



REO núm: 889  
Data: 08/06/2018



Informe de resultats

## **Opinió i satisfacció dels assegurats del CatSalut amb els serveis de teràpies de pressió positiva continua en les vies respiratòries (CPAP). 2017**

Organisme promotor: Servei Català de la Salut



**Centre  
d'Estudis  
d'Opinió**



**Generalitat  
de Catalunya**

# PLA D'ENQUESTES DE SATISFACCIÓ DEL CATSALUT

## TERÀPIES DE PRESSIÓ POSITIVA CONTINUA A LES VÍES RESPIRATÒRIES (CPAP)

RESULTATS 2017



**Unitat de Qualitat**

**Divisió de Qualitat i Transparència**

**Gerència d'Atenció Ciutadana**

# JUSTIFICACIÓ

- **El pla d'enquestes de satisfacció del CatSalut (2004-2020) sobre la qualitat de servei i satisfacció ha permès l'estudi de les diverses línies de prestacions de serveis sanitaris del sistema de salut de Catalunya.**
- **El present estudi té com objectiu l'anàlisi i la mesura de l'opinió, satisfacció i qualitat percebuda que els usuaris de Catalunya tenen respecte de les teràpies de pressió positiva contínua en les vies respiratòries (CPAP).**
- **La qualitat del servei rebut s'analitza des de la consideració de l'existència d'un conjunt de variables, en molt casos comunes amb altres línies de servei i objectivades en l'etapa qualitativa prèvia, com són: l'accessibilitat als serveis, el tracte dels professionals (tant públics com proveïdors), 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 usuaris del CatSalut envers el servei de CPAP**

### ESPECÍFICS

- **Mesurar el grau de satisfacció per al conjunt de Catalunya.**
- **Comparar el grau de satisfacció de cada unitat mostral (LOT) respecte la totalitat de Catalunya.**
- **Analitzar les diferències, si hi són, de la satisfacció per LOTS i Catalunya.**
- **Obtenir un precedent d'estudi en aquesta línia, dut a terme durant l'any 2017, que pugui ser utilitzat com a referència en següents edicions.**

# FITXA TÈCNICA – C.P.A.P.



**Nivell de confiança:** 95%

**Grandària de la mostra:** 1.926 individus.

**Marge d'error:** error màxim de  $\pm 1,8\%$  per al global Catalunya

**Proporció esperada:** 0,8

- **Àmbit:** Catalunya i les unitats proveïdores del servei de CPAP al territori.
- **Univers:** homes i dones de 15 anys i més que han utilitzat el servei de CPAP durant l'últim any.
- **Mètode de recollida de la informació:** Enquesta telefònica assistida per ordinador (mètode C.A.T.I.).
- **Procediment de mostreig:** Extracció de dades del registre centrals d'assegurats per cada una de les unitats mostrals (LOT) de manera aleatòria. – 6.694
- **Treball de camp:** Realitzat per 061 CatSalut Respon del 20 al 27 de febrer de 2017.

Qüestionari	Nivell de resultats	Nombre d'unitats mostrals	Nombre mínim d'enquestes per unitat mostral	Nombre d'enquestes realitzades
C.P.A.P.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Catalunya</li> <li>• Lot</li> </ul>	16	120	1.926

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

## CARECTARÍSTIQUES DEL QÜESTIONARI (I)

**27 preguntes**

**14 preguntes validades**

**1 pregunta filtre**

**6 preguntes d'interès**

**2 preguntes satisfacció**

**global  
fidelitat**

**4 variables**

**edat  
sexe  
nivells d'estudis  
salut percebuda**

## CARECTARÍSTIQUES DEL QÜESTIONARI (II)

- **Estructura:**
  - Preguntes comunes a totes les línies de servei/producte estudiades + preguntes específiques de la línia de CPAP + preguntes no validades que s'han considerat d'interès**
  
