



REO núm: 888
Data: 08/06/2018



Informe de resultats

Opinió i satisfacció dels assegurats del CatSalut amb els serveis de cirurgia major ambulatoria (CMA) al 2017

Organisme promotor: Servei Català de la Salut



**Centre
d'Estudis
d'Opinió**



**Generalitat
de Catalunya**

**PLA D'ENQUESTES
DE SATISFACCIÓ D'USUARIS
DEL CATSALUT**

CIRURGIA MAJOR AMBULATÒRIA

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 percepció de qualitat i satisfacció amb els serveis proveïts per el sistema nacional de salut de Catalunya ha permès l'estudi de prop de 20 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 al procediment quirúrgic de Cirurgia Major Ambulatoria (CMA).
- La qualitat del servei rebut s'analitza en base a múltiples variables, en molt casos comunes amb altres línies de servei i objectivades en l'etapa qualitativa prèvia. 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 són exemples d'aquestes variables.

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 CMA

ESPECÍFICS

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

FITXA TÈCNICA – CMA

Nivell de confiança: 95%
Grandària de la mostra: 4.573 individus.
Marge d'error: error màxim de $\pm 1,1$ per al global Catalunya
Proporció esperada: $p=0,83$

- **Àmbit:** Catalunya, les regions sanitàries i unitats proveïdores de la línia de contractació de CMA.
- **Univers:** homes i dones de més de 15 anys que han utilitzat línia de CMA 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 Conjunt Mínim Bàsic de Dades dels Hospitals d'Aguts (CMBD – HA) per cada una de les unitats mostrals (UP) de manera aleatòria (30.091 registres).
- **Treball de camp:** Realitzat per SEM 061-CatSalut Respon del 8 al 21 de novembre de 2017.

Qüestionari	Nivell de resultats	Nombre d'unitats mostrals	Nombre mínim d'enquestes per unitat mostral	Nombre d'enquestes realitzades
Cirurgia Major Ambulatoria	<ul style="list-style-type: none"> • Catalunya • Regió Sanitària • UP 	57	80	4.573

- **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)

29 preguntes

*Qüestionari validat l'any 2016

22 preguntes validades*

1 pregunta d'interès

2 preguntes de satisfacció global i fidelitat

4 variables

edat

gènere

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 CMA + pregunta no validada que s'ha 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 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 realitzada a partir de 500 casos

Factor	Descripció	Variabes incloses
F1	Informació i evolució de la intervenció quirúrgica	P1, P5, P2, P3, P7, P6, P8
F2	Evolució i seguiment post intervenció	P22, P21, P23, P16, P15, P14
F3	Confiança en el personal	P9, P10, P12, P11
F4	Accessibilitat	P19, P20, P4
F5	Sensació durant la intervenció	P13, P18

Variància explicada: 55,78%

VALIDACIÓ DEL QÜESTIONARI (III)

Rotated Component Matrix^a

	Component				
	1	2	3	4	5
P1	,745	,211	,062	-,018	,153
P5	,691	,225	,117	,020	,134
P2	,669	,331	-,087	,130	,036
P3	,641	,222	,225	,090	,087
P7	,535	,157	,151	,148	-,055
P6	,524	,096	,336	,081	,132
P8	,516	,426	,220	,035	,068
P22	,237	,766	,195	,017	,124
P21	,236	,731	,245	,118	,094
P23	,147	,685	-,015	-,012	,019
P16	,317	,635	,220	,105	,105
P15	,322	,569	,276	,165	,146
P14	,363	,444	,162	,268	,083
P9	,420	,212	,627	,031	-,071
P10	,358	,428	,517	,107	-,003
P12	-,076	,295	,516	,085	,433
P11	,423	,213	,499	,174	-,031
P19	,049	-,002	,055	,825	,155
P20	,096	,134	,147	,803	-,060
P4	,312	,361	-,270	,390	,065
P13	,056	,080	-,080	-,053	,827
P18	,264	,111	,111	,209	,546

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	7,527	34,213	34,213	7,527	34,213	34,213	3,858	17,538	17,538
2	1,434	6,520	40,733	1,434	6,520	40,733	3,512	15,965	33,504
3	1,247	5,667	46,400	1,247	5,667	46,400	1,801	8,187	41,690
4	1,102	5,009	51,409	1,102	5,009	51,409	1,754	7,975	49,665
5	,962	4,375	55,784	,962	4,375	55,784	1,346	6,119	55,784
6	,872	3,966	59,749						
7	,797	3,624	63,374						
8	,762	3,465	66,838						
9	,730	3,318	70,157						
10	,706	3,207	73,364						
11	,690	3,139	76,503						
12	,601	2,733	79,235						
13	,584	2,657	81,892						
14	,560	2,545	84,437						
15	,539	2,448	86,885						
16	,503	2,287	89,172						
17	,470	2,136	91,308						
18	,448	2,036	93,344						
19	,426	1,936	95,280						
20	,402	1,828	97,108						
21	,361	1,640	98,748						
22	,276	1,252	100,000						

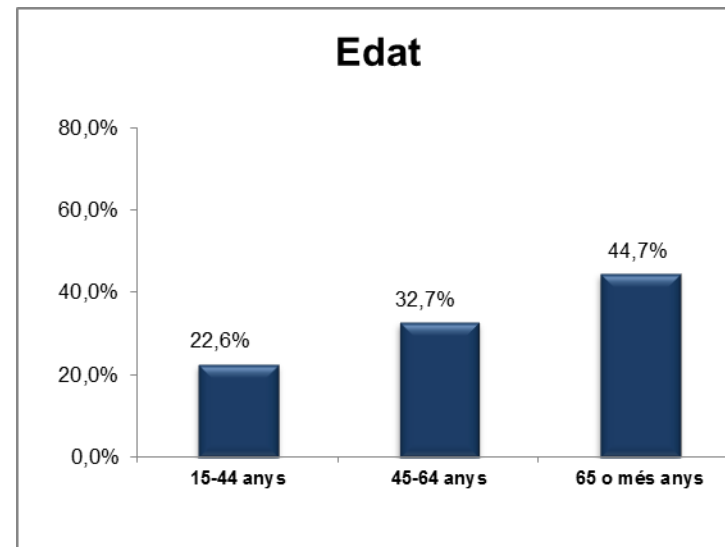
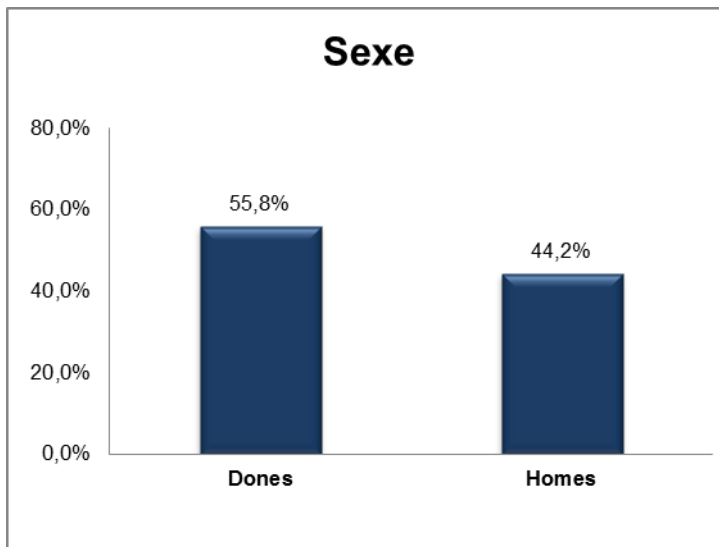
Extraction Method: Principal Component Analysis.

