

# Estudi de qualitat de servei i satisfacció amb la línia de servei **ATENCIÓ PRIMÀRIA 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 primària, 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:** 29.525 individus.

**Marge d'error:**  $\pm 0,37$  per al global de Catalunya (7% per unitat mostral)

**Proporció esperada:** 0,89.

- **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 en l'últim any dels serveis d'atenció primària (consulta mèdica i d'infermeria), en ABS operatives a l'inici de l'estudi.
- **Mètode de recollida de la informació:** Enquesta telefònica assistida per ordinador (mètode C.A.T.I).
- **Procediment de mostreig:** S'han seleccionat aleatòriament registres del RCA per a cada ABS. Total: 369.000 registres.
- **Treball de camp:** Realitzat per 061 CatSalut Respon del 29 de setembre al 7 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 primària	<ul style="list-style-type: none"><li>• Catalunya</li><li>• Regió Sanitària</li><li>• ABS</li></ul>	369 ABS	80	29.525

# 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 PRIMÀRIA**

## ESPECÍFICS

- **Conèixer l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i mesurar el grau de satisfacció per al conjunt de Catalunya, les regions sanitàries i les ABS.**
- **Comparar l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i el grau de satisfacció de les regions sanitàries i les ABS respecte la totalitat de Catalunya.**
- **Analitzar les diferències, si hi són, per regions sanitàries i ABS.**
- **Comparar els resultats de l'estudi de 2015 amb els obtinguts l'any 2012.**

# QÜESTIONARI UTILITZAT (I)

**22  
preguntes**

**18 preguntes validades**

**2 preguntes d'interès no validades**

**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 29.525 casos

Factor	Descripció	Variables incloses	Alfa de Cronbach
F1	METGE	P7, P8, P6, P12	0,867
F2	INFORMACIÓ I CONFIANÇA	P9, P10, P15, P11, P16	0,781
F3	ORGANITZACIÓ	P18, P19, P17, P2	0,762
F4	INFERMERIA	P14, P13	0,830
F5	CONFORT	P4, P5, P3	0,436

**Variància explicada: 62,22%**

# VALIDACIÓ DEL QÜESTIONARI (III)

Rotated Component Matrix<sup>a</sup>

	Component				
	1	2	3	4	5
P7	,812	,238	,143	,098	,100
P8	,794	,189	,151	,113	,098
P6	,780	,209	,138	,082	,085
P12	,735	,204	,176	,138	,039
P9	,373	,698	,017	,005	,046
P10	,313	,695	-,002	,015	,044
P15	,142	,685	,150	,134	,101
P11	,449	,648	,104	,010	,031
P16	-,039	,612	,198	,083	-,019
P18	,141	,054	,852	,093	,027
P19	,142	,055	,835	,100	,007
P17	,161	,196	,546	,148	,136
P2	,116	,146	,522	,048	,373
P14	,150	,085	,155	,889	,060
P13	,149	,104	,147	,887	,071
P4	-,003	,045	-,007	,018	,842
P5	,297	-,078	,277	,133	,526
P3	,086	,198	,399	,045	,430

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

a. Rotation converged in 6 iterations.

Total Variance Explained

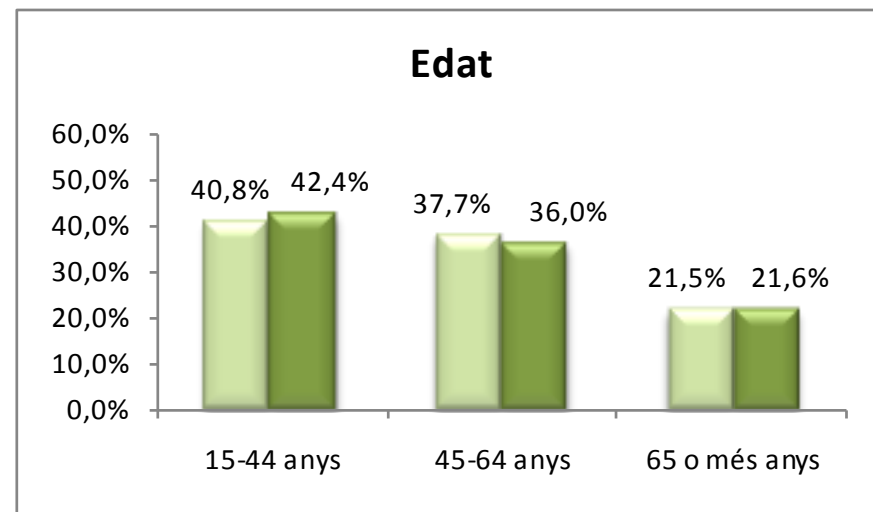
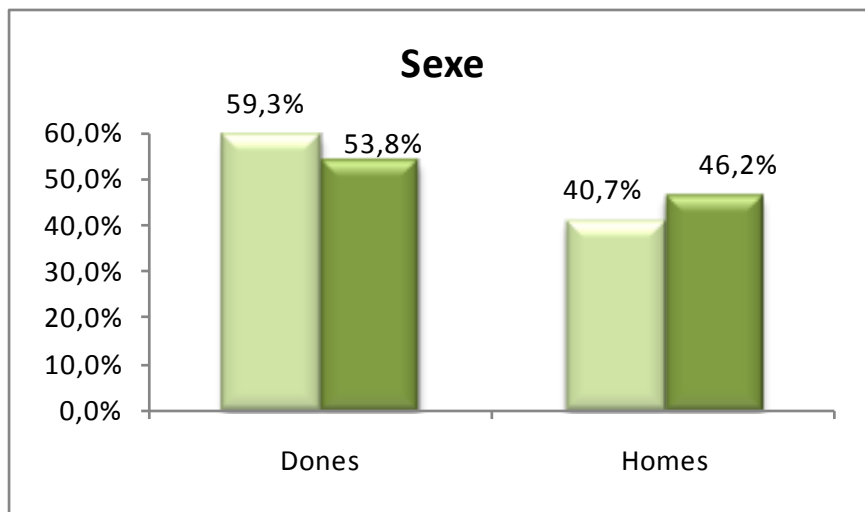
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	5,664	31,468	31,468	5,664	31,468	31,468	3,120	17,333	17,333
2	1,983	11,019	42,487	1,983	11,019	42,487	2,543	14,128	31,461
3	1,332	7,401	49,887	1,332	7,401	49,887	2,443	13,574	45,035
4	1,197	6,649	56,536	1,197	6,649	56,536	1,713	9,516	54,551
5	1,023	5,684	62,220	1,023	5,684	62,220	1,381	7,670	62,220
6	,880	4,890	67,111						
7	,776	4,312	71,423						
8	,706	3,921	75,344						
9	,680	3,776	79,119						
10	,607	3,372	82,492						
11	,589	3,270	85,762						
12	,460	2,556	88,317						
13	,450	2,498	90,815						
14	,412	2,289	93,105						
15	,387	2,148	95,252						
16	,294	1,631	96,883						
17	,288	1,600	98,483						
18	,273	1,517	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

