

Estudi de qualitat de servei i satisfacció amb la línia de servei **ATENCIÓ HOSPITALÀRIA AMB INTERNAMENT 2015**



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 de l'atenció hospitalària amb internament, que arriba a la cinquena edició.**
- **La proposta actual és el resultat d'un treball de millora dut a terme al llarg del 2012, on es van actualitzar i validar els qüestionaris utilitzats amb l'objectiu de perfeccionar els instruments i consolidar els mètodes emprats per poder conèixer la percepció de la qualitat dels serveis rebuts pels assegurats del CatSalut de manera eficient i 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.**

FITXA TÈCNICA

Nivell de confiança: 95%

Grandària de la mostra: 4.691 individus.

Marge d'error: $\pm 0,86$ per al global de Catalunya (6,65% per unitat mostral)

Proporció esperada: 0,898.

- **Àmbit:** Catalunya
- **Univers:** Persones de 15 anys o més anys que hagin estat ingressades com a mínim dues nits
- **Mètode de recollida de la informació:** Enquesta telefònica assistida per ordinador (mètode C.A.T.I).
- **Procediment de mostreig:** S'han seleccionat els registres necessaris a partir de les dades del CMBDH del novembre del 2014 a gener de 2015.
- **Treball de camp:** Realitzat per 061 CatSalut Respon del 26 d'octubre al 03 de desembre de 2015.
- **Assessorament tècnic:** Dr. Carles Murillo - UPF

Qüestionari	Nivell de resultats	Nombre d'unitats mostrals	Nombre mínim d'enquestes per unitat mostral	Nombre d'enquestes realitzades
Atenció hospitalària amb internament	<ul style="list-style-type: none">• Catalunya• UP	58 UP	80	4.691

OBJECTIUS

GENERAL

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

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 2015 amb els obtinguts l'any 2012.**

QÜESTIONARI UTILITZAT

24
preguntes

19 preguntes validades

3 preguntes no validades d'interès

2 preguntes satisfacció
global
fidelitat

4 variables

edat

sexe

nivells d'estudis

salut percebuda

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: estudi realitzat a partir de 4.691 casos

Factor	Descripció	Variables incloses	Alfa de Cronbach
F1	INFORMACIÓ I ASSISTÈNCIA	P11, P12, P14, P13, P8, P21, P18	0,849
F2	COMPETÈNCIA PROFESSIONAL	P16, P17, P20, P19	0,730
F3	CONFORT	P6, P3, P2, P4, P22	0,740
F4	TRACTE INFERMERIA I ADMISIONS	P7, P9	0,622
F5	COMPARTIR HABITACIÓ	P5	*

Variància explicada: 58,44%

* El factor 5 no té Alfa de Cronbach perquè està format per un sol ítem

VALIDACIÓ DEL QÜESTIONARI (III)

Rotated Component Matrix^a

	Component				
	1	2	3	4	5
P11	,765	,167	,143	,099	,027
P12	,754	,140	,161	,106	,049
P14	,744	,200	,137	,121	,047
P13	,666	,255	,205	,195	,039
P8	,585	,220	,100	,415	-,013
P21	,474	,136	,075	,250	,015
P18	,418	,030	,368	,298	,340
P16	,273	,711	,114	,027	,036
P17	,346	,697	,100	-,069	-,003
P20	,189	,677	,051	,093	,057
P19	-,067	,631	-,020	,454	,111
P6	,078	,087	,831	-,034	-,125
P3	,170	,054	,663	,211	,255
P2	,274	,100	,490	,355	-,009
P4	,220	-,018	,481	,232	,477
P22	,412	,282	,459	,292	,146
P7	,294	,152	,195	,711	,003
P9	,374	-,025	,208	,569	,029
P5	,029	-,125	-,006	,062	-,898

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

a. Rotation converged in 8 iterations.

