

# **Expectatives i satisfacció**

## **L'opinió dels pacients del CatSalut**

**Carles Manté**

**Director Servei Català de la Salut**

# Missió del CatSalut

Garantir una atenció sanitària de qualitat a tots els ciutadans de Catalunya, mitjançant una adequada adaptació de l'oferta a les necessitats dels ciutadans amb equitat, eficàcia i eficiència.

# Model de relació



# Objectius estratègics del CatSalut 2001-2005: Polítiques d'atenció a l'assegurat

---

**2001** Implantació de sistemes de mesura de satisfacció dels ciutadans

---

**2002** Política d'atenció integral al ciutadà

---

**2003** Polítiques d'avaluació: ciutadans i proveïdors

---

**2004** Millora de la qualitat de servei als ciutadans

---

**2005** Millora de la qualitat de servei als ciutadans

---

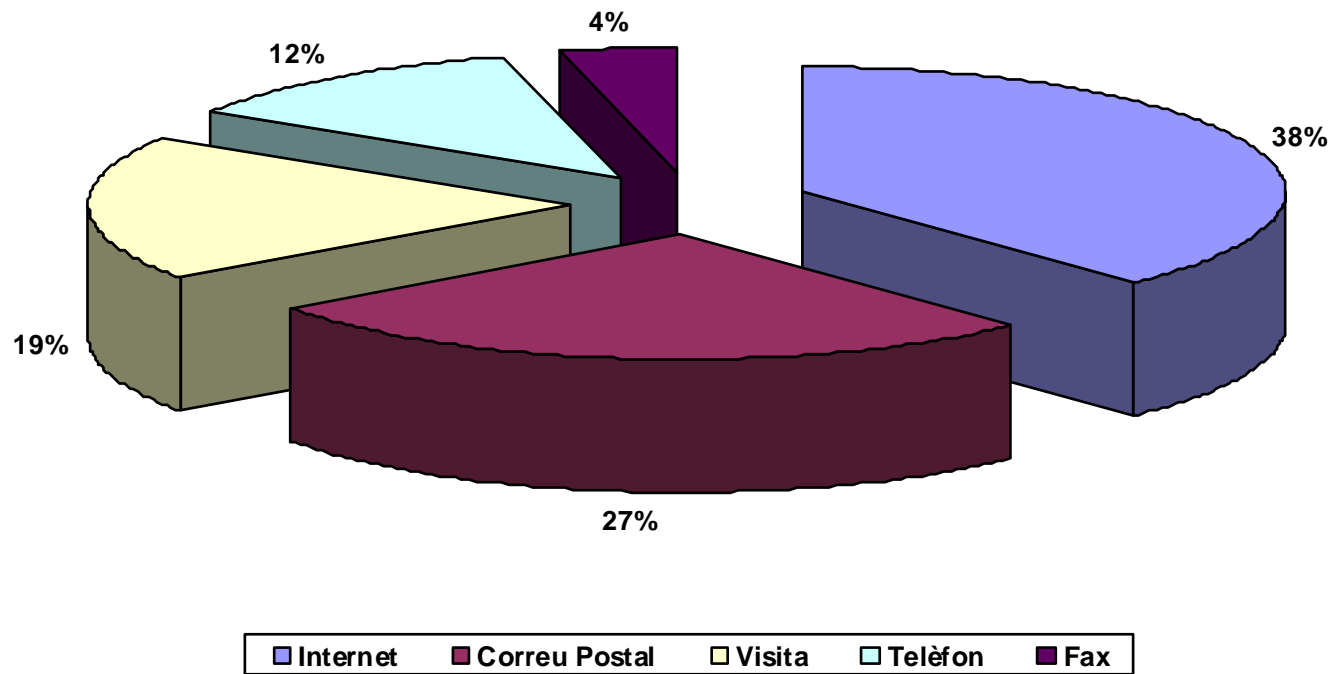
# Situació d'inici

- Iniciativa d'escolta per part dels proveïdors sanitaris amb diferents graus d'assoliment
- Heterogeneïtat de metodologies i de sistemes d'avaluació que no permetien l'agregació ni la comparació
- Organitzacions més centrades en la cerca de la qualitat científic-tècnica i poc orientades al client

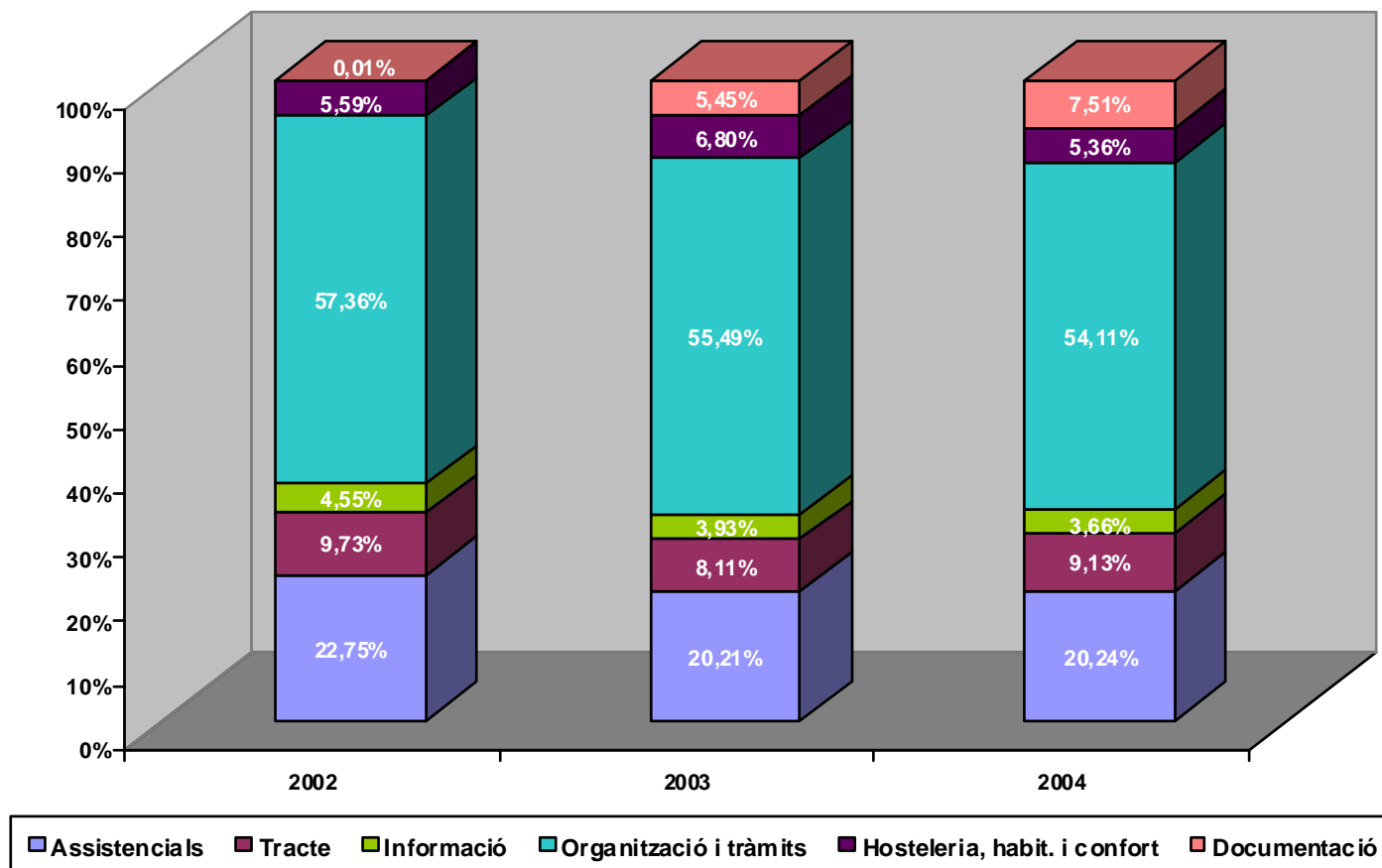
# Estratègies del CatSalut

- Escolta sistemàtica dels assegurats per conèixer de manera vàlida i fiable els aspectes deficitaris dels serveis sanitaris
  - Reactivament** - atenció i gestió de reclamacions, suggeriments i agraïments
  - Proactivament** - Pla d'enquestes de satisfacció dels assegurats
- Accions informatives/formatives per ajustar les expectatives dels assegurats d'ideals a possibles
- Incorporació de la metodologia de la millora continua com a eina de gestió amb suport dels responsables territorials
- Promoció del Benchmarking entre entitats i unitats proveïdores

# Reclamacions segons el canal d'entrada



# Reclamacions per motius



# Motius mes freqüents de reclamació

1. Demora per llista d'espera quirúrgica
2. Targeta Sanitària Individual (TSI)
3. Insatisfacció amb l'assistència
4. Deficiències en el trasllat sanitari programat
5. Desacord amb el tracte o actitud del personal
6. No compliment d'horaris o retard en l'atenció
7. Assistència no realitzada
8. Desacord en el contingut de la informació
9. Insatisfacció amb l'habitació de l'hospital o consultori
10. Retard en l'emissió de certificats i altres documents

# Pla d'enquestes de satisfacció 2002-2007

## Aspectes rellevants

- Estudi simultani per línies de servei amb l'obtenció de punts comuns rellevants pels usuaris dels serveis sanitaris
- Consens entre els agents implicats en l'atenció sanitària
- Consulta extensa mai feta abans per a tots els proveïdors (primària i hospitals) i pionera en sociosanitari i salut mental
- Identificació d'àrees d'excel·lència i de millora per línia de servei i en el territori
- Identificació dels predictors de satisfacció que permet ser més eficient en la presa de decisions
- Informació objectiva pels proveïdors que ha permès establir projectes de millora a mida

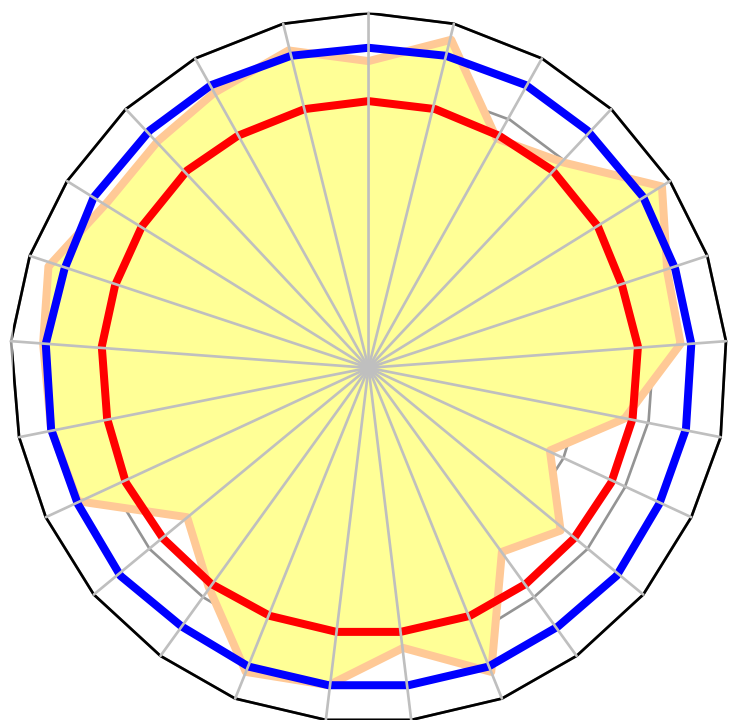
# Pla d'enquestes Fase I - 2003-2004

Questionari	Tipus d'enquesta	Nivell de resultats
Atenció Primària	Telefònica	Catalunya Regió Sanitària (8) Sector Sanitari/EP (83)
Atenció Hospitalària	Telefònica	Catalunya Hospitals (60)
Atenció Sociosanitària	Face to Face	Catalunya Regió Sanitària (8)
A.SM ambulatòria (CSMA)	Telefònica	Catalunya Regió Sanitària (8)
A. SM amb internament (MILLE)	Face to Face	Catalunya Regió Sanitària (8)

# “Puntuacions” de satisfacