

## INFORME

# ENQUESTES GRAU DE SATISFACCIÓ VEU DEL CLIENT

2011



## CONVALESCÈNCIA

### Unitat Atenció al Ciutadà

Febrer 2012

El Consorci Sanitari Integral, com a entitat pública sanitària, analitza anualment el grau de satisfacció dels seus assegurats.

Les enquestes de satisfacció representen un mecanisme per a la recollida d'informació sobre l'opinió dels usuaris. Per tant, contribueixen a la participació dels usuaris en la millora de la qualitat dels serveis que s'ofereixen.

L'anàlisi d'aquesta informació permet detectar punts febles de l'organització i prendre mesures per millorar-los.

La consolidació de la Unitat d'Atenció al Ciutadà al centre sanitari permet iniciar activitats dirigides a l'escolta de les persones i es potencia la formació de l'estructura necessària de professionals que actuen en aquest àmbit amb l'objectiu de facilitar l'accessibilitat de la ciutadania al sistema sanitari i millorar la gestió de les seves demandes.

La gestió de les unitats d'atenció a l'usuari i aquestes iniciatives evidencien la voluntat de tenir en compte l'usuari en el moment de la prestació assistencial, si bé fins aleshores la filosofia i l'enfocament de l'atenció a la ciutadania consistien a actuar a partir de la iniciativa del ciutadà (normalment en forma de reclamació o suggeriment), considerant com a objectiu primer d'aquesta actuació la resposta "de finestreta" a l'actuació individual. Faltava, doncs, abordar els instruments que permetrien vincular la veu del client amb l'organització del sistema.

Es va començar a introduir el concepte d'actuació "proactiva", més aviat entès com a "anticipació", contraposat als plantejaments exclusivament reactius (de resposta a les demandes).

La innovació que comporta l'avaluació de la satisfacció ciutadana amb el sistema sanitari és la introducció, de manera estable i periòdica, d'objectius de millora anuals.

Més enllà de la qualitat tècnica, de la competència dels professionals i de l'efectivitat diagnòstica i terapèutica; cal assolir la **satisfacció del client** que es produeix a partir de l'experiència global viscuda.

Els estudis de la satisfacció respecte dels serveis sanitaris s'han convertit en un instrument de valor creixent tant en el màrqueting com en la investigació sobre aquests serveis.

A les societats occidentals és comú avaluar la qualitat dels serveis sanitaris mitjançant la mesura del nivell de satisfacció dels seus usuaris.

De la presentació de les Enquestes de Satisfacció els responsables de Serveis de l'Organització han d'utilitzar la veu del client per tal de:

- \_ Realitzar anàlisis de la situació del procés.
- \_ Definició d'activitats realitzades.
- \_ Identificació dels canvis incorporats
- \_ Definició de noves accions de millora
- \_ Identificació dels canvis a incorporar.

## ENQUESTES GRAU SATISFACCIÓ 2011

El Consorci Sanitari Integral, com a entitat pública sanitària, analitza anualment el grau de satisfacció dels seus assegurats.

La mesura de la satisfacció dels usuaris dels serveis de salut és una interessant font d'informació per a la gestió en tant que "permet avaluar l'acceptabilitat dels esforços de planificació i provisió de serveis". A més, tant en el cas de la qualitat percebuda com de la satisfacció manifestada, l'usuari realitza, sovint de forma inconscient, la comparació entre l'experiència viscuda i les seves preferències (satisfacció) o les expectatives, és a dir, allò que desitjaria que passés (qualitat percebuda).

***La satisfacció és un sentiment subjectiu de la persona receptora del servei, que té un gran valor per a la gestió.***

Quantificar-la permet avaluar l'acceptabilitat dels esforços de planificació i provisió de serveis i complementar els aspectes d'eficiència i efectivitat.

L'exercici està adreçat a conèixer l'opinió que els nostres clients manifesten de les seves experiències amb el centre.

Els dos grans objectius del projecte són, respectivament, l'obtenció de dades que permetin la quantificació del grau de satisfacció dels nostres clients han estat atesos en el centre i, en segon lloc, la generació d'informació útil per al seguiment i avaluació de l'activitat per part dels responsables de la gestió.

- Identificar àrees de millora i determinar accions concretes per a millorar la satisfacció dels clients.
- Per a la planificació estratègica del propi centre i del CSI.

La satisfacció del servei rebut s'analitza des de la consideració de l'existència d'un conjunt seleccionat de dimensions, són l'accessibilitat al servei, el tracte rebut dels professionals, la informació, els elements de confort i els de naturalesa organitzativa del centre on s'ha rebut l'atenció.

**La qualitat percebuda** té a veure amb l'experiència viscuda pel nostre usuari, i els seus familiars, en el moment de rebre el servei i es relaciona amb la satisfacció. La satisfacció és un sentiment subjectiu alimentat de les experiències viscudes, les presents i les acumulades en el temps.

La utilització d'instruments de mesura unificats i validats per a tots els centres del CSI afavoreix la comparació en el marc de competència regulada.

## METODOLOGIA

**Població diana:** Tota la població usuària en el Servei de Convalescència en la data de fer el treball de camp.

- **Selecció de la mostra:** Mostreig aleatori simple
- **Subjectes enquestats per àrea:**
  - **Convalescència:** 109 persones.
- **Enquestes:**
  - Autoadministrades.
  - Respostes en escala Likker i dicotòmica. Puntuació global per àrea de 0 a 10.
- **Anàlisi de les dades:**
  - Per a cadascuna de les preguntes, es presenta el percentatge de respostes positives i el corresponent interval de confiança al 95% d'aquest percentatge.
  - Cadascun dels resultats obtinguts en cada pregunta realitzada es compara a un resultat òptim de referència definit prèviament:
    - J indica que el resultat obtingut és significativament millor que el nivell de referència
    - L indica que el resultat és inferior de forma estadísticament significativa al nivell de referència.
    - Si el resultat no és estadísticament diferent del nivell d'excel·lència, la casella de valoració d'aquell ítem queda en blanc.

**Disseny:** Estudi descriptiu transversal.

**Instrument:** El **qüestionari** està format per unes **33** preguntes de resposta tancada i 1 oberta. Es disposa també del que està ingressat al centre. La consistència interna del qüestionari és alta (Alfa de Cronbach de 0,921).

**INDICADORS ESTRATÈGICS VEU CLIENT CONVALESCÈNCIA 2011**

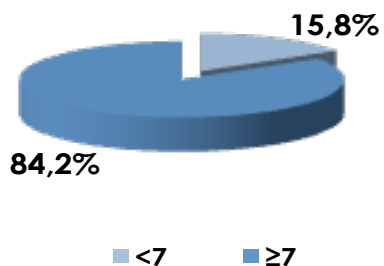
D'algunes de les preguntes del qüestionari s'extreuen els **Indicadors Estratègics** de la Veu del Client.

Indicadors estratègics	HD	LLE	CONVA	PALI
C1. Satisfacció global	98,4%	78,8%	84,2%	81,5%
C1.1. Tracte				
personal infermeria	90,9%	75,0%	78,0%	71,1%
personal mèdic	76,4%	64,0%	79,7%	67,7%
administratiu				
portalliteres				
C1.2. Resolutivitat	77,8%	56,3%	63,2%	64,5%
C1.3. Accessibilitat	60,6 %	65,6%	65,1%	71,0%
C1.4. Informació	89,9%	74,2%	77,8%	78,6%
confidencialitat				
intimitat		53,2%	61,5%	51,6%
llenguatge comprensible				
C2. Continuïtat				
C3. Recomanaria el centre	92,4%	84,4%	82,6%	74,2%

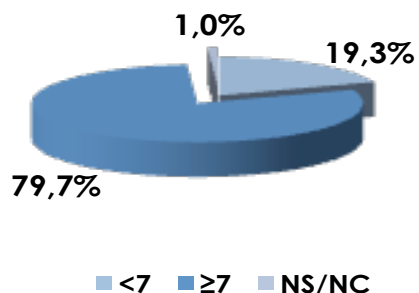
Indicadors estratègics	CONVA
C1. Satisfacció global	84,2%
C1.1. Tracte	
personal infermeria	78,0%
personal mèdic	79,7%
administratiu	
portalliteres	
C1.2. Resolutivitat	63,2%
C1.3. Accessibilitat	65,1%
C1.4. Informació	77,8%
confidencialitat	
intimitat	61,5%
llenguatge comprensible	
C2. Continuïtat	
C3. Recomanaria el centre	82,6%

**GRÀFICS INDICADORS ESTRATÈGICS VEU CLIENT CONVALESCÈNCIA 2011**

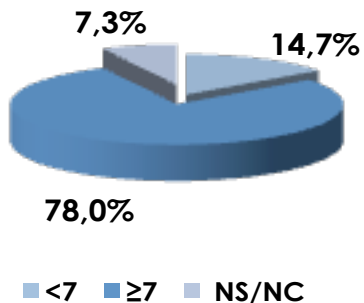
**SATISFACCIÓ GLOBAL**



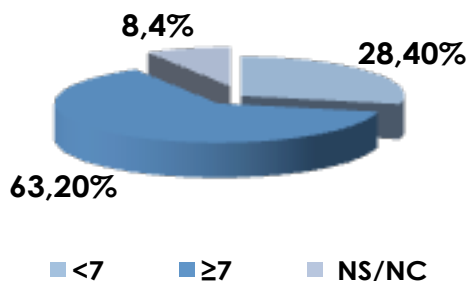
**TRACTE METGE**



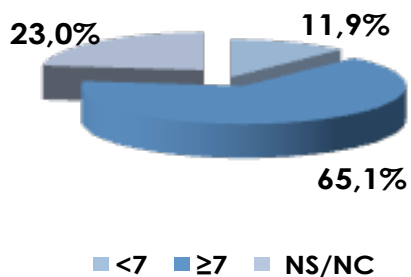
**TRACTE INFERMERIA**



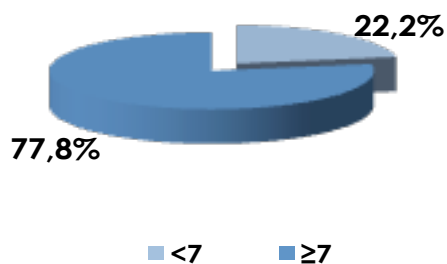
**RESOLUTIVITAT**

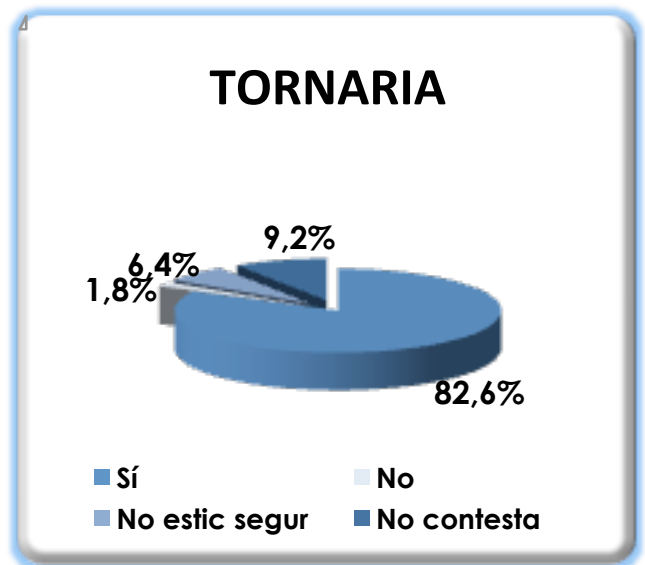
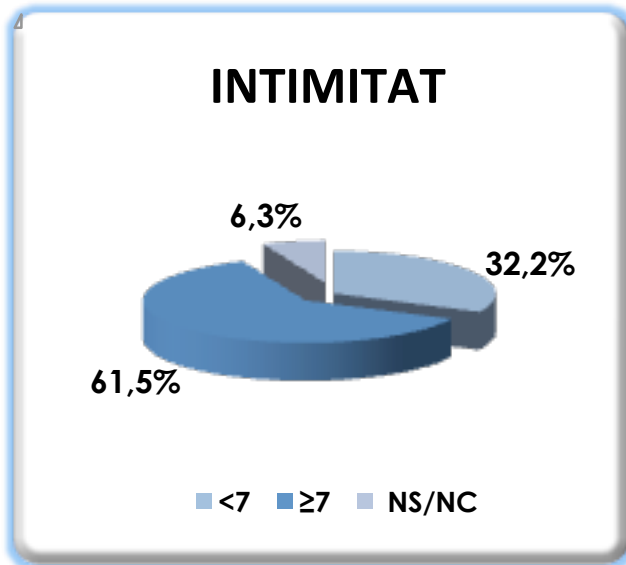