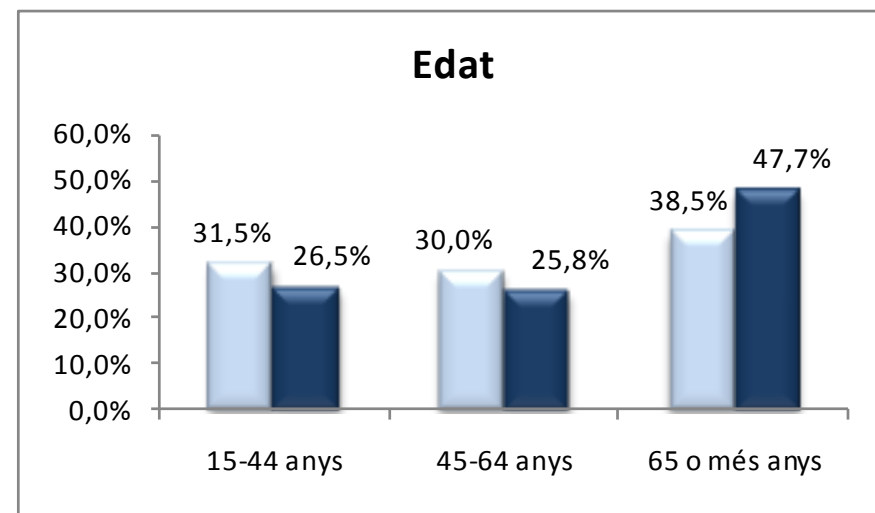
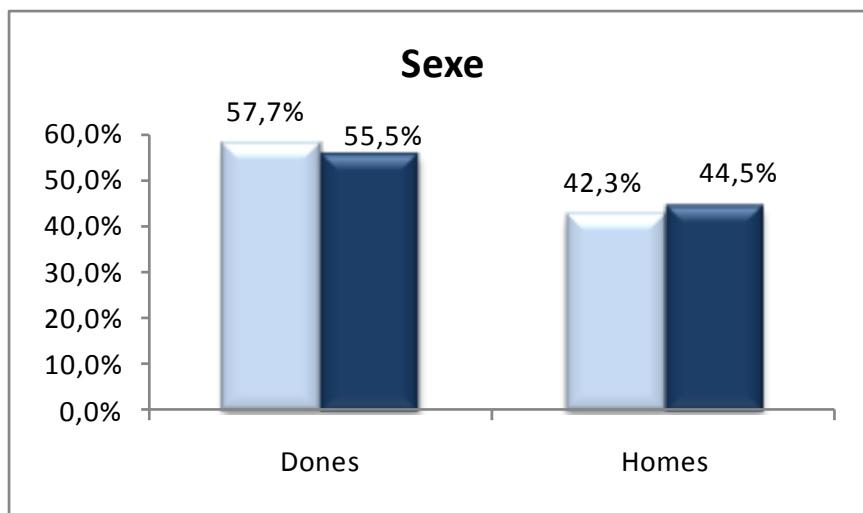
Total Variance Explained

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	6,445	33,920	33,920	6,445	33,920	33,920	3,681	19,371	19,371
2	1,618	8,516	42,436	1,618	8,516	42,436	2,209	11,626	30,998
3	1,281	6,741	49,177	1,281	6,741	49,177	2,178	11,463	42,461
4	,928	4,884	54,061	,928	4,884	54,061	1,762	9,272	51,733
5	,833	4,382	58,443	,833	4,382	58,443	1,275	6,711	58,443
6	,773	4,069	62,512						
7	,717	3,771	66,284						
8	,673	3,544	69,828						
9	,652	3,432	73,260						
10	,635	3,344	76,603						
11	,603	3,172	79,775						
12	,578	3,040	82,815						
13	,542	2,851	85,665						
14	,523	2,751	88,416						
15	,491	2,582	90,998						
16	,474	2,493	93,491						
17	,452	2,379	95,870						
18	,409	2,154	98,024						
19	,375	1,976	100,000						

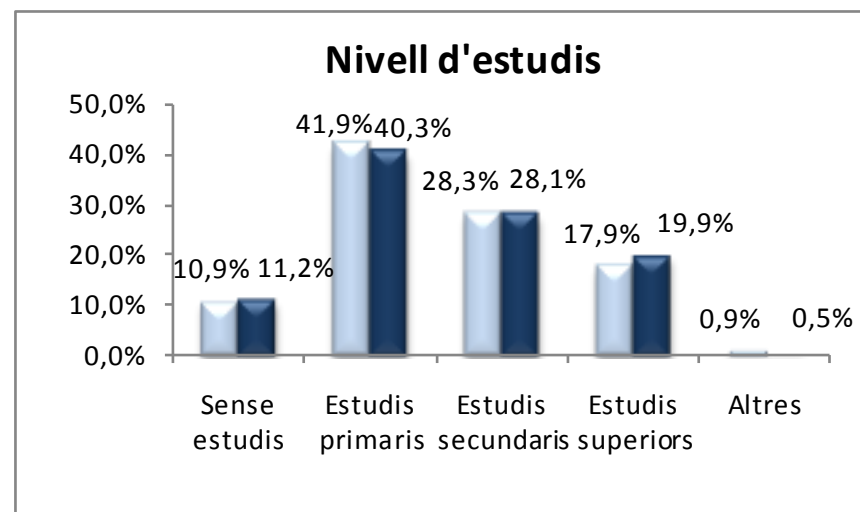
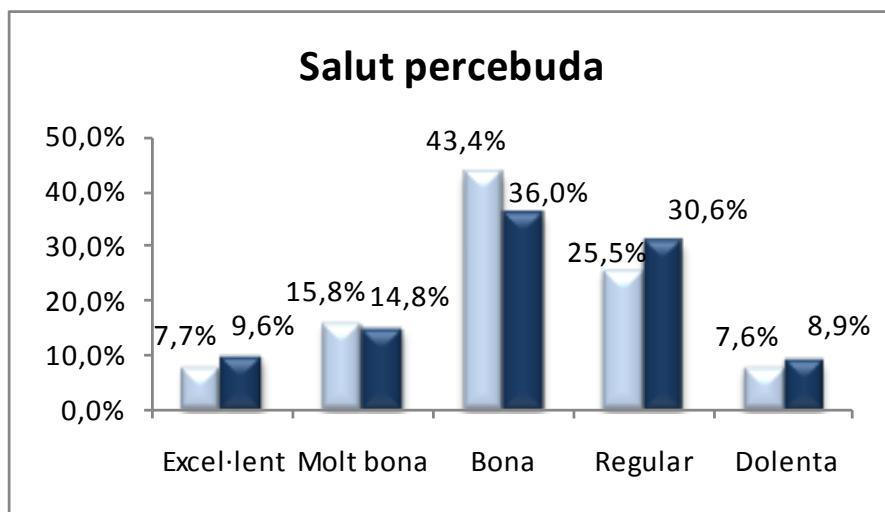
Extraction Method: Principal Component Analysis.

RESULTATS: DESCRIPCIÓ DE LA POBLACIÓ ENQUESTADA (I)

	Nombre d'enquestes
Catalunya 2012	4.780
Catalunya 2015	4.691



RESULTATS: DESCRIPCIÓ DE LA POBLACIÓ ENQUESTADA (II)



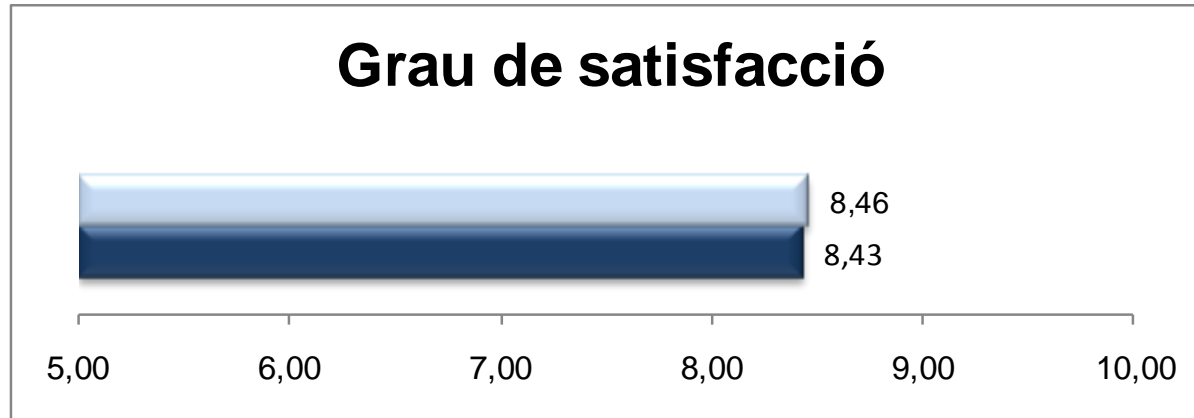
Catalunya 2012

Catalunya 2015

RESULTATS: SATISFACCIÓ I FIDELITAT

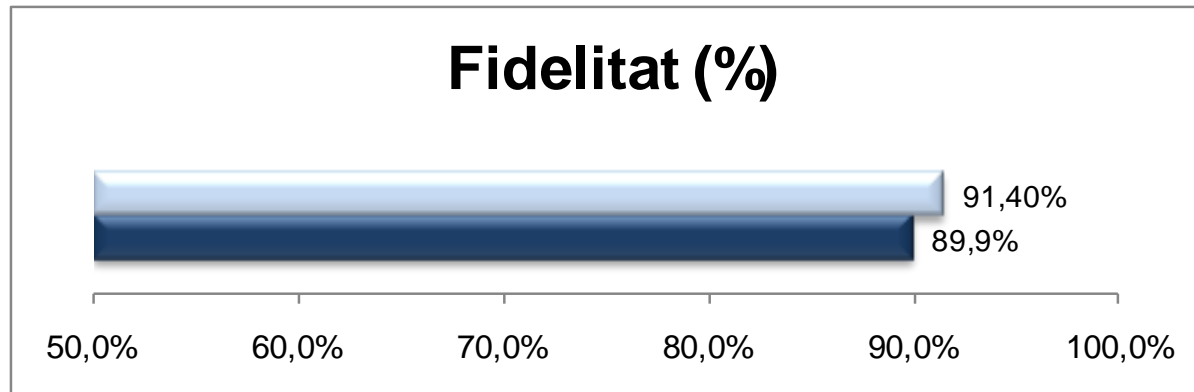
P 101 *I ara per acabar: valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el servei rebut.*