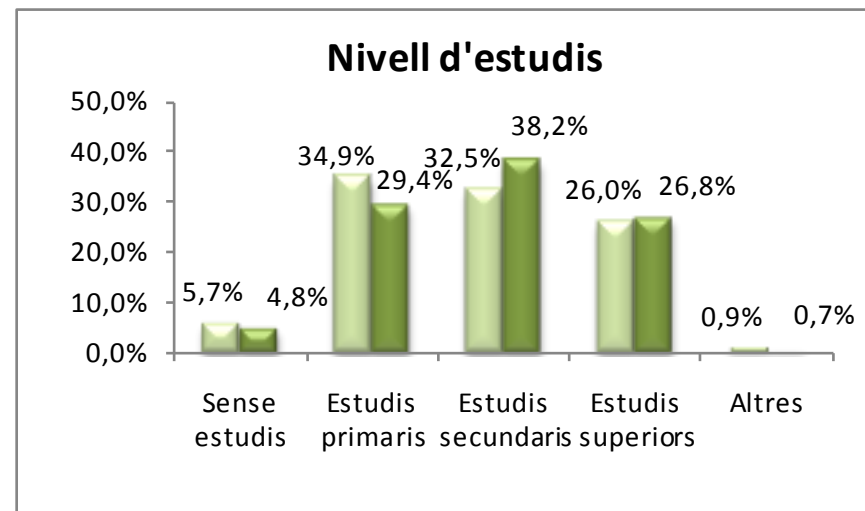
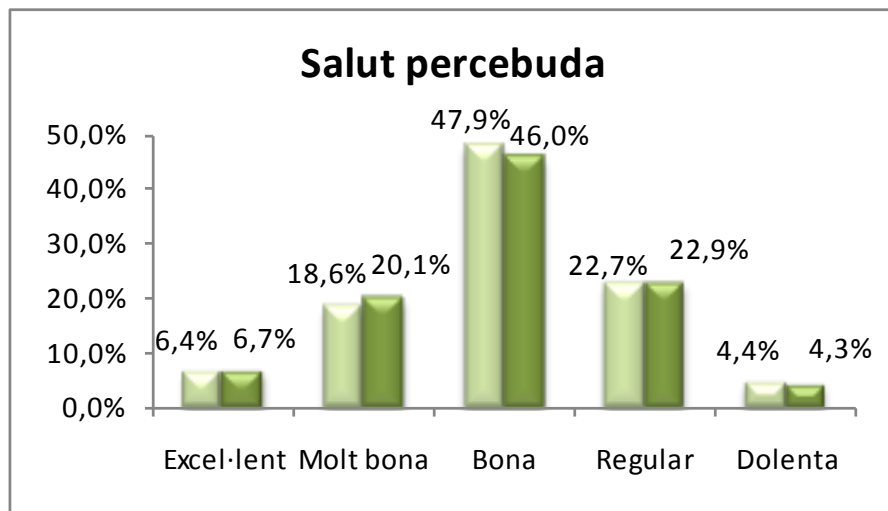


# RESULTATS: DESCRIPCIÓ DE LA POBLACIÓ ENQUESTADA (I)

	Nombre d'enquestes
Catalunya 2012	30.100
Catalunya 2015	29.525



# RESULTATS: DESCRIPCIÓ DE LA POBLACIÓ ENQUESTADA (II)



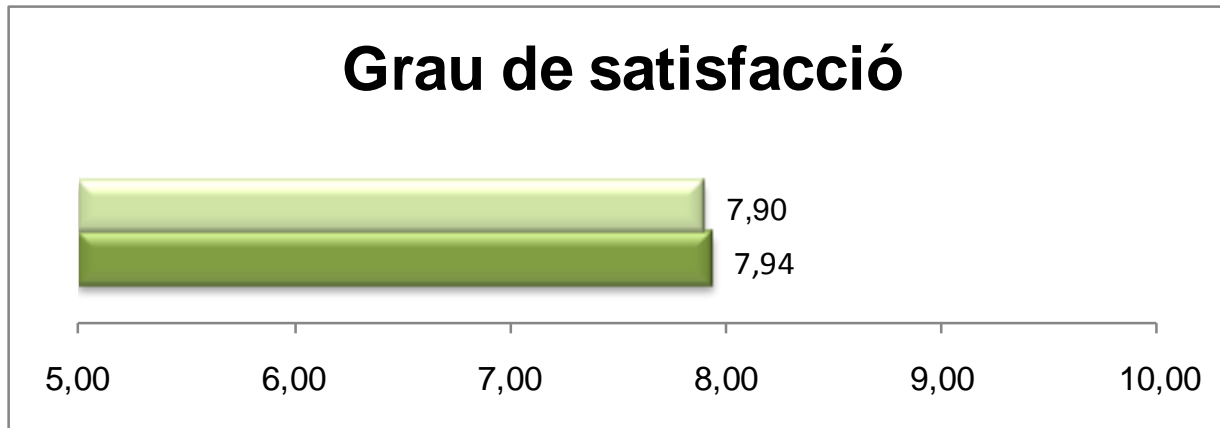
Catalunya 2012

Catalunya 2015

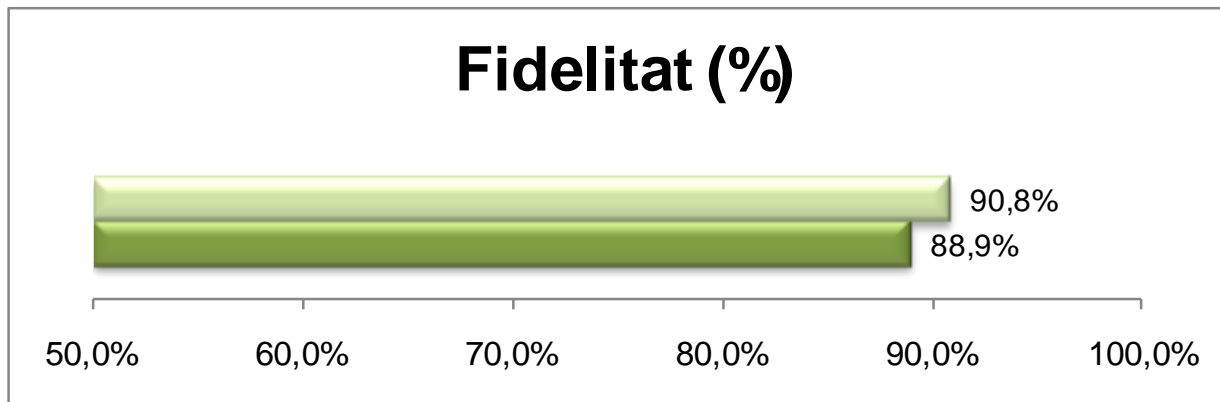
# RESULTATS: SATISFACCIÓ I FIDELITAT

P 101 I ara per acabar: valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el seu CAP / ambulatori.

N=29.410



P 102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix CAP / ambulatori?