**ACCESSIBILITAT**

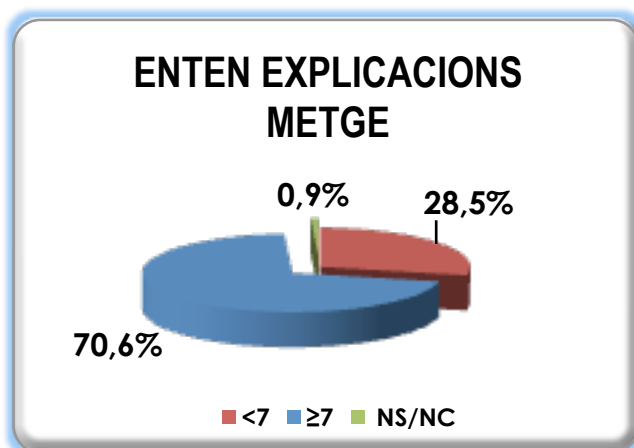
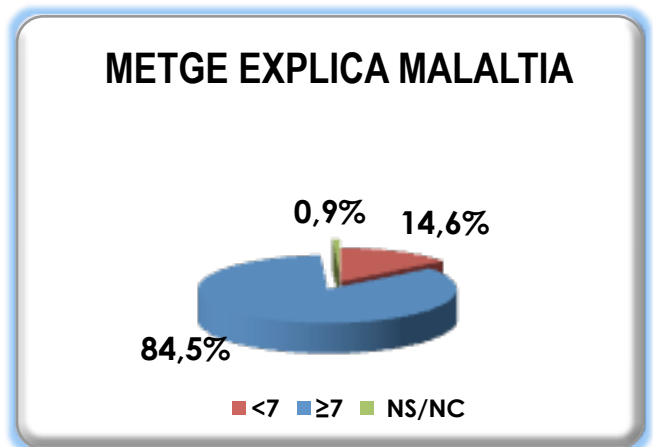
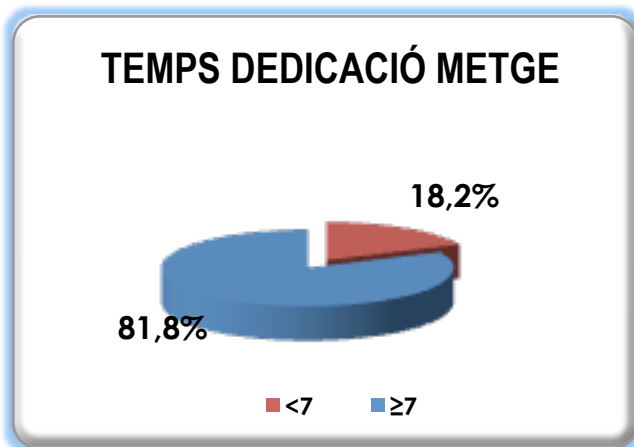
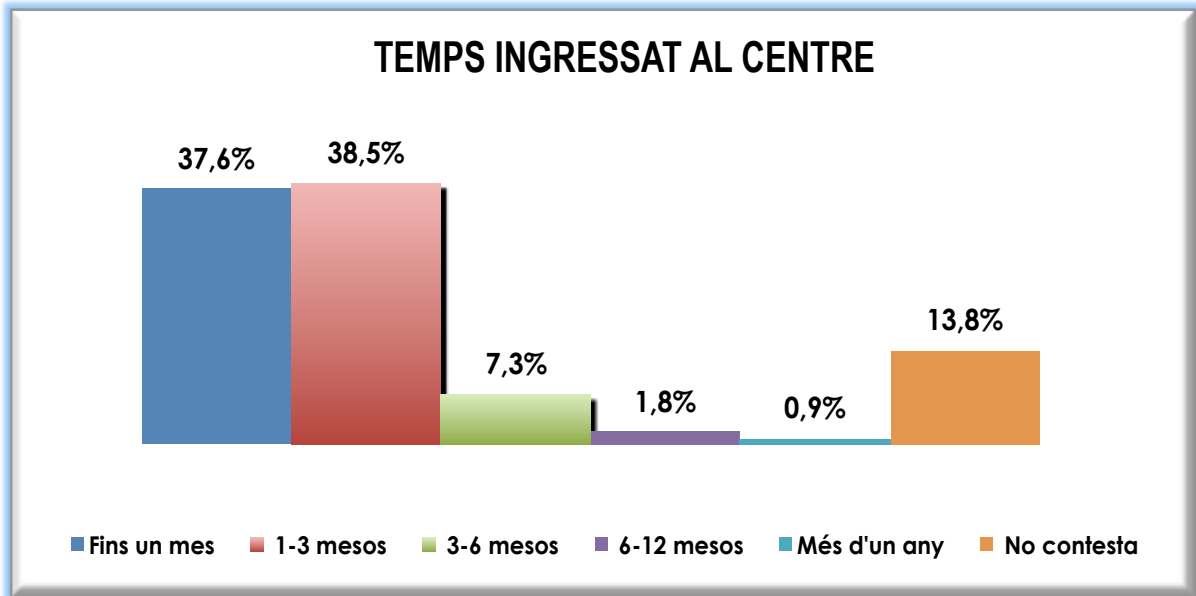