RESULTATS: DESCRIPCIÓ DE LA POBLACIÓ ENQUESTADA (I)

Catalunya 2017

Nombre
d'enquestes

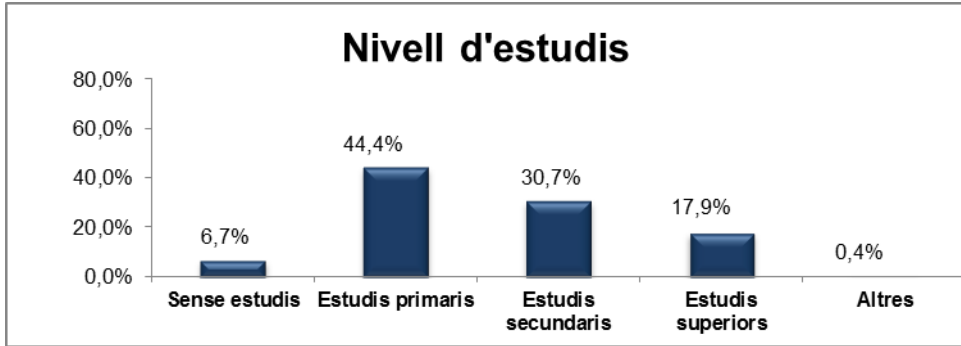
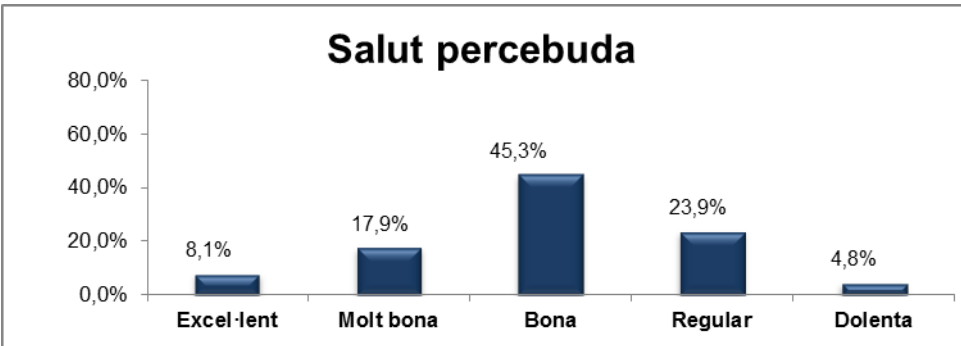
4.573



RESULTATS: DESCRIPCIÓ DE LA POBLACIÓ ENQUESTADA (II)

Catalunya 2017

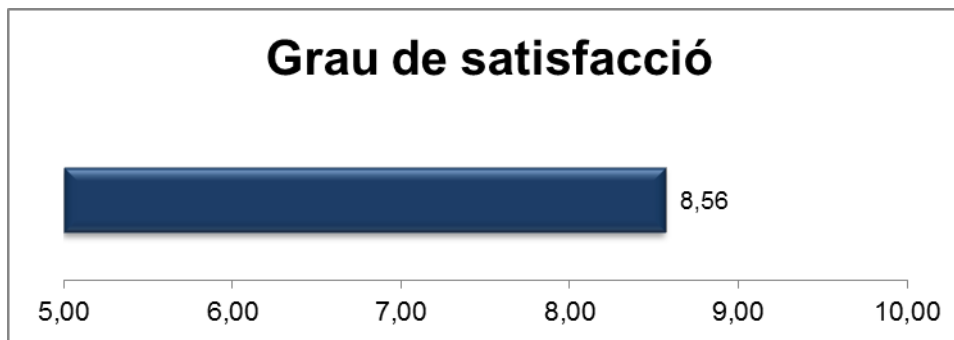
Nombre d'enquestes
4.573



RESULTATS: SATISFACCIÓ I FIDELITAT

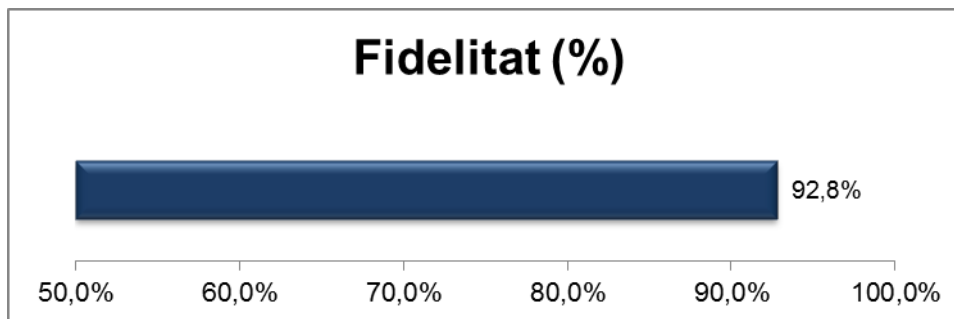
P101 Valori la seva satisfacció global amb el servei rebut

N = 4.515



P102 Si pogués triar, tornaria a utilitzar aquesta empresa de CMA?

N=4.546



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

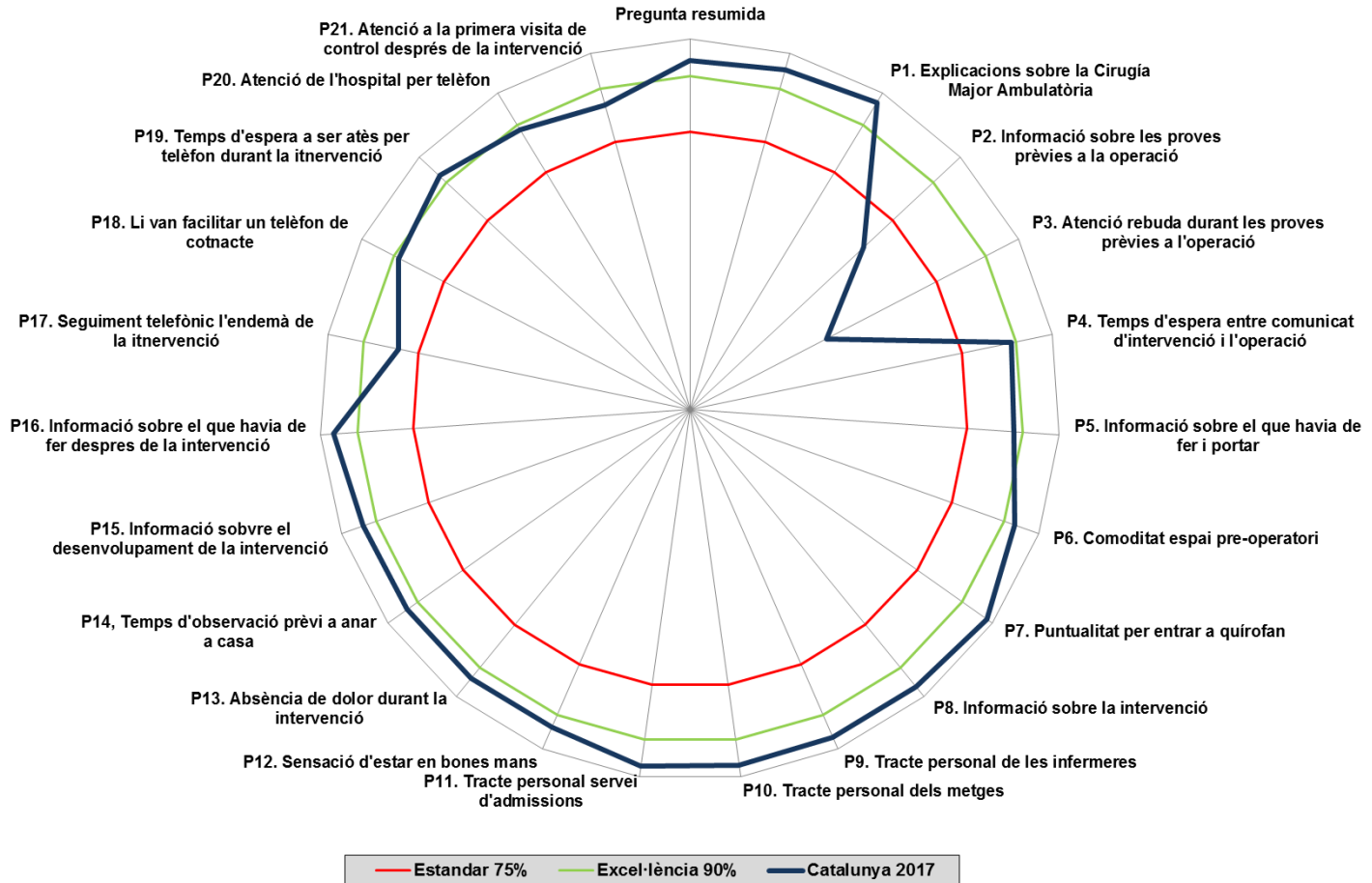
RESULTATS: GLOBALS DE CATALUNYA (III)



