gerència d'Atenció Ciutadana - Subdirecció**

# JUSTIFICACIÓ

- La planificació dels estudis de satisfacció dels últims anys, ha propiciat la realització d'una nova edició de l'estudi d'Atenció Urgent Hospitalària, que arriba a la cinquena edició.
- La proposta actual és el resultat d'un treball de millora dut a terme al llarg del 2013, on es va actualitzar i validar el qüestionari utilitzat amb l'objectiu de perfeccionar l'instrument de mesura i consolidar el mètode emprat per poder conèixer la percepció de la qualitat dels serveis rebuts per les persones usuàries del CatSalut de manera eficient i contínua.
- 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.

# OBJECTIUS

## GENERAL

**Conèixer l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i mesurar el grau de satisfacció i de fidelitat dels assegurats del CatSalut envers l'Atenció Urgent Hospitalària**

## ESPECÍFICS

- **Mesurar el grau de satisfacció per al conjunt de Catalunya.**
- **Comparar el grau de satisfacció de cada unitat mostral (UP - hospital) respecte la totalitat de Catalunya.**
- **Analitzar les diferències, si hi són, de la satisfacció per regions sanitàries i Catalunya.**
- **Comparar els resultats de l'estudi de 2016 amb els obtinguts l'any 2013.**
- **Identificar els patrons d'accés i ús dels serveis d'urgències a Catalunya i les Regions Sanitàries**

# FITXA TÈCNICA

**Nivell de confiança:** 95%

**Grandària de la mostra:** 4.453 enquestes

**Marge d'error:**  $\pm 1,1$  per al global Catalunya

**Proporció esperada :** 0,80

- **Àmbit:** Catalunya i les regions sanitàries i els tres àmbits de la regió de Barcelona
- **Univers:** Persones de 15 anys o més que hagin estat usuàries del servei d'urgències, en centres que tenen contracte CatSalut amb més de 2500 urgències/any.
- **Mètode de recollida de la informació:** Enquesta telefònica assistida per ordinador (mètode C.A.T.I.).
- **Procediment de mostreig:** S'han seleccionat de manera aleatòria els registres de CMBD d'urgències del mes de febrer de 2016 que corresponen a assegurats de 15 anys o més d'edat, segons el Registre Central de persones Assegurades (RCA)
- **Treball de camp:** Realitzat per 061 CatSalut Respon del 27 de juny al 14 de juliol del 2016.

Qüestionari	Nivell de resultats	Nombre d'unitats mostrals	Nombre mínim d'enquestes per unitat mostral	Nombre d'enquestes realitzades
Urgències	<ul style="list-style-type: none"><li>• Catalunya</li><li>• Regió Sanitària</li><li>• UP</li></ul>	56	80	4.453

- **Revisió bibliogràfica**
- **Recerca qualitativa (Grups focals)**
- **Construcció qüestionari**
- **Pre-test**
- **Estudi pilot**
- **Validació pre i post estudi**
- **Supervisió Centre d'Estudis d'Opinió de Catalunya**
- **Treball de Camp**
- **Anàlisi dels resultats**

# CARACTERÍSTIQUES DEL QÜESTIONARI (I)

**33 preguntes**

- 17 preguntes validades
- 10 preguntes d'interès
- 4 preguntes de classificació
- 2 preguntes satisfacció global  
fidelitat
- 3 variables  
edat  
nivells d'estudis  
salut percebuda

## ■ Estructura:

Preguntes comunes a totes les línies de servei/producte estudiades + preguntes específiques de l'Atenció Urgent Hospitalària + 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 de 4.453 casos**

<b>Factor</b>	<b>Descripció</b>	<b>Variables incloses</b>
<b>F1</b>	<b>Tracte</b>	<b>P9, P17, P10, P8, P16, P31, P22</b>
<b>F2</b>	<b>Informació i confiança</b>	<b>P20, P19, P24, P25</b>
<b>F3</b>	<b>Temps d'espera</b>	<b>P7, P30</b>
<b>F4</b>	<b>Confort</b>	<b>P12, P15, P4, P26</b>

**Variància explicada: 61,89%**

# VALIDACIÓ DEL QÜESTIONARI (III)

Rotated Component Matrix<sup>a</sup>

	Component			
	1	2	3	4
P 9. Quina disposició tenien els professionals que l'atenien per escoltar-lo i fer-se càrrec del que li passava?	,783	,190	,158	,185
P 17. Els metges?	,774	,203	,060	,191
P 10. I la predisposició del metge per a que vostè pogués donar la seva opinió? (poder donar el seu parer)	,774	,187	,119	,138
P 8. Que opina del temps que li va dedicar el metge?	,735	,187	,192	,158
P 16. Les infermeres?	,635	,067	,059	,289
P 31. Ja per acabar, en aquests moments diria que li van resoldre el motiu pel que havia anat a urgències?	,605	,379	,156	,134
P 22. Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	,531		,074	,266
P 20. Els metges li va donar la informació que necessitava sobre la seva malaltia o el motiu pel qual va anar a urgències, etc.?	,232	,783	,073	,070
P 19. Els metges li va donar la informació de manera que pogués entendre-la?	,118	,768	,049	,129
P 24. La informació que li donaven els diferents professionals sobre el seu problema de salut o el motiu pel qual va anar a urgències, era coherent (coincident)?	,239	,697	,059	,080
P 25. Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	,524	,545	,175	,081
P 7. Com valora el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera, fins que el va veure el metge?	,127	,084	,842	,116
P 30. Com valora el temps total que va estar a urgències des que va arribar fins que li van donar l'alta?	,148	,061	,825	,086
P 12. I com valora les condicions del lloc on va estar mentre l'atenien?	,251	,105	,179	,764
P 15. Com creu que es va respectar la seva intimitat?	,372	,112	-,014	,708
P 4. Com valora la comoditat de la sala d'espera?	,113	,116	,450	,533
P 26. Finalment, com va percebre (com li va semblar que era), la organització del servei d'urgències?	,424	,164	,427	,428

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

a. Rotation converged in 6 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	6,818	40,108	40,108	6,818	40,108	40,108	4,236	24,920	24,920
2	1,599	9,407	49,515	1,599	9,407	49,515	2,429	14,286	39,206
3	1,254	7,376	56,891	1,254	7,376	56,891	1,962	11,541	50,748
4	,850	5,002	61,893	,850	5,002	61,893	1,895	11,145	61,893
5	,724	4,258	66,151						
6	,675	3,971	70,122						
7	,640	3,767	73,889						
8	,623	3,665	77,554						
9	,550	3,234	80,788						
10	,498	2,930	83,719						
11	,469	2,759	86,477						
12	,445	2,617	89,095						
13	,416	2,449	91,544						
14	,413	2,432	93,976						
15	,388	2,282	96,258						
16	,347	2,043	98,301						
17	,289	1,699	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

# DISTRIBUCIÓ DE LA MOSTRA PER REGIÓ SANITÀRIA

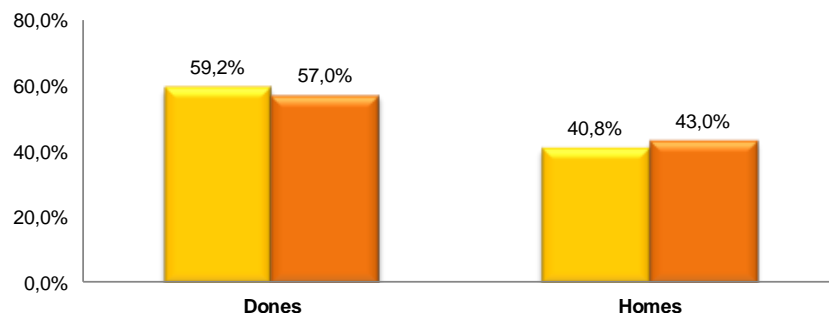
	Nre. enquestes
Alt Pirineu i Aran	321
Lleida	124
Tarragona	400
Terres de l'Ebre	320
Girona	642
Catalunya Central	321
RSB CSB	721
RSB Nord	801
RSB Sud	803
<b>TOTAL</b>	<b>4.453</b>

# RESULTATS:

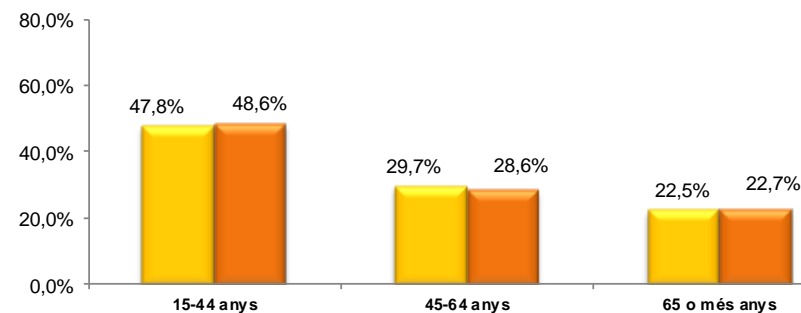
## DESCRIPCIÓ DE LA POBLACIÓ ENQUESTADA (I)

	Nombre d'enquestes
Catalunya 2013	5.061
Catalunya 2016	4.453

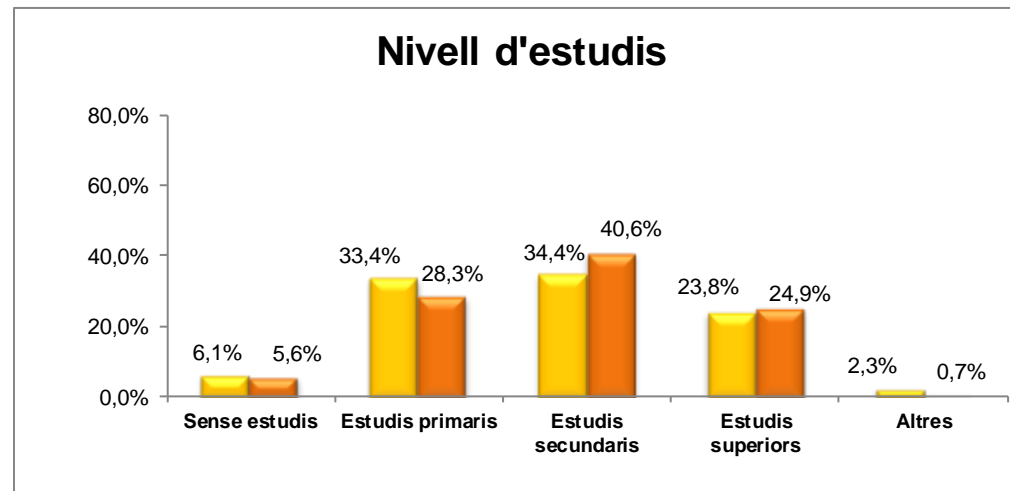
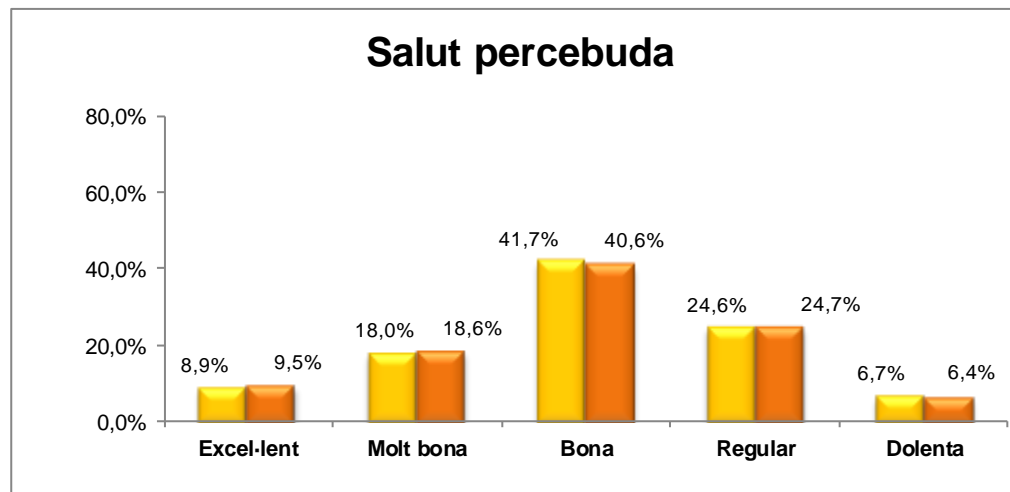
### Sexe



### Edat



# RESULTATS: DESCRIPCIÓ DE LA POBLACIÓ ENQUESTADA (II)



Catalunya 2013

Catalunya 2016

# RESULTATS:

## INICIATIVA PER ANAR A URGÈNCIES 2011-2013-2016

P1 Era el primer cop que anava al servei d'urgències d'aquest hospital?

	1era vegada a Urgències?	
	Sí	No
2011	29,3%	70,7%
2013	25,1%	74,9%
2016	22,8%	77,2%

P2 Com va decidir anar a urgències?

	Iniciativa per anar a Urgències				
	Pròpia	Del CAP	Ambulància	D'un altre hospital	Altres
2011	72,5%	12,2%	11,8%	2,1%	1,4%
2013	64,4%	14,7%	11,5%	2,7%	6,7%
2016	64,9%	13,4%	11,7%	2,9%	7,0%

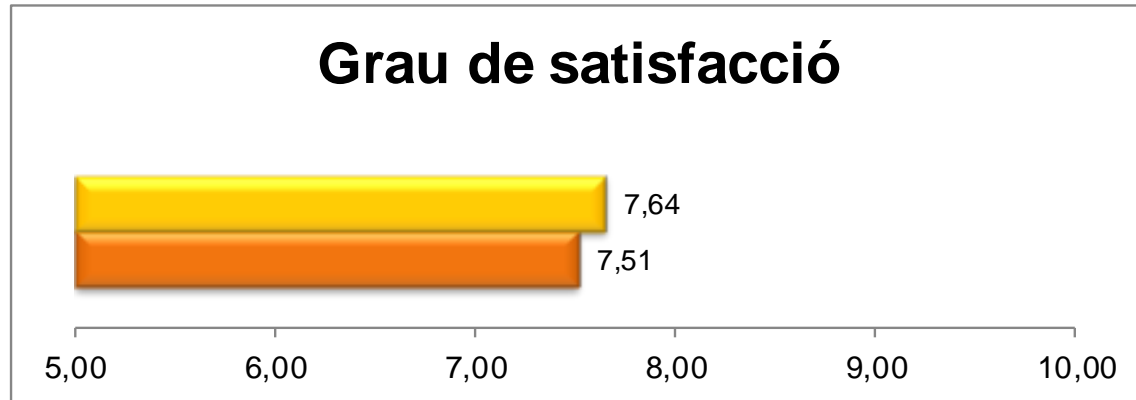
P3 Per què? (Només aquells casos que han respost per iniciativa pròpia a la P2)

	Motiu per triar Urgències			
	CAP no podien	Urg. és més ràpid	Urg. més fiable	Urg. més aprop
2011	23,2%	12,9%	46,0%	17,9%
2013	25,7%	9,6%	54,6%	10,2%
2016	27,6%	11,4%	47,8%	13,2%

# RESULTATS: SATISFACCIÓ I FIDELITAT

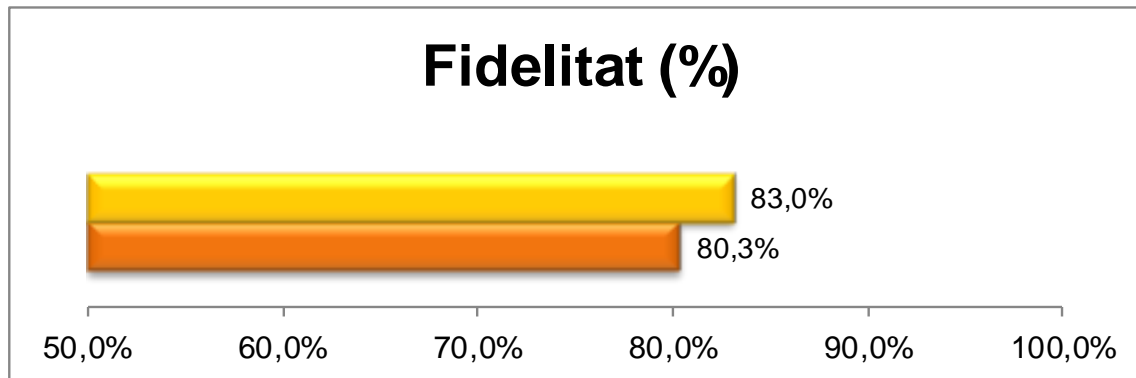
*P101 Valori la seva satisfacció global amb el servei d'urgències de l'hospital*