**INFORMACIÓ**



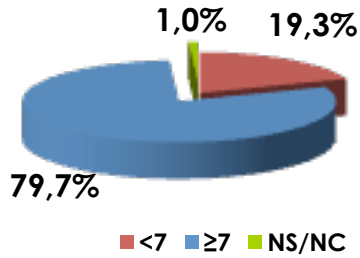


**GRÀFICS ENQUESTA GRAU SATISFACCIÓ CONVALESCÈNCIA 2011**

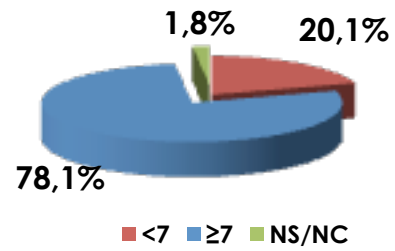




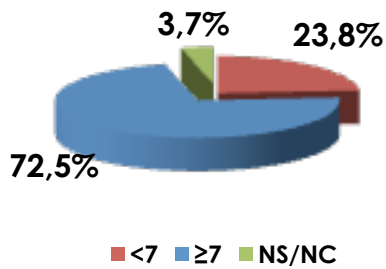
### TRACTE METGE



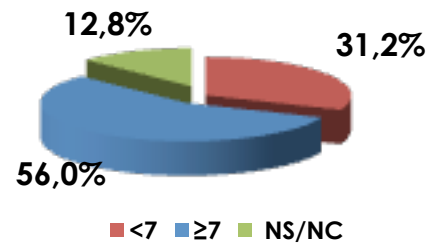
### DISPOSICIÓ METGE EN ESCOLTAR-LO



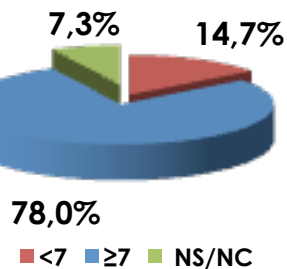
### INFORMACIÓ A FAMILIARS



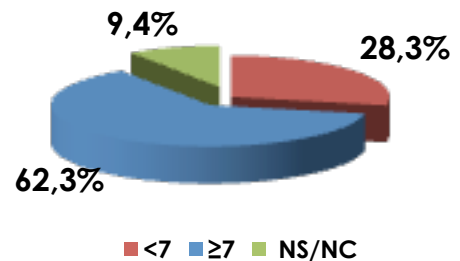
### VALORACIÓ AJUDA MENJAR, DUTXA, VESTIT...