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

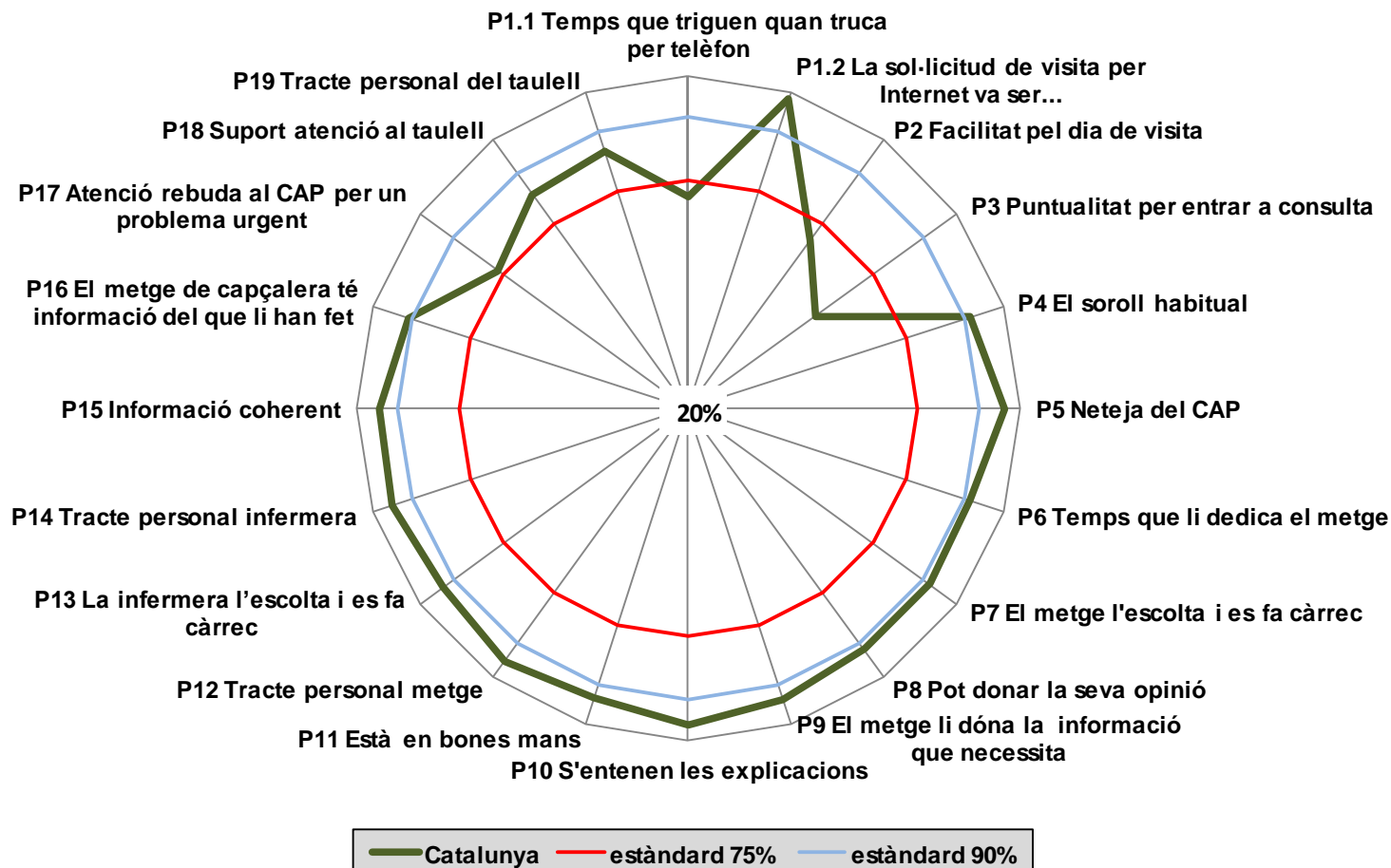
**Millora**

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

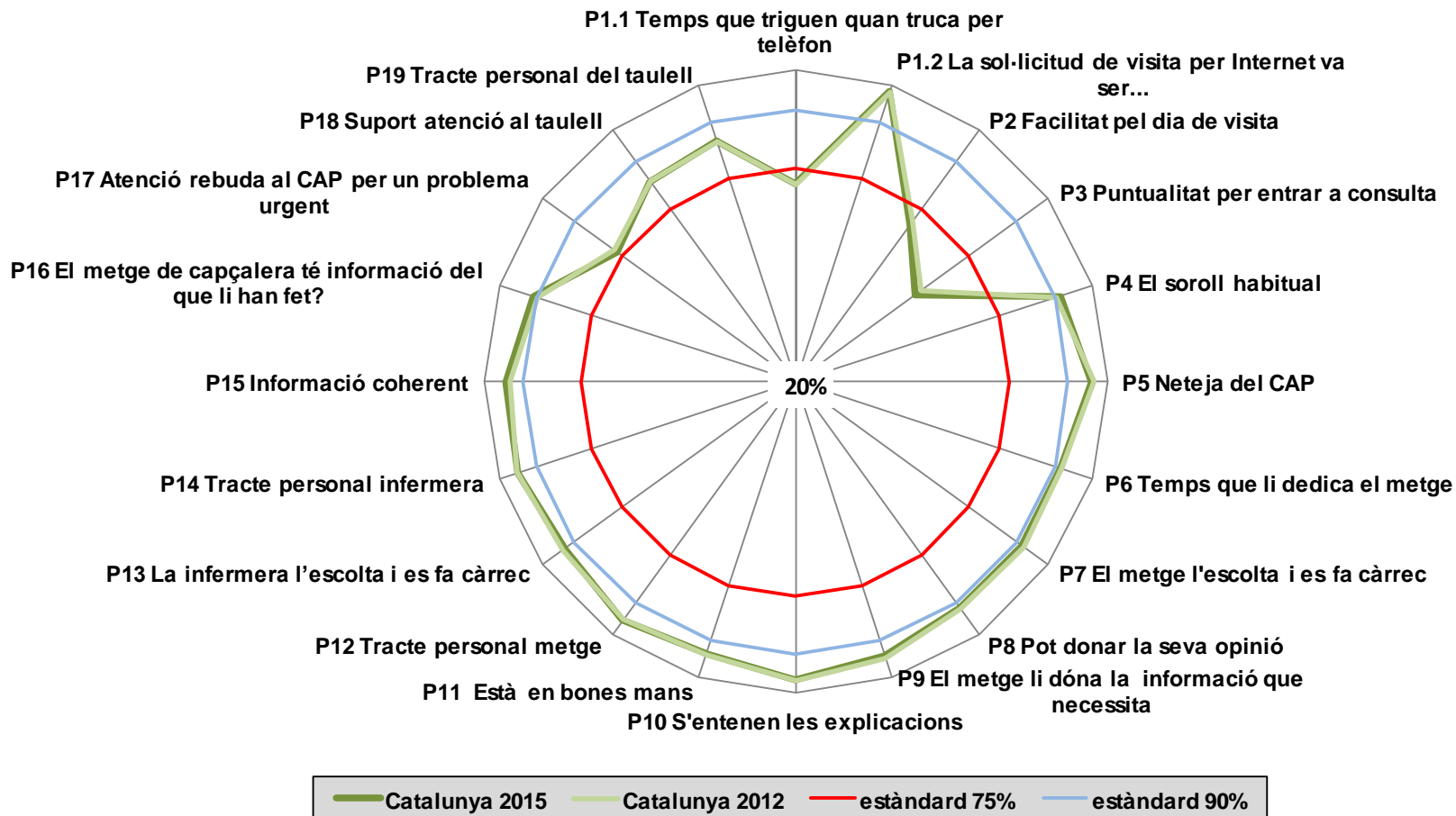
# RESULTATS GLOBALS CATALUNYA (II)

Pregunta resumida	2015	2012
P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser...	98,4%	98,2%
P10 S'entenen les explicacions	96,5%	96,8%
P5 Neteja del CAP	96,0%	96,5%
P12 Tracte personal metge	95,4%	95,5%
P14 Tracte personal infermera	95,1%	95,3%
P15 Informació coherent	94,3%	93,4%
P9 El metge li dóna la informació que necessita	93,8%	94,7%
P11 Està en bones mans	93,4%	94,0%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	93,0%	94,0%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	91,9 %	92,3%
P8 Pot donar la seva opinió	91,8%	92,2%
P4 El soroll habitual	91,5%	90,6%
P6 Temps que li dedica el metge	91,4%	91,8%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	90,8%	89,7%
P19 Tracte personal del taulell	85,2%	84,9%
P18 Suport atenció al taulell	83,7%	83,6%
P17 Atenció d'un problema urgent	76,5%	77,6%
P1.1 Temps que triguem quan truca per telèfon	71,0%	70,8%
P2 Facilitat pel dia de visita	69,9%	71,5%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	57,8%	59,9%

# RESULTATS GLOBALS CATALUNYA (III)



# RESULTATS: CATALUNYA 2015-2012



# RESULTATS: INDICADOR POSITIU 2015-2012

Pregunta resumida	Catalunya 2012	Catalunya 2015
P1.1 Temps que trigen quan truca per telèfon	70,8%	71,0%
P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser...	98,2%	98,4%
P2 Facilitat pel dia de visita	71,5%	69,9%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	59,9%	57,8%
P4 El soroll habitual	90,6%	91,5%
P5 Neteja del CAP	96,5%	96,0%
P6 Temps que li dedica el metge	91,8%	91,4%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	92,3%	91,9%
P8 Pot donar la seva opinió	92,2%	91,8%
P9 El metge li dóna la informació que necessita	94,7%	93,8%
P10 S'entenen les explicacions	96,8%	96,5%
P11 Està en bones mans	94,0%	93,4%
P12 Tracte personal metge	95,5%	95,4%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	94,0%	93,0%
P14 Tracte personal infermera	95,3%	95,1%
P15 Informació coherent	93,4%	94,3%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	89,7%	90,8%
P17 Atenció rebuda al CAP per un problema urgent	77,6%	76,5%
P18 Suport atenció al taulell	83,6%	83,7%
P19 Tracte personal del taulell	84,9%	85,2%
P101 Grau de satisfacció global	7,90	7,94
P102 Continuaria venint	90,8%	88,9%

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.

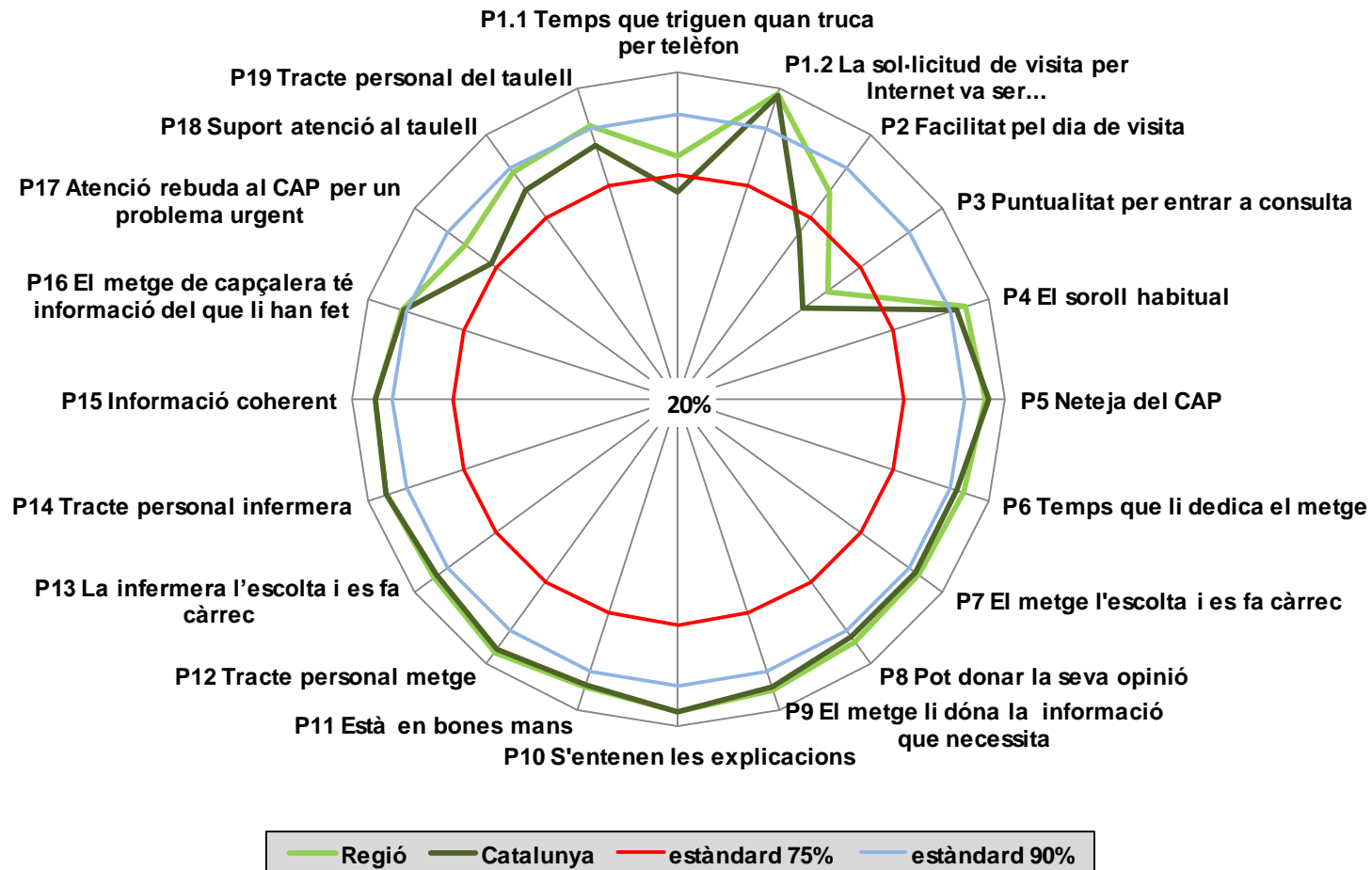


# INDICADOR POSITIU DE LES REGIONS SANITÀRIES

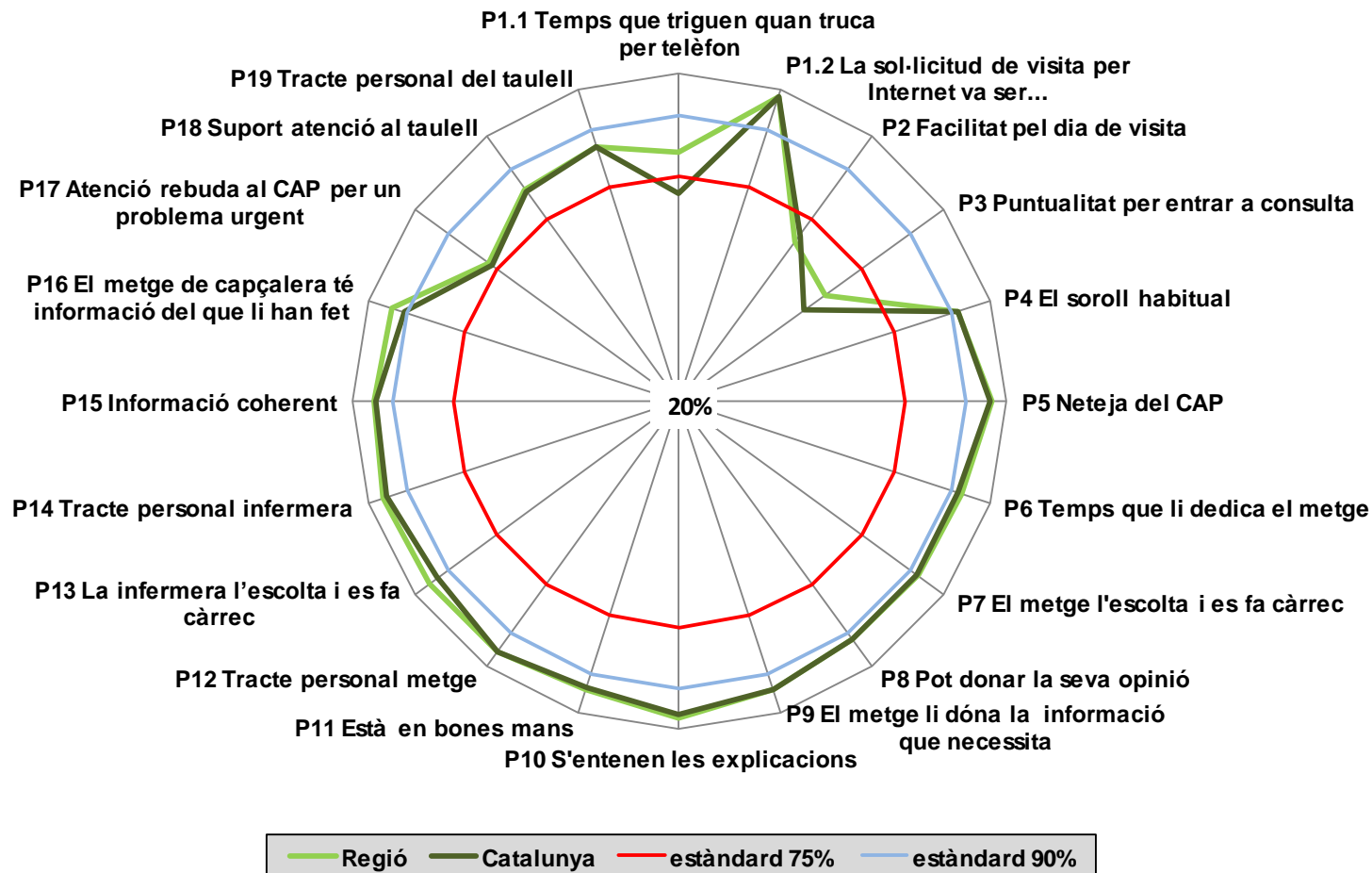
Pregunta resumida	Catalunya	Alt Pirineu i Aran	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Girona	Catalunya Central	Barcelona ciutat (CSB)	Barcelona Nord	Barcelona Sud
P1.1 Temps que triguen quan truca per telèfon	71,0%	79,4%	81,1%	64,1%	79,5%	80,0%	79,5%	69,9%	62,1%	66,9%
P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser...	98,4%	98,6%	98,4%	98,5%	96,9%	99,3%	98,6%	98,2%	98,8%	97,7%
P2 Facilitat pel dia de visita	69,9%	83,1%	68,3%	71,7%	73,9%	76,7%	76,9%	72,2%	65,1%	61,9%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	57,8%	65,0%	63,9%	61,0%	61,5%	63,9%	59,8%	58,8%	53,9%	51,4%
P4 El soroll habitual	91,5%	94,0%	91,5%	91,3%	91,8%	93,9%	94,4%	92,4%	90,5%	87,8%
P5 Neteja del CAP	96,0%	95,1%	96,3%	95,7%	94,9%	96,6%	97,7%	96,1%	95,6%	95,4%
P6 Temps que li dedica el metge	91,4%	93,4%	92,5%	91,8%	88,6%	91,6%	92,0%	91,3%	91,5%	90,3%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	91,9%	92,8%	92,2%	92,8%	91,0%	91,9%	91,9%	92,2%	91,9%	90,8%
P8 Pot donar la seva opinió	91,8%	93,4%	91,7%	92,9%	90,3%	91,6%	92,3%	91,9%	91,9%	90,9%
P9 El metge li dona la informació que necessita	93,8%	94,8%	94,0%	94,6%	91,8%	94,0%	94,7%	93,7%	94,0%	92,4%
P10 S'entenen les explicacions	96,5%	96,2%	97,1%	96,7%	95,4%	96,3%	96,8%	96,8%	96,3%	96,1%
P11 Està en bones mans	93,4%	93,9%	93,8%	94,0%	90,6%	92,8%	93,4%	94,2%	93,5%	92,9%
P12 Tracte personal metge	95,4%	96,4%	95,5%	96,1%	94,6%	95,1%	95,3%	95,7%	95,4%	95,0%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	93,0%	93,9%	95,3%	91,8%	93,8%	93,4%	94,0%	93,3%	92,2%	92,4%
P14 Tracte personal infermera	95,1%	95,2%	96,1%	95,0%	96,2%	95,0%	96,1%	94,4%	94,8%	94,8%
P15 Informació coherent	94,3%	94,1%	94,6%	94,5%	93,0%	94,7%	95,2%	94,4%	94,0%	93,5%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	90,8%	91,2%	94,0%	90,3%	93,2%	91,0%	91,5%	90,1%	90,1%	90,4%
P17 Atenció rebuda al CAP per un problema urgent	76,5%	84,5%	77,6%	75,9%	77,6%	79,5%	80,2%	76,9%	74,6%	73,5%
P18 Suport atenció al taulell	83,7%	88,8%	84,0%	82,6%	82,1%	87,3%	86,7%	85,2%	81,8%	80,3%
P19 Tracte personal del taulell	85,2%	90,7%	85,4%	83,7%	82,8%	88,1%	88,8%	85,9%	84,8%	81,3%
P101 Grau de satisfacció global	7,94	8,08	8,06	7,93	7,95	8,08	8,04	7,98	7,85	7,80
P102 Continuaria venint?	88,9%	89,3%	88,5%	87,8%	86,8%	88,8%	89,4%	91,0%	88,7%	87,9%

