



REO núm: 893  
Data: 08/06/2018



Informe de resultats

## **Opinió i satisfacció dels usuaris servei d'assistència sanitària telefònica 061-CatSalut Respon. 2018**

Organisme promotor: Servei Català de la Salut



**Centre  
d'Estudis  
d'Opinió**



**Generalitat  
de Catalunya**

# PLA D'ENQUESTES DE SATISFACCIÓ DEL CATSALUT

## ASSISTÈNCIA SANITÀRIA TELEFÒNICA *061-CatSalut Respon*

RESULTATS 2017



**Unitat de Qualitat**

**Divisió de Qualitat i Transparència**

**Gerència d'Atenció Ciutadana**

## JUSTIFICACIÓ

- L'any 2017 s'ha dut a terme l'estudi sobre qualitat de servei i satisfacció amb servei d'atenció sanitària telefònica 061 - CatSalut 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, a l'hora que es crea un referent per posteriors edicions.
- 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.

## 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 la línia d'assistència sanitària telefònica 061 – *CatSalut Respon***

### ESPECÍFICS

- **Mesurar el grau de satisfacció per al conjunt de Catalunya.**
- **Crear un precedent d'estudi per les posteriors edicions.**

# FITXA TÈCNICA – 061 – CatSalut Respon



**Nivell de confiança:** 95%

**Grandària de la mostra:** 2.000 individus.

**Marge d'error:** error màxim de  $\pm 1,6\%$  per al global Catalunya

**Proporció esperada:** 0,8

- **Àmbit:** Catalunya
- **Univers:** homes i dones de més de 15 anys que han utilitzat el servei d'assistència sanitària telefònica 061-CatSalut 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 d'activitat del SEM – 061-CatSalut Respon durant l'any 2017 (8.000 registres).
- **Treball de camp:** Realitzat per SEM 061-CatSalut Respon del 1 al 6 de febrer de 2018.

Qüestionari	Nivell de resultats	Nombre d'unitats mostrals	Nombre mínim d'enquestes per unitat mostral	Nombre d'enquestes realitzades
061-CatSalut respon	• Catalunya	1	2.000	2.000

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

## CARECTERÍSTIQUES DEL QÜESTIONARI (I)

**15 preguntes**

- 9 preguntes validades(\*)**
- 1 pregunta dicotòmica**
- 2 preguntes de classificació**
- 2 preguntes satisfacció**
  - global
  - fidelitat
- 3 variables**
  - edat
  - sexe
  - nivells d'estudis

## CARECTERÍSTIQUES DEL QÜESTIONARI (II)

### ■ Estructura:

**Preguntes comunes a totes les línies de servei/producte estudiades + preguntes específiques de la línia de 061 CatSalut Respon + preguntes no validades que s'han considerat**

### ■ Escales de valoració:

- **Categòrica ordinal de 5 (*Perfecte, Molt bé, Bé, Regular, Malament – Sempre, Gairebé sempre, Sovint, Poques vegades, Mai / Gairebé mai*)**
- **Dues preguntes valorades 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	Tracte dels professionals	P5, P3, P9
F2	Confiança en els professionals	P12, P8, P10
F3	dels professionals al seu cas	P4, P11, P7

**Variància explicada: 55,90 %**

# VALIDACIÓ DEL QÜESTIONARI (III)

Rotated Component Matrix<sup>a</sup>

	Component		
	1	2	3
P6 Li va semblar que es feien càrrec de la seva situació	,814	-,002	,086
P4 Com valora l'amabilitat de la persona qui va despenjar el telèfon a l'hora d'atendre la trucada	,795	-,039	,168
P10 Com valora el respecte amb el qual se li va parlar	,742	,341	,027
P13 Valori, del 0 al 10, la confiança que li va transmetre la gestió del seu cas	-,014	,764	-,117
P9 Les explicacions que li van donar van ser clares i entenedores	,200	,627	,173
P11 Va tenir la sensació que les diverses persones amb qui va interactuar estaven coordinades entre elles	-,012	,572	,249
P5 Com valora el temps d'espera durant la derivació de la trucada	,208	-,010	,749
P12 Com valora la resolució de la seva consulta	,202	,120	,702
P8 Com valora el temps que se li va dedicar a la seva consulta	-,305	,242	,501

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	2,443	27,146	27,146	2,443	27,146	27,146	2,061	22,903	22,903
2	1,469	16,325	43,470	1,469	16,325	43,470	1,495	16,608	39,511
3	1,091	12,120	55,590	1,091	12,120	55,590	1,447	16,079	55,590
4	,962	10,691	66,281						
5	,812	9,023	75,304						
6	,695	7,718	83,022						
7	,617	6,859	89,881						
8	,474	5,264	95,145						
9	,437	4,855	100,000						