- **Escales de valoració:**
  - **Categòrica ordinal de 5 (*Perfecte, Molt bé, Bé, Regular, Malament – Sempre, Gairebé sempre, Sovint, Poques vegades, Mai / Gairebé mai*)**
  - **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 posseeixen una càrrega superior a 0,4.
  - **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 500 casos**

Factor	Descripció	Variables incloses
F1	Seguiment i coordinació	P20, P19, P11
F2	Informació CPAP	P5, P4, P6, P9
F3	Temps esperava CPAP	P3, P2, P7
F4	Confiança i confort	P18, P17, P12, P16

**Variància explicada: 56,70%**

# VALIDACIÓ DEL QÜESTIONARI (III)

Rotated Component Matrix<sup>a</sup>

	Component			
	1	2	3	4
P20	,793	,037	,150	,029
P19	,718	,107	,080	,136
P11	,507	,413	,076	,290
P5	,026	,744	,052	,084
P4	,054	,739	,173	-,098
P6	,477	,574	,010	-,026
P9	,404	,502	,166	,205
P3	,191	,017	,822	,000
P2	,098	,047	,819	,096
P7	,015	,267	,663	,084
P18	,065	,097	,015	,762
P17	-,030	,044	,132	,726
P12	,290	-,180	-,041	,568
P16	,401	,297	,189	,478

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	3,864	27,598	27,598	3,864	27,598	27,598	2,092	14,942	14,942
2	1,595	11,392	38,991	1,595	11,392	38,991	2,071	14,796	29,738
3	1,449	10,351	49,341	1,449	10,351	49,341	1,937	13,832	43,570
4	1,030	7,360	56,701	1,030	7,360	56,701	1,838	13,131	56,701
5	,817	5,833	62,534						
6	,730	5,211	67,745						
7	,679	4,852	72,597						
8	,677	4,835	77,432						
9	,620	4,428	81,861						
10	,585	4,180	86,041						
11	,565	4,034	90,075						
12	,498	3,556	93,631						
13	,469	3,348	96,979						
14	,423	3,021	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

# DISTRIBUCIÓ DE LA MOSTRA PER LOT



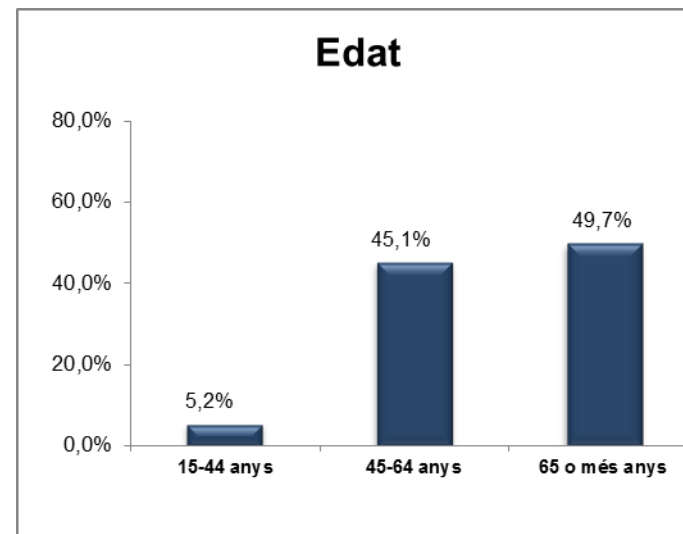
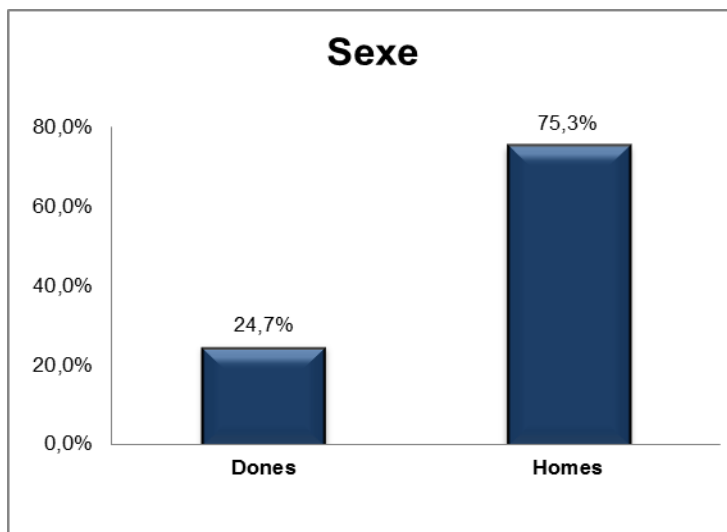
	Nre. enquestes		Nre. enquestes
LOT 1 – LINDE MEDICINAL (C2012)	120	LOT 8 – ESTEVE TEJIN	120
LOT 1 – OXÍGEN SALUD (C2008)	122	LOT 9 – ESTEVE TEJIN	121
LOT 2 – LINDE MEDICINAL (C2012)	121	LOT 10 – ESTEVE TEJIN	120
LOT 2 – OXÍGEN SALUD (C2008)	120	LOT 11 - OXIMESA	120
LOT 3 – GASMENDI 2000	120	LOT 12 OXIMESA	120
LOT 4 - GASMENDI	120	LOT 13 – OXÍGEN SALUD	120
LOT 5 – OXÍGEN SALUD	120	LOT 14 – ESTEVE TEJIN	120
LOT 6 – AIR LIQUIDE	122	LOT 16 – GASMENDI 2000	120
		<b>TOTAL</b>	<b>1.926</b>