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

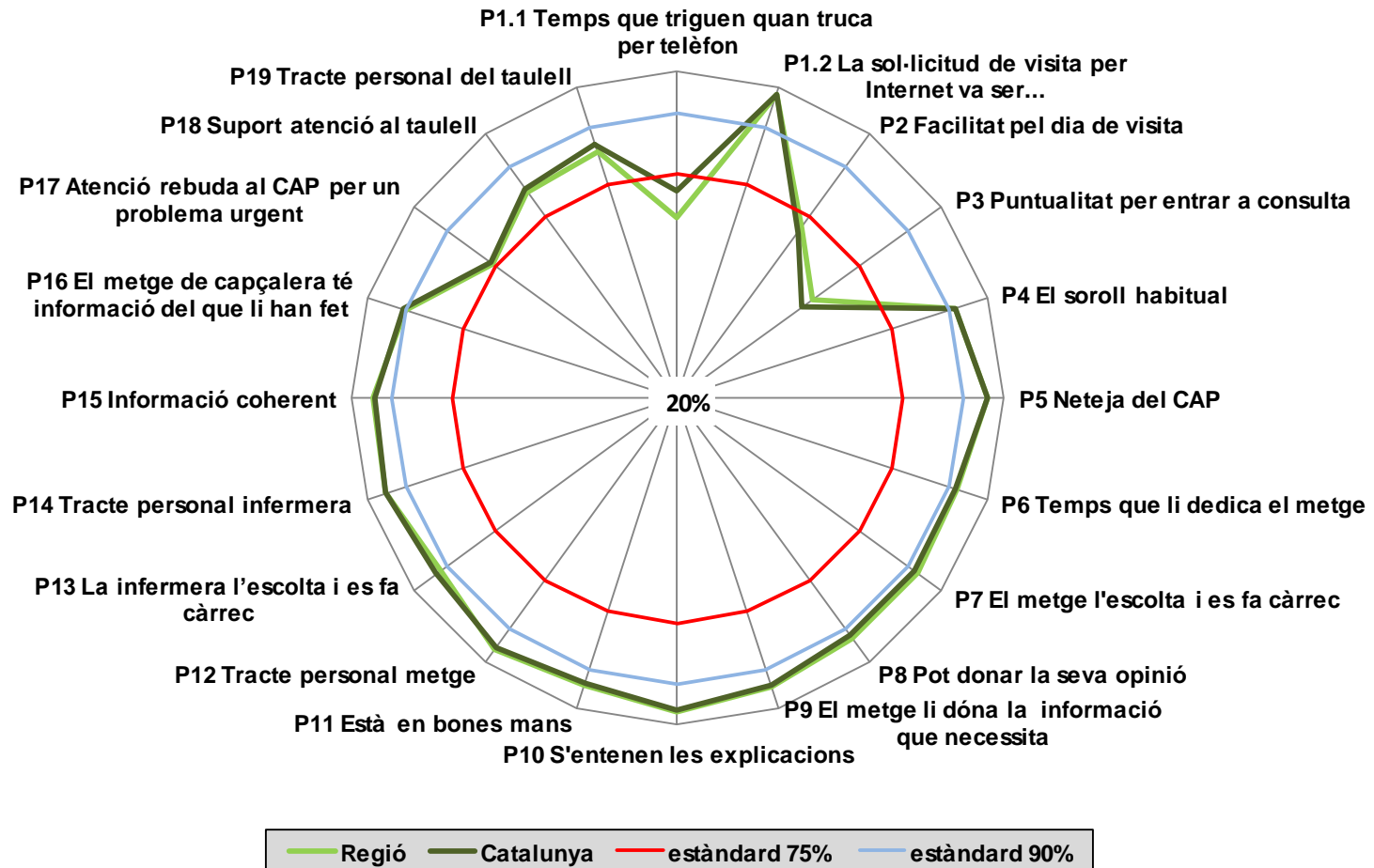
# RS ALT PIRINEU I ARAN



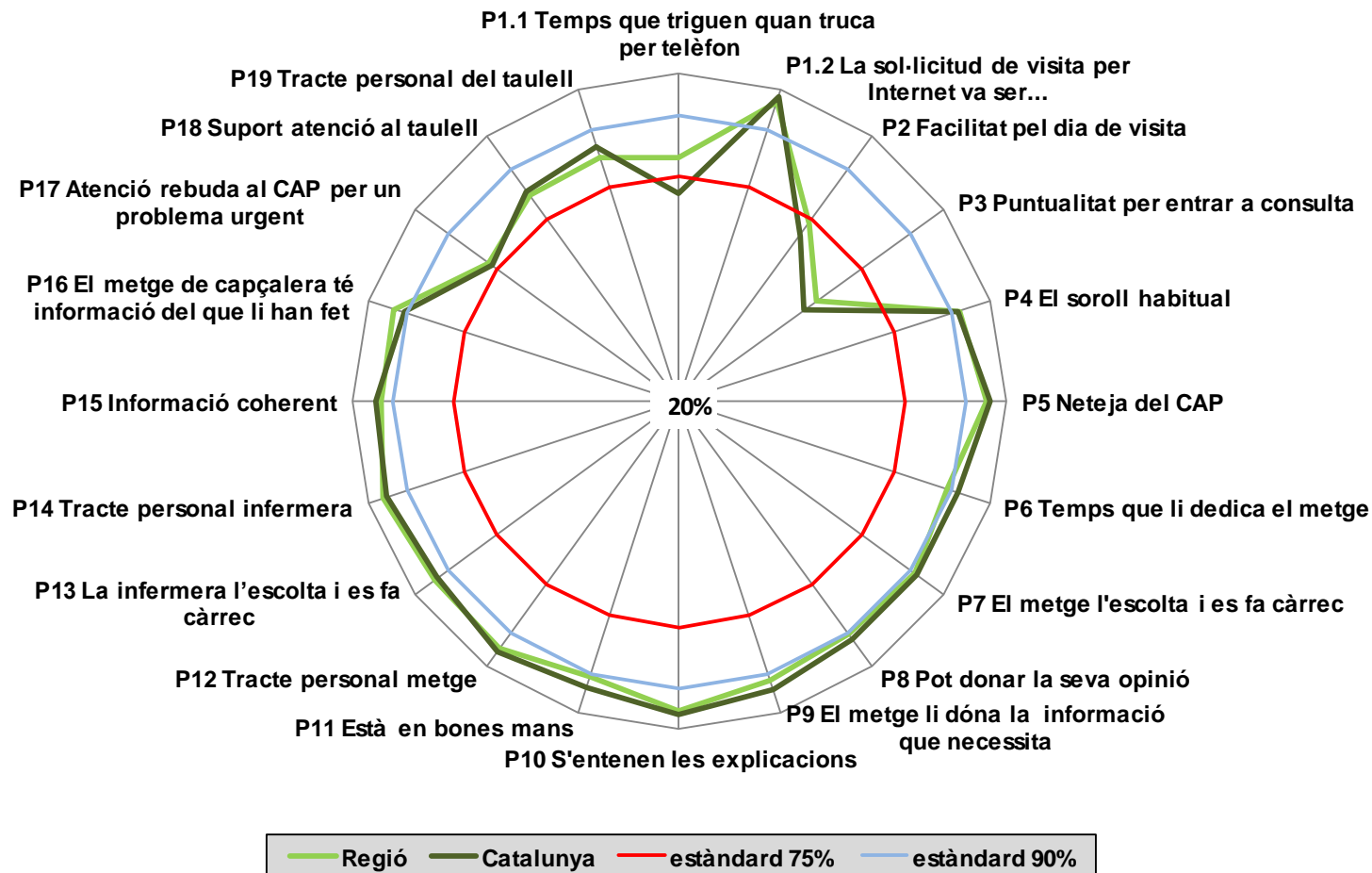
# RS LLEIDA



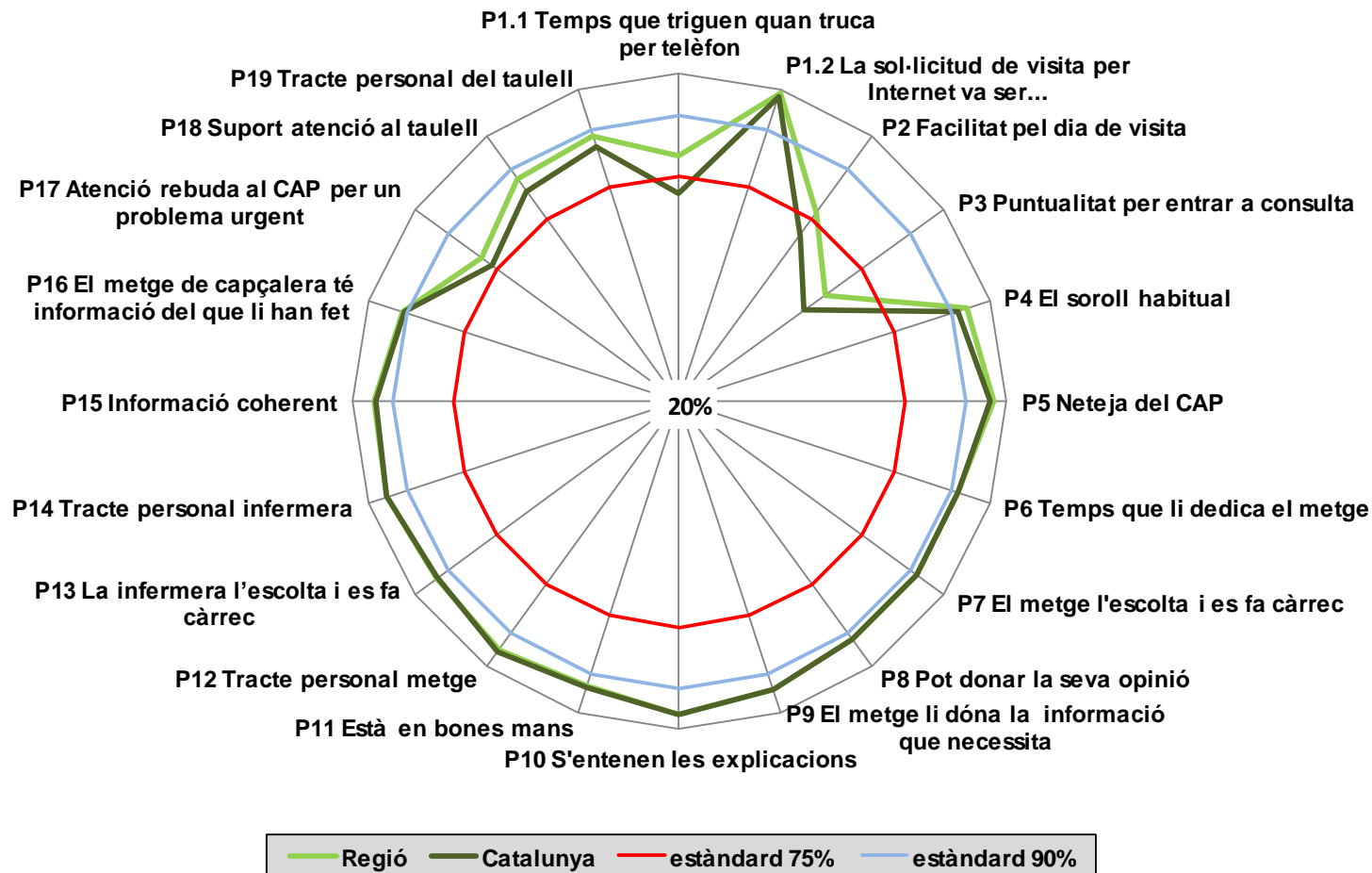
# RS TARRAGONA



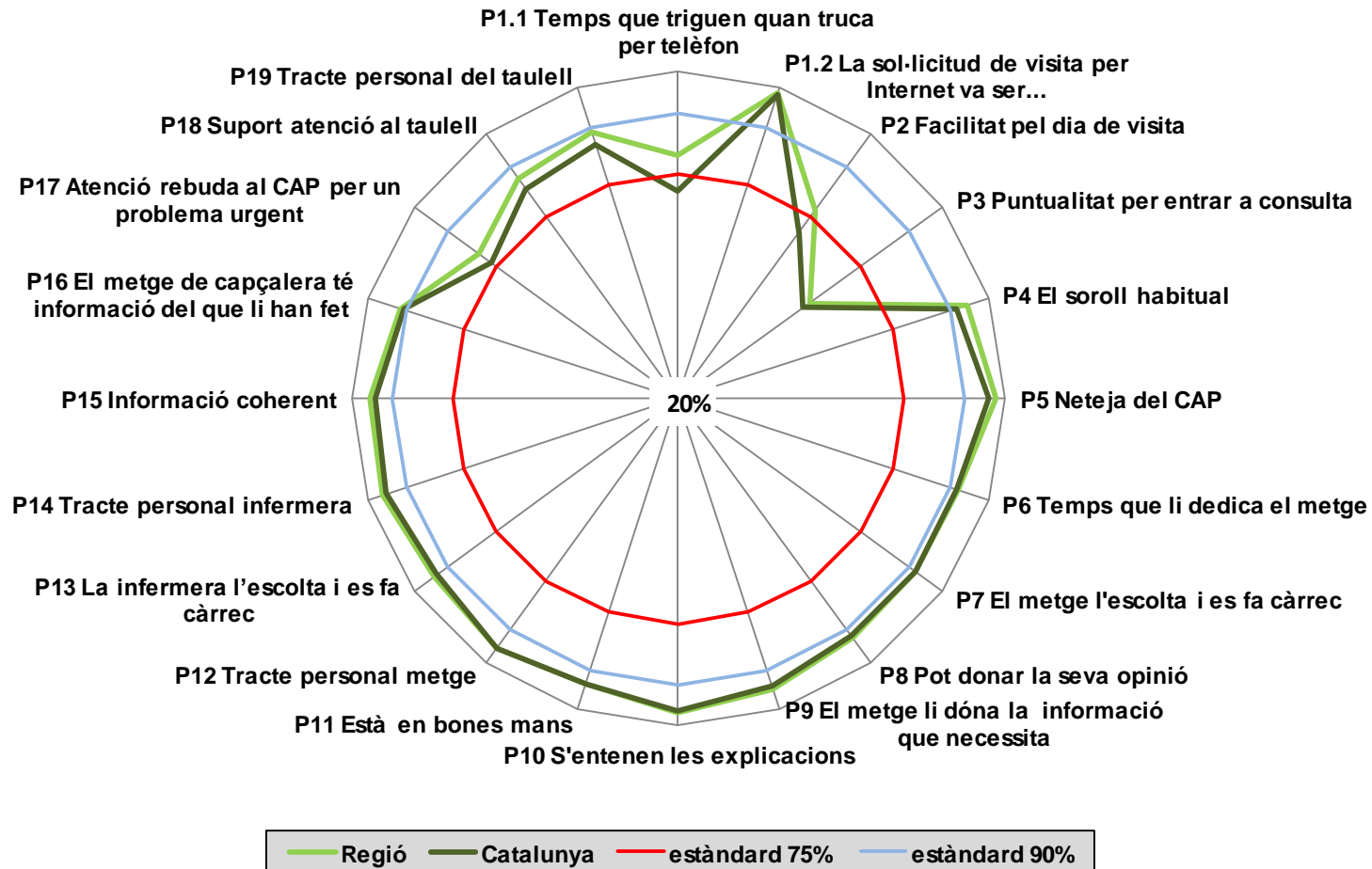
# RS TERRES DE L'EBRE



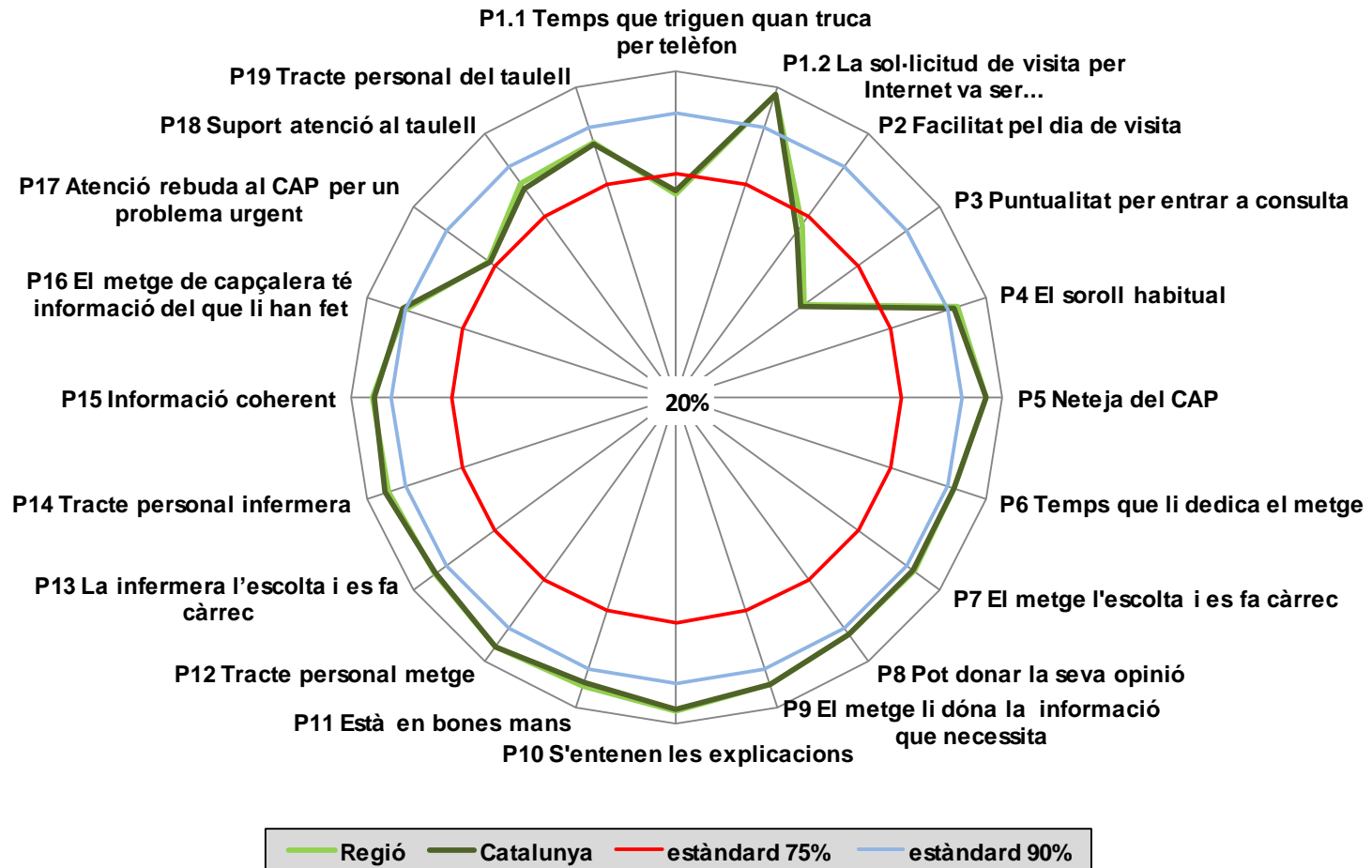
# RS GIRONA



# RS CATALUNYA CENTRAL

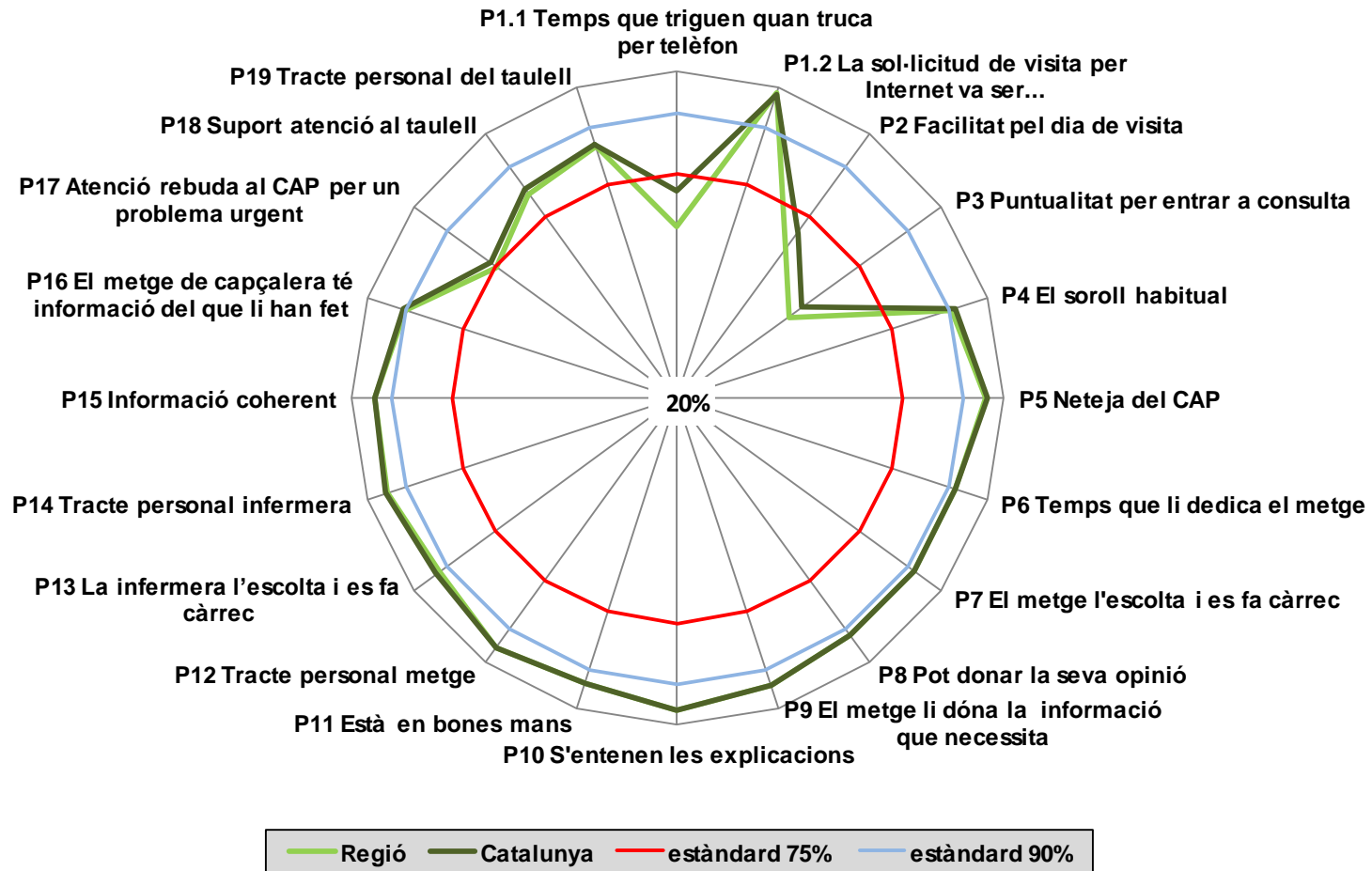


# RS CSB

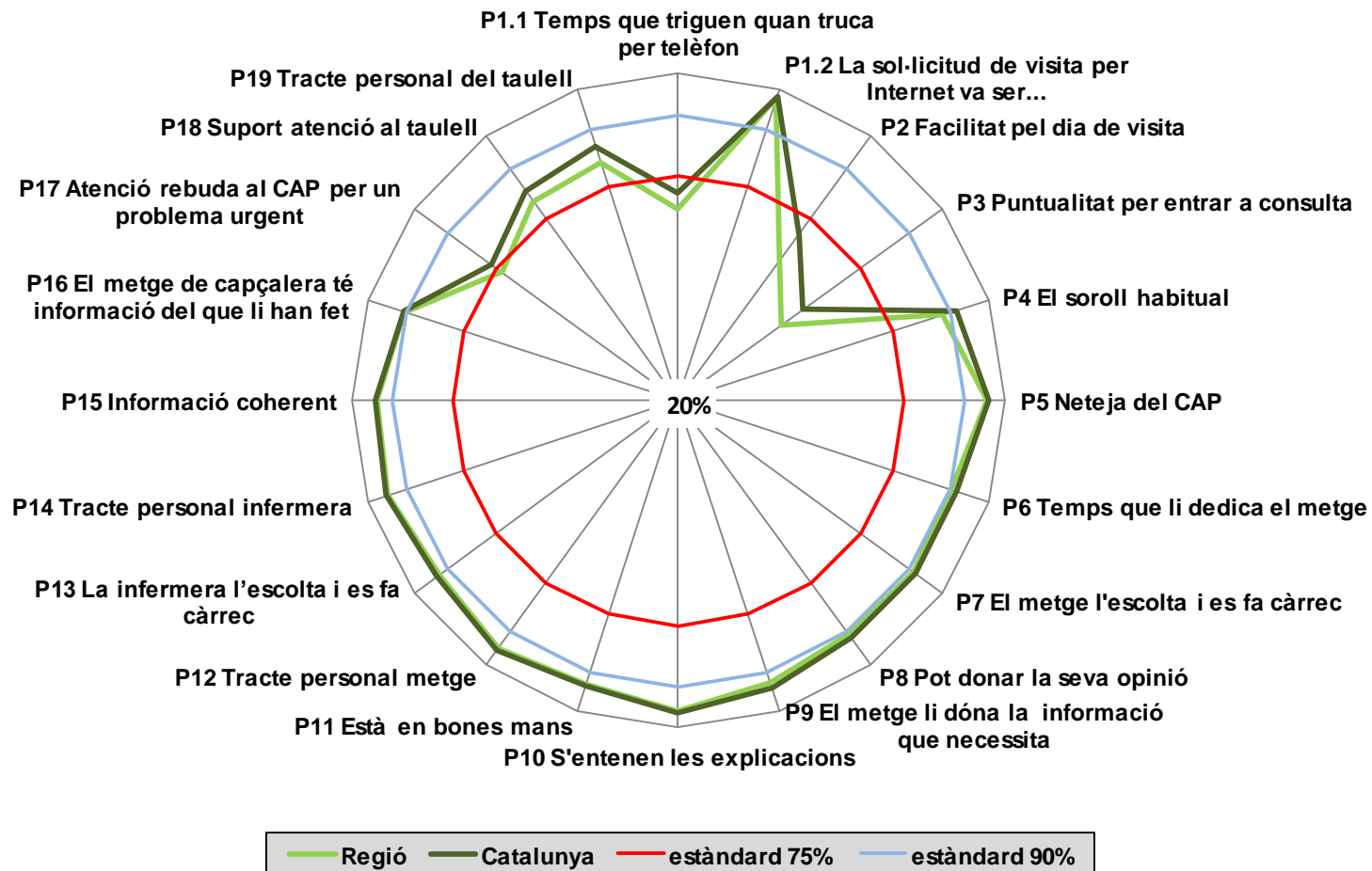




# RS BARCELONA NORD



# RS BARCELONA SUD



# ASPECTES A DESTACAR (1 de 3)

- La puntuació mitjana de satisfacció és de 7,94 sobre 10, essent aquest un resultat lleugerament superior al de 2012 (7,90).