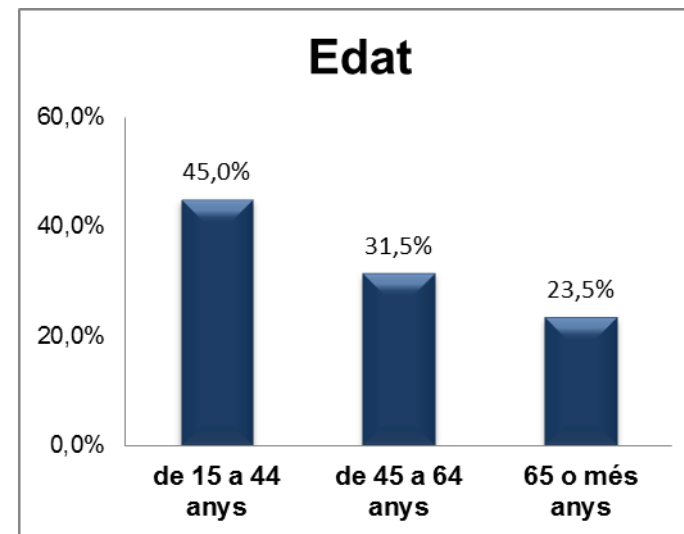
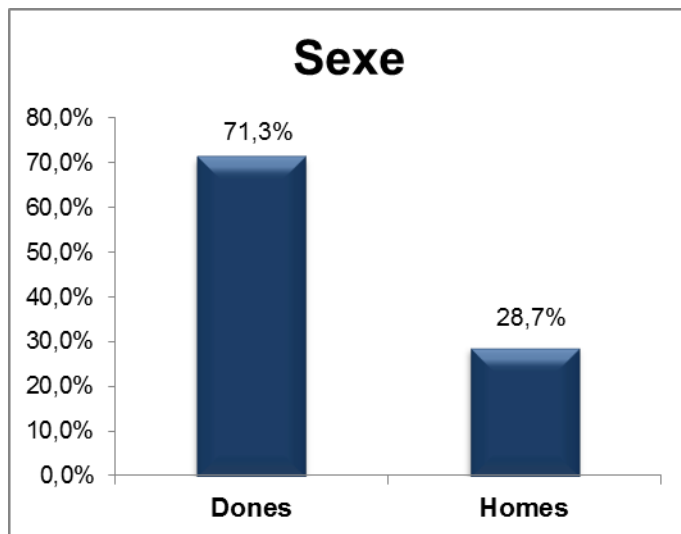
Extraction Method: Principal Component Analysis.

