

Pla d'enquestes de satisfacció d'assegurats del CatSalut – PLAENSA ©

Estudi de qualitat de servei i satisfacció amb la línia de servei ATENCIÓ PSIQUIÀTRICA I SALUT MENTAL AMBULATÒRIA D'ADULTS (CSMA) 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 de l'atenció a la salut mental ambulatoria d'adults que arriba a la cinquena edició.
- La proposta actual és el resultat d'un treball de millora dut a terme en l'anterior edició (2012), on es van actualitzar 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 molts 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 i que es van revisar i actualitzar en l'edició de 2012, amb un abordatge qualitatiu previ.

Fitxa tècnica

Nivell de confiança: 95%

Grandària de la mostra: 5.767 enquestes

Proporció esperada: 0,8378

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

- **Àmbit:** Catalunya, les regions sanitàries i els tres àmbits de la regió de Barcelona i 73 UP.
- **Univers:** Persones de 18 anys o més que hagin estat ateses en els serveis de CSMA.
- **Mètode de recollida de la informació:** Enquesta telefònica assistida per ordinador (mètode C.A.T.I.).
- **Procediment de mostreig:** Se seleccionaran els registres necessaris a partir de les dades del CMBD de Salut Mental Ambulatoria. El període agafat per a l'estudi va ser de gener a juny del 2015.
- **Treball de camp:** Realitzat per 061 CatSalut Respon del 18 de febrer al 16 de març del 2016.

Qüestionari	Nivell de resultats	Nombre d'unitats mostrals	Nombre mínim d'enquestes per unitat mostral	Nombre d'enquestes realitzades
Atenció salut mental ambulatoria	• Catalunya • Regió Sanitària • UP	73 UP	80	5.767

Objectius

GENERALS

Conèixer l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i mesurar el grau de satisfacció dels assegurats del CatSalut envers la línia de producte d'ATENCIÓ SALUT MENTAL AMBULATÒRIA

ESPECÍFICS:

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

Qüestionari utilitzat (1)

**24
preguntes**

20 preguntes validades

2 preguntes no validades d'interès

2 preguntes satisfacció

global

fidelitat

4 variables

edat

sexe

nivells d'estudis

salut percebuda

Qüestionari utilitzat (2)

- **Estructura :**

Preguntes comunes a totes les línies + preguntes específiques de línia de servei + 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 (1)

- **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 (2)

Anàlisi factorial: estudi realitzat a partir de 5.767 casos

Factor	Descripció	Variables incloses	Alfa de Cronbach
F1	INFORMACIÓ I CONFIANÇA	P 16, P17, P12, P15, P7, P8, P11	0,855
F2	PSIQUATRE	P6, P5, P10, P4	0,876
F3	TAULELL I NETEJA	P21, P20, P19, P3	0,735
F4	ORGANITZACIÓ	P1, P2, P9	0,661
F5	ALTRES PROFESSIONALS	P14, P13	0,776

Variància explicada: 61,97%

Validació del qüestionari (3)

A continuació es presenten les taules resultats de l'anàlisi factorial amb el programari de l'SPSS:

Rotated Component Matrix^a

	Component				
	1	2	3	4	5
P16	,697	,140	,075	,300	,163
P17	,682	,268	,084	,270	,193
P12	,667	-,021	,063	,238	,041
P15	,658	,145	,084	,123	,265
P7	,644	,353	,083	,023	,005
P8	,635	,330	,080	-,016	,004
P11	,603	,243	,087	-,047	,005
P6	,288	,763	,141	,192	,122
P5	,337	,761	,104	,215	,118
P10	,259	,717	,195	,105	,139
P4	,314	,692	,078	,286	,095
P21	,111	,162	,856	,081	,123
P20	,140	,178	,851	,114	,105
P19	,172	-,053	,516	,418	-,003
P3	-,039	,360	,407	,251	,108
P1	,149	,170	,118	,737	,113
P2	,078	,235	,209	,643	,057
P9	,301	,359	,105	,556	,093
P14	,117	,174	,142	,036	,863
P13	,178	,109	,093	,163	,849

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

a. Rotation converged in 6 iterations.

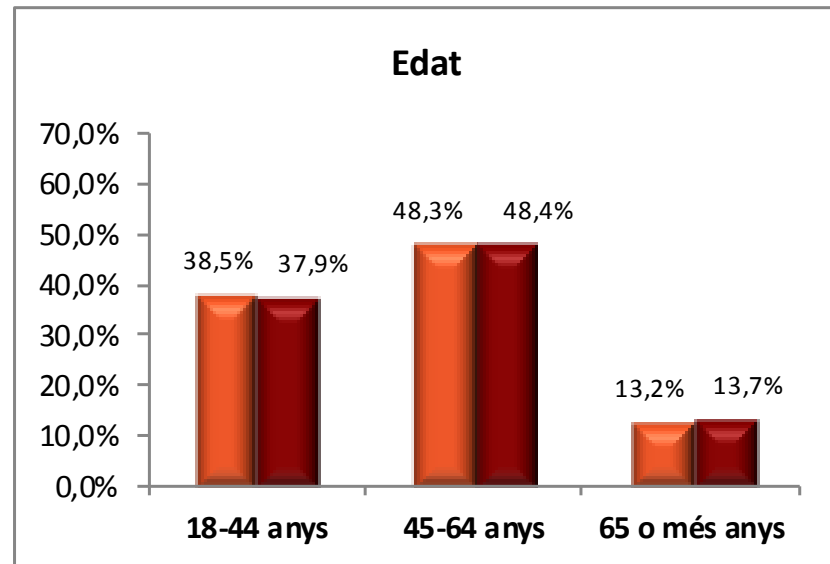
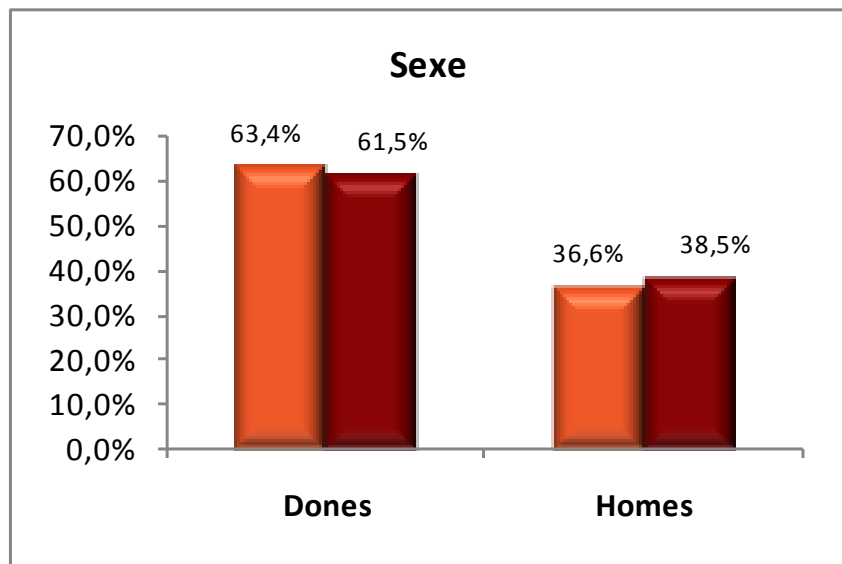
Total Variance Explained

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	7,166	35,829	35,829	7,166	35,829	35,829	3,600	18,001	18,001
2	1,796	8,981	44,810	1,796	8,981	44,810	3,003	15,017	33,018
3	1,288	6,438	51,248	1,288	6,438	51,248	2,104	10,522	43,540
4	1,152	5,761	57,009	1,152	5,761	57,009	1,964	9,822	53,362
5	,991	4,957	61,966	,991	4,957	61,966	1,721	8,604	61,966
6	,818	4,089	66,055						
7	,769	3,845	69,900						
8	,701	3,506	73,405						
9	,651	3,257	76,663						
10	,623	3,115	79,777						
11	,602	3,012	82,789						
12	,532	2,658	85,447						
13	,486	2,432	87,880						
14	,439	2,196	90,075						
15	,429	2,147	92,222						
16	,362	1,810	94,033						
17	,346	1,731	95,764						
18	,328	1,638	97,401						
19	,273	1,364	98,765						
20	,247	1,235	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

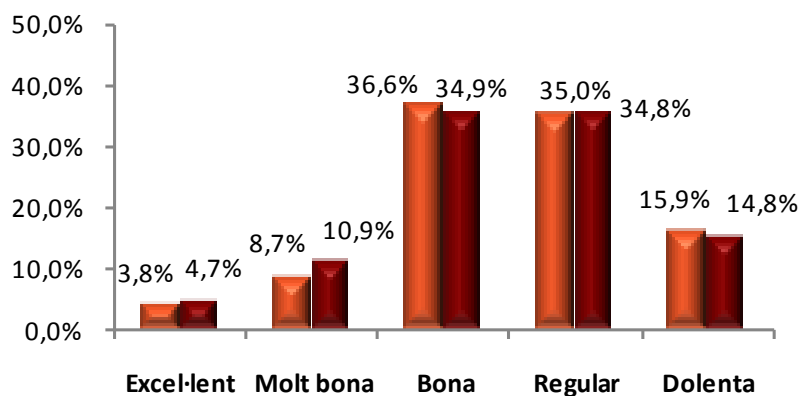
Resultats: Descripció població enquestada (1)

	Nombre d'enquestes
Catalunya 2012	6133
Catalunya 2016	5767

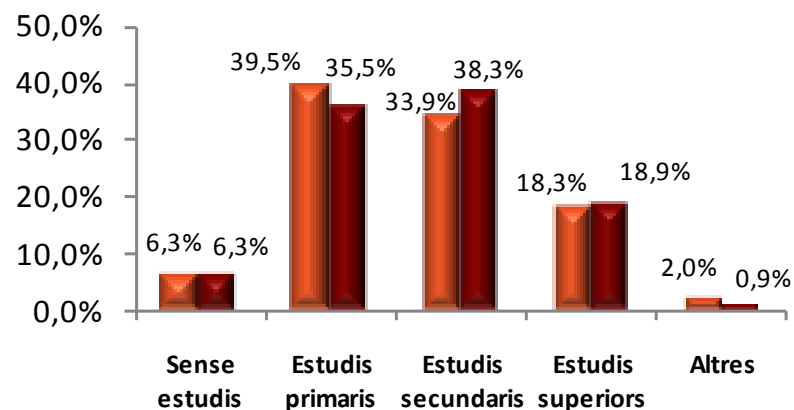


Resultats: Descripció població enquestada (2)

Salut percebuda



Nivell d'estudis



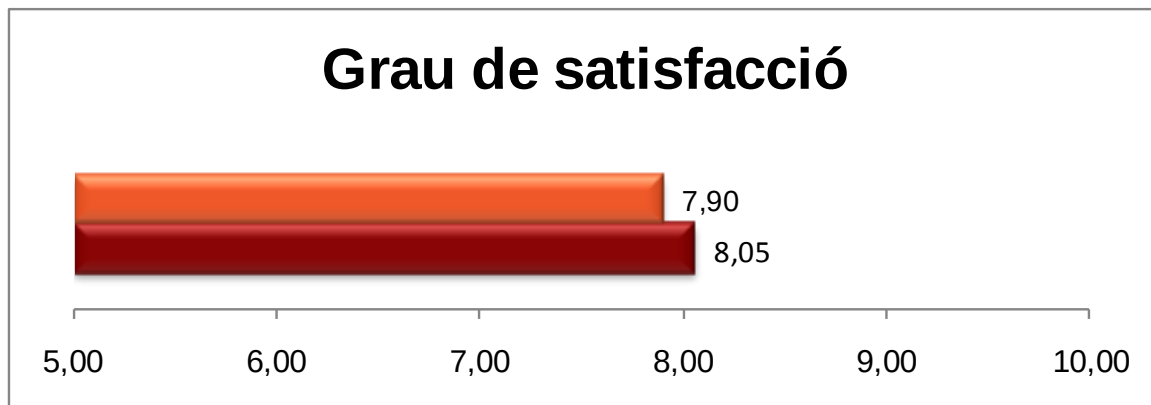
Catalunya 2012

Catalunya 2016

Resultats: Satisfacció i fidelitat

P 101 I ara per acabar: valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el seu centre de salut mental.

N=5736

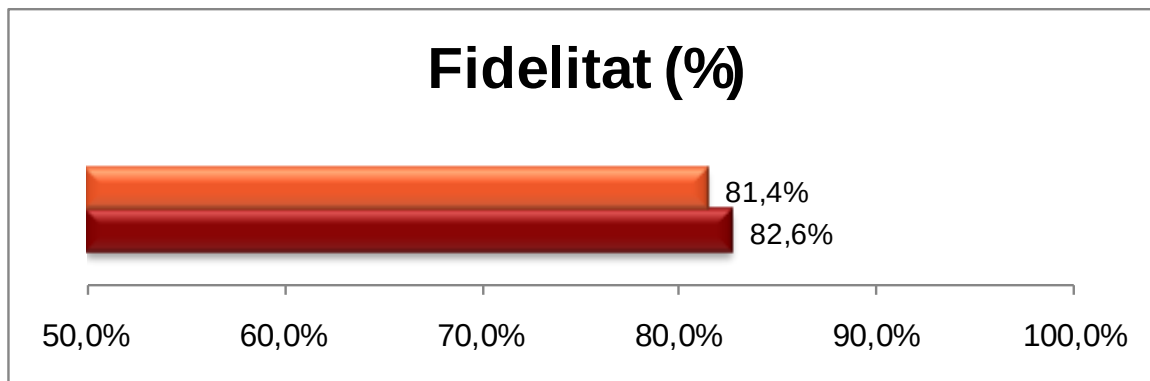


DS 2016: $\pm 1,81$

DS 2012: $\pm 1,94$

P 102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest a aquest centre de salut?

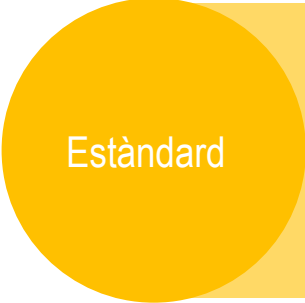
N=5708



Catalunya 2012

Catalunya 2016

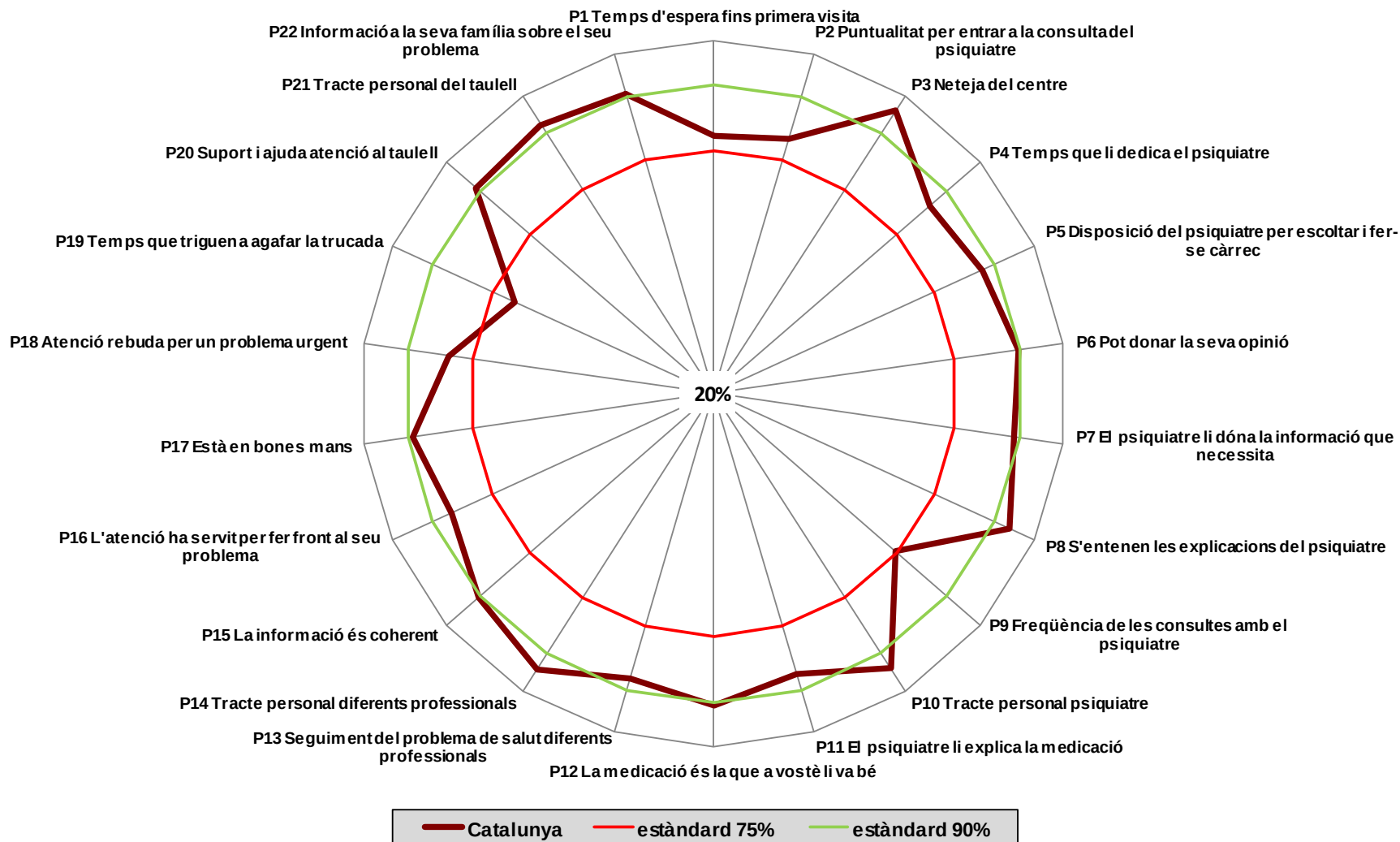
Resultats: Globals Catalunya (1)