N=4427



*P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest servei d'urgències?*




N=4425



Catalunya 2013

Catalunya 2016

# RESULTATS: GLOBALS CATALUNYA (I)

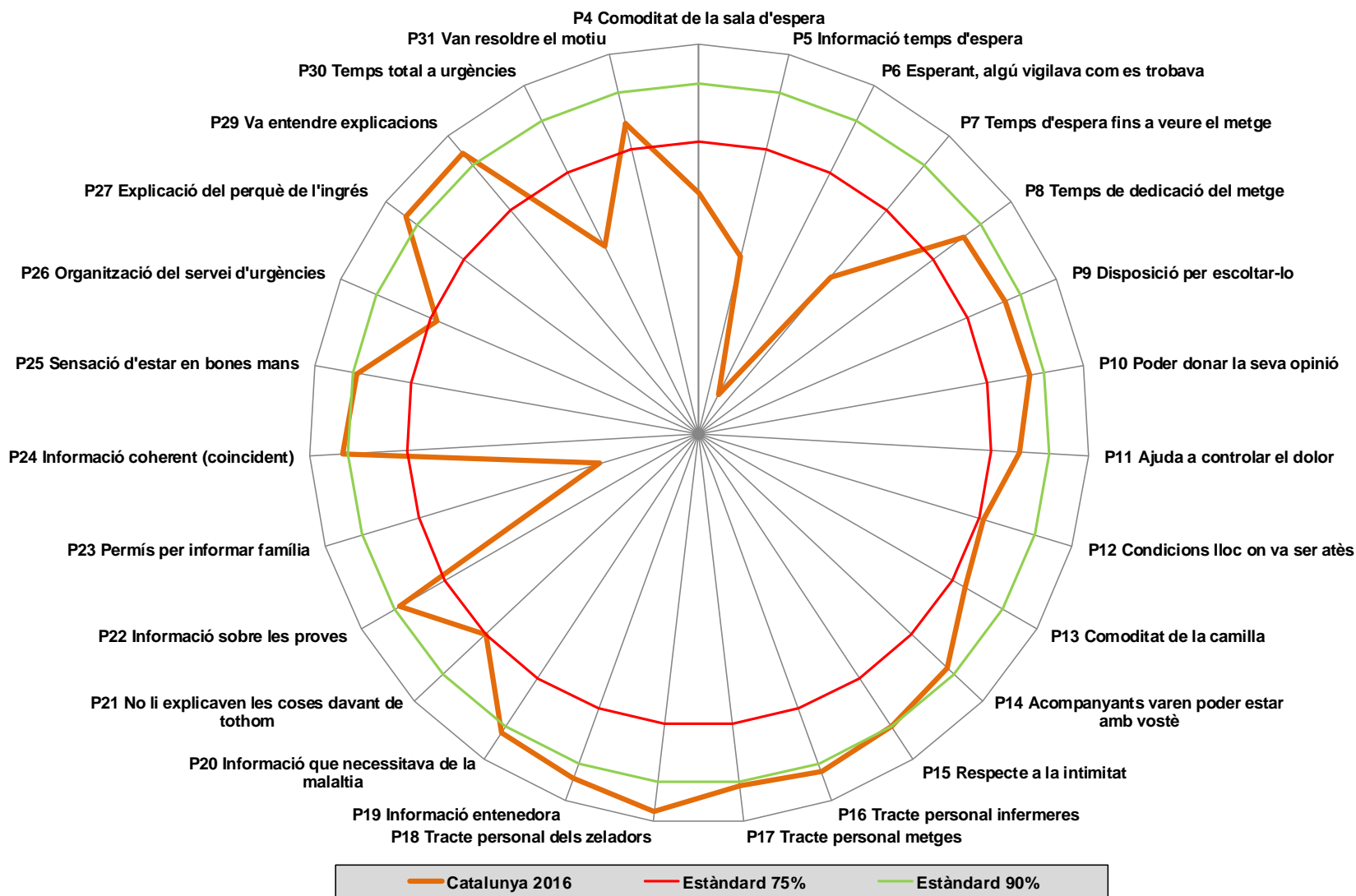
Àrees de classificació	Descripció de cada àrea de classificació de preguntes
 Excel·lència	Preguntes que obtenen més d'un 90% de valoracions positives per part dels enquestats
 Estàndard	Preguntes que obtenen entre un 75 i un 90% de valoracions positives
 Millora	Preguntes que obtenen menys d'un 75% de valoracions positives



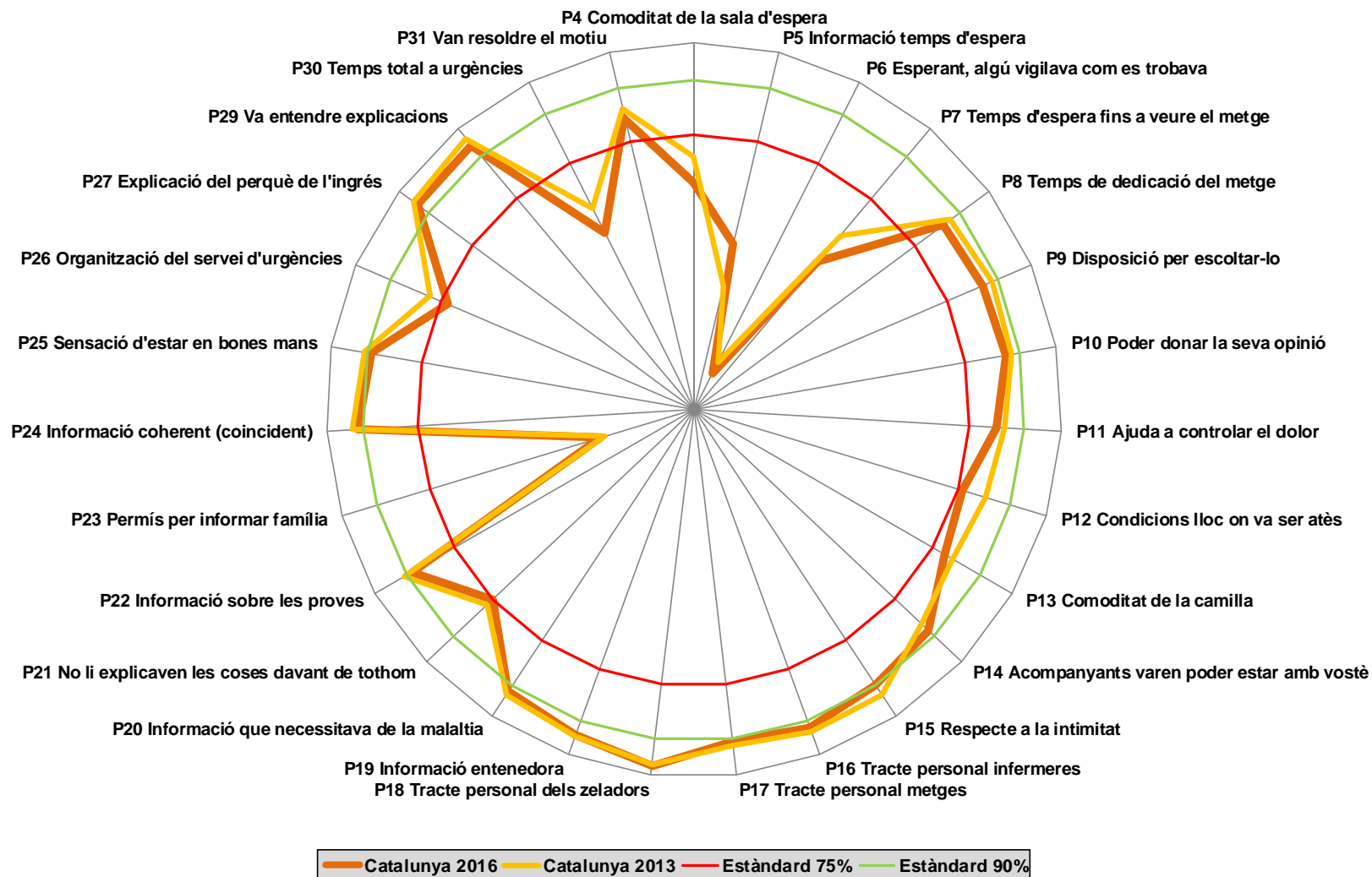
# RESULTATS: GLOBALS CATALUNYA (II)

Pregunta resumida	Rtat. 2016	Rtat. 2013
P18 Tracte personal dels zeladors	97,5%	97,1%
P19 Informació entenedora	94,1%	94,5%
P29 Va entendre explicacions	94,0%	96,4%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	93,6%	94,8%
P16 Tracte personal infermeres	92,2%	93,4%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	91,8%	92,7%
P24 Informació coherent (coincident)	91,5%	93,1%
P17 Tracte personal metges	90,9%	92,1%
P15 Respecte a la intimitat	89,7%	93,0%
P25 Sensació d'estar en bones mans	89,1%	90,9%
P22 Informació sobre les proves	88,5%	90,9%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	87,6%	85,1%
P10 Poder donar la seva opinió	86,4%	87,8%
P9 Disposició per escoltar-lo	85,6%	88,3%
P8 Temps de dedicació del metge	84,8%	87,0%
P11 Ajuda a controlar el dolor	82,5%	84,9%
P31 Van resoldre el motiu	81,7%	84,3%
P13 Comoditat de la camilla	78,8%	81,3%
P12 Condicions lloc on va ser atès	76,3%	83,0%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	75,1%	77,3%
P26 Organització del servei d'urgències	73,0%	78,3%
P4 Comoditat de la sala d'espera	61,8%	68,9%
P30 Temps total a urgències	53,8%	61,6%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	52,5%	62,1%
P5 Informació temps d'espera	46,6%	34,6%
P23 Permís per informar família	26,6%	25,1%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava	11,3%	14,5%

# RESULTATS: GLOBALS CATALUNYA (III)



# RESULTATS: CATALUNYA 2016-2013



# RESULTATS: INDICADOR POSITIU 2016-2013

Pregunta resumida	Catalunya 2013	Catalunya 2016
P4 Comoditat de la sala d'espera	68,9%	61,8%
P5 Informació temps d'espera	34,6%	46,6%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava	14,5%	11,3%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	62,1%	52,5%
P8 Temps de dedicació del metge	87,0%	84,8%
P9 Disposició per escoltar-lo	88,3%	85,6%
P10 Poder donar la seva opinió	87,8%	86,4%
P11 Ajuda a controlar el dolor	84,9%	82,5%
P12 Condicions lloc on va ser atès	83,0%	76,3%
P13 Comoditat de la camilla	81,3%	78,8%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	85,1%	87,6%
P15 Respecte a la intimitat	93,0%	89,7%
P16 Tracte personal infermeres	93,4%	92,2%
P17 Tracte personal metges	92,1%	90,9%
P18 Tracte personal dels zeladors	97,1%	97,5%
P19 Informació entenedora	94,5%	94,1%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	92,7%	91,8%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	77,3%	75,1%
P22 Informació sobre les proves	90,9%	88,5%
P23 Permis per informar família	25,1%	26,6%
P24 Informació coherent (coincident)	93,1%	91,5%
P25 Sensació d'estar en bones mans	90,9%	89,1%
P26 Organització del servei d'urgències	78,3%	73,0%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	94,8%	93,6%
P29 Va entendre explicacions	96,4%	94,0%
P30 Temps total a urgències	61,6%	53,8%
P31 Van resoldre el motiu	84,3%	81,7%
<b>P 101 Valoració global</b>	<b>7,64</b>	<b>7,51</b>
<b>P 102 Fidelitat</b>	<b>83,0%</b>	<b>80,3%</b>

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

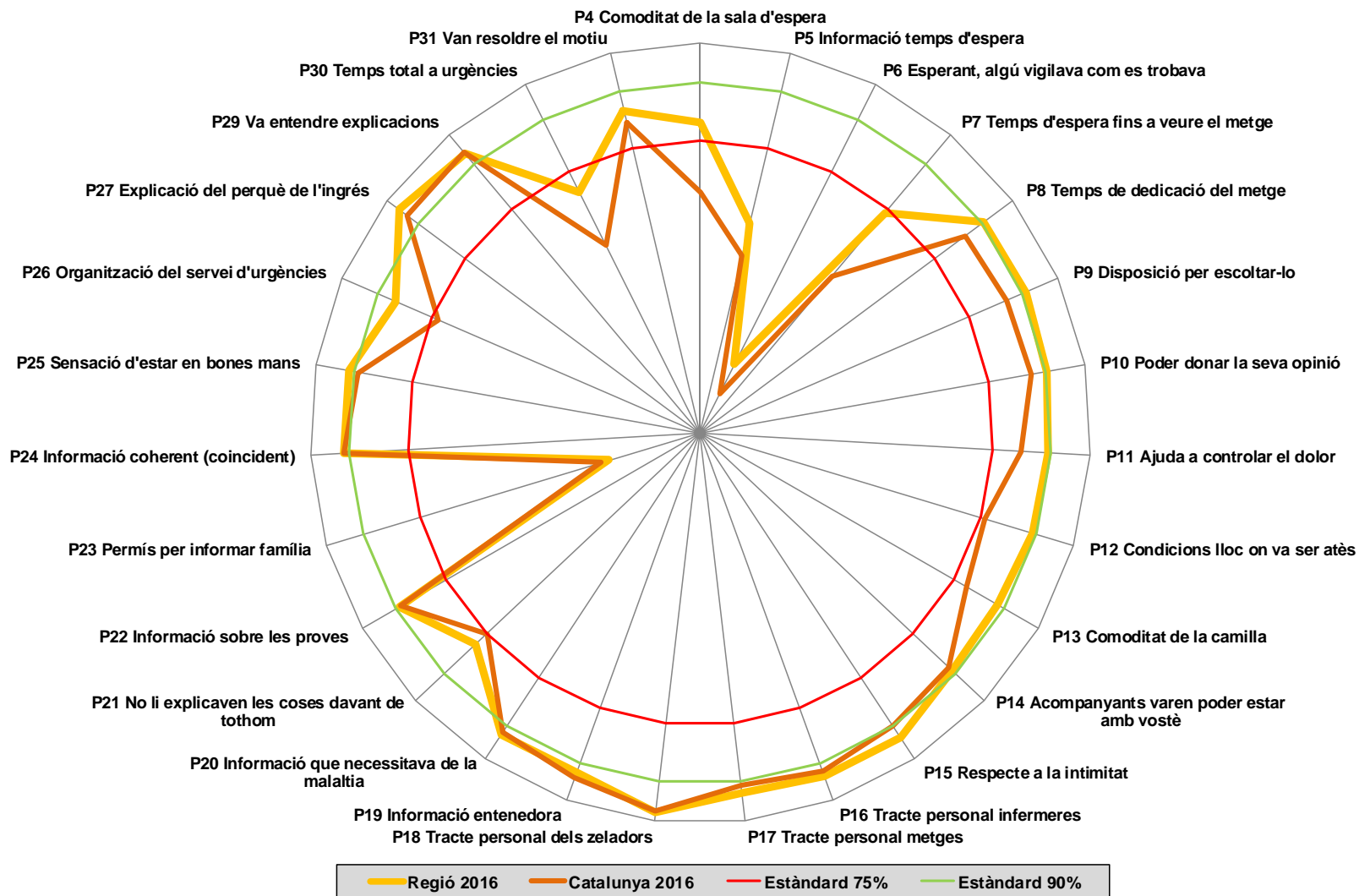
En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de Catalunya 2016 en relació amb Catalunya 2013.

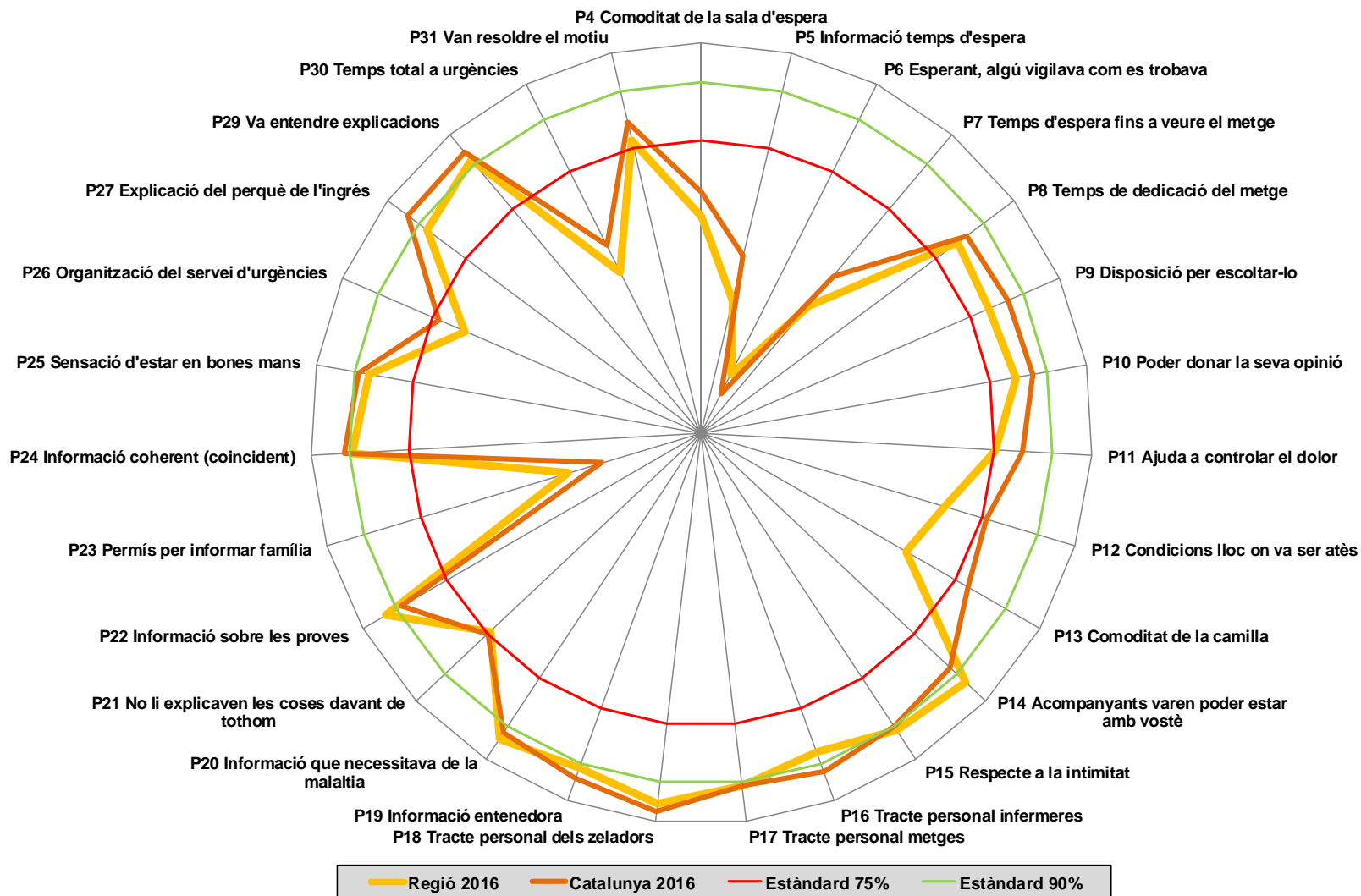
# INDICADOR POSITIU DE LES REGIONS

Pregunta resumida	Catalunya	Alt Pirineu i Aran	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Girona	Catalunya Central	CSB	Barcelona Nord	Barcelona Sud
P4 Comodat de la sala d'espera	61,8%	79,8%	55,3%	53,8%	69,1%	59,7%	64,9%	61,7%	60,0%	58,9%
P5 Informació temps d'espera	46,6%	55,4%	34,7%	35,9%	45,6%	49,6%	39,2%	46,1%	48,2%	49,5%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava	11,3%	19,7%	17,0%	7,2%	12,4%	13,4%	8,4%	13,5%	8,4%	9,2%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	52,5%	73,8%	42,7%	39,3%	63,5%	45,3%	49,2%	61,5%	47,3%	51,5%
P8 Temps de dedicació del metge	84,8%	90,7%	82,0%	88,3%	87,1%	84,3%	81,8%	86,2%	82,4%	82,7%
P9 Disposició per escoltar-lo	85,6%	90,9%	80,3%	85,5%	86,8%	86,3%	83,1%	87,1%	84,5%	84,0%
P10 Poder donar la seva opinió	86,4%	90,3%	81,8%	85,6%	88,0%	86,8%	83,6%	87,6%	86,2%	85,2%
P11 Ajuda a controlar el dolor	82,5%	89,2%	75,3%	80,8%	84,8%	84,4%	77,1%	80,9%	83,3%	81,8%
P12 Condicions lloc on va ser atès	76,3%	89,1%	65,0%	73,9%	84,2%	78,4%	77,3%	76,3%	72,6%	72,6%
P13 Comodat de la camilla	78,8%	87,9%	60,6%	77,1%	84,8%	76,7%	78,8%	81,6%	77,6%	76,1%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	87,6%	88,7%	93,0%	92,3%	96,5%	86,2%	85,3%	78,9%	85,9%	90,6%
P15 Respecte a la intimitat	89,7%	93,4%	91,1%	88,9%	94,4%	91,4%	86,9%	88,9%	90,1%	86,8%
P16 Tracte personal infermeres	92,2%	93,4%	86,9%	92,1%	91,7%	94,3%	93,4%	92,6%	90,4%	91,8%
P17 Tracte personal metges	90,9%	93,0%	91,0%	92,9%	91,2%	91,7%	85,4%	89,5%	91,3%	91,3%
P18 Tracte personal dels zeladors	97,5%	97,8%	95,5%	98,3%	97,7%	97,9%	98,0%	97,2%	97,0%	97,1%
P19 Informació entenedora	94,1%	92,4%	91,3%	93,9%	95,7%	94,6%	92,6%	93,9%	95,2%	94,0%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	91,8%	92,7%	93,9%	93,7%	92,3%	91,9%	89,0%	92,0%	91,1%	91,5%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	75,1%	79,0%	74,2%	77,6%	77,7%	72,4%	72,8%	76,6%	76,3%	72,0%
P22 Informació sobre les proves	88,5%	88,8%	93,1%	87,6%	89,7%	89,7%	88,2%	87,2%	89,1%	87,4%
P23 Permis per informar família	26,6%	24,3%	35,4%	30,4%	25,5%	25,6%	25,3%	20,7%	27,6%	29,6%
P24 Informació coherent (coincident)	91,5%	91,5%	89,3%	91,2%	92,0%	91,5%	92,0%	93,1%	90,8%	90,8%
P25 Sensació d'estar en bones mans	89,1%	91,4%	86,2%	90,1%	88,1%	88,8%	87,2%	90,4%	88,8%	88,5%
P26 Organització del servei d'urgències	73,0%	85,0%	65,9%	72,3%	78,7%	73,2%	69,5%	74,2%	70,3%	70,4%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	93,6%	96,0%	87,2%	94,1%	93,4%	94,0%	94,1%	91,5%	93,9%	94,6%
P29 Va entendre explicacions	94,0%	93,6%	91,4%	93,5%	96,5%	93,1%	91,9%	94,2%	95,4%	93,6%
P30 Temps total a urgències	53,8%	69,2%	46,0%	47,7%	59,2%	50,6%	50,0%	58,5%	51,9%	51,4%
P31 Van resoldre el motiu	81,7%	85,0%	77,0%	83,7%	84,3%	81,6%	77,7%	80,7%	82,2%	80,9%
<b>P 101 Valoració global</b>	<b>7,51</b>	<b>7,89</b>	<b>7,37</b>	<b>7,55</b>	<b>7,67</b>	<b>7,57</b>	<b>7,18</b>	<b>7,61</b>	<b>7,36</b>	<b>7,45</b>
<b>P 102 Fidelitat</b>	<b>80,3%</b>	<b>86,1%</b>	<b>75,8%</b>	<b>82,2%</b>	<b>83,3%</b>	<b>78,1%</b>	<b>74,6%</b>	<b>82,0%</b>	<b>80,5%</b>	<b>78,7%</b>

Els colors **verd** i **vermell** en els valors, indiquen diferències significatives respecte a Catalunya en **positiu** i **negatiu**

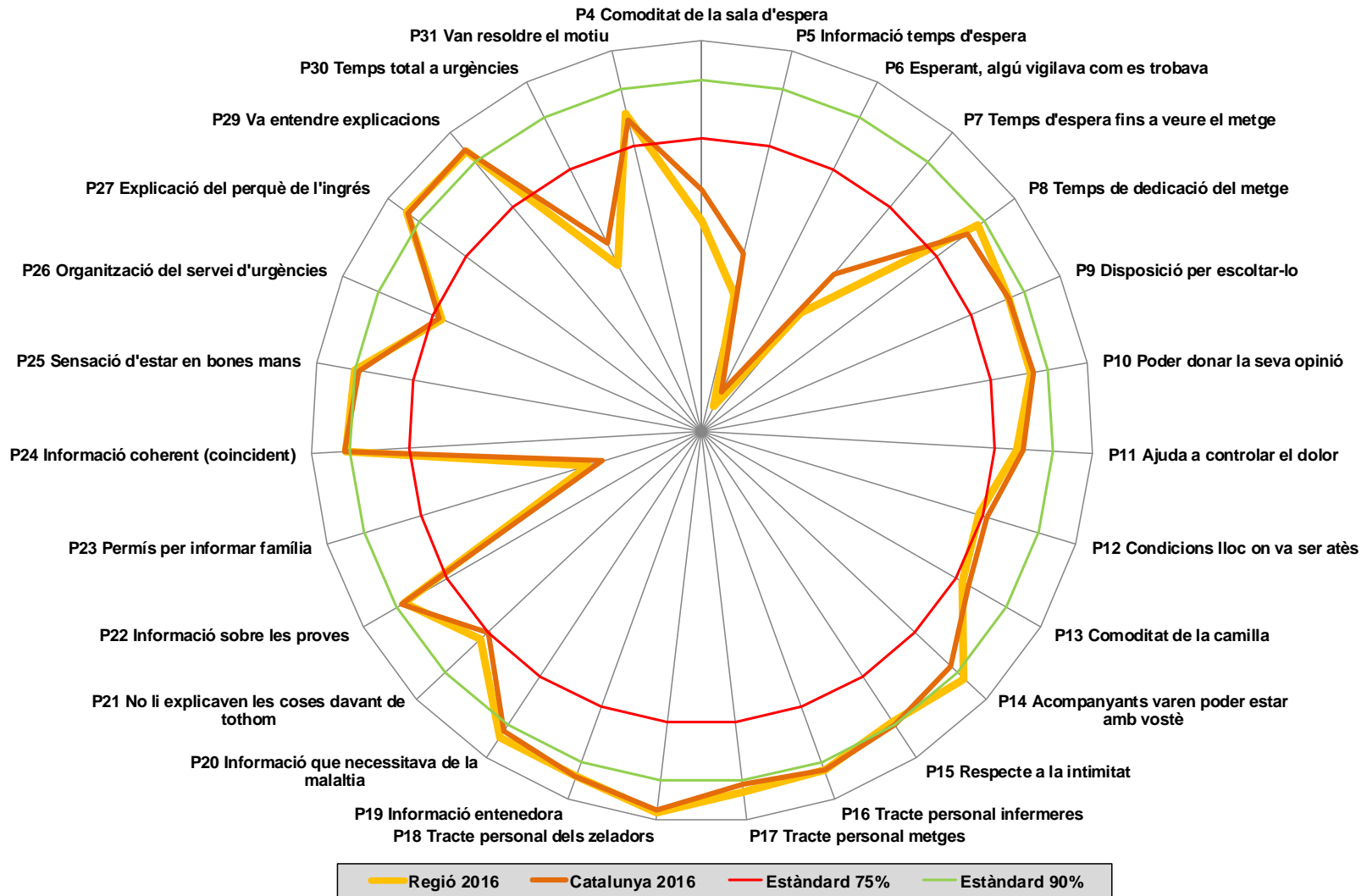
# RS ALT PIRINEU I ARAN





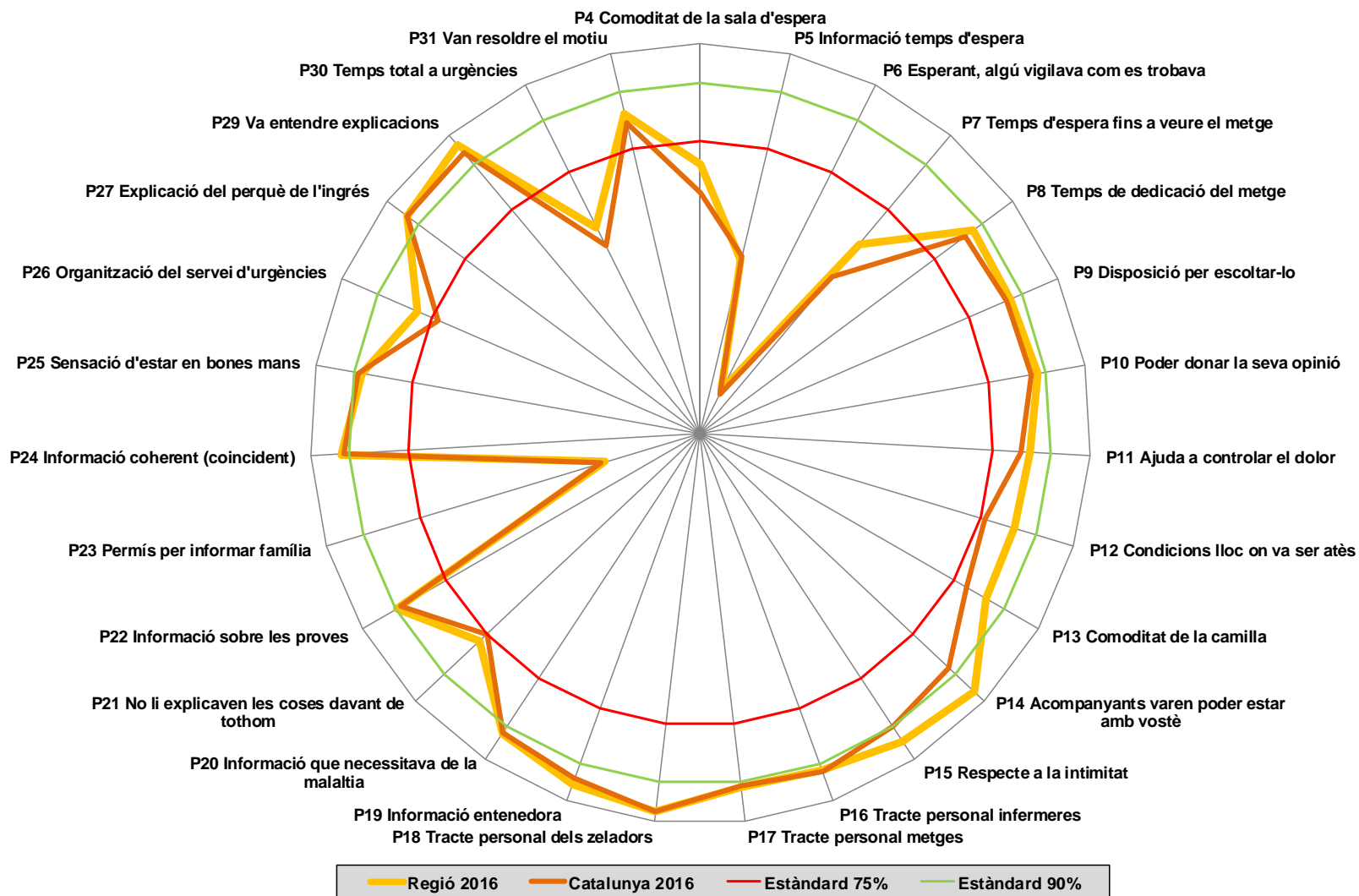


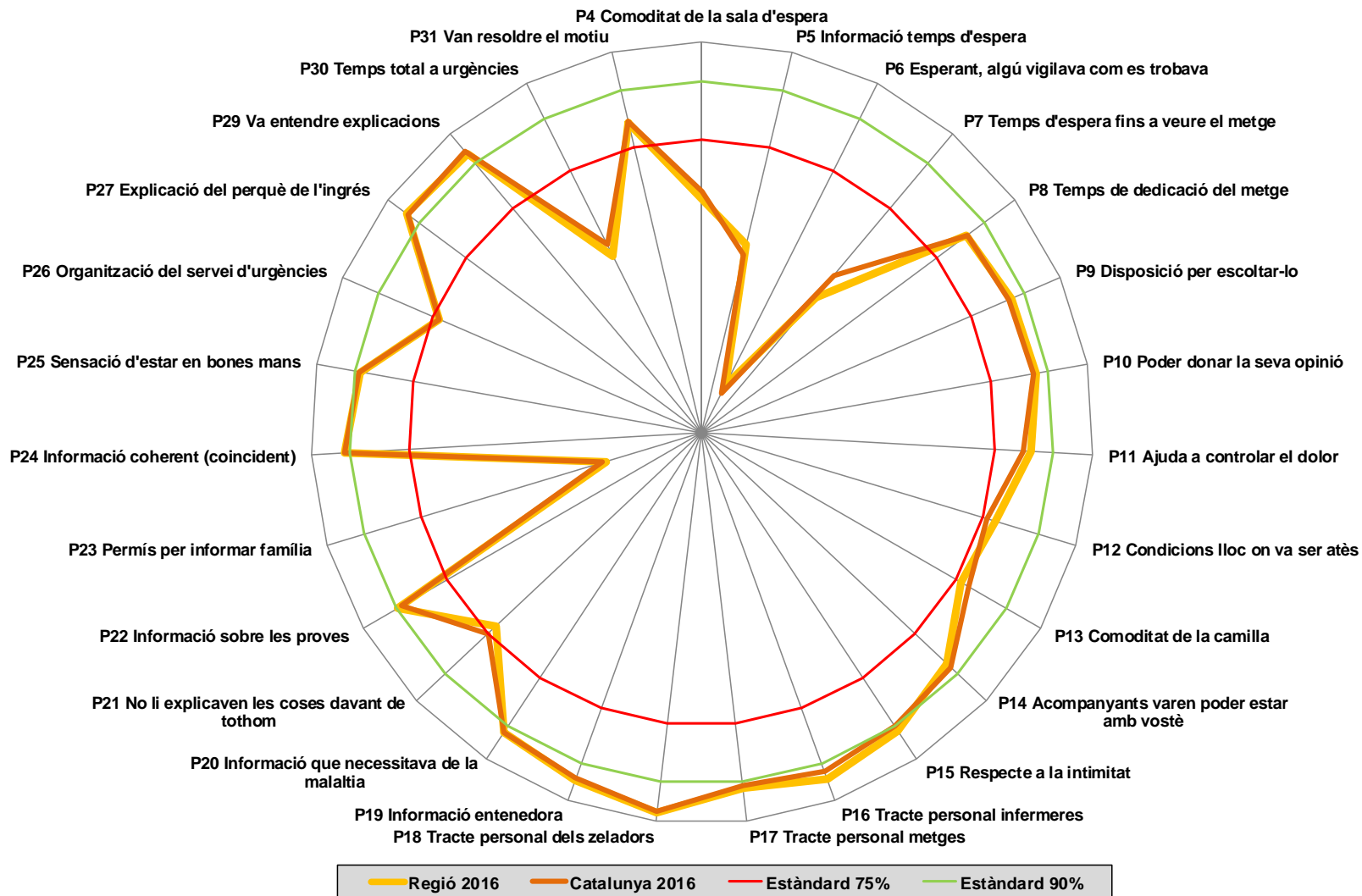
# RS TARRAGONA



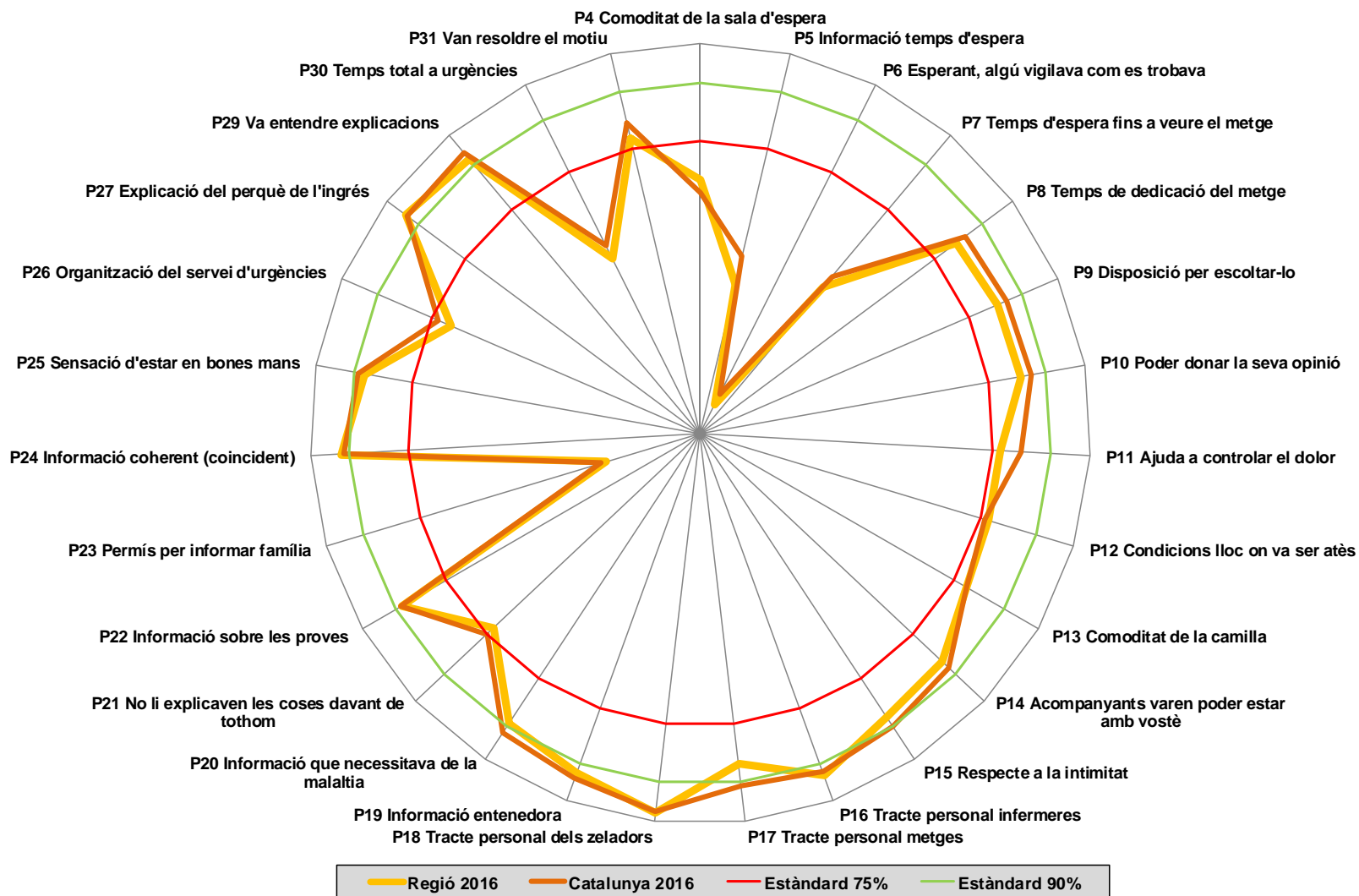


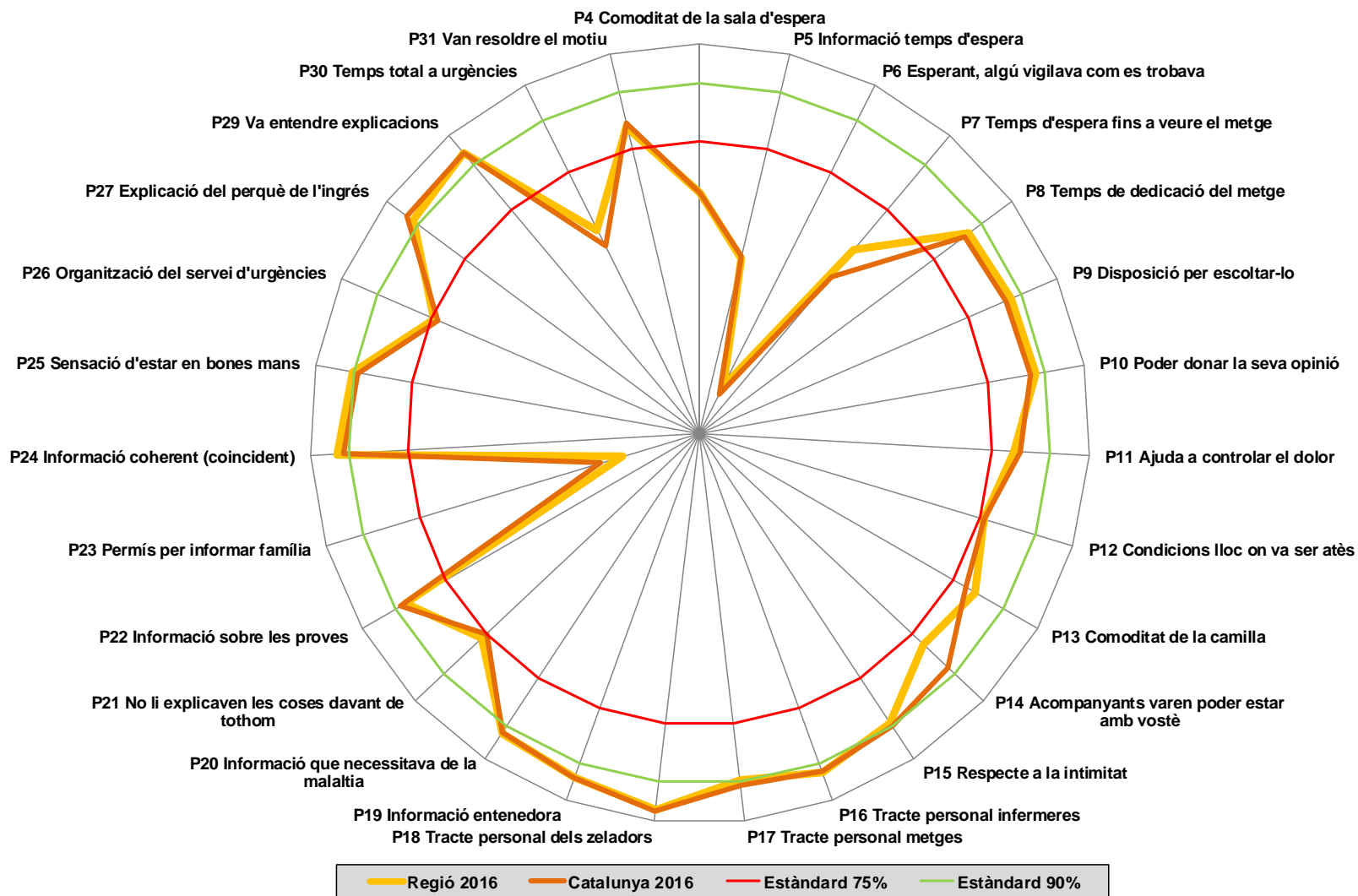
# RS TERRES DE L'EBRE



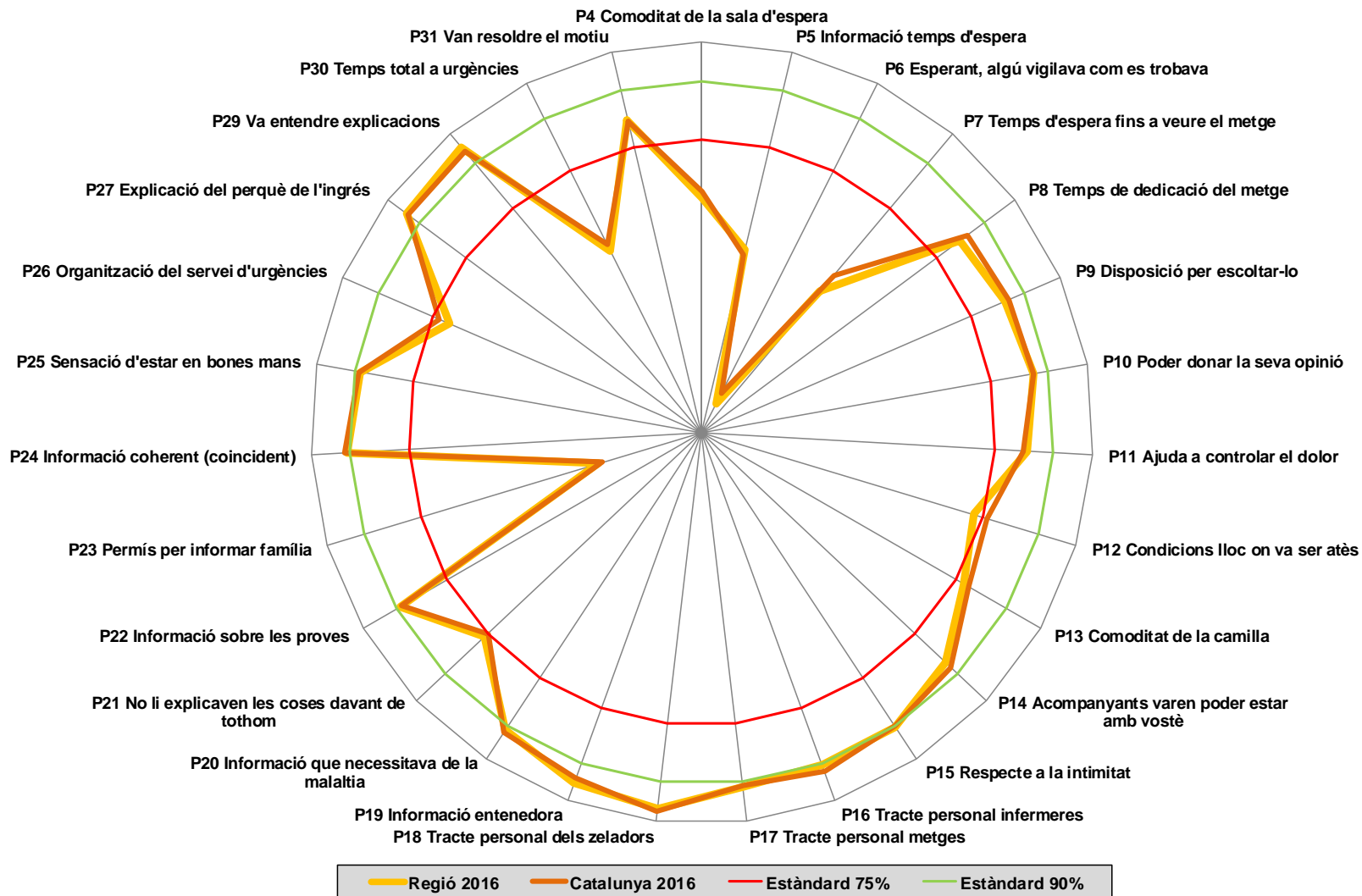


# RS CATALUNYA CENTRAL

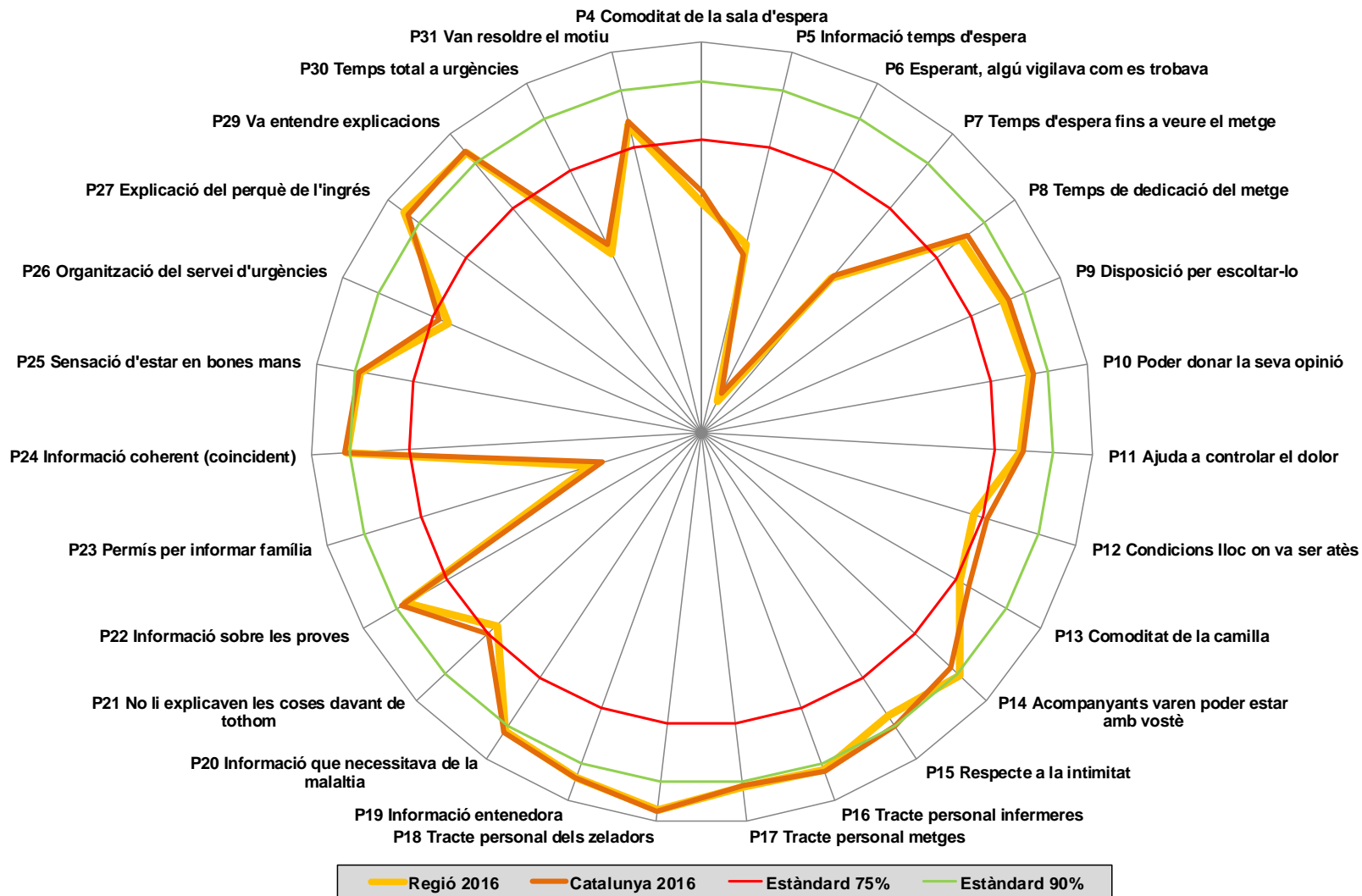




# RS BARCELONA NORD



# RS BARCELONA SUD



# ASPECTES A DESTACAR (I)

- La puntuació mitjana de satisfacció és de 7,51 sobre 10.
- Els resultats són, en general, positius: un total de 8 ítems es troben per sobre del 90% de valoracions positives (àrea d'excel·lència), 12 ítems es situen entre el 75% i el 90% de valoracions positives (àrea estàndard) i 7 per sota de l'estàndard del 75% de valoracions positives (àrea de millora).
- El tracte personal de zeladors (97,5%), informació entenedora (94,1%), les explicacions entenedores per quan marxés d'urgències (94,0%), l'explicació del perquè de l'ingrés (93,6%), el tracte personal d'infermeria (92,2%), disposar d'informació necessària de la malaltia (91,8%) i la informació coherent (91,5%) són els aspectes que reben les valoracions més positives.
- Pel que fa als ítems pitjor valorats, trobem si mentre esperava algú vigilava com es trobava (11,3%), el permís per informar a la família (26,6%), la informació del temps d'espera (46,6%), el temps d'espera fins a veure el metge (52,5%), el temps total a urgències (53,8%), la comoditat de la sala d'espera (61,8%), i la organització del servei d'urgències (73,0%) que reben menys del 75% de valoracions positives.

# ASPECTES A DESTACAR (II)

- La satisfacció global presenta pitjors resultats que en la darrera edició de 2013 (7,51 vs 7,64), de la mateixa manera que amb la fidelitat (80,3% vs 83,0%).
- La majoria de preguntes (25 de 29) empitjoren els resultats de 2013, amb 17 preguntes que presenten diferències significatives respecte l'anterior edició (15 amb diferències significatives negatives i 2 amb diferències significatives positives).
- Els elements amb millores significatives són la informació sobre el temps d'espera i que els acompanyants poguessin ser amb el pacient.
- Els elements amb diferències significatives negatives són la comoditat de la sala d'espera, si mentre esperava algú vigilava, el temps d'espera fins a veure el metge, el temps de dedicació del metge, la disposició per escoltar-lo, les condicions del lloc on va ser atès, el respecte a la intimitat, la informació sobre les proves, la informació coherent, la sensació d'estar en bones mans, la organització del servei d'urgències, entendre les explicacions per quan marxés de l'hospital, el temps total a urgències, la resolució del problema, i la fidelitat.