# RESULTATS: DESCRIPCIÓ DE LA POBLACIÓ ENQUESTADA (I)

Catalunya 2017

Nombre  
d'enquestes

2.000

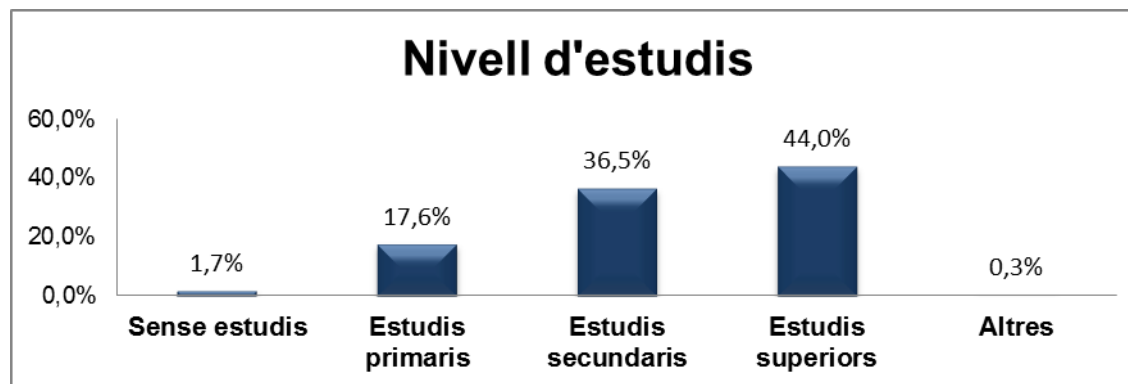


# RESULTATS: DESCRIPCIÓ DE LA POBLACIÓ ENQUESTADA (II)

Catalunya 2017

Nombre  
d'enquestes

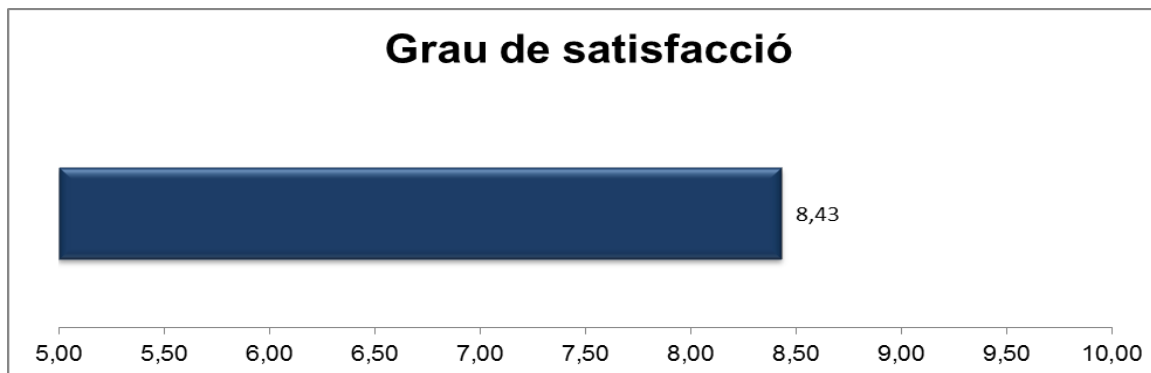
2.000



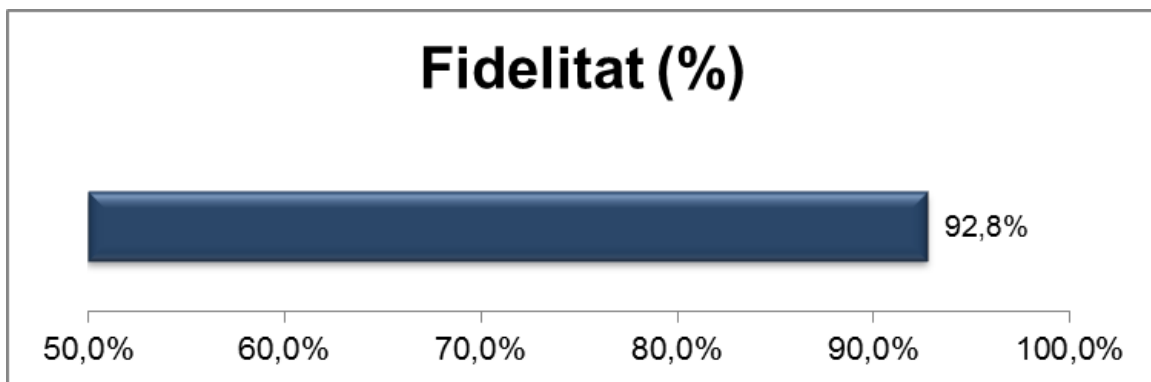
# RESULTATS: SATISFACCIÓ I FIDELITAT



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



P102. Si pogués triar, tornaria a utilitzar el servei de 061 CatSalut Respon?



# INDICADOR POSITIU

Pregunta resumida	Catalunya
P3 Amabilitat persona que va despenjar el telèfon	96,2%
P4 Temps d'espera durant derivació de la trucada	77,4%
P5 Li va semblar que es feien càrrec de la seva situació	86,6%
P7 Temps dedicat va ser l'adequat	89,4%
P8 Explicacions clares i entenedores	94,5%
P9 Respecte amb el qual se li va parlar	97,2%
P10 Coordinació entre les diverses persones amb qui va interactuar	91,1%
P11 Com valora la resolució de la seva consulta	92,8%
P12 Confiança que li va transmetre la gestió del seu cas	8,13
P101 Grau de satisfacció	8,38
P102 Fidelitat	94,8%

# RESULTATS: GLOBALS CATALUNYA (I)



Pregunta resumida	Rtat. 2017
P9. Respecte amb el qual se li va parlar	97,2 %
P8. Explicacions clares i entenedores	96,2%
P3. Amabilitat persona que va despenjar el telèfon	94,5 %
P11. Com valora la resolució de la seva consulta	92,8%
P10. Coordinació entre les diverses persones amb qui va interactuar	91,1 %
P7. Temps dedicat va ser l'adequat	89,4 %
P5. Li Va sembla que es feien càrrec de la seva situació	86,6 %
P4. Temps d'espera durant la derivació de la trucada	77,4 %



## RESULTATS: GLOBALS CATALUNYA (II)

Enunciat	Categories	Regió	Distribució de respostes
P1 Era el primer cop que es dirigia al servei d'atenció telefònica 061 CATSALUT RESPON per realitzar una consulta sanitària?	Sí	38,2%	
	No	61,8%	
N 1991 NS/NC 9			
P2 Quin va ser el motiu per el qual es va dirigir al telèfon 061 per realitzar una consulta sanitària?	Rapidesa i no desplaçament	43,2%	
	Seguint les recomanacions dels mitjans de comunicació	12,7%	
	Recomanat per un familiar o amic	11,1%	
N 1974 NS/NC 26	Altres	32,9%	
P3 Com valora l'amabilitat de la persona que va despenjar el telèfon a l'hora d'atendre la trucada?	Perfecta	33,2%	
	Molt bona	37,2%	
	Bona	25,8%	
	Regular	2,7%	
N 1986 NS/NC 14	Malament	1,1%	
P4 Com valora el temps d'espera durant la derivació de la trucada?	Perfecte	19,5%	
	Molt bé	24,8%	
	Bé	33,0%	
	Regular	14,3%	
N 1949 NS/NC 51	Malament	8,4%	

# RESULTATS: GLOBALS CATALUNYA (III)

Enunciat		Categories	Regió	Distribució de respostes
P5 Li va semblar que es feien càrrec de la seva situació?	N 1982 NS/NC 18	Perfectament	32,0%	
		Molt bé	26,2%	
		Bé	28,5%	
		Regular	8,0%	
		Malament	5,3%	
P6 El professional sanitari es va identificar com un:	N 1399 NS/NC 413	Metge o metgessa	70,9%	
		Infermer o infermera	29,1%	
		No es va identificar 188		
P7 En relació a l'afirmació "El temps que se li va dedicar a la seva consulta va ser l'adequat", vostè està:	N 1979 NS/NC 21	Totalment d'acord	37,3%	
		D'acord	52,1%	
		Ni d'acord ni en desacord	4,5%	
		En desacord	3,5%	
		Totalment en desacord	2,5%	
P8 Les explicacions que li van donar van ser clares i entenedores?	N 1948 NS/NC 52	Sempre	83,4%	
		Gairebé sempre	7,0%	
		Sovint	4,1%	
		Poques vegades	2,0%	
		Mai/gairebé mai	3,5%	

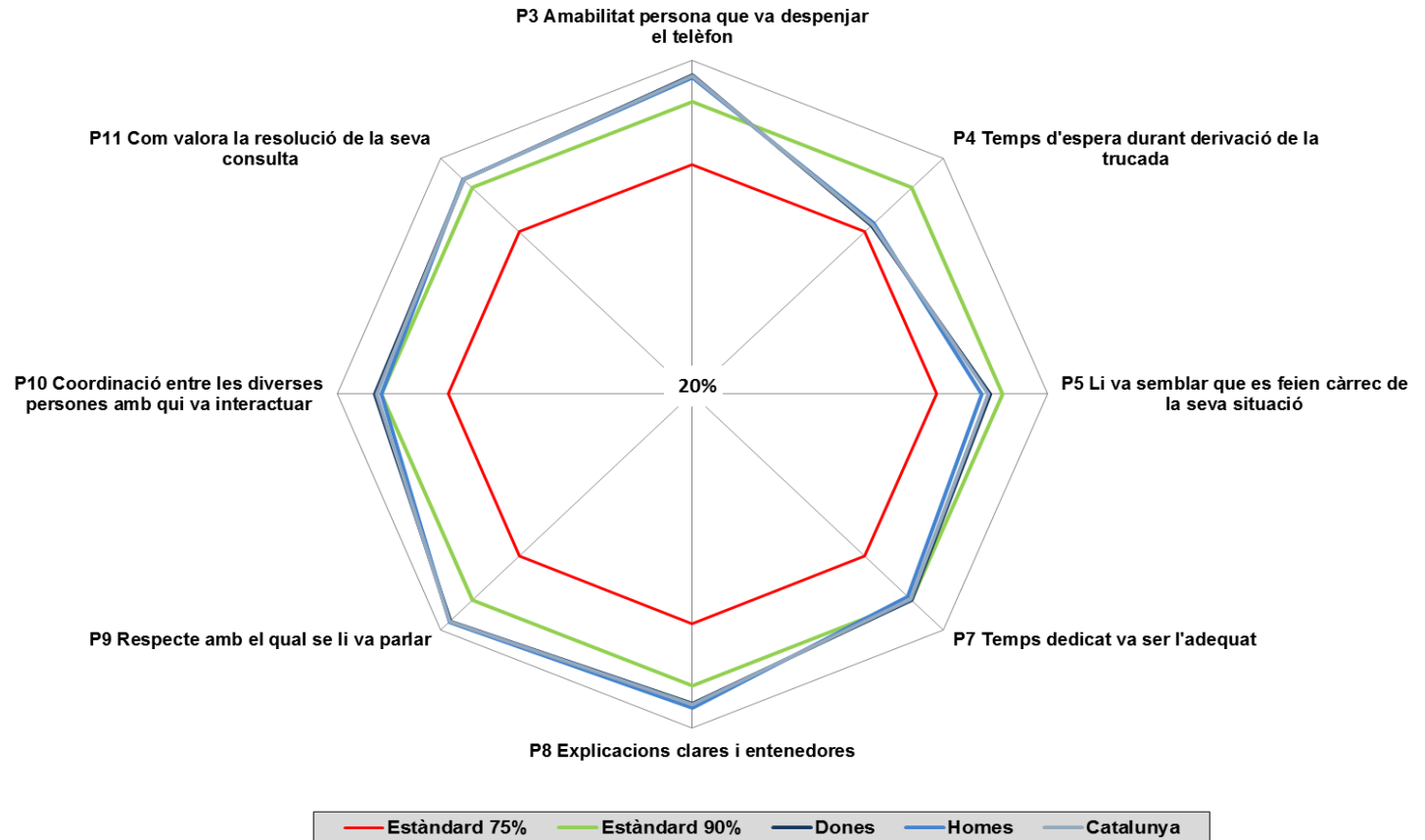
# RESULTATS: GLOBALS CATALUNYA (IV)

Enunciat		Categories	Regió	Distribució de respostes
P9 Com valora el respecte amb el qual se li va parlar?	N 1991 NS/NC 9	Perfecte	52,2%	
		Molt bé	25,3%	
		Bé	19,6%	
		Regular	1,9%	
		Malament	0,9%	
P10 . Va tenir la sensació que les diverses persones amb qui va interactuar estaven coordinades entre elles?	N 1798 NS/NC 202	Sempre	73,2%	
		Gairebé sempre	11,2%	
		Sovint	6,6%	
		Poques vegades	4,2%	
		Mai/gairebé mai	4,7%	
P11 Com valora la resolució de la seva consulta?	N 1836 NS/NC 11	Perfecta	35,2%	
		Molt bona	27,0%	
		Bona	30,6%	
		Regular	5,2%	
		Malament	2,0%	
P12 Valori, del 0 al 10, la confiança que li va transmetre la gestió del seu cas:	N 1987 NS/NC 13	Valor	8,13	
		Desviació estàndard	2,34	

# RESULTATS: GLOBALS CATALUNYA (V)

Enunciat		Categories	Regió	Distribució de respostes
P101 Valori, del 0 al 10, el seu grau de satisfacció global amb el servei 061 CATSALUT RESPON		Valor	8,38	
	N 1990	NS/NC 10	Desviació estàndard	
P102 Tornarà a utilitzar el servei 061 CATSALUT RESPON ?		Sí	94,8%	
		No	2,3%	
	N 1994	NS/NC 6	No n'estic segur	

# RESULTATS: GLOBALS CATALUNYA (VI)



## CONCLUSIONS (I)

- **La puntuació mitjana de satisfacció és de 8,43 sobre 10 i la fidelitat assoleix el 92,8%.**
- **Cal ressaltar la distribució de la població usuària del servei. Un 71,3% són dones, un 76% tenen menys de 64 anys i un 44% han cursat estudis superiors.**
- **El 43,2% dels usuaris valoren la rapidesa i el no desplaçament**

## CONCLUSIONS (II)

- **5 dels 8 indicadors positius es situen per sobre del 90% de les respostes positives. El respecte amb el qual se li va parlar (97,2%), les explicacions clares i entenedores (96,2%) i l'amabilitat de la persona que va despenjar el telèfon (94,5%) són els ítems més ben valorats.**
- **Els 3 ítems restants es situen en el nivell estàndard entre el 75 i el 90% de respostes positives. El temps d'espera durant la derivació de trucades (77,4%), el sentir que es feien càrrec de la seva situació (86,6%) i l'adequació del temps dedicats (89,4%) han sigut les preguntes on al resposta dels usuaris ha esdevingut més crítica.**