- Un 88,9% dels enquestats tornarien al mateix CAP/Ambulatori, gairebé 2 punts per sota del valor de 2012 (90,8%), essent aquesta diferència significativa.
- Els resultats són, en general, positius: un total de 14 ítems es troben per sobre del 90% de valoracions positives (nivell excel·lència), 3 ítems es situen entre el 75% i el 90% de valoracions positives (nivell estàndard) i solament 3 ítems són per sota de l'estàndard del 75% de valoracions positives (nivell de millora).

# ASPECTES A DESTACAR (2 de 3)

- La facilitat per demanar visita per Internet en aquells centres que hi ha disponibilitat (98,4%), les explicacions entenedores (96,5%), la neteja del CAP (96,0%), el tracte dels metges i infermeres (95,4% i 95,1%) i la informació coherent (94,3%) són els aspectes que reben valoracions més positives.
- Dels 3 ítems entre el 75% i el 90% de valoracions positives (estàndard), un està relacionat amb l'atenció urgent al CAP i dos amb l'atenció al taulell.
- Els 3 ítems amb valoracions positives per sota del 75% (millora) tenen a veure amb l'accessibilitat al servei: temps que es triga quan es truca per telèfon, facilitat pel dia de visita, i puntualitat per entrar a consulta.

# ASPECTES A DESTACAR (3 de 3)

- La majoria de preguntes (13 de 20) empitjoren els resultats obtinguts en el 2012, amb diferències significatives negatives respecte l'anterior edició en la facilitat pel dia de visita, puntualitat per entrar a la consulta, la neteja del CAP, la informació que necessita donada pel metge, i l'escolta i el fer-se càrrec de la situació per part d'infermeria. Val a dir, no obstant, que aquests tres darrers ítems mantenen resultats dins l'excel·lència (més del 90% de valoracions positives).
- Hi ha 7 ítems que milloren resultats, i 3 ho fan amb diferències significatives positives: el soroll, la coherència de la informació i el tracte del personal del taulell.