REO núm. 888

Pregunta resumida	Rtat. 2017
P9 Tracte personal d'infermeria	98,1%
P3 Atenció rebuda durant proves preoperatòries	97,1%
P12 Sensació d'estar en bones mans	97,0%
P18 Facilitar número de telèfon	96,5%
P10 Tracte personal del metge	96,5%
P11 Tracte personal del servei d'admissions	96,5%
P5 Informació del dia de la intervenció	96,0%
P13 Va sentir dolor durant la intervenció	95,7%
P2 Informació sobre proves preoperatòries	95,3%
P1 Explicacions sobre funcionament de CMA	94,3%
P17 Seguiment telefònic l'endemà de la intervenció	93,6%
P14 Temps d'observació abans d'anar a casa	93,6%
P16 Seguiment que realitzen metge/infermera	93,5%
P8 Informació de com seria la intervenció	93,0%
P21 Atenció rebuda primera visita de control	92,6%
P15 Informació rebuda quan va trucar	91,6%
P20 Atenció rebuda quan va trucar	88,7%
P6 Comoditat espai abans intervenció	88,7%
P22 Seguiment després intervenció	88,5%
P7 Puntualitat per entrar al quiròfan	87,7%
P23 Grau de millora que li ha suposat la intervenció	85,5%
P19 Temps d'espera mentre trucava	80,4%
P4 Temps d'espera fins intervenció	64,3%

RESULTATS: GLOBALS DE CATALUNYA (III)



RESULTATS: INDICADOR POSITIU

Pregunta resumida	Catalunya 2017
P1 Explicacions sobre funcionament CMA	94,3%
P2 Informació sobre proves preoperatòries	95,3%
P3 Atenció rebuda durant proves preoperatòries	97,1%
P4 Temps d'espera fins intervenció	64,3%
P5 Informació del dia de l'intervenció	96,0%
P6 Comodat espai abans intervenció	88,7%
P7 Puntualitat per entrar al quiròfan	87,7%
P8 Informació de com seria la intervenció	93,0%
P9 Tracte personal de les infermeres	98,1%
P10 Tracte personal del metge	96,5%
P11 Tracte personal dels serveis d'admissions	96,5%
P12 Sensació d'estar en bones mans	97,0%
P13 Va sentir dolor durant l'intervenció	95,7%
P14 Temps en observació abans d'anar a casa	93,6%
P15 Informació de com havia anat la intervenció	91,6%
P16 Informació del que havia de fer dies següents	93,5%
P17 Seguiment telefònic l'endemà de la intervenció	93,6%
P18 Facilitar número de telèfon	96,5%
P19 Temps d'espera mentre trucava	80,4%
P20 Atenció rebuda quan va trucar	88,7%
P21 Atenció rebuda primera visita de control	92,6%
P22 Seguiment després intervenció	88,5%
P23 Grau de millora que li ha suposat la intervenció	85,5%
P101 Grau de satisfacció global	8,56
P102 Continuarà venint?	92,8%

RESULTATS REGIONS SANITÀRIES 2017 (I)

Pregunta resumida	Catalunya 2017	Alt Pirineu i Aran	Lleida	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Girona
P1 Explicacions sobre funcionament CMA	94,3%	94,6%	94,5%	94,9%	92,8%	95,3%
P2 Informació sobre proves preoperatòries	95,3%	94,1%	94,1%	96,2%	93,7%	95,4%
P3 Atenció rebuda durant proves preoperatòries	97,1%	98,3%	95,0%	97,0%	95,0%	97,0%
P4 Temps d'espera fins intervenció	64,3%	77,2%	70,6%	65,7%	59,2%	66,0%
P5 Informació del dia de l'intervenció	96,0%	94,5%	95,0%	95,2%	95,9%	95,8%
P6 Comoditat espai abans intervenció	88,7%	91,7%	92,9%	89,1%	87,4%	87,9%
P7 Puntualitat per entrar al quiròfan	87,7%	90,8%	90,3%	90,0%	85,9%	88,2%
P8 Informació de com seria la intervenció	93,0%	92,4%	91,8%	94,4%	95,1%	93,4%
P9 Tracte personal de les infermeres	98,1%	99,6%	98,7%	97,9%	98,1%	98,5%
P10 Tracte personal del metge	96,5%	96,7%	95,0%	96,0%	95,6%	96,6%
P11 Tracte personal dels serveis d'admissions	96,5%	97,1%	94,5%	97,5%	96,8%	96,6%
P12 Sensació d'estar en bones mans	97,0%	97,4%	96,5%	97,6%	97,0%	97,5%
P13 Va sentir dolor durant l'intervenció	95,7%	95,9%	96,2%	96,0%	96,5%	95,8%
P14 Temps en observació abans d'anar a casa	93,6%	90,2%	93,7%	94,5%	94,2%	93,4%
P15 Informació de com havia anat la intervenció	91,6%	91,6%	90,1%	92,6%	91,4%	93,3%
P16 Informació del que havia de fer dies següents	93,5%	89,5%	92,0%	94,3%	90,9%	95,0%
P17 Seguiment telefònic l'endemà de la intervenció	93,6%	95,6%	92,6%	94,5%	92,6%	93,4%
P18 Facilitar número de telèfon	96,5%	97,1%	97,2%	96,0%	96,4%	94,6%
P19 Temps d'espera mentre trucava	80,4%	86,7%	78,8%	75,0%	78,0%	79,8%
P20 Atenció rebuda quan va trucar	88,7%	90,0%	93,8%	87,3%	88,1%	91,7%
P21 Atenció rebuda primera visita de control	92,6%	95,7%	93,9%	92,8%	91,1%	93,9%
P22 Seguiment després intervenció	88,5%	89,0%	89,4%	88,9%	87,5%	87,8%
P23 Grau de millora que li ha suposat la intervenció	85,5%	86,4%	84,4%	84,0%	86,0%	85,5%
P101 Grau de satisfacció global	8,56	8,70	8,53	8,61	8,50	8,58
P102 Continuaria venint?	92,8%	92,9%	93,3%	92,1%	92,1%	93,7%

En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la regió 2017 en relació amb Catalunya 2017

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) la regió 2017 en relació amb Catalunya 2017

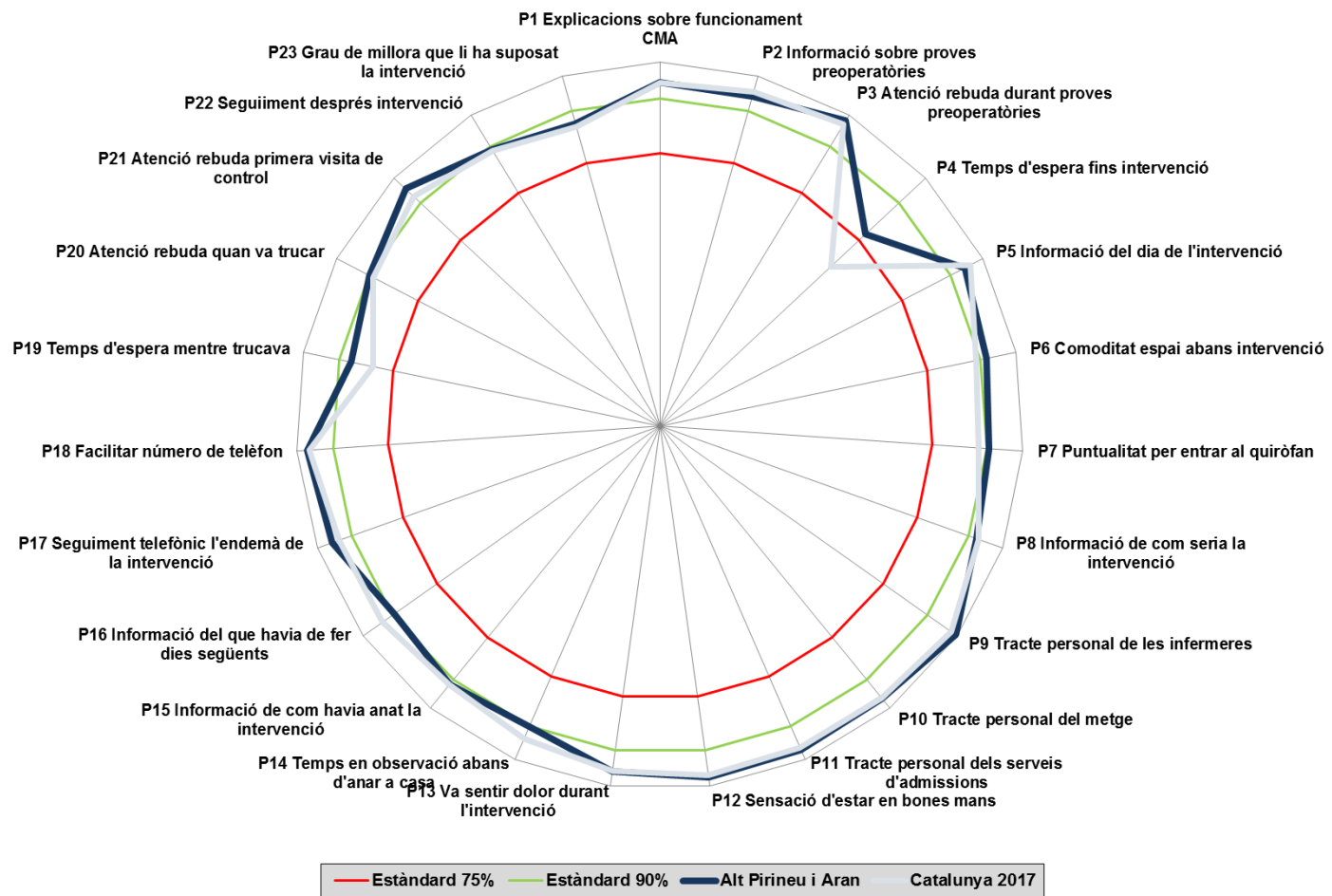
RESULTATS REGIONS SANITÀRIES 2017 (II)

Pregunta resumida	Catalunya 2017	Catalunya Central	CSB	BCN Nord	BCN Sud
P1 Explicacions sobre funcionament CMA	94,3%	93,1%	94,0%	94,7%	94,0%
P2 Informació sobre proves preoperatòries	95,3%	95,2%	96,7%	94,8%	95,6%
P3 Atenció rebuda durant proves preoperatòries	97,1%	96,2%	97,6%	97,0%	98,3%
P4 Temps d'espera fins intervenció	64,3%	55,1%	77,3%	57,6%	56,1%
P5 Informació del dia de l'intervenció	96,0%	96,2%	96,8%	96,6%	96,0%
P6 Comoditat espai abans intervenció	88,7%	89,9%	88,2%	88,5%	87,7%
P7 Puntualitat per entrar al quiròfan	87,7%	88,6%	90,4%	83,6%	86,1%
P8 Informació de com seria la intervenció	93,0%	91,9%	92,5%	92,7%	92,4%
P9 Tracte personal de les infermeres	98,1%	98,1%	97,5%	97,8%	97,9%
P10 Tracte personal del metge	96,5%	96,3%	96,7%	97,0%	97,1%
P11 Tracte personal dels serveis d'admissions	96,5%	97,7%	96,0%	95,9%	96,6%
P12 Sensació d'estar en bones mans	97,0%	97,0%	96,2%	96,7%	97,2%
P13 Va sentir dolor durant l'intervenció	95,7%	96,3%	95,7%	95,0%	95,7%
P14 Temps en observació abans d'anar a casa	93,6%	89,4%	94,5%	93,9%	94,8%
P15 Informació de com havia anat la intervenció	91,6%	91,3%	91,5%	91,5%	90,0%
P16 Informació del que havia de fer dies següents	93,5%	92,5%	94,7%	93,3%	93,8%
P17 Seguiment telefònic l'endemà de la intervenció	93,6%	95,2%	92,2%	93,2%	94,4%
P18 Facilitar número de telèfon	96,5%	96,8%	96,3%	97,8%	97,1%
P19 Temps d'espera mentre trucava	80,4%	76,0%	78,4%	84,1%	83,5%
P20 Atenció rebuda quan va trucar	88,7%	93,5%	84,2%	87,1%	90,7%
P21 Atenció rebuda primera visita de control	92,6%	92,0%	93,3%	91,0%	91,7%
P22 Seguiment després intervenció	88,5%	89,7%	90,9%	87,0%	87,9%
P23 Grau de millora que li ha suposat la intervenció	85,5%	87,1%	87,4%	83,9%	85,4%
P101 Grau de satisfacció global	8,56	8,44	8,63	8,52	8,54
P102 Continuarà venint?	92,8%	90,3%	92,6%	93,4%	92,9%

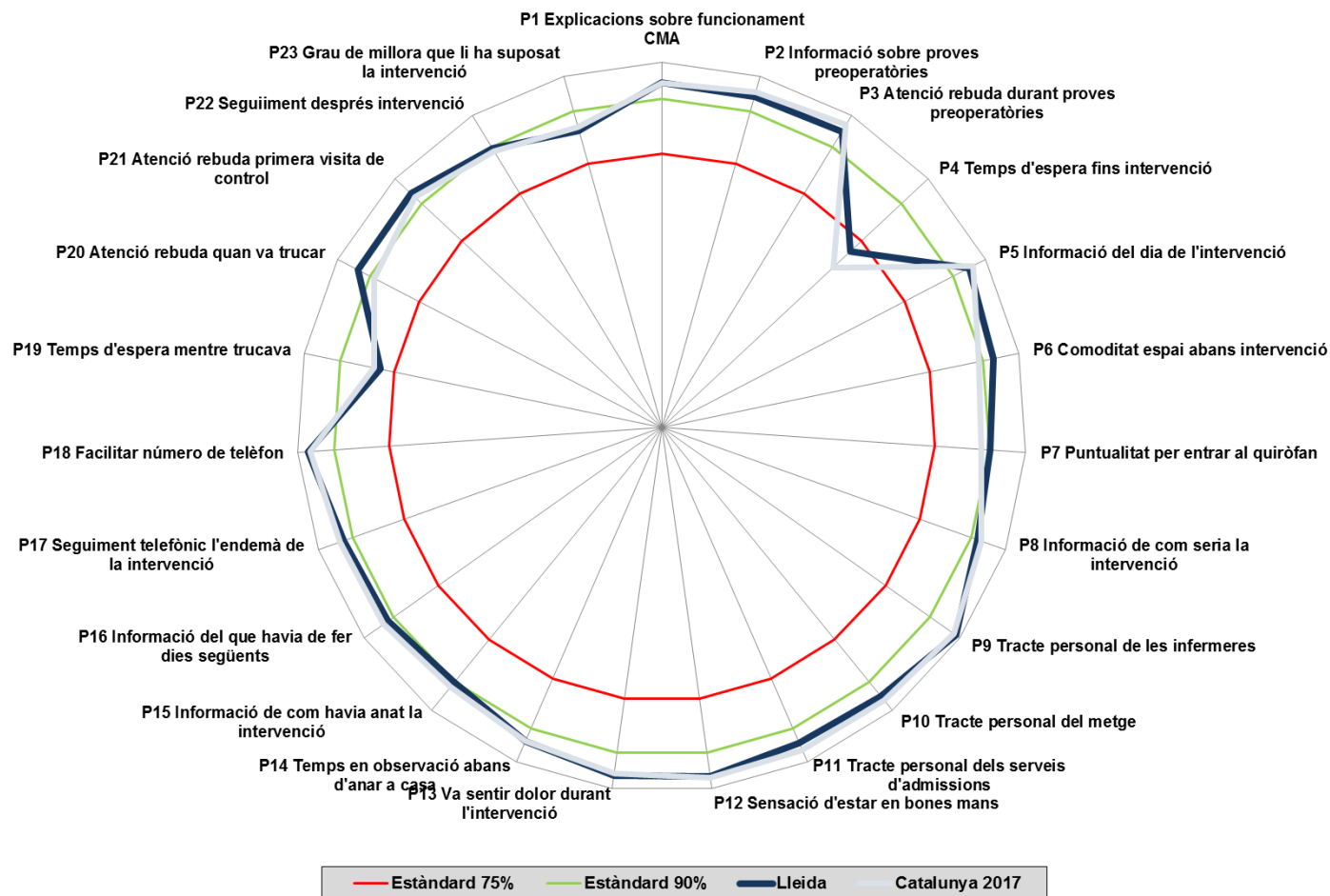
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la regió 2017 en relació amb Catalunya 2017

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) la regió 2017 en relació amb Catalunya 2017