N=4657



P 102 *Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix hospital?*

N=4672



Catalunya 2012

Catalunya 2015

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

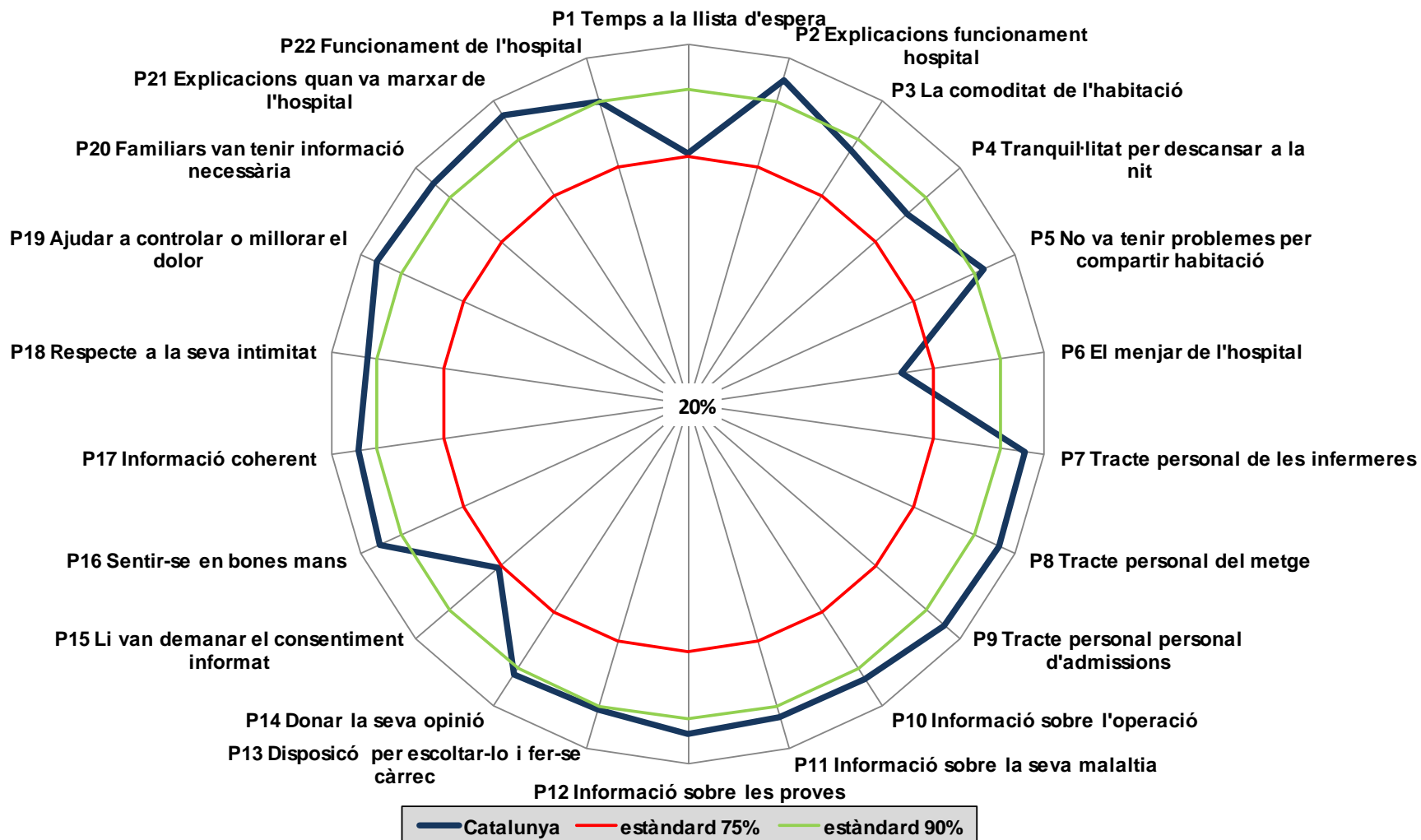
Millora

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

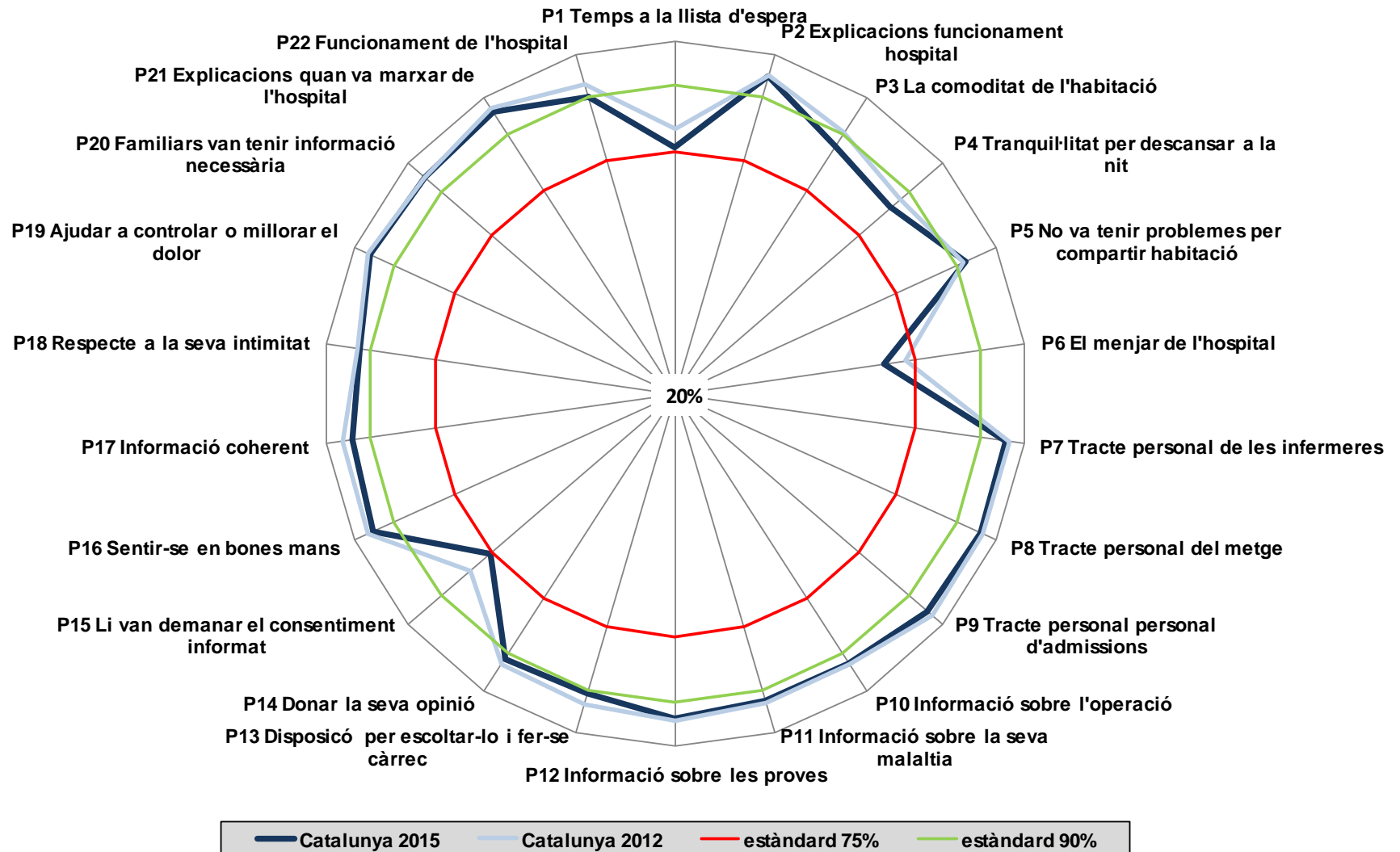
RESULTATS GLOBALS CATALUNYA (II)

Pregunta resumida	2015	2012
P21 Explicacions quan va marxar de l'hospital	96,2%	97,1%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	96,2%	96,4%
P8 Tracte personal del metge	96,1%	96,4%
P7 Tracte personal de les infermeres	95,6%	96,6%
P16 Sentir-se en bones mans	95,3%	96,7%
P9 Tracte personal personal d'admissions	95,3%	96,9%
P2 Explicacions funcionament hospital	95,2%	95,2%
P20 Familiars van tenir informació necessària	94,8%	95,0%
P17 Informació coherent	93,9%	96,0%
P12 Informació sobre les proves	93,5%	94,3%
P10 Informació sobre l'operació	92,7%	93,0%
P11 Informació sobre la seva malaltia	92,5%	93,0%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	92,2%	91,6%
P18 Respecte a la seva intimitat	92,1%	92,9%
P14 Donar la seva opinió	91,4%	93,0%
P13 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	90,8%	93,4%
P22 Funcionament de l'hospital	90,1%	93,3%
P3 La comoditat de l'habitació	86,9%	90,5%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	84,5%	87,4%
P1 Temps a la llista d'espera	75,8%	79,9%
P15 Li van demanar el consentiment informat	75,5%	81,5%
P6 El menjar de l'hospital	67,8%	72,6%

RESULTATS GLOBALS CATALUNYA (III)



