



REO núm: 1025  
Data: 23/05/2022

## **Estudi de percepció, experiència i satisfacció dels usuaris del servei d'atenció telefònica 061 – Salut respon durant l'any 2021**

### **Informe de resultats**

# Pla d'Enquestes de Percepció, Experiència i Satisfacció d'usuaris del Servei Català de la Salut



**Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari**  
**Gerència de Gestió Ciutadana**  
**Unitat Experiència del Pacient**  
**Servei Català de la Salut**  
**2021**

# S/Índex

- Introducció
- Objectius
- Fitxa tècnica
- Metodologia
- Qüestionari
  - Validació
  - Característiques
- Resultats
- Conclusions

# S/Introducció

L'any 2021 s'ha dut a terme l'estudi sobre qualitat de servei i satisfacció amb el servei d'atenció sanitària telefònica 061 - Salut Respon (061).

Aquest estudi, dut a terme per primera vegada l'any 2017, es realitza amb l'objectiu de conèixer la percepció de la qualitat i satisfacció dels serveis rebuts pels usuaris del 061 amb el servei d'assistència sanitària telefònica.

La satisfacció amb el servei rebut s'analitza en base un conjunt de dimensions i variables, moltes d'elles comunes a altres línies de servei, i objectivades en l'etapa qualitativa prèvia. L'accessibilitat als serveis, el tracte dels professionals, la informació o els elements de confort i els de naturalesa organitzativa del centre on s'ha rebut l'atenció sanitària en són exemples.

# S/Objectius

## Objectiu general

**Conèixer l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i mesurar el grau de satisfacció i de fidelitat dels usuaris del SCS envers la línia d'assistència sanitària telefònica 061 – Salut Respon**

## Objectius específics

1. Conèixer l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i mesurar el grau de satisfacció a nivell global de Catalunya amb el servei de 061 – Salut respon assistència sanitària telefònica
2. Comparar els resultats de l'estudi de 2021 amb els obtinguts l'any 2017.

# S/Fitxa tècnica

<b>Àmbit</b>	Catalunya
<b>Univers</b>	Persones de 15 anys i més i que hagin estat usuàries del servei en els últims 12 mesos.
<b>Qüestionari</b>	Qüestionari d'atenció sanitària telefònica – 061 Salut Respon
<b>Mètode de recollida de la informació</b>	Enquesta telefònica assistida per ordinador (mètode C.A.T.I.).
<b>Procediment de mostreig</b>	Extracció de dades del registre d'activitat del 061 - Salut Respon durant l'any 2021 (9.854 registres).
<b>Treball de camp</b>	Realitzat per 061 CatSalut Respon del 22 al 24 de novembre de 2021.

Nivell de resultats	Nombre d'unitats mostrals	Nombre mínim d'enquestes (casos) per unitat mostral	Grandària de la mostra obtinguda (casos)	Proporció esperada (P)	Nivell de confiança	Marge d'error
Catalunya	1	2.000	2.004	P = 0,8	95%	± 1,6 %

# S/Metodologia

## Revisió bibliogràfica

Revisió de continguts publicats en l'àmbit de la percepció, experiència i satisfacció dels usuaris del servei estudiat o similars.

## Recerca qualitativa

Dinàmiques qualitatives (entrevistes i grups focals) amb professionals i usuaris del servei per identificar els aspectes més rellevants en l'avaluació de l'experiència.

## Construcció qüestionari

Selecció dels ítems més destacats de la revisió i la recerca qualitativa per elaborar una proposta de qüestionari.

## Pre-test

Primera lectura del qüestionari per part de persones externes al projecte per determinar la comprensibilitat i la coherència.

## Estudi pilot

Administració del qüestionari a una mostra de prop de 400 casos per observar el comportament de la ràtio de contactes per resposta i el número de respostes vàlides.

## Validació pre i post estudi

Validació del qüestionari amb els resultats (tant freqüències com psicomètriques) obtinguts de la prova pilot, els quals es compararan amb els resultats obtinguts un cop finalitzat l'estudi.

## Supervisió CEO

Enviament de fitxes tècniques i qüestionari al Centre d'Estudis d'Opinió de Catalunya per rebre el vist i plau i l'aprovació del disseny.







## Treball de camp

Administració del qüestionari a una mostra suficient per obtenir resultats representatius als nivells establerts en el disseny.

## Conclusions

Anàlisi i estudi dels resultats per part de l'equip i elaboració de conclusions de l'estudi.

# S/Questionari

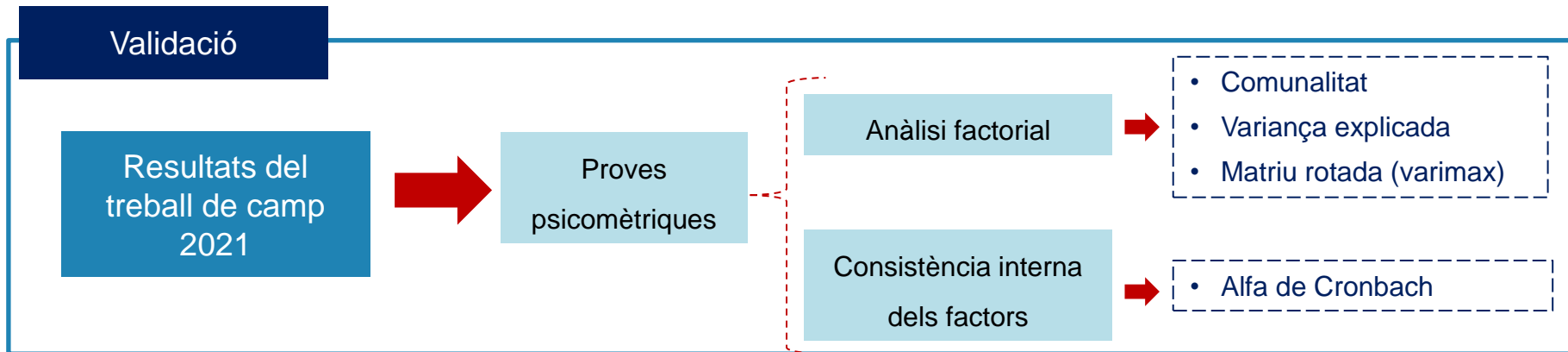
ÀMBITS		<b>Classificatòries</b>	Preguntes per conèixer característiques de l'usuari i de la seva atenció.	P1, P2, P6, P103, P104, P106
		<b>Tracte i Confiança</b>	Percepció de l'usuari envers la interacció amb els diversos professionals que l'han atès.	P3, P5, P7, P9
		<b>Informació</b>	Opinió sobre les indicacions, orientacions i suport que ha rebut l'usuari durant el procés assistencial.	P8
		<b>Organització/Coordinació</b>	Aspectes relacionats amb la percepció de l'usuari respecte a comunicació dintre de l'organització.	P4, P10
		<b>Específiques del servei</b>	Aspectes específics del servei o línia	P11
		<b>Visió global del servei</b>	Valoració general del servei.	P12, P101, P102



# S/Validació

## Qüestionari

- **Número de casos inclosos:** 2.004
- **Preguntes incloses:** Preguntes referents a la percepció, experiència i satisfacció dels usuaris amb escala categòrica ordinal (P3, P4, P5, P7, P8, P9, P10, P11)
- **Respostes perdudes (missing):** es considera valors perduts aquelles respostes fora de l'escala categòrica ordinal.



# S/Validació

## Qüestionari

Les **comunalitats** obtingudes mitjançant el procés d'extracció es situen majoritàriament per sobre el 0,6, indicant que son una bona mesura del constructe que mesuren.

Comunalitats	Inicial	Extracció
P3_amabilitat_persona_despenja	1	0,67
P4_temps_espera_derivacio	1	0,9
P5_es_feien_carrec_situacio	1	0,88
P7_temps_adequat	1	0,56
P8_explicacions_entenadores_clares	1	0,7
P9_respecte_amb_el_que_sha_parlat	1	0,65
P10_coordinacio_entre_persones	1	0,85
P11_valora_resolucio	1	0,8

# S/Validació

## Qüestionari

La **variança explicada** es situa per sobre el 75,20%, indicant que l'agrupació dels ítems en 4 factors expliquen prop de  $\frac{3}{4}$  del resultat del qüestionari.

Variança Total Explicada	Valors propis Inicials			Extracció: Sumes de Carregues al Quadrat			Rotació: Sumes de Carregues al Quadrat		
	Total	% de Variància	% Acumulat	Total	% de Variància	% Acumulat	Total	% de Variància	% Acumulat
1	4,17	52,20%	52,20%	4,17	52,20%	52,20%	2,52	31,50%	31,50%
2	0,81	10,10%	62,20%	0,81	10,10%	62,20%	1,36	17,00%	48,50%
3	0,73	9,10%	71,30%	0,73	9,10%	71,30%	0,93	11,60%	60,20%
4	0,6	7,40%	78,80%	0,6	7,40%	78,80%	1,2	15,00%	<b>75,20%</b>
5	0,48	6,10%	84,80%						
6	0,47	5,80%	90,70%						
7	0,44	5,50%	96,10%						
8	0,31	3,90%	100,00%						

# S/Validació

## Qüestionari

El resultat de la **matriu rotada varimax** permet identificar els 4 factors amb els quals s'han agrupat les preguntes. S'observa que mentre el factor 1 conté 5 preguntes relacionades amb diferents àmbits de l'assistència, el factor 2, 3 i 4 s'identifiquen majoritàriament amb una pregunta específica.

Matriu Rotada de Components	Component			
	1	2	3	4
P3_amabilitat_persona_despenja	<b>0,65</b>	-0,07	0,31	0,39
P4_temps_espera_derivacio	0,2	0,2	0,17	<b>0,89</b>
P5_es_feien_carrec_situacio	0,44	0,26	<b>0,72</b>	0,31
P7_temps_adequat	<b>0,6</b>	0,31	0,29	0,14
P8_explicacions_entenadores_clares	<b>0,6</b>	0,53	0,24	-0,09
P9_respecte_amb_el_que_sha_parlat	<b>0,72</b>	0,06	0,36	0,11
P10_coordinacio_entre_persones	0,12	<b>0,88</b>	0,1	0,22
P11_valora_resolucio	<b>0,78</b>	0,32	0,01	0,29

# S/Validació

## Qüestionari

*Finalment, l'**Alfa de Cronbach** mostra com el factor 1, situant-se per sobre 0,83, i amb cinc preguntes, ens permet determinar que les preguntes incloses en l'anàlisi factorial permeten i agrupades tenen un elevat nivell de fiabilitat agregada. \*\**

Factors	Número de preguntes	Alfa de Cronbach
<b>Factor 1</b>	5	<b>0,83</b>
<b>Factor 2</b>	1	<b>1*</b>
<b>Factor 3</b>	1	<b>1*</b>
<b>Factor 4</b>	1	<b>1*</b>

*\*\*Quan el factor és format per una sola pregunta es considera que el valor de l'Alfa de Cronbach és 1, el màxim nivell de fiabilitat.*

# S/Característiques

## Qüestionari

### Desglossament

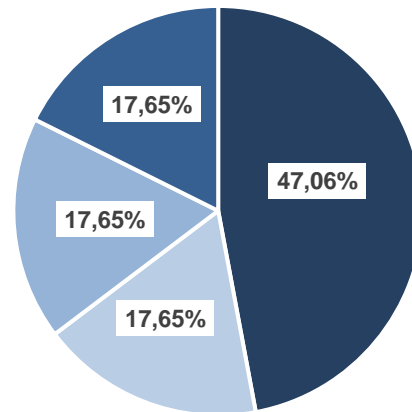
- **Estructura:**
  - Preguntes comunes a totes les línies de servei/producte estudiades + preguntes específiques del servei d'assistència sanitària telefònica + preguntes no validades que s'han considerat d'interès
- **Escales de valoració:**
  - Categòrica ordinal de 5 (*Perfecte, Molt bé, Bé, Regular, Malament – Sempre, Gairebé sempre, Sovint, Poques vegades, Mai / Gairebé mai*)
  - Dues pregunta valorada amb escala d'interval de 0 a 10
  - Una pregunta de fidelitat
- **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.

# S/Característiques

## Qüestionari

### Composició del qüestionari - 2021

Tipologia de preguntes	Número de preguntes
Preguntes sobre el servei	8
Preguntes de perfil d'usuari de servei	3
Global de servei	3
Preguntes sociodemogràfiques	3
<b>Total</b>	<b>17</b>



- Preguntes validades
- Preguntes de classificació d'assistència
- Global de servei
- Variables sociodemogràfiques

# Pla d'Enquestes de Percepció, Experiència i Satisfacció d'usuaris del Servei Català de la Salut



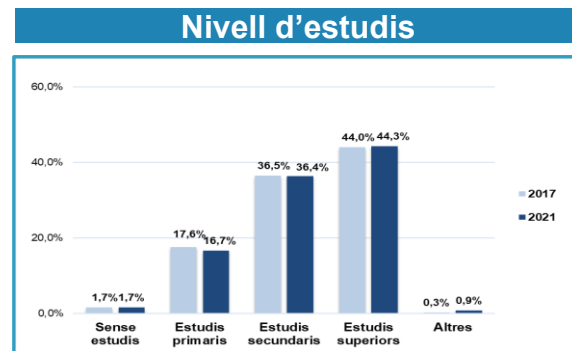
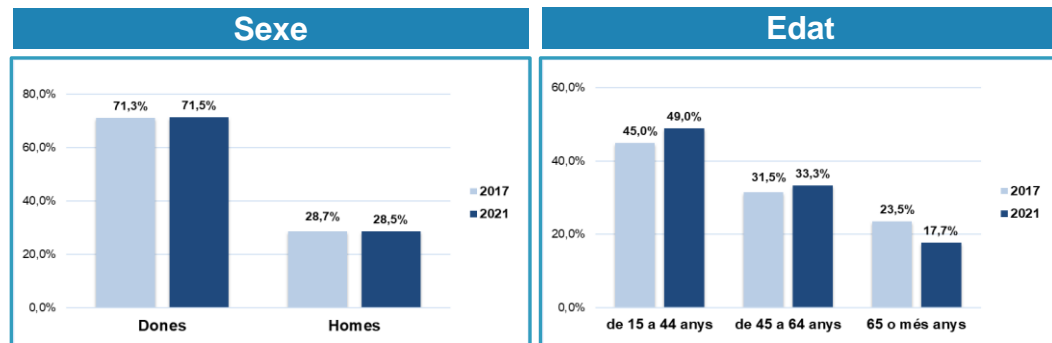
## Resultats 2021



# S/Classificatòries

## Resultats

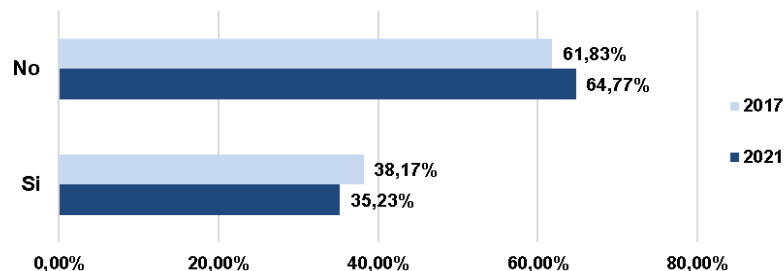
	Nombre d'enquestes
Catalunya 2017	2.000
Catalunya 2021	2.004



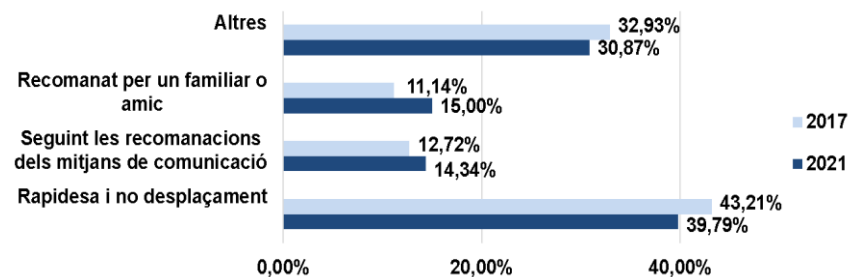
# S/Perfil d'usuari

## Resultats

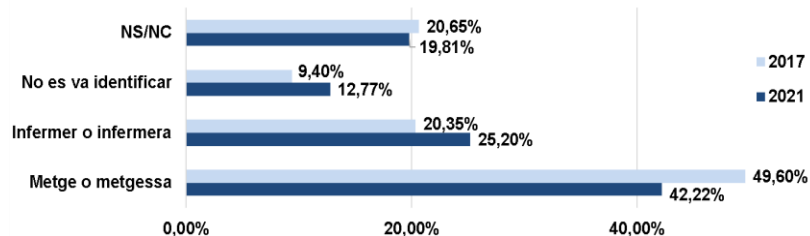
P1. Era el primer cop que es dirigia al servei d'atenció telefònica 061 SALUT RESPON per realitzar una consulta sanitària?



P2. Quin va ser el motiu per el qual es va dirigir al telèfon 061 per realitzar una consulta sanitària?

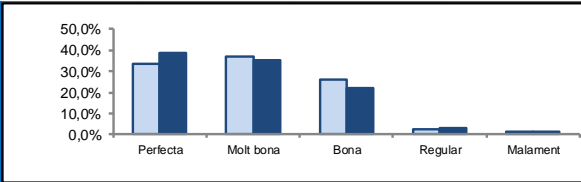
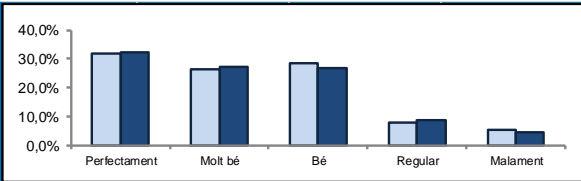


P6 El professional sanitari es va identificar com un:



# S/Tracte i confiança

## Resultats

Enunciat		Categories	2017	2021	Distribució de respostes
P3 Com valora l'amabilitat de la persona que va despenjar el telèfon a l'hora d'atendre la trucada?	NS/NC 6	Perfecta	33,2%	<b>38,6%</b>	
		Molt bona	37,2%	<b>35,4%</b>	
		Bona	25,8%	<b>21,8%</b>	
		Regular	2,7%	<b>3,1%</b>	
		Malament	1,1%	<b>1,2%</b>	
N 1998					
P5 Li va semblar que es feien càrrec de la seva situació?	NS/NC 9	Perfectament	32,0%	<b>32,4%</b>	
		Molt bé	26,2%	<b>27,4%</b>	
		Bé	28,5%	<b>26,9%</b>	
		Regular	8,0%	<b>8,7%</b>	
		Malament	5,3%	<b>4,7%</b>	
N 1995					

# S/Tracte i confiança

## Resultats

Enunciat		Categories	2017	2021	Distribució de respostes
P7 En relació a l'afirmació "El temps que se li va dedicar a la seva consulta va ser l'adequat", vostè està:	Totalment d'acord		37,3%	<b>34,6%</b>	
	D'acord		52,1%	<b>55,1%</b>	
	Ni d'acord ni en desacord		4,5%	<b>6,0%</b>	
	En desacord		3,5%	<b>3,1%</b>	
N 1982	NS/NC 22	Totalment en desacord	2,5%	<b>1,2%</b>	
P9 Com valora el respecte amb el qual se li va parlar?	Perfecte		52,2%	<b>57,1%</b>	
	Molt bé		25,3%	<b>23,0%</b>	
	Bé		19,6%	<b>16,8%</b>	
	Regular		1,9%	<b>2,1%</b>	
	N 2004	NS/NC 0	Malament	0,9%	

# S/Informació

## Resultats

Enunciat	Categories	2017	2021	Distribució de respostes
P8 Les explicacions que li van donar van ser clares i entenedores?	Sempre	83,4%	<b>74,5%</b>	
	Gairebé sempre	7,0%	<b>12,2%</b>	
	Sovint	4,1%	<b>7,3%</b>	
Poques vegades	2,0%	<b>3,3%</b>		
Mai/gairebé mai	3,5%	<b>2,7%</b>		
N 1968	NS/NC 21			
No em va donar informació 15				

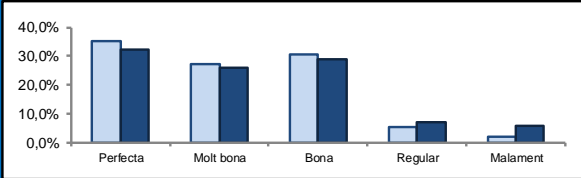
# S/Organització i coordinació

## Resultats

Enunciat		Categories	2017	2021	Distribució de respostes
P4 Com valora el temps d'espera durant la derivació de la trucada?	Perfecte		19,5%	<b>20,9%</b>	
	Molt bé		24,8%	<b>26,2%</b>	
	Bé		33,0%	<b>32,5%</b>	
	Regular		14,3%	<b>14,8%</b>	
	Malament		8,4%	<b>5,5%</b>	
N 1955	NS/NC 49				
P10 . Va tenir la sensació que les diverses persones amb qui va interactuar estaven coordinades entre elles?	Sempre		73,2%	<b>56,1%</b>	
	Gairebé sempre		11,2%	<b>16,9%</b>	
	Sovint		6,6%	<b>10,2%</b>	
	Poques vegades		4,2%	<b>9,6%</b>	
	Mai/gairebé mai		4,7%	<b>7,2%</b>	
N 1878	NS/NC 126				

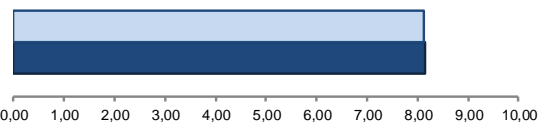
# S/Específiques del servei

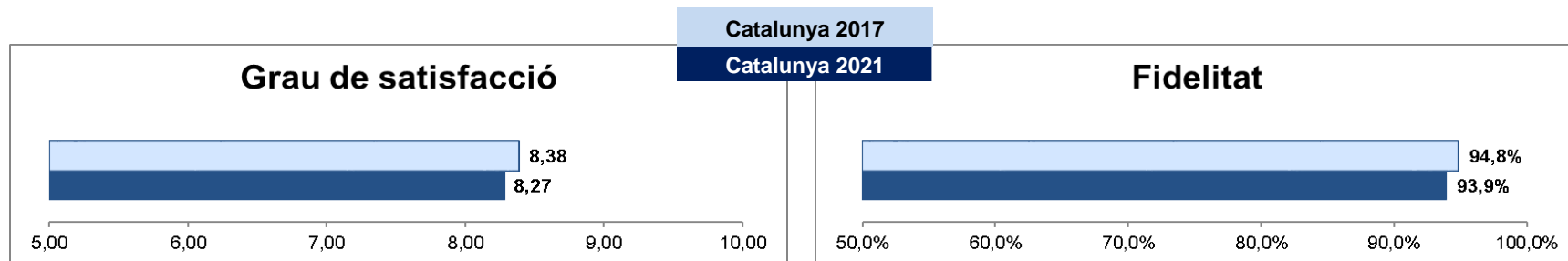
## Resultats

Enunciat		Categories	2017	2021	Distribució de respostes
P11 Com valora la resolució de la seva consulta?		Perfecta	35,2%	<b>32,1%</b>	
		Molt bona	27,0%	<b>25,9%</b>	
		Bona	30,6%	<b>29,0%</b>	
N 1979	NS/NC 4	Regular	5,2%	<b>7,2%</b>	
No em van resoldre la consulta	21	Malament	2,0%	<b>5,8%</b>	

# S/Visió global del servei

## Resultats

Enunciat	Categories	2017	2021	Distribució de respostes
P12 Valori, del 0 al 10, la confiança que li va transmetre la gestió del seu cas:	Valor	8,13	<b>8,15</b>	
	Desviació estàndard	2,34	<b>2,18</b>	
N 1994	NS/NC 0			





# S/Indicador positiu

## Resultats

### Indicador Positiu

Només es calcula si les opcions de resposta són categòriques ordinals.

Categoria de resposta	Agregació
Resposta més positiva	Indicador Positiu
Resposta positiva	
Resposta neutra	
Resposta negativa	-
Resposta més negativa	-

### Àrees de millora

- Àrea d'excel·lència** ● Indicador positiu és superior al 90%
- Àrea estàndard** ● Indicador positiu es situa entre el 75 i el 90%
- Àrea de millora** ● Indicador positiu es troba per sota el 75%

### Diferència significativa

Es consideren diferències significatives aquelles diferències no atribuïbles a l'atzar.

**Número en vermell** -> Diferència en negatiu

**Número en verd** -> Diferència en positiu

# S/Indicador positiu

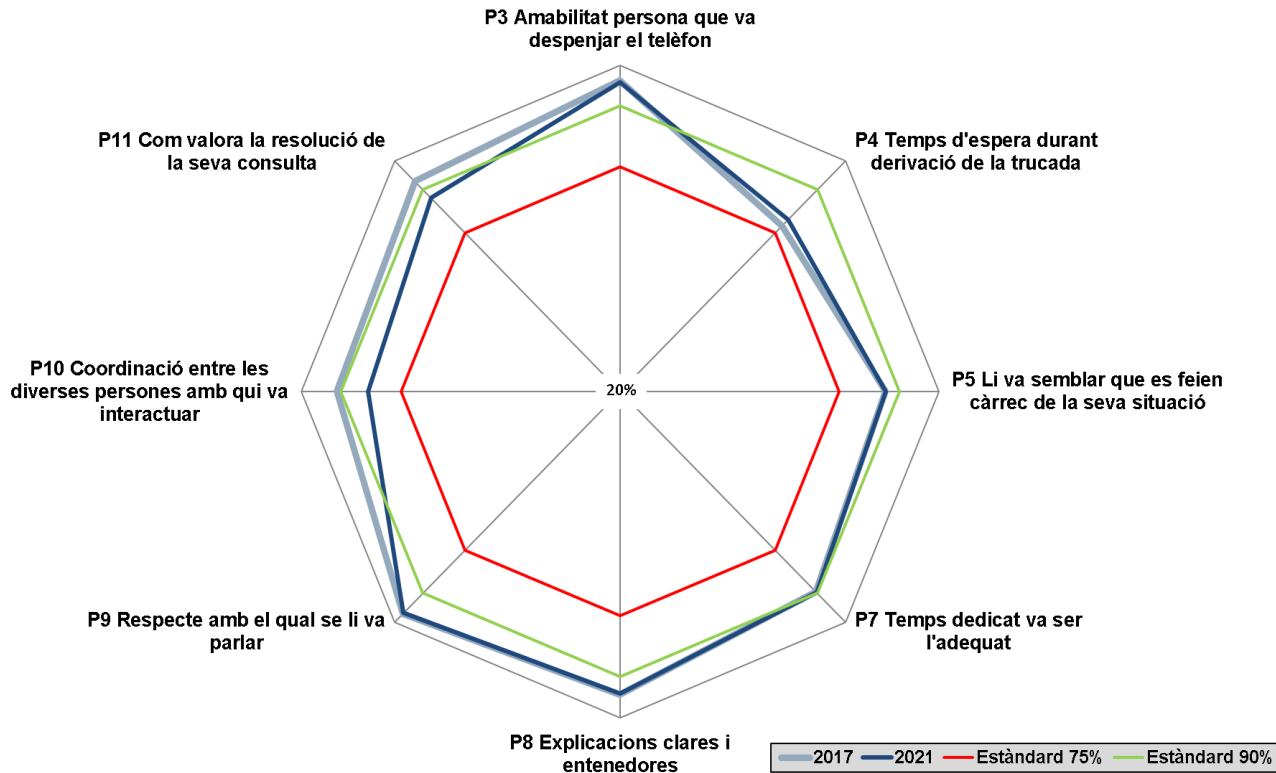
## Resultats

Pregunta resumida	2017	2021	Diferència 2021 - 2017
P3 Amabilitat persona que va despenjar el telèfon	96,2%	<b>95,8%</b> ●	-0,4%
P4 Temps d'espera durant derivació de la trucada	77,4%	<b>79,6%</b> ●	2,3%
P5 Li va semblar que es feien càrrec de la seva situació	86,6%	<b>86,6%</b> ●	0,0%
P7 Temps dedicat va ser l'adequat	89,4%	<b>89,7%</b> ●	0,3%
P8 Explicacions clares i entenedores	94,5%	<b>94,1%</b> ●	-0,4%
P9 Respecte amb el qual se li va parlar	97,2%	<b>96,9%</b> ●	-0,3%
P10 Coordinació entre les diverses persones amb qui va interactuar	91,1%	<b>83,2%</b> ●	<b>-7,9%</b>
P11 Com valora la resolució de la seva consulta	92,8%	<b>87,1%</b> ●	<b>-5,7%</b>

Pregunta resumida	2017	2021	Diferència 2021 - 2017
P12 Confiança que li va transmetre la gestió del seu cas	8,13	8,15	<b>0,02</b>
P101 Grau de satisfacció	8,38	8,27	<b>-0,11</b>
P102 Fidelitat	94,8%	93,9%	<b>-0,9%</b>

### Gràfic radial:

Representació gràfica dels diversos indicadors positius obtinguts durant l'estudi. Es compara els resultats de l'any 2017 amb els de l'any 2021.



# S/Conclusions

- S'ha finalitzat l'estudi de percepció experiència, percepció i satisfacció dels usuaris amb el servei rebut de 061 Salut Respon assolint la quota de 2.000 casos, obtenint una base de dades suficient per poder conèixer l'opinió envers els serveis rebuts, a més de permetre la comparació amb els resultats obtinguts l'any 2017.
- El qüestionari utilitzat permet conèixer l'opinió envers els diversos aspectes de l'atenció rebuda, així com el grau de satisfacció i fidelitat amb el global del servei.
- La satisfacció mitjana dels usuaris amb l'assistència sanitària telefònica - 061 Salut Respon ha sigut de 8,27 sobre 10 durant aquest 2021, mentre que l'any 2017 va ser del 8,38. La fidelitat, per la seva banda, s'ha situat al 93,89% l'any 2021 envers el 94,83% obtingut durant l'any 2017.
- La confiança que li va transmetre la gestió del seu cas es situa en un 8,15 sobre 10 durant l'any 2021. El 2017, Aquest indicador va obtenir una puntuació de 8,13 sobre 10.

# S/Conclusions

- Les valoracions més positives les han obtingut les preguntes referents a “el respecte amb el que se li va parlar”, “l’amabilitat de la persona que va despenjar el telèfon” i “les explicacions clares i entenedores “, les quals es situen en l’àrea d’excel·lència.
- D'altra banda, “el temps d’espera durant la derivació de la trucada”, “la coordinació entre les diverses persones amb les qui va interactuar” i si “li va semblar que es feien càrrec de la seva situació” són els ítems que, tot i està en l’àrea estàndard, són les que tenen més marge de millora.
- Finalment, s’observa un decreixement en la quantitat de respostes positives obtingudes en la pregunta 10 (prop d’un 8%) i la pregunta 11 (prop d’un 5%). Aquestes són les variacions més accentuades en relació l’any 2017.



**Generalitat  
de Catalunya**

**/Salut**