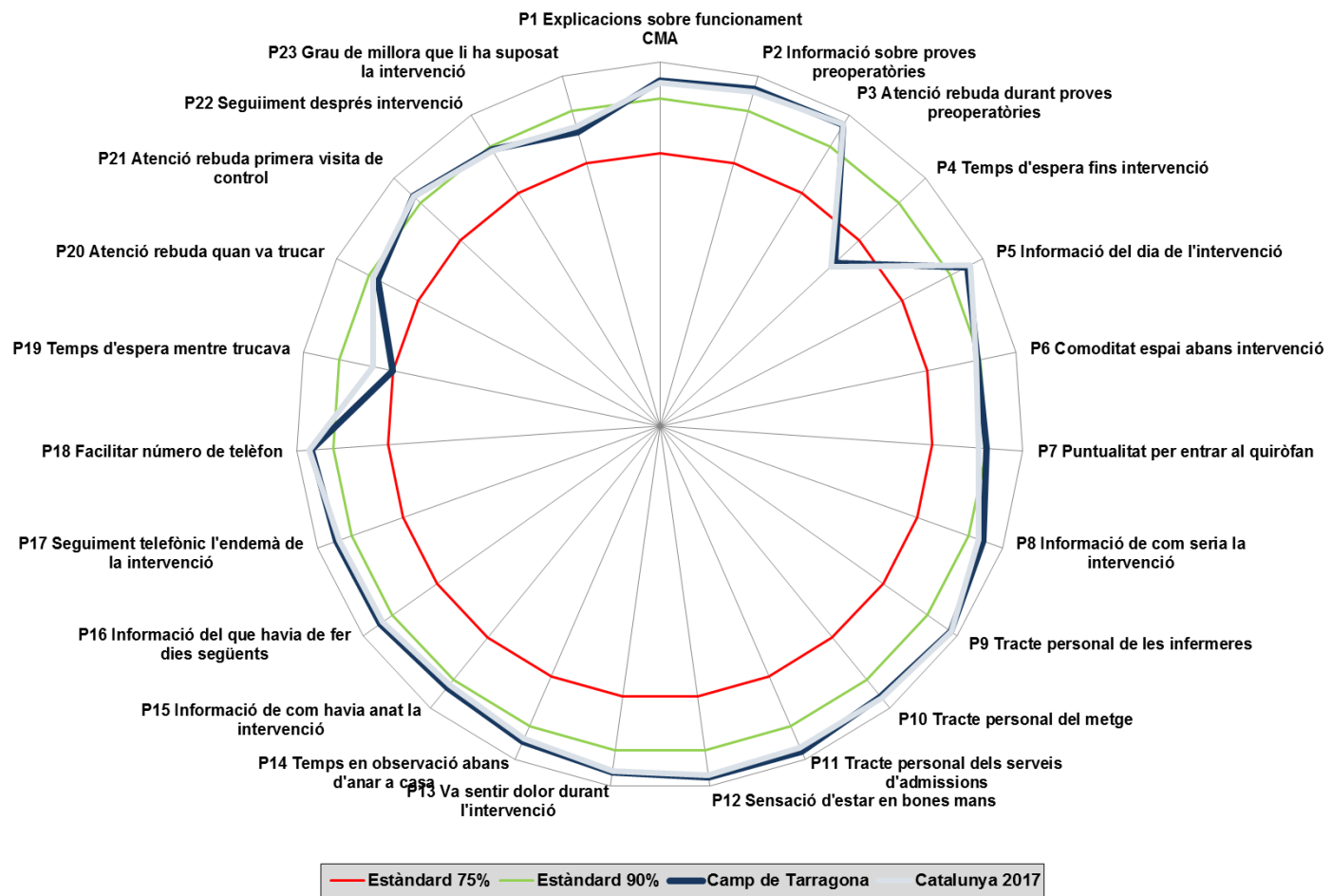
RESULTATS REGIONS SANITÀRIES: ALT PIRINEU I ARAN



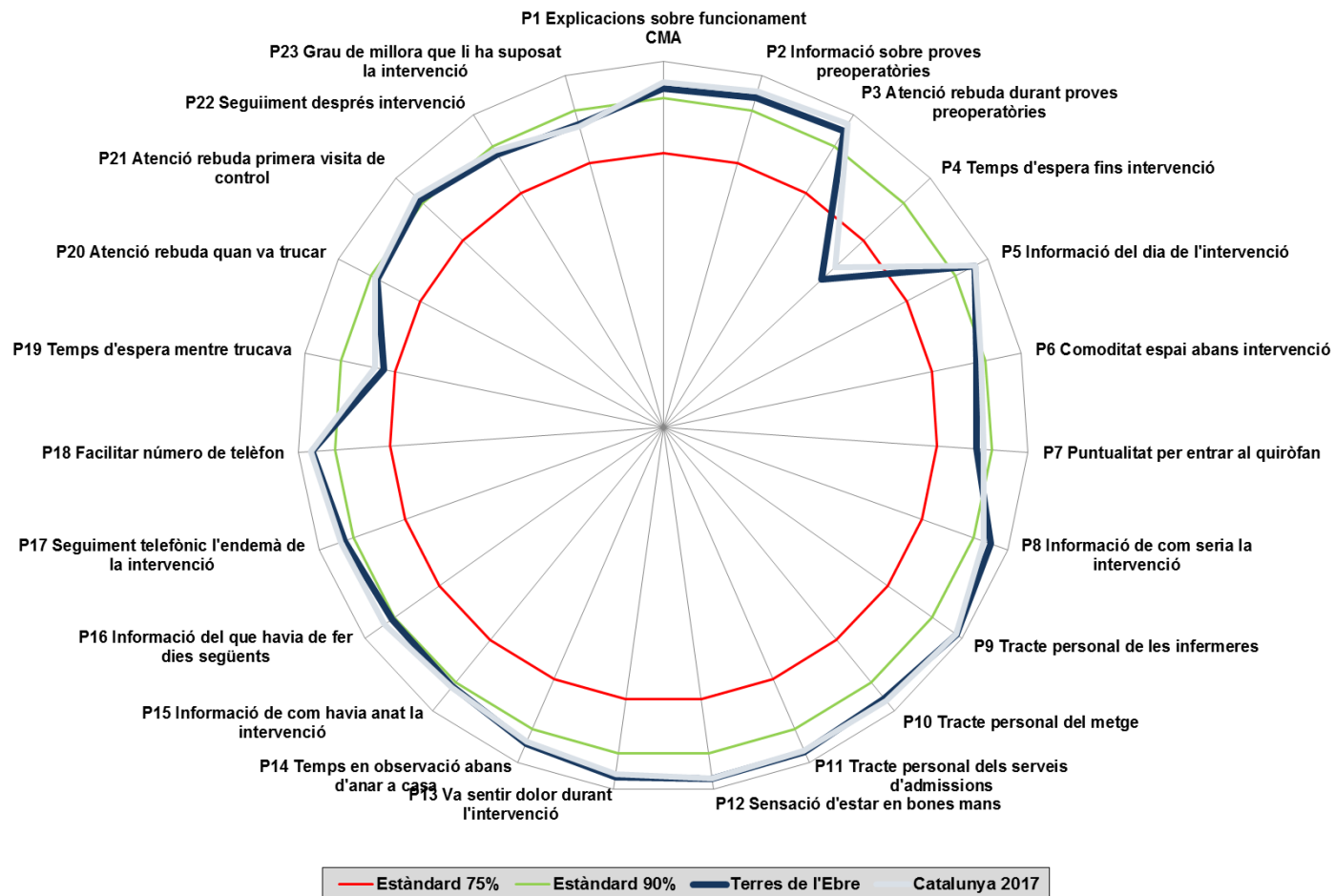
RESULTATS REGIONS SANITÀRIES: LLEIDA



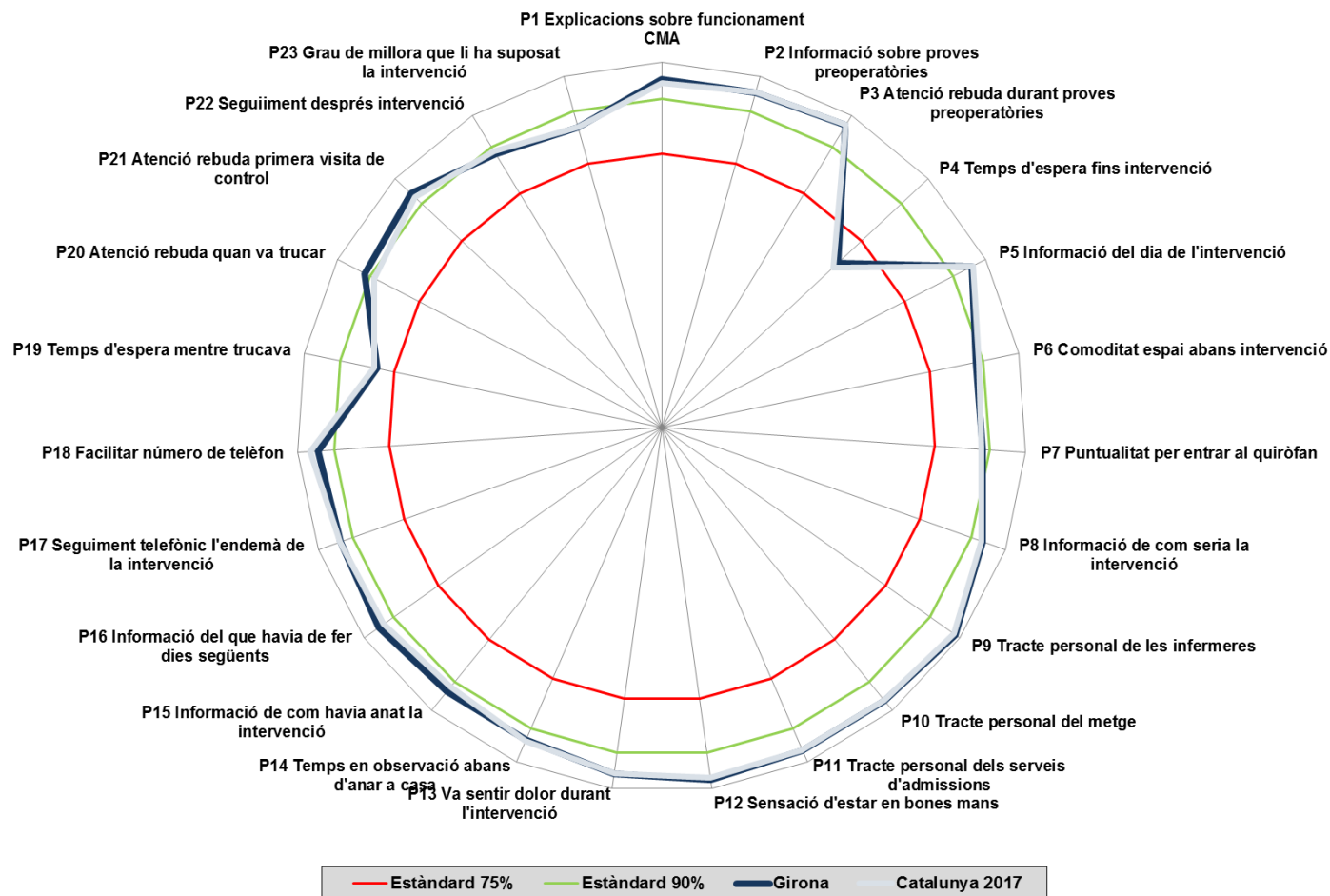
RESULTATS REGIONS SANITÀRIES: CAMP DE TARRAGONA



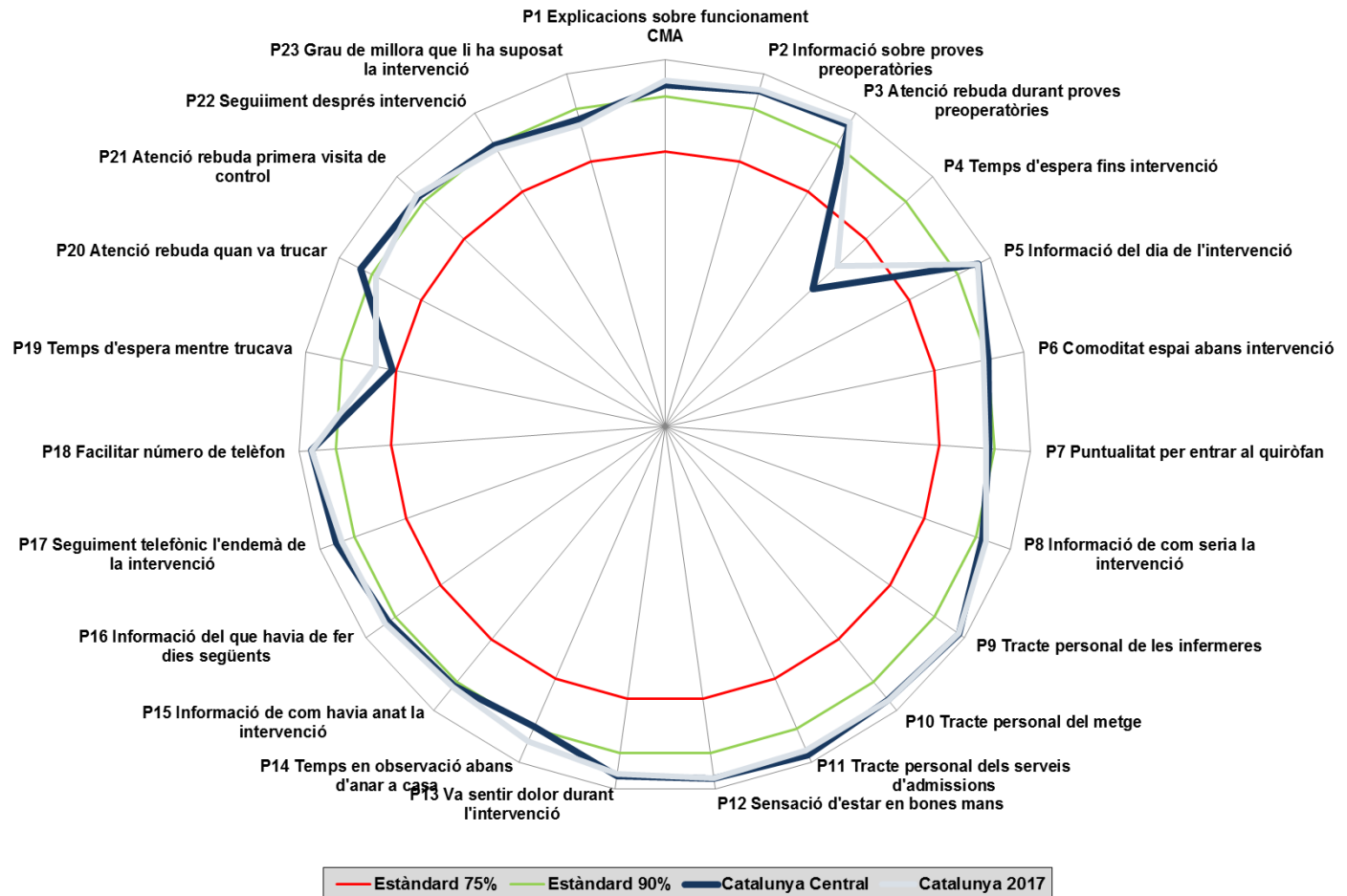
RESULTATS REGIONS SANITÀRIES: TERRES DE L'EBRE



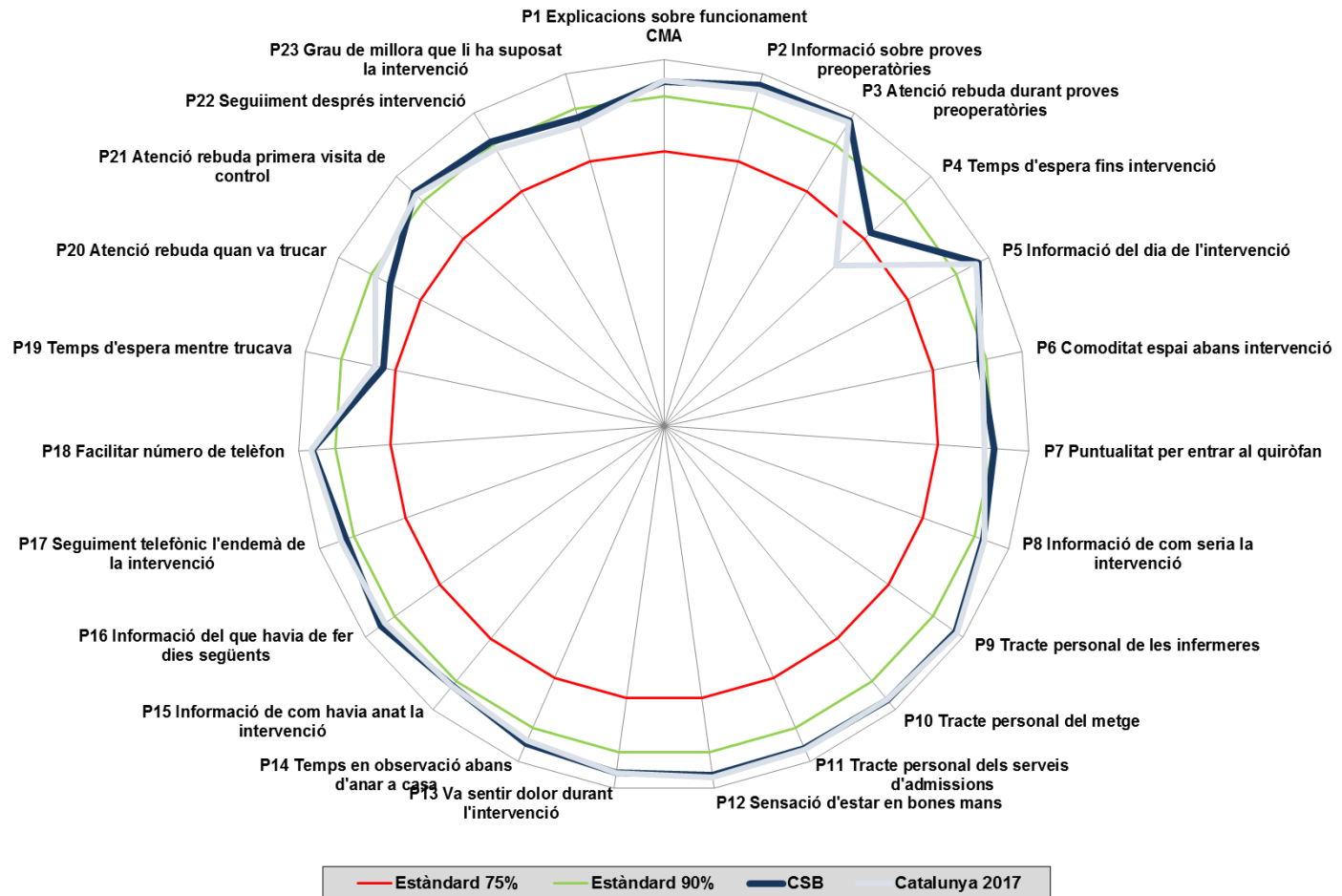
RESULTATS REGIONS SANITÀRIES: GIRONA



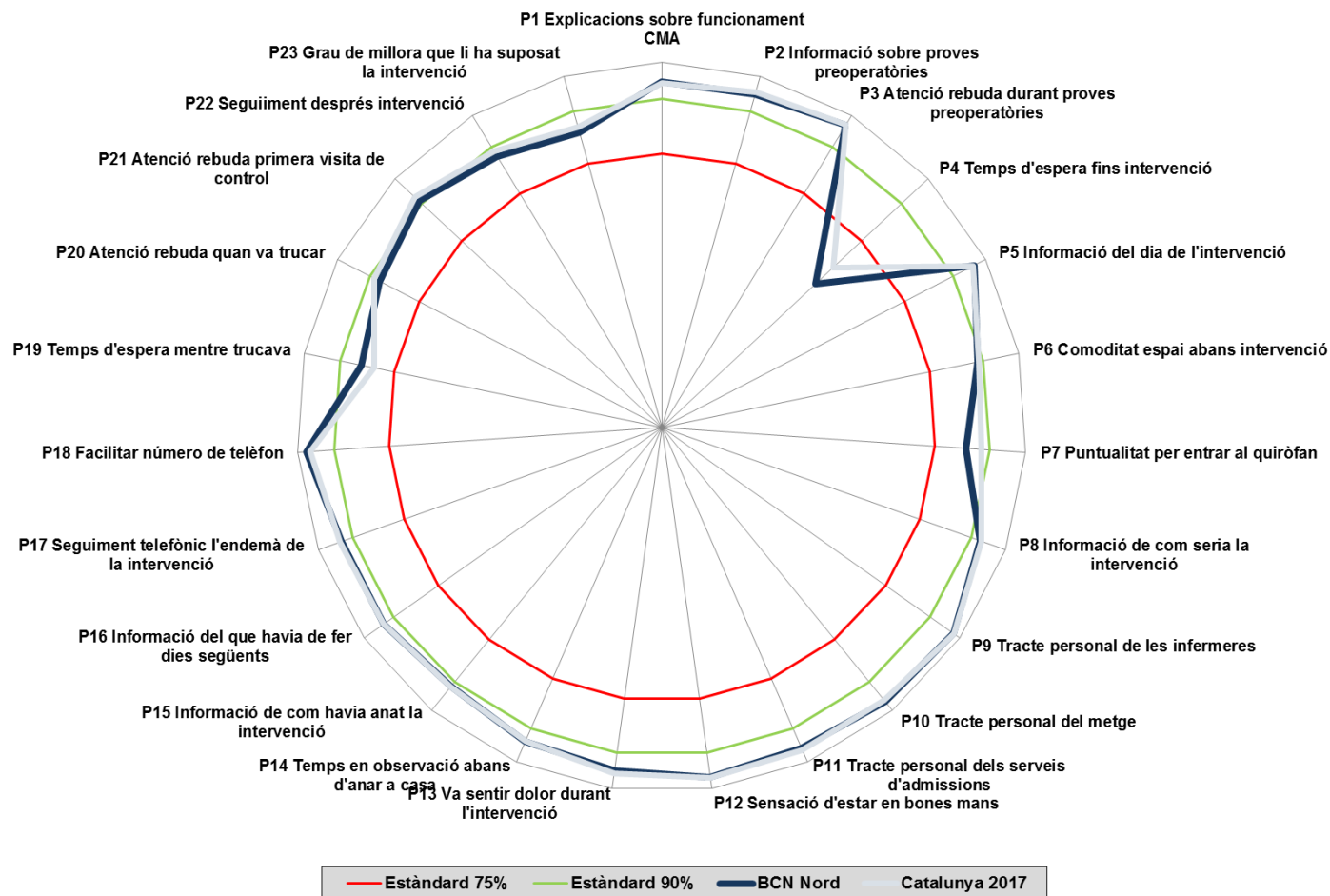
RESULTATS REGIONS SANITÀRIES: CATALUNYA CENTRAL



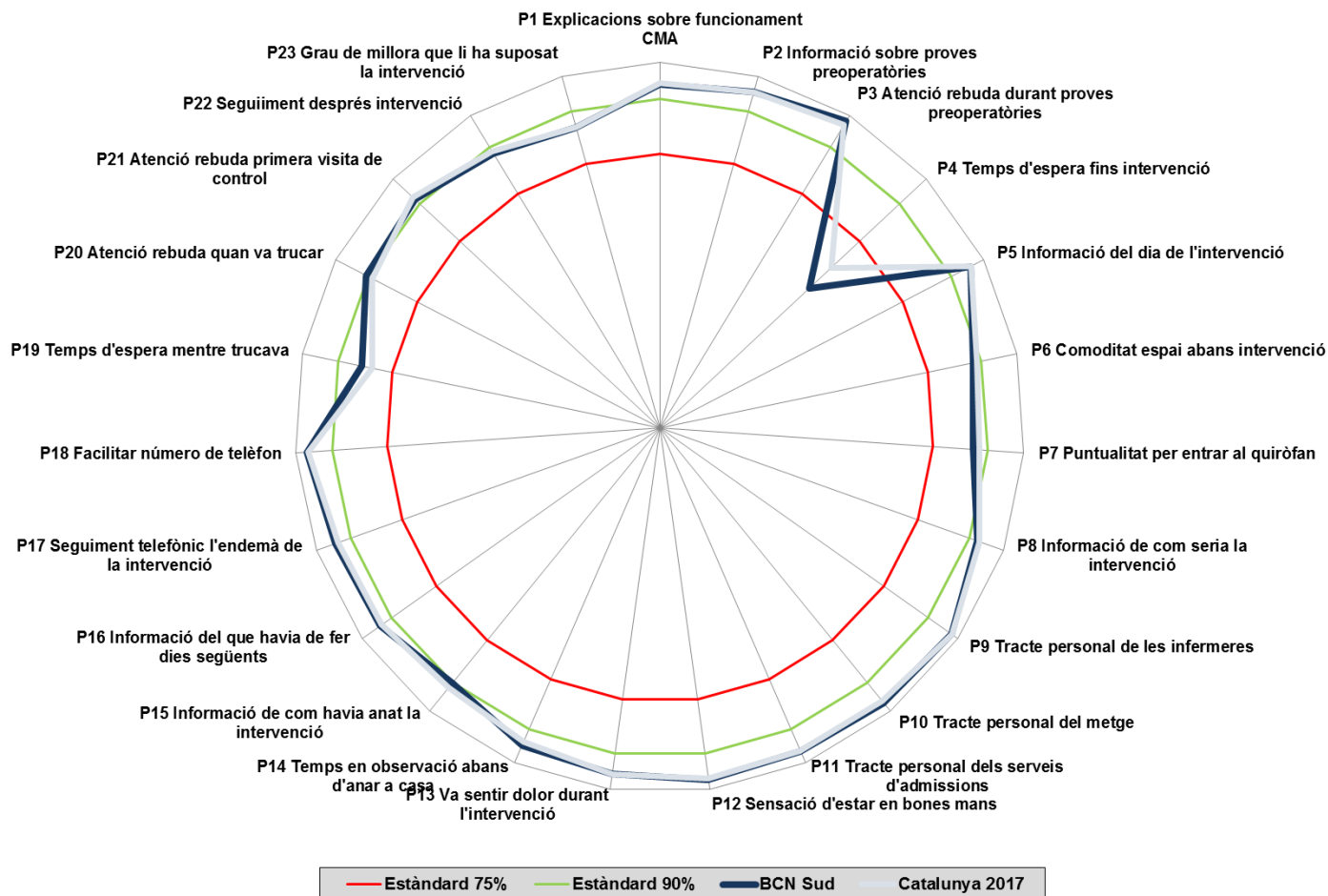
RESULTATS REGIONS SANITÀRIES: CSB



RESULTATS REGIONS SANITÀRIES: BCN NORD



RESULTATS REGIONS SANITÀRIES: BCN SUD



ASPECTES A DESTACAR (I)

- **L'indicador de satisfacció s'ha situat a en 8,56 sobre 10, mentre que la fidelitat es situa en el 92,8% a nivell global de Catalunya.**
- **Dels 23 ítems consultats, és necessari destacar que un total de 16 s'han situat per sobre la mitjana de l'excel·lència (90%). Els tres primers han sigut el tracte de les infermeres (98,1%), atenció a les proves preoperatòries (97,1%) i la sensació d'estar en bones mans (97%).**

ASPECTES A DESTACAR (I)

- **Només 1 dels ítems del qüestionari, “el temps d’espera fins la intervenció”, s’ha situat per sota el 75% de respostes positives.**
- **Un total de 6 ítems es situen en el nivell estàndard (de 75 a 90% de respostes positives). El més elevat d’aquest grup és la informació quan va trucar al centre (88,7%), mentre que el més baix és el de “temps d’espera mentre trucava al centre (80,4%)**