# RESULTATS: DESCRIPCIÓ DE LA POBLACIÓ ENQUESTADA (I)

Nombre  
 d'enquestes

Catalunya 2017

1.926

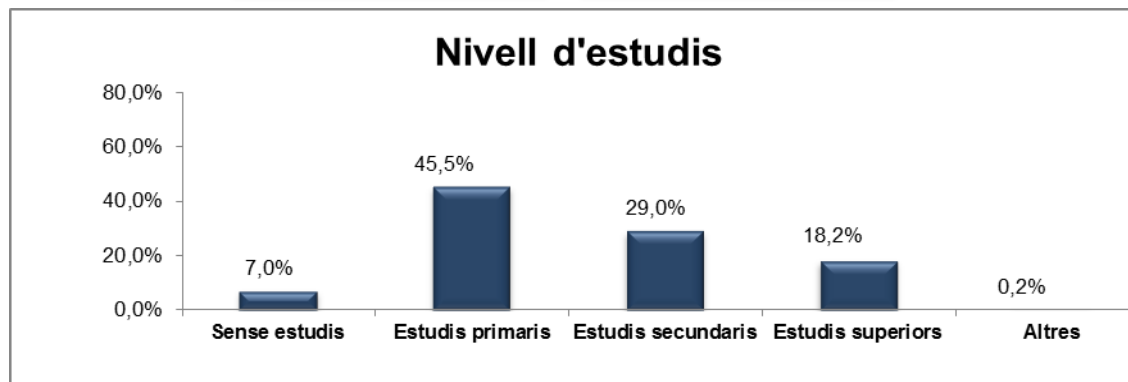


# RESULTATS: DESCRIPCIÓ DE LA POBLACIÓ ENQUESTADA (II)

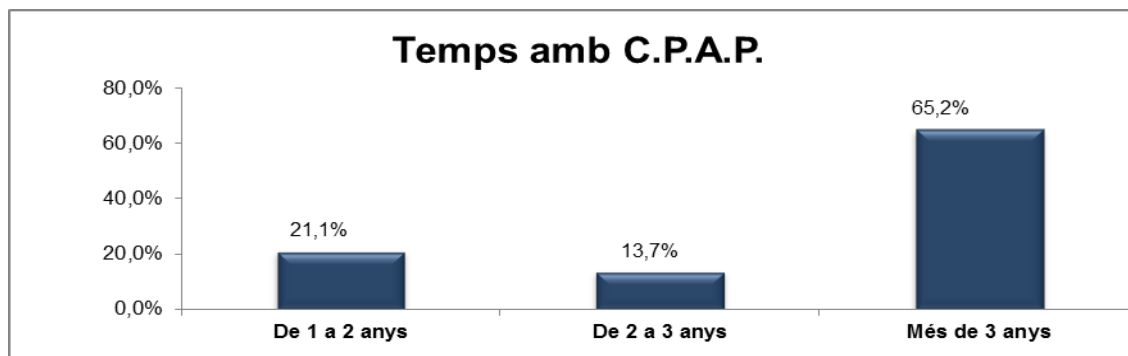
Catalunya 2017

Nombre  
 d'enquestes

1.926



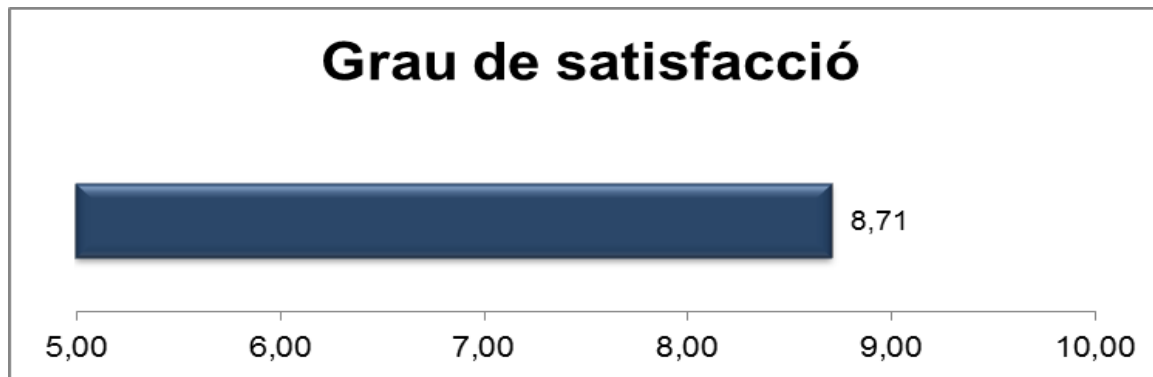
P1. Quant de temps fa que disposa de la màquina de CPAP?



N = 1926

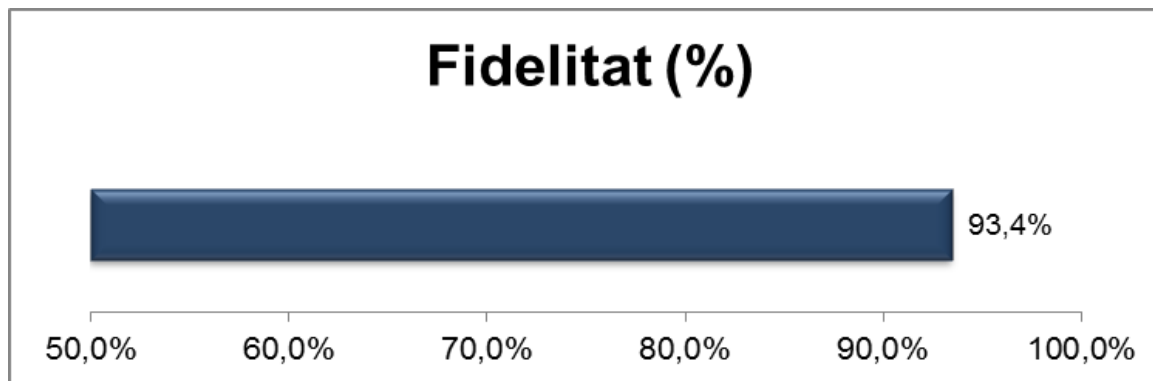
# RESULTATS: SATISFACCIÓ I FIDELITAT

P101. Valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el servei rebut



P102. Si pogués triar, tornaria a utilitzar aquesta empresa de C.P.A.P.?

Catalunya 2017



## RESULTATS: GLOBALS DE 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

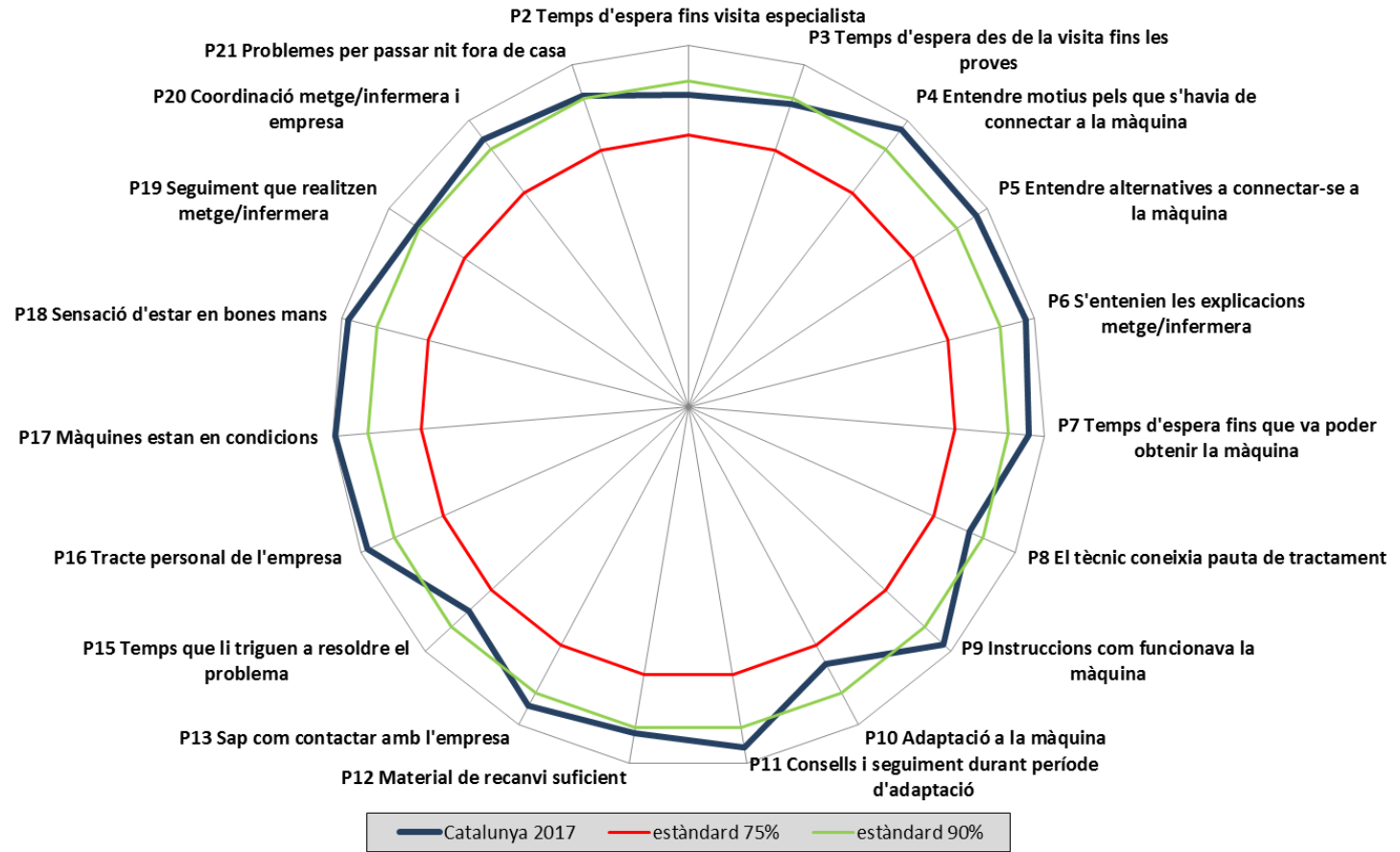
Rtat. 2017

P17 Màquines estan en condicions	99,2%
P18 Sensació d'estar en bones mans	98,1%
P16 Tracte personal de l'empresa	98,1%
P6 S'entenen les explicacions metge/infermera	97,6%
P4 Entendre motius pels que s'havia de connectar a la màquina	96,9%
P9 Instruccions com funcionava la màquina	96,9%
P5 Entendre alternatives a connectar-se a la màquina	96,4%
P7 Temps d'espera fins que va poder obtenir la màquina	95,7%
P11 Consells i seguiment durant període d'adaptació	95,4%
P13 Sap com contactar amb l'empresa	94,1%
P20 Coordinació metge/infermera i empresa	93,6%
P12 Material de recanvi suficient	91,5%
P19 Seguiment que realitzen metge/infermera	91,0%
P21 Problemes per passar nit fora de casa	90,9%
P3 Temps d'espera des de la visita fins les proves	88,6%
P2 Temps d'espera fins visita especialista	86,3%
P8 El tècnic coneixia pauta de tractament	86,0%
P15 Temps que li triguem a resoldre el problema	83,5%
P10 Adaptació a la màquina	81,0%

# RESULTATS: GLOBALS CATALUNYA (III)

Pregunta resumida	Catalunya 2017
P2 Temps d'espera fins visita especialista	86,3%
P3 Temps d'espera des de la visita fins les proves	88,6%
P4 Entendre motius pels que s'havia de connectar a la màquina	96,9%
P5 Entendre alternatives a connectar-se a la màquina	96,4%
P6 S'entenen les explicacions metge/infermera	97,6%
P7 Temps d'espera fins que va poder obtenir la màquina	95,7%
P8 El tècnic coneixia pauta de tractament	86,0%
P9 Instruccions com funcionava la màquina	96,9%
P10 Adaptació a la màquina	81,0%
P11 Consells i seguiment durant període d'adaptació	95,4%