RESULTATS: CATALUNYA 2015-2012



RESULTATS: INDICADOR POSITIU 2015-2012

Pregunta resumida	Catalunya 2012	Catalunya 2015
P1 Temps a la llista d'espera	79,9%	75,8%
P2 Explicacions funcionament hospital	95,2%	95,2%
P3 La comoditat de l'habitació	90,5%	86,9%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	87,4%	84,5%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	91,6%	92,2%
P6 El menjar de l'hospital	72,6%	67,8%
P7 Tracte personal de les infermeres	96,6%	95,6%
P8 Tracte personal del metge	96,4%	96,1%
P9 Tracte personal personal d'admissions	96,9%	95,3%
P10 Informació sobre l'operació	93,0%	92,7%
P11 Informació sobre la seva malaltia	93,0%	92,5%
P12 Informació sobre les proves	94,3%	93,5%
P13 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	93,4%	90,8%
P14 Donar la seva opinió	93,0%	91,4%
P15 Li van demanar el consentiment informat	81,5%	75,5%
P16 Sentir-se en bones mans	96,7%	95,3%
P17 Informació coherent	96,0%	93,9%
P18 Respecte a la seva intimitat	92,9%	92,1%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	96,4%	96,2%
P20 Familiars van tenir informació necessària	95,0%	94,8%
P21 Explicacions quan va marxar de l'hospital	97,1%	96,2%
P22 Funcionament de l'hospital	93,3%	90,1%
P101 Grau de satisfacció global	8,46	8,43
P102 Continuaria venint?	91,4%	89,9%

En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de Catalunya 2015 en relació amb Catalunya 2012.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de Catalunya 2015 en relació amb Catalunya 2012.

ASPECTES A DESTACAR (1 de 3)

- **La puntuació mitjana de satisfacció és de 8,43 sobre 10, essent aquest un resultat lleugerament inferior al de 2012 (8,46).**
- **Un 89,9% dels enquestats tornarien al mateix hospital, 1,5 punts per sota del valor de 2012 (91,4%).**
- **Els resultats són, en general, positius: un total de 17 ítems es troben per sobre del 90% de valoracions positives (nivell excel·lència), 4 ítems es situen entre el 75% i el 90% de valoracions positives (nivell estàndard) i solament 1 ítem es troba per sota de l'estàndard del 75% de valoracions positives (nivell de millora).**

ASPECTES A DESTACAR (2 de 3)

- Les explicacions que li van donar quan va marxar de l'hospital (96,2%), l'ajuda a controlar o millorar el dolor (96,2%), el tracte dels metges, infermeres i del personal d'admissions (96,1%, 95,6% i 95,3%), el sentir-se en bones mans (95,3%), i les explicacions sobre el funcionament de l'hospital (95,2%) són els aspectes que reben valoracions més positives.
- Dels 4 ítems entre el 75% i el 90% de valoracions positives (estàndard), dos estan relacionats amb el confort (comoditat habitació i tranquil·litat per descansar a la nit), un amb el temps a la llista d'espera per a ser atès en l'hospital i, el darrer, amb si es va demanar el consentiment informat per a fer intervencions o proves.
- L'únic ítem amb valoracions positives per sota del 75% (millora) és el que fa referència al menjar de l'hospital.

ASPECTES A DESTACAR (3 de 3)

- La majoria de preguntes (20 de 22) empitjoren els resultats obtinguts en el 2012, amb diferències significatives negatives respecte l'anterior edició en 11: temps a la llista d'espera, comoditat de l'habitació, tranquil·litat per descansar a la nit, el menjar, consentiment informat, tracte personal d'admissions, disposició escoltar-lo, donar la seva opinió, sentir-se en bones mans, informació coherent i el funcionament de l'hospital. Val a dir, però, que els darrers 6 ítems mantenen resultats dins l'excel·lència.
- Hi ha 1 ítem que millora resultats, el no tenir problemes per compartir habitació, i 1 ítem sense variació, les explicacions sobre el funcionament de l'hospital.