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

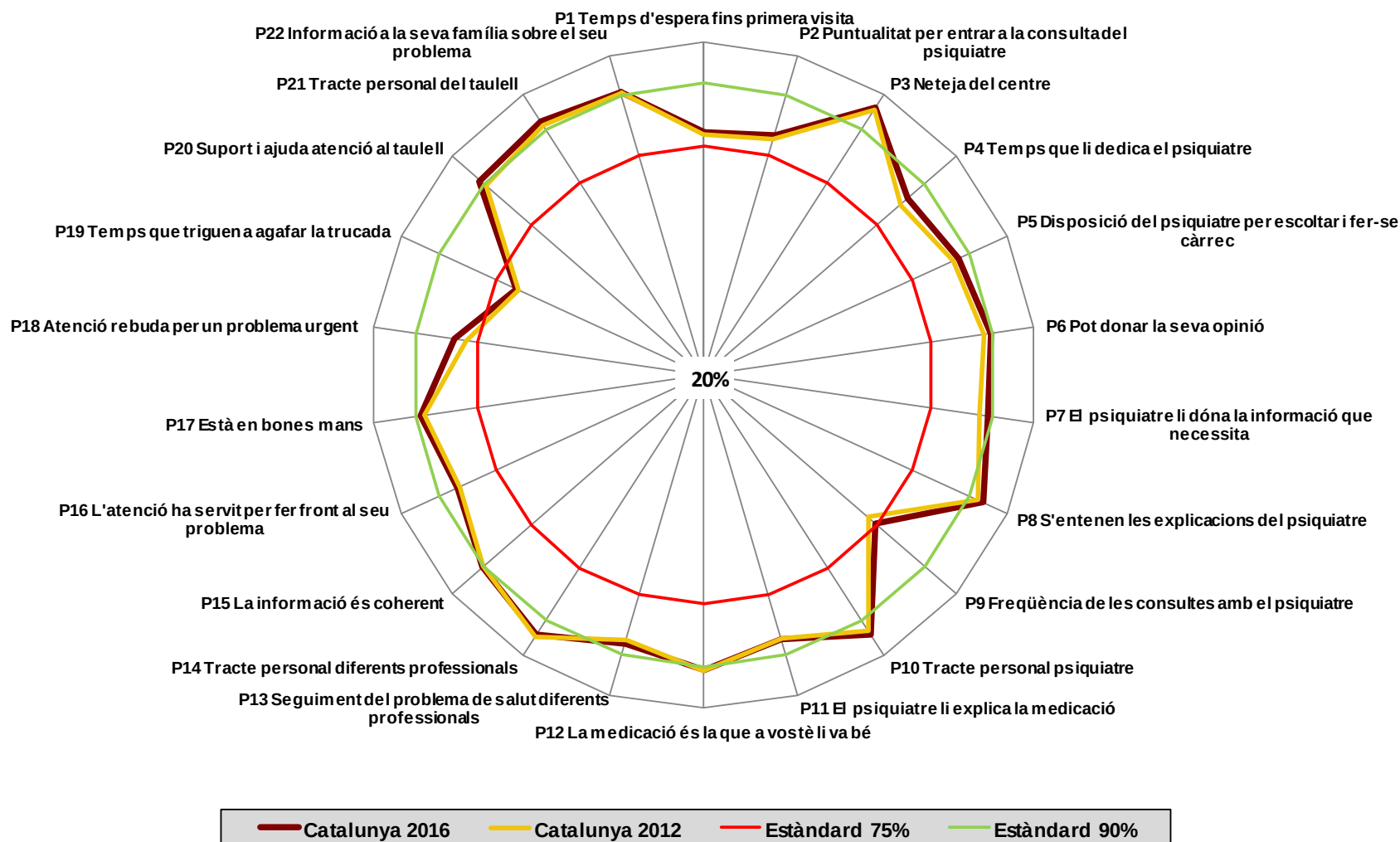
Resultats: Globals Catalunya (2)

Pregunta resumida	2016	2012
P3 Neteja del centre	96,3%	95,5%
P14 Tracte personal diferents professionals	94,2%	94,6%
P10 Tracte personal psiquiatre	94,1%	92,9%
P8 S'entenen les explicacions del psiquiatre	93,6%	92,3%
P21 Tracte personal del taulell	92,3%	91,3%
P20 Suport i ajuda atenció al taulell	91,2%	89,2%
P12 La medicació és la que a vostè li va bé	90,8%	90,9%
P22 Informació a la seva família sobre el seu problema	90,7%	90,6%
P15 La informació és coherent	90,5%	90,0%
P6 Pot donar la seva opinió	89,7%	87,7%
P17 Està en bones mans	88,7%	87,6%
P7 El psiquiatre li dóna la informació que necessita	88,7%	86,6%
P13 Seguiment del problema de salut diferents professionals	87,2%	86,2%
P5 Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec	87,1%	85,5%
P11 El psiquiatre li explica la medicació	86,2%	86,0%
P16 L'atenció ha servit per fer front al seu problema	85,1%	84,6%
P4 Temps que li dedica el psiquiatre	84,9%	82,5%
P18 Atenció rebuda per un problema urgent	80,4%	77,7%
P2 Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	80,1%	79,0%
P1 Temps d'espera fins primera visita	78,5%	77,6%
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	74,4%	72,0%
P19 Temps que trigen a agafar la trucada	69,4%	69,0%

Resultats: Globals Catalunya (3)



Resultats: Globals Catalunya 2016-2012



Resultats: Indicador positiu 2016-2012

Pregunta resumida	Catalunya 2012	Catalunya 2016
P1 Temps d'espera fins primera visita	77,6%	78,5%
P2 Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	79,0%	80,1%
P3 Neteja del centre	95,5%	96,3%
P4 Temps que li dedica el psiquiatre	82,5%	84,9%
P5 Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec	85,5%	87,1%
P6 Pot donar la seva opinió	87,7%	89,7%
P7 El psiquiatre li dóna la informació que necessita	86,6%	88,7%
P8 S'entenen les explicacions del psiquiatre	92,3%	93,6%
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	72,0%	74,4%
P10 Tracte personal psiquiatre	92,9%	94,1%
P11 El psiquiatre li explica la medicació	86,0%	86,2%
P12 La medicació és la que a vostè li va bé	90,9%	90,8%
P13 Seguiment del problema de salut diferents professionals	86,2%	87,2%
P14 Tracte personal diferents professionals	94,6%	94,2%
P15 La informació és coherent	90,0%	90,5%
P16 L'atenció ha servit per fer front al seu problema	84,6%	85,1%
P17 Està en bones mans	87,6%	88,7%
P18 Atenció rebuda per un problema urgent	77,7%	80,4%
P19 Temps que triguen a agafar la trucada	69,0%	69,4%
P20 Suport i ajuda atenció al taulell	89,2%	91,2%
P21 Tracte personal del taulell	91,3%	92,3%
P22 Informació a la seva família sobre el seu problema	90,6%	90,7%
P101 Grau de satisfacció global	7,90	8,05
P102 Continuaria venint?	81,4%	82,6%

En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de Catalunya 2016 en relació a Catalunya 2012.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de Catalunya 2016 en relació a Catalunya 2012.

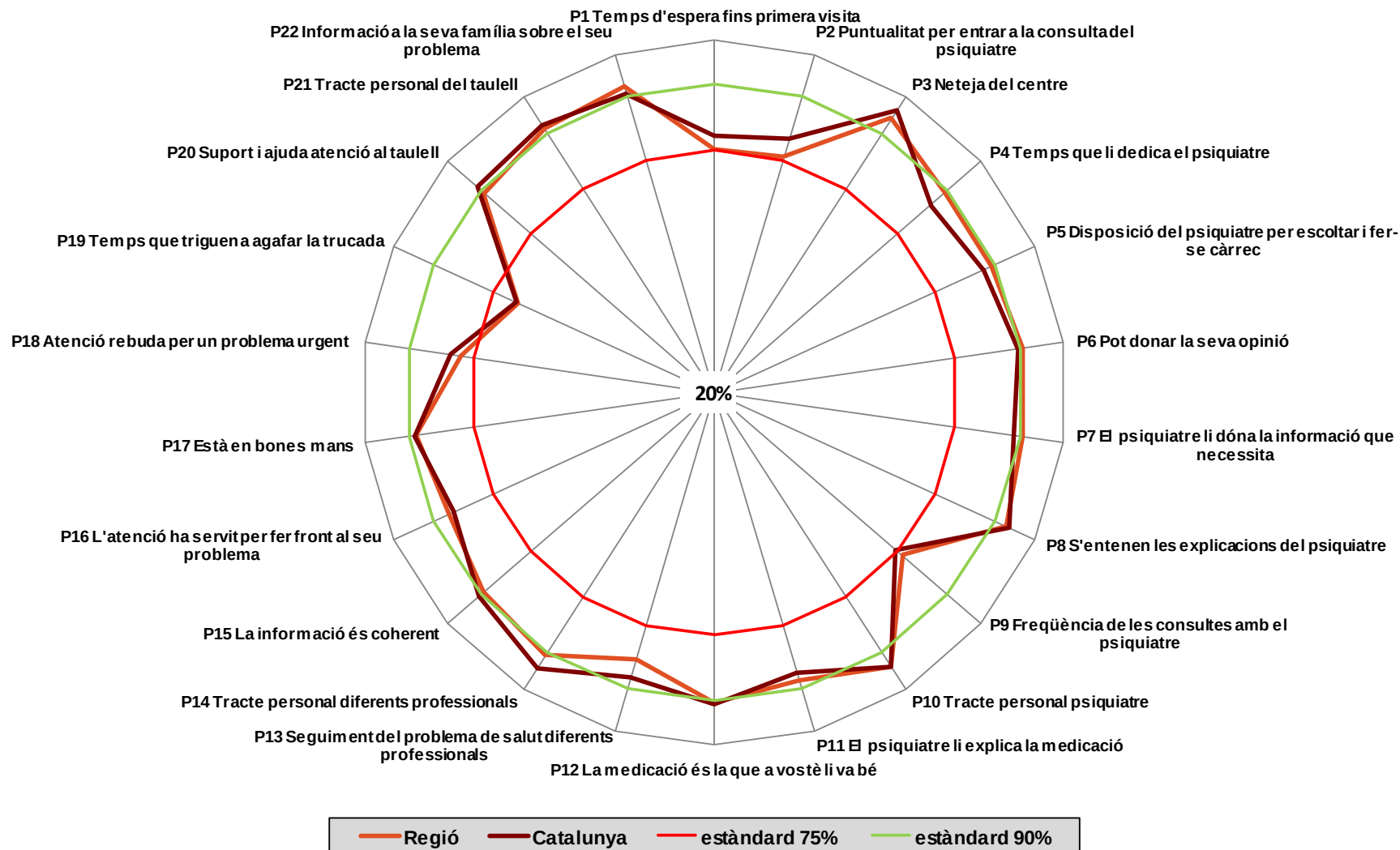
Comparatiu Catalunya vs Regions Sanitàries

Taula resum: Resultats Regions Sanitàries

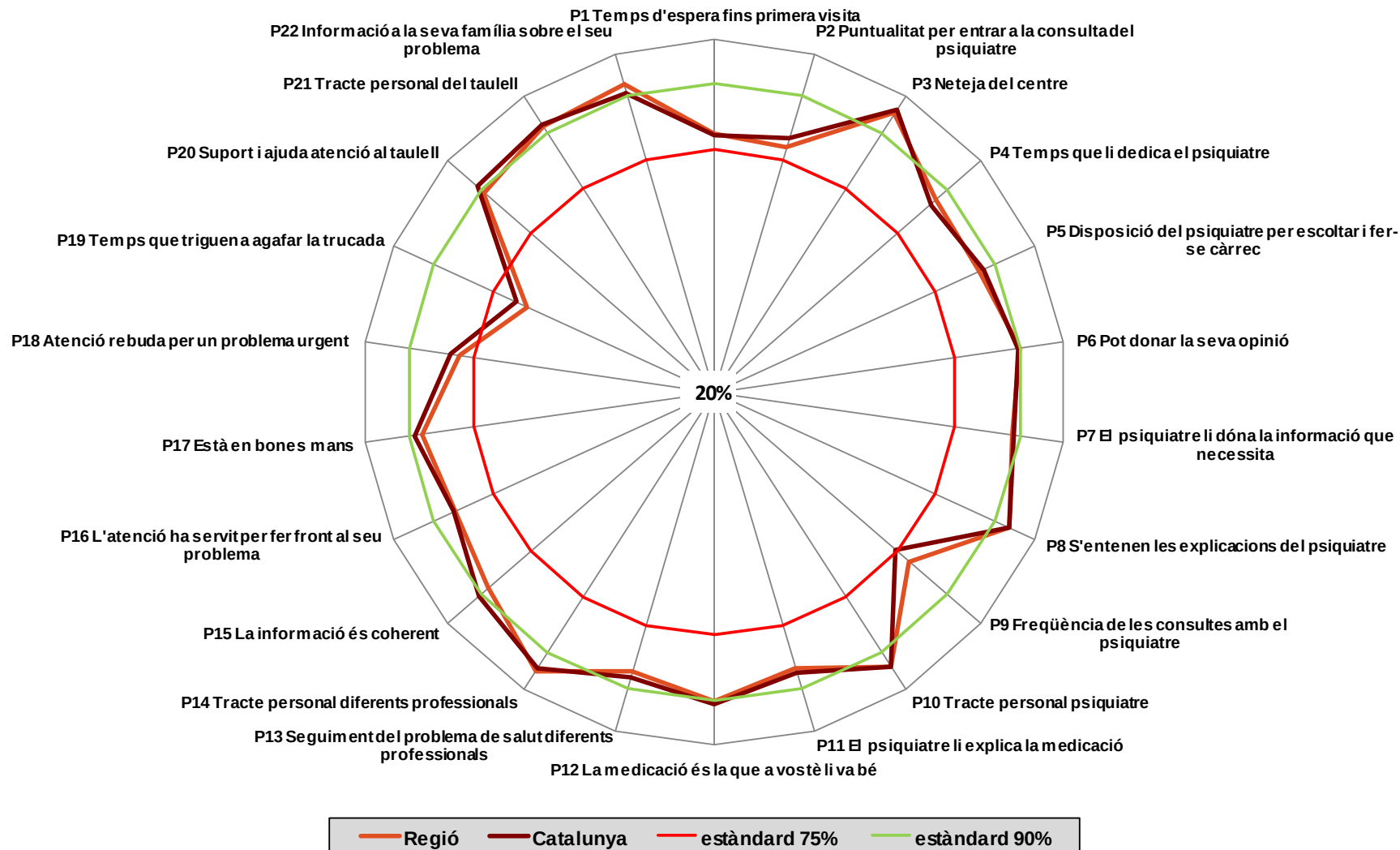
Pregunta resumida	Catalunya	Alt Pirineu i Aran	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Girona	Catalunya Central	Barcelona (CSB)	Barcelona Nord	Barcelona Sud
P1 Temps d'espera fins primera visita	78,5%	75,2%	78,6%	77,5%	80,8%	80,0%	79,1%	77,6%	78,1%	80,1%
P2 Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	80,1%	75,8%	77,8%	76,5%	78,8%	80,8%	80,9%	80,4%	80,1%	84,3%
P3 Neteja del centre	96,3%	94,0%	95,2%	96,2%	98,3%	97,2%	97,8%	96,2%	96,2%	96,3%
P4 Temps que li dedica el psiquiatre	84,9%	89,2%	86,6%	85,9%	80,4%	87,4%	87,4%	81,3%	85,5%	84,5%
P5 Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec	87,1%	88,9%	86,1%	86,7%	84,2%	89,8%	88,0%	85,2%	88,1%	86,9%
P6 Pot donar la seva opinió	89,7%	90,5%	90,1%	89,9%	87,4%	90,0%	89,6%	88,2%	90,2%	91,1%
P7 El psiquiatre li dóna la informació que necessita	88,7%	90,7%	88,3%	89,0%	88,8%	90,1%	88,9%	86,8%	89,4%	88,4%
P8 S'entenen les explicacions del psiquiatre	93,6%	92,9%	93,5%	93,5%	95,1%	94,5%	93,7%	92,4%	93,6%	94,7%
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	74,4%	76,4%	78,6%	71,8%	74,7%	79,5%	78,3%	70,0%	74,8%	73,5%
P10 Tracte personal psiquiatre	94,1%	93,8%	93,9%	95,5%	91,7%	96,1%	96,5%	93,4%	94,3%	92,8%
P11 El psiquiatre li explica la medicació	86,2%	88,2%	85,1%	85,9%	86,4%	88,3%	85,1%	83,6%	87,3%	87,3%
P12 La medicació és la que a vostè li va bé	90,8%	90,5%	89,9%	90,7%	91,4%	89,4%	90,3%	91,0%	92,2%	90,6%
P13 Seguiment del problema de salut diferents professionals	87,2%	83,1%	86,0%	87,2%	89,7%	85,8%	92,6%	85,6%	87,7%	88,9%
P14 Tracte personal diferents professionals	94,2%	90,9%	95,0%	94,6%	96,5%	93,2%	96,3%	94,6%	94,1%	93,2%
P15 La informació és coherent	90,5%	89,0%	87,7%	91,0%	91,6%	91,1%	94,3%	90,4%	89,9%	91,4%
P16 L'atenció ha servit per fer front al seu problema	85,1%	86,2%	84,6%	85,0%	84,8%	84,6%	86,6%	84,5%	85,1%	86,0%
P17 Està en bones mans	88,7%	88,4%	87,0%	87,5%	88,7%	88,1%	91,5%	88,3%	89,0%	89,7%
P18 Atenció rebuda per un problema urgent	80,4%	78,1%	78,4%	87,7%	84,7%	82,7%	81,5%	78,5%	79,3%	80,3%
P19 Temps que triguen a agafar la trucada	69,4%	68,9%	66,7%	64,4%	89,4%	71,3%	63,5%	71,5%	65,7%	69,8%
P20 Suport i ajuda atenció al taulell	91,2%	89,1%	89,1%	93,4%	94,8%	93,1%	91,8%	90,8%	90,9%	90,4%
P21 Tracte personal del taulell	92,3%	91,2%	91,6%	94,2%	93,9%	94,4%	92,9%	91,5%	93,0%	90,4%
P22 Informació a la seva família sobre el seu problema	90,7%	92,3%	93,0%	90,9%	96,4%	91,8%	88,4%	88,8%	90,0%	90,9%
P101 Grau de satisfacció global	8,05	8,09	8,00	8,02	8,16	8,21	8,18	7,87	8,05	8,15
P102 Continuaria venint?	82,6%	76,6%	81,4%	81,4%	80,3%	83,4%	84,9%	82,1%	83,8%	85,0%

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

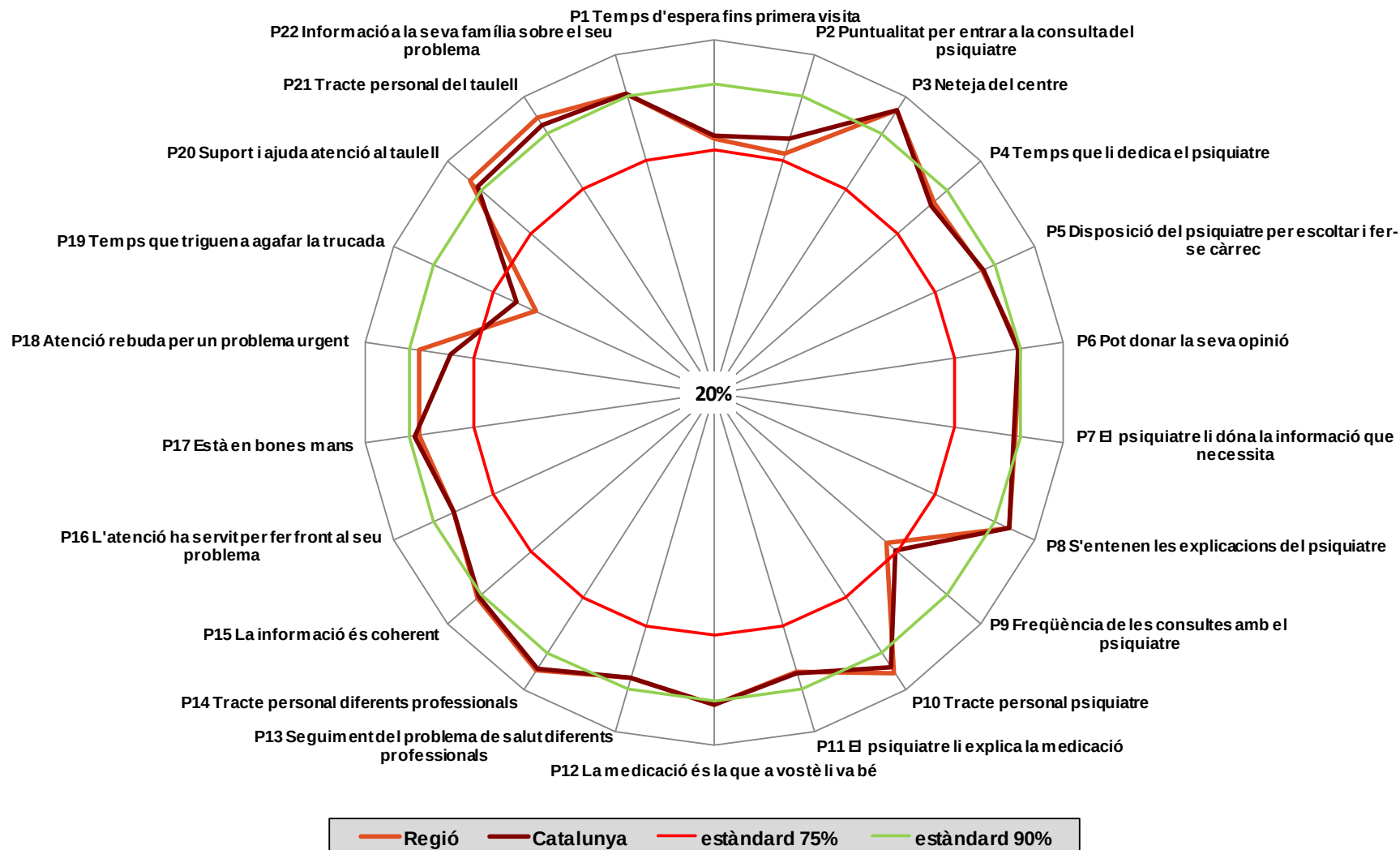
RS Alt Pirineu i Aran vs Catalunya



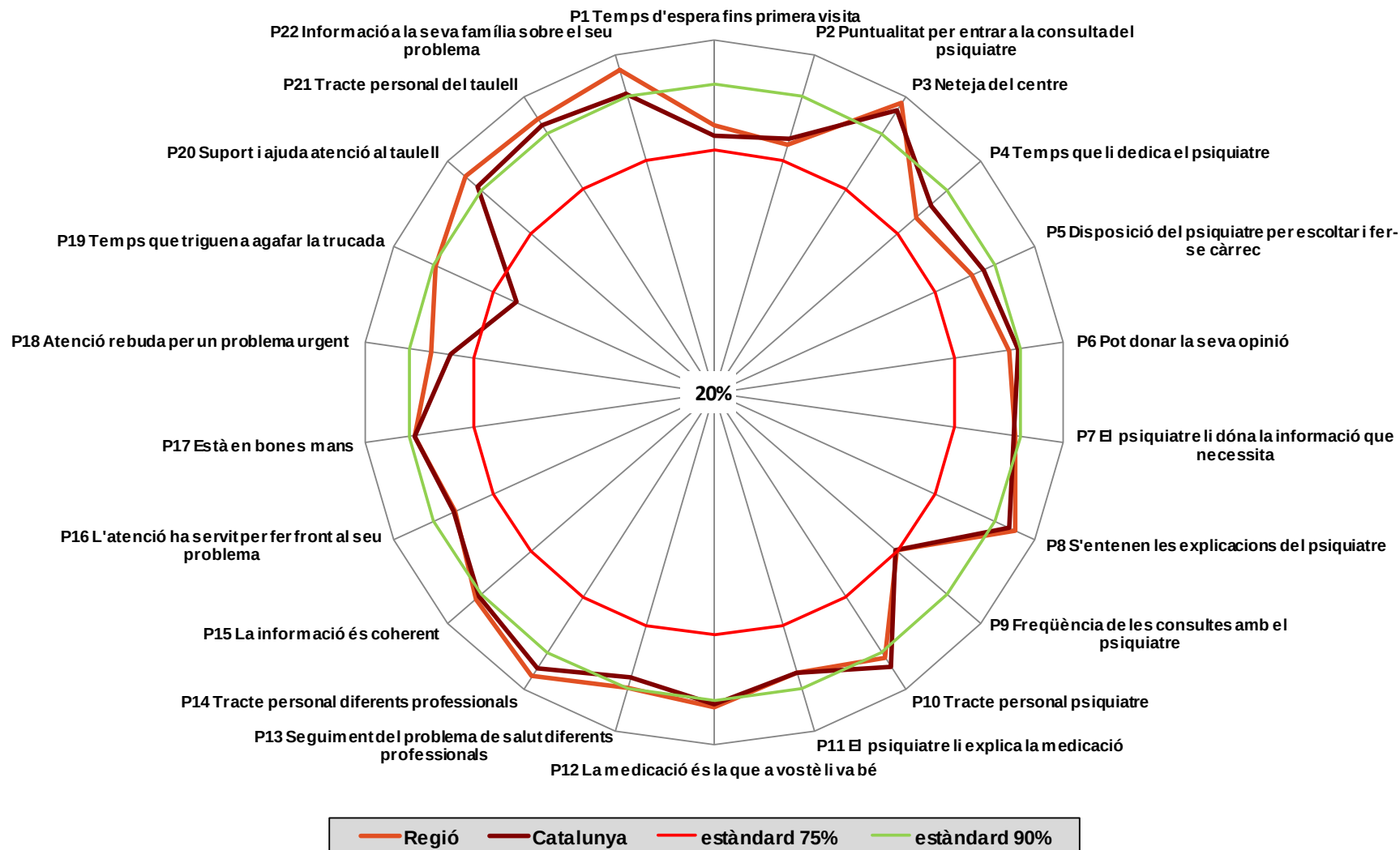
RS Lleida vs Catalunya



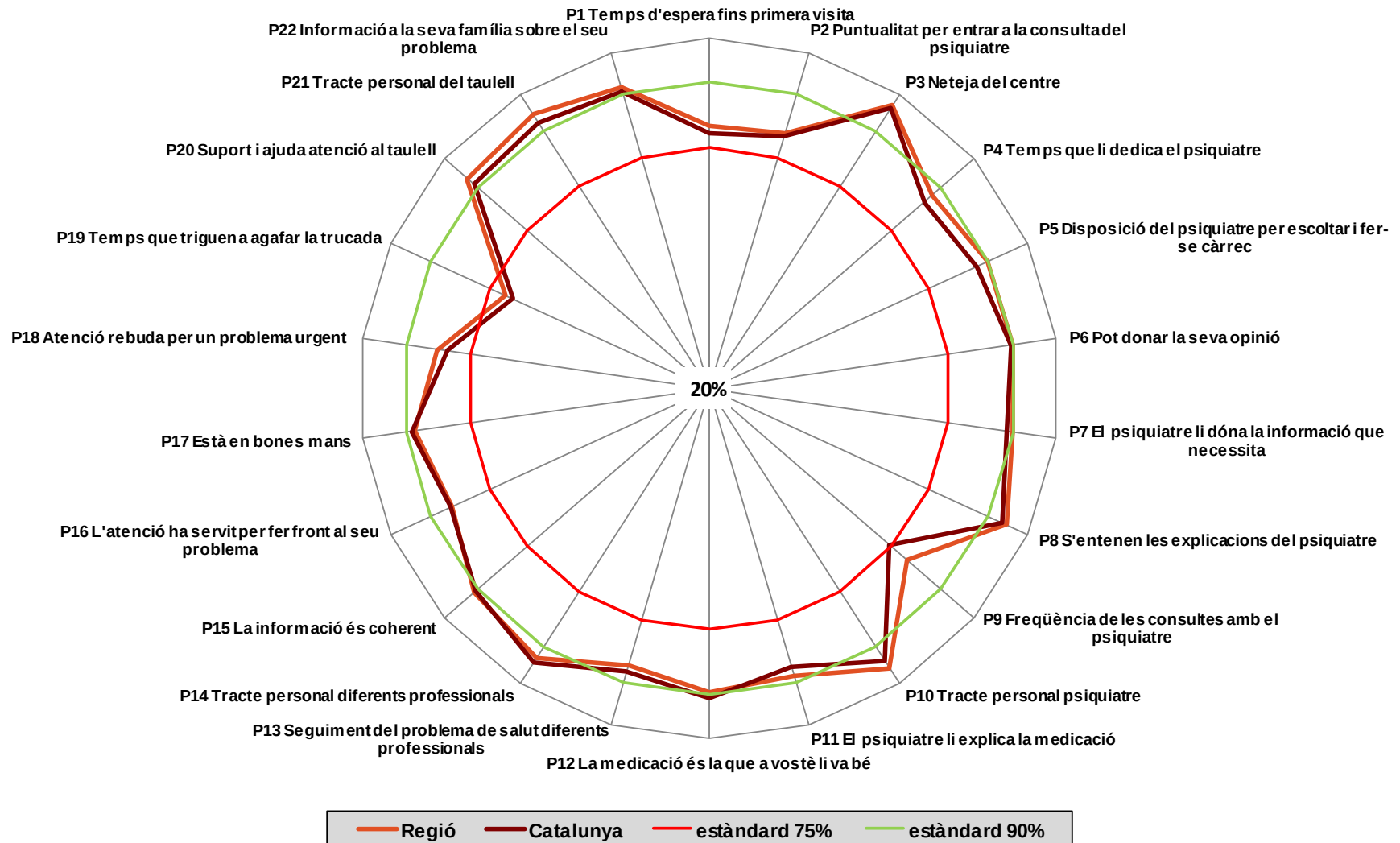
RS Tarragona vs Catalunya



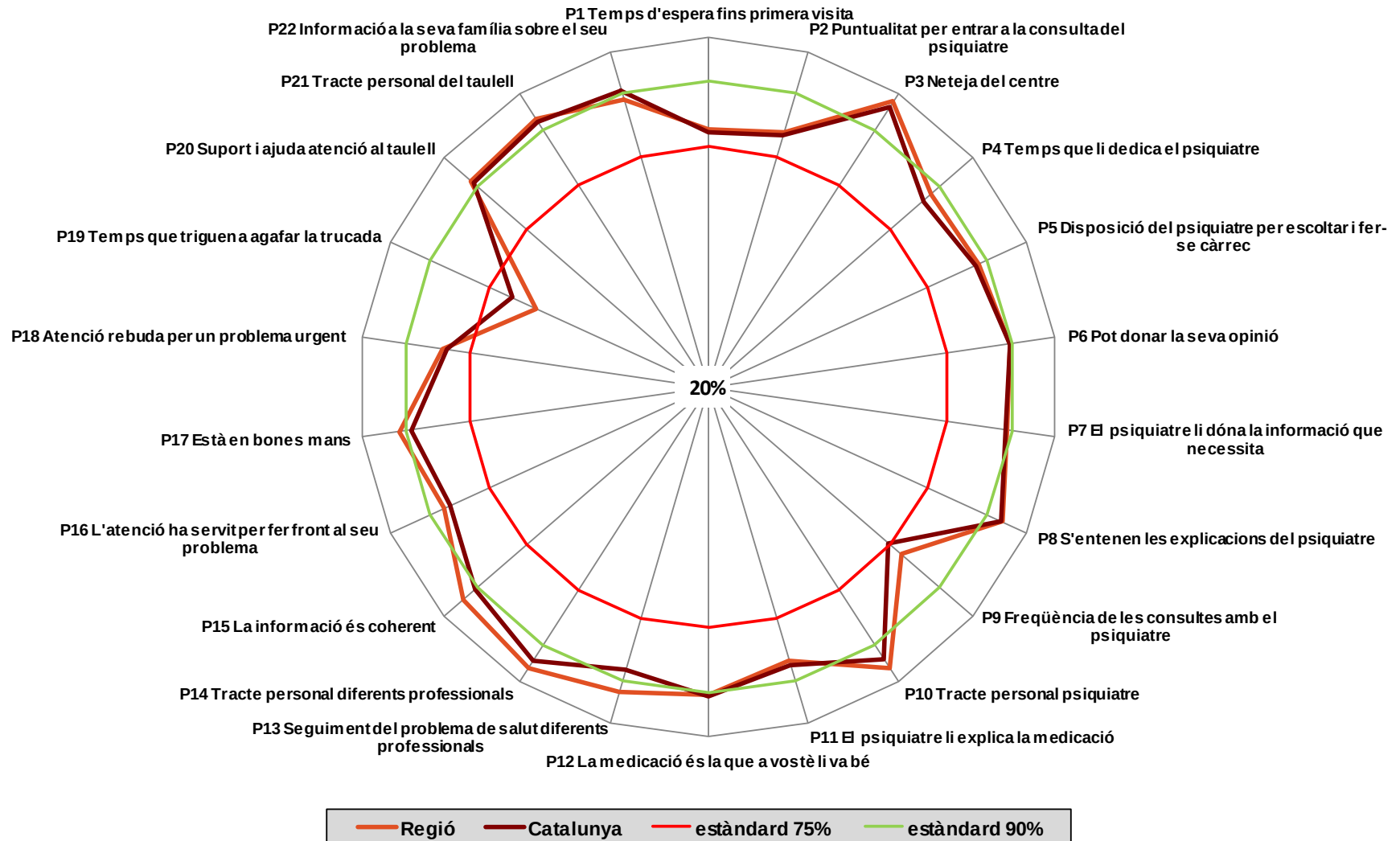
RS Terres de l'Ebre vs Catalunya



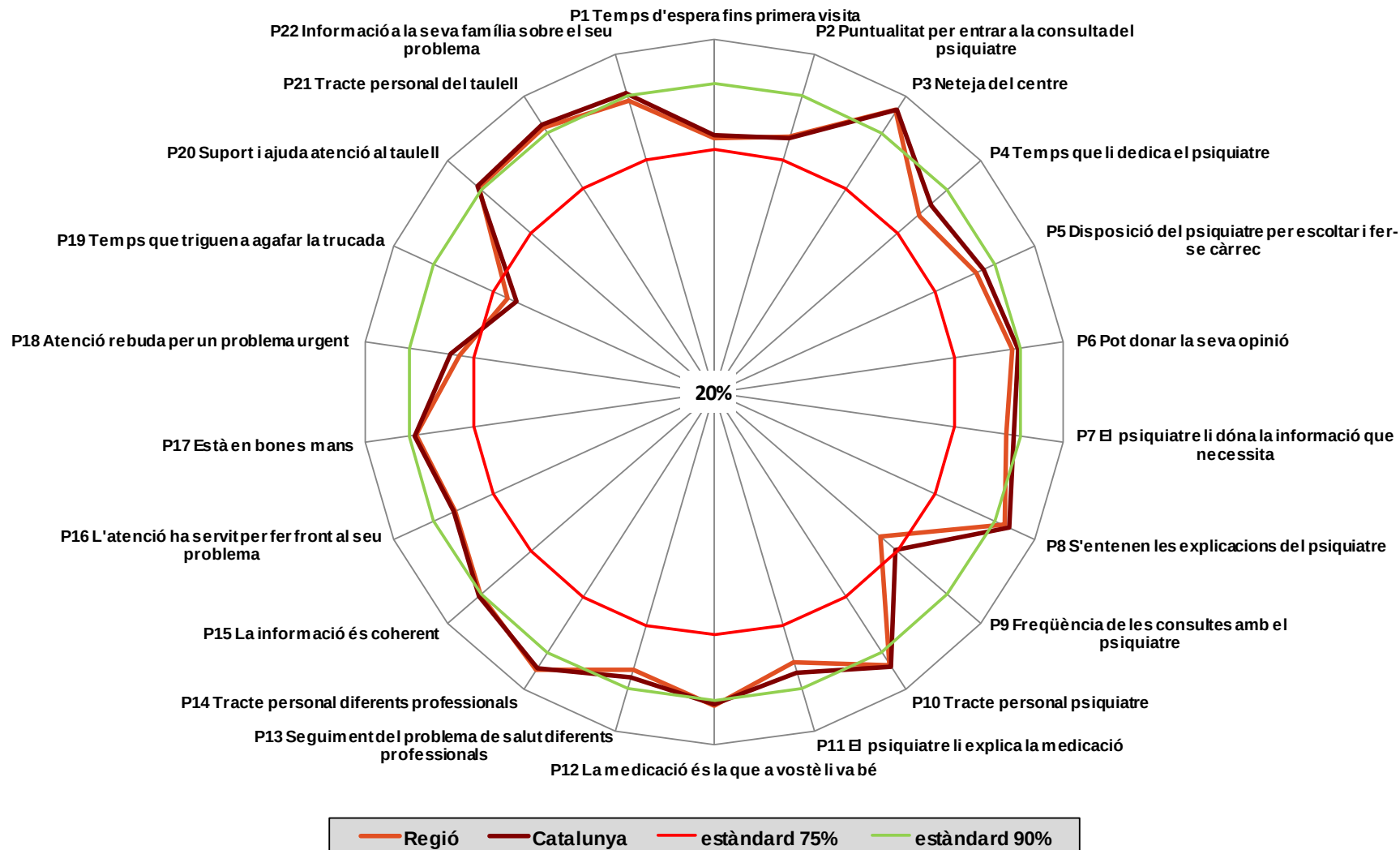
RS Girona vs Catalunya



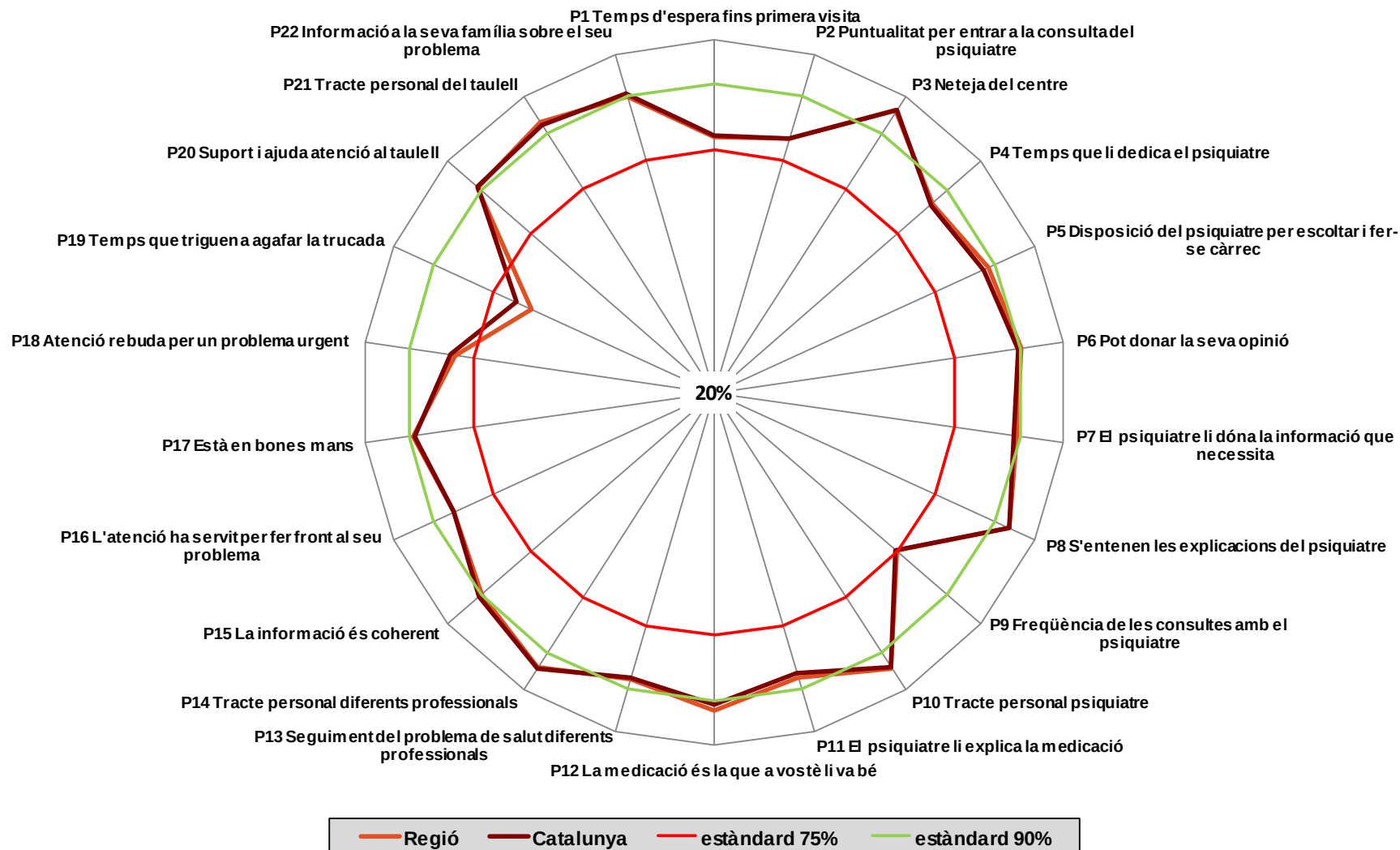
RS Catalunya Central vs Catalunya



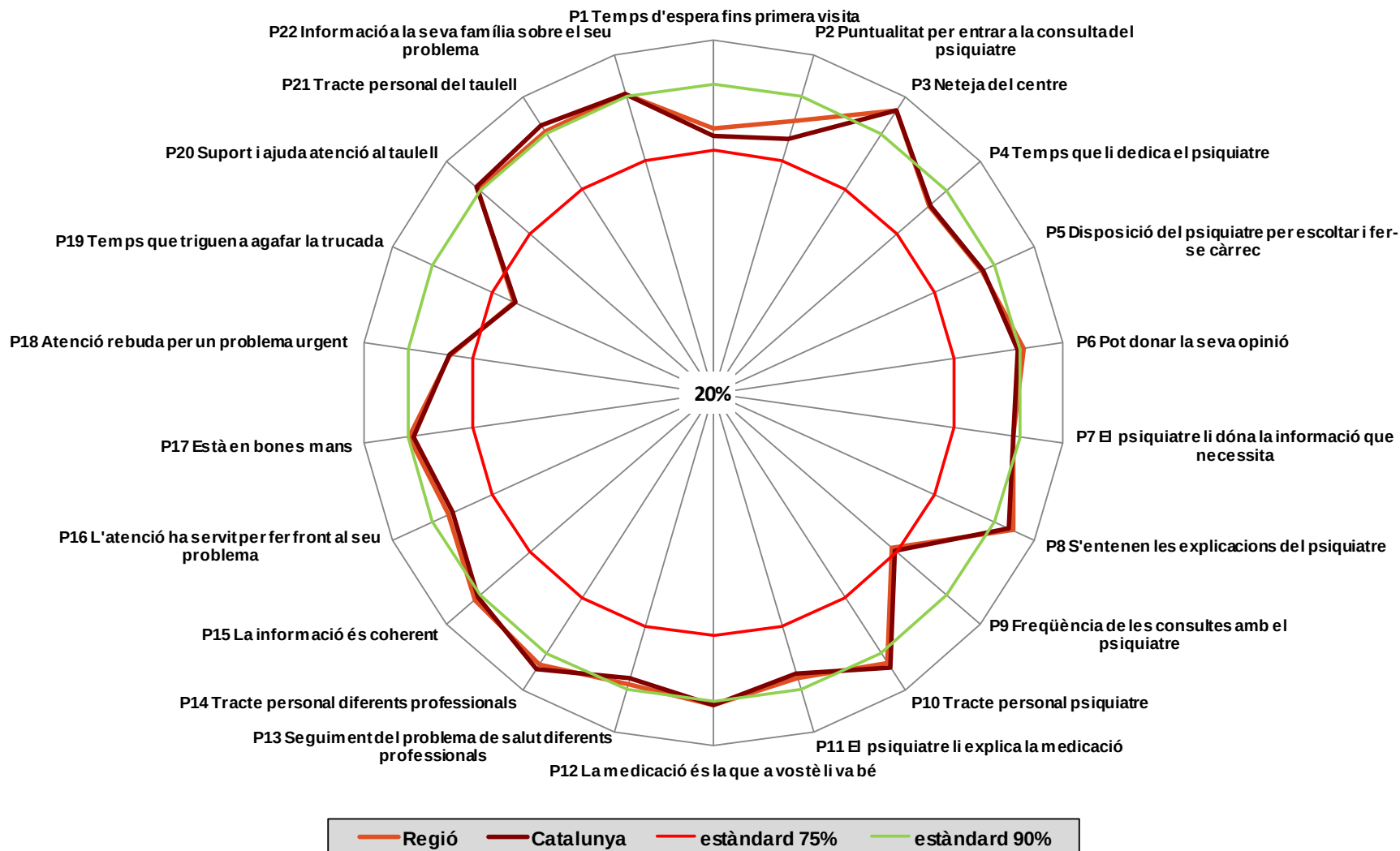
RS CSB vs Catalunya



RS Barcelona Nord vs Catalunya



RS Barcelona Sud vs Catalunya



Aspectes a destacar (1)

- La puntuació mitjana de satisfacció és de 8,05 sobre 10, essent aquest resultat superior al de 2012 (7,90).