P12 Material de recanvi suficient	91,5%
P13 Sap com contactar amb l'empresa	94,1%
P15 Temps que li trigen a resoldre el problema	83,5%
P16 Tracte personal de l'empresa	98,1%
P17 Màquines estan en condicions	99,2%
P18 Sensació d'estar en bones mans	98,1%
P19 Seguiment que realitzen metge/infermera	91,0%
P20 Coordinació metge/infermera i empresa	93,6%
P21 Problemes per passar nit fora de casa	90,9%
P101 Grau de satisfacció global	8,71
P102 Tornaria a utilitzar aquesta empresa de CPAP?	93,4%

# RESULTATS: GLOBALS CATALUNYA (IV)



## ASPECTES A DESTACAR (I)

- La puntuació mitjana de satisfacció és de 8,71 sobre 10.
- Les valoracions són elevades en el global de Catalunya: un total de 16 ítems es troben per sobre del 90% de valoracions positives i 5 ítems es situen entre el 75% i el 90% de valoracions positives. Cap ítem té una puntuació per sota de l'estàndard del 75% de valoracions positives.
- El fet de que les màquines es trobin en condicions (99,2%), el tracte personal de l'empresa (98,1%), la sensació d'estar en bones mans (98,1%), i l'enteniment dels motius per els quals s'havien de connectar a la màquina (97,6%) són els aspectes que reben valoracions més positives.

## ASPECTES A DESTACAR (II)

- Els 4 ítems relacionats amb confiança i el confort en el procés del CPAP reben més del 90% de valoracions positives, situant-se en zona d'excel·lència.
- La satisfacció mitjana no ha baixat del 8 sobre 10 en cap lot, i només en un dels 16 casos la fidelitat s'ha situat per sota de la àrea d'excel·lència.
- La majoria de preguntes han superat el 90% de respostes positives en l'indicador positiu (15 de 21). Individualment, però, es pot detectar alguns punts de millora en 6 dels 16 lots.