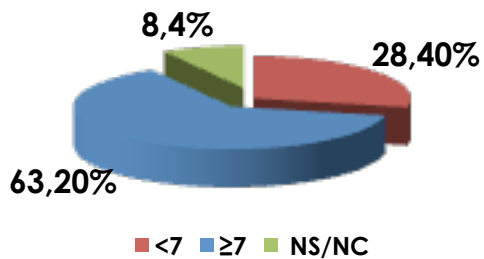
### TRACTE INFERMERIA



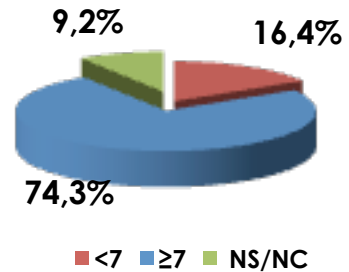
### DISPOSICIÓ INFERMERIA EN ESCOLTAR-LO



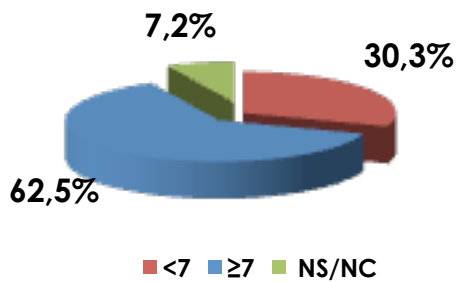
### L'HOSPITAL S'ADAPTA NECESSITATS



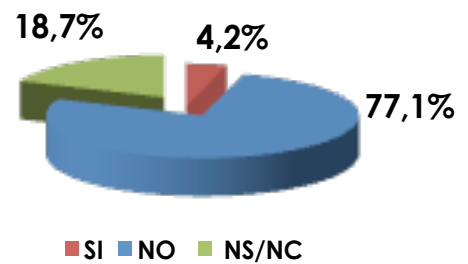
### SENSACIÓ ESTAR EN BONES MANS



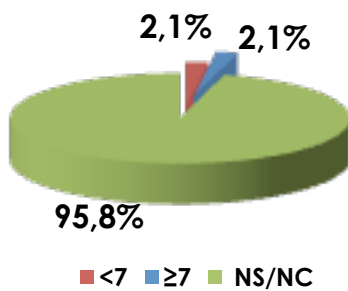
### HAN AJUDAT A CONTROLAR DOLOR



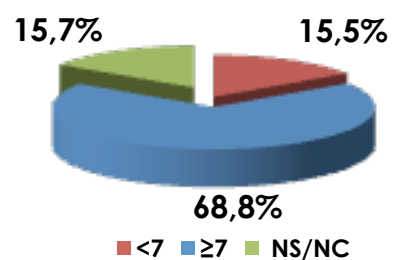
### HA VISCUT INCIDENT QUE POSÉS EN RISC SEURETAT



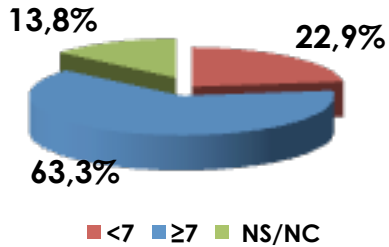
### CONSEQÜÈNCIES



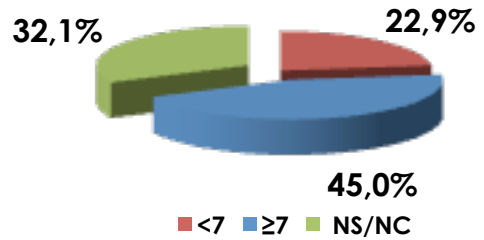
### VALORACIÓ TREBALLADORA SOCIAL



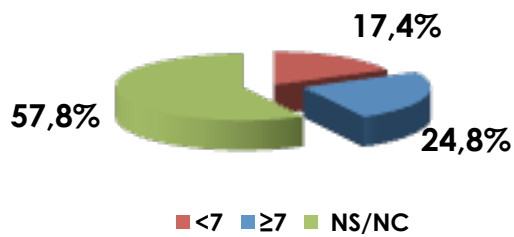
### VALORACIÓ FISIOTERAPÈUTA



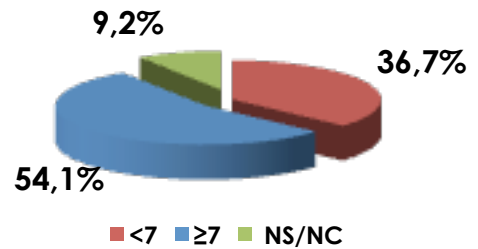
### VALORACIÓ TERAPÈUTA OCUPACIONAL



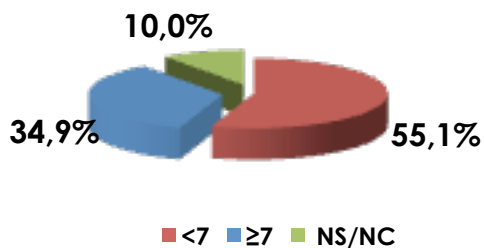
### VALORACIÓ LOGOPEDA



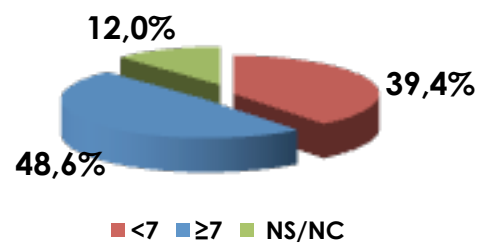
### TRANQUIL·LITAT PER DORMIR



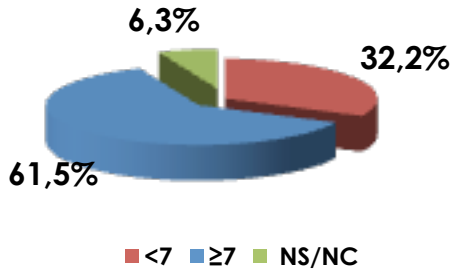
### VALORACIÓ MENJAR



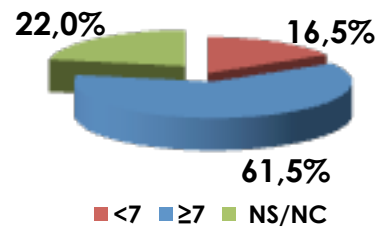
### ESPERA INFERMERA EN TRUCAR TIMBRE



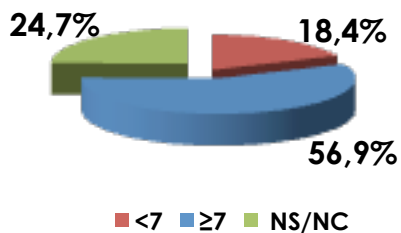
**INTIMITAT**



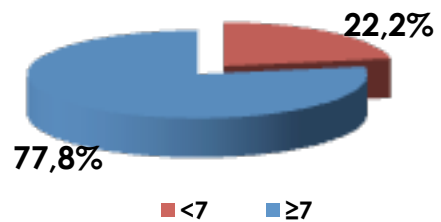
**INFORMACIÓ CONTRADICTORA DE PROFESSIONALS**



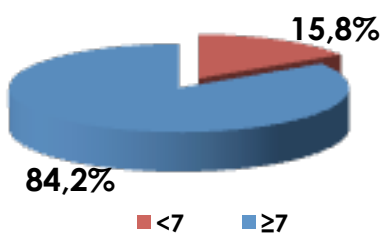
**METGES I INFERMERES PARLEN DAVANT SEU COM SI NO FOS**



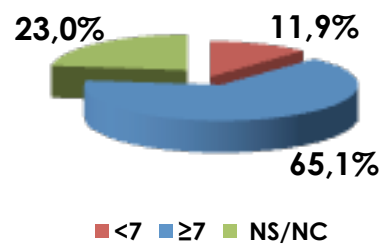
**INFORMACIÓ A L'INGRÉS**



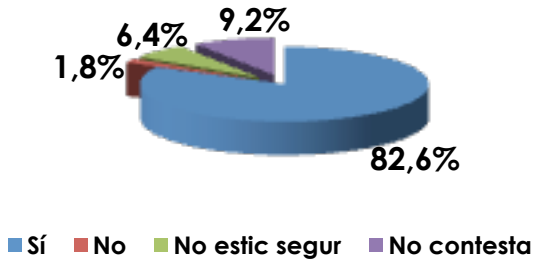
**SATISFACCIÓ GLOBAL**



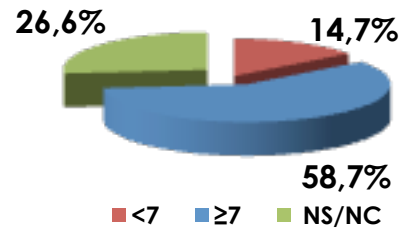
**TEMPS ESPERA FINS INGRÉS**



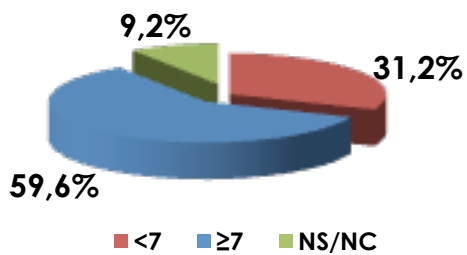
### TORNARIA A L'HOSPITAL



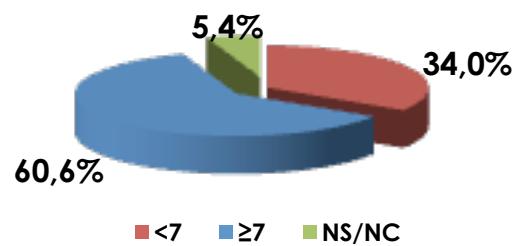
### TRACTAMENT COINCIDEIX AMB HOSPITAL ANTERIOR



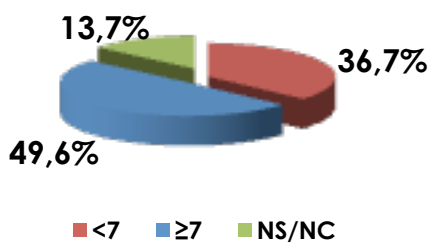
### COMODITAT DEL LLIT



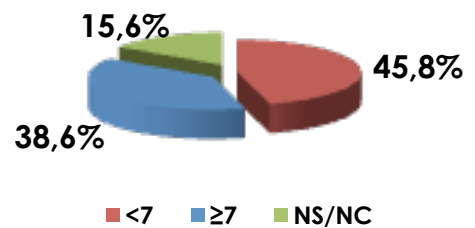
### HORARIS HOSPITAL



### MOLESTEN CANVIS PERSONAL



### S'AVORREIX A L'HOSPITAL



## CONCLUSIONS ENQUESTES GRAU SATISFACCIÓ CONVALESCÈNCIA 2011

Les conclusions es fonamenten en els indicadors que per un motiu o altre han destacat dels resultats en general, principalment de la negativa i positiva valoració dels usuaris.

- Com a punts millorables, seria la percepció de la valoració de **l'ajuda que reben per menjar, dutxar-se, vestir-se...** els enquestats ho valoren per sota de 7 el 31.2% i per sobre de 7: el 56,0%.
- Així mateix, la percepció de que **l'hospital no s'adapta a les seves necessitats** pel 28,4% que puntua per sota de 7.
- Un altre punt millorable seria la percepció de tenen del **temps que han d'esperar a la infermera quan truca al timbre**: 39.4%. No sap no contesta el 12% i el 48.6%  $\geq 7$ .
- Punts forts: Un punt fort destacable seria la fidelització: amb una **satisfacció global** del 84,2% ( $\geq 7$ ). Així mateix, el 82,6% **tornaria a Hospital de Dia**.

D'aquests ítems, es poden orientar noves accions de millora, per futura aplicació i avaluació al 2012.