- Un 82,6% dels enquestats tornarien al mateix Centre de Salut Mental, que suposa un augment respecte el valor de 2012 (81,4%).
- Els resultats són, en general, positius: dels 22 ítems específics analitzats, 9 ítems es troben per sobre del 90% de valoracions positives (nivell excel·lència), 11 ítems es situen entre el 75% i el 90% de valoracions positives (nivell estàndard) i solament 2 ítems es troben per sota de l'estàndard del 75% de valoracions positives (nivell de millora).

Aspectes a destacar (2)

- La neteja del centre és l'aspecte millor valorat amb un 96,3% de respostes positives, seguida del tracte personal dels diferents professionals (94,2%), el tracte personal del psiquiatre (94,1%), la comprensió de les explicacions del psiquiatre (93,6%) i el tracte del personal del taulell (92,3%). A continuació, la percepció que la medicació que pren l'usuari és la que li va bé (90,8%) i finalment la informació proporcionada a la família (90,6%) i la coherència de la informació rebuda (90,5%).
- Entre els ítems situats en el nivell estàndard, trobem poder donar la seva opinió (89,7%), sentir-se en bones mans (88,7%), rebre del psiquiatre la informació que es necessita (88,7%), el seguiment del seu problema de salut (87,2%), la disposició per escoltar-lo (87,1%), les explicacions sobre medicació (86,2%), si l'atenció fa front al problema (85,1%), el temps que li dedica el psiquiatre (84,9%), l'atenció per un problema urgent (80,4%), la puntualitat (80,1%), i el temps d'espera per la visita inicial (78,5%).

Aspectes a destacar (3)

- Els 2 ítems amb valoracions positives per sota del 75% (millora) tenen a veure amb la freqüència de les consultes amb el psiquiatre (74,4%) i el temps que triguen en agafar-li el telèfon quan truca (69,4%)
- Respecte l'enquesta de 2012, hi ha 20 ítems que han millorat i solament 2 ítems que han empitjorat.
- A més, en 5 ítems les millores són estadísticament significatives: el temps que li dedica el psiquiatre, la informació que rep d'aquest, poder donar la seva opinió, la freqüència de consultes, i el suport i l'ajuda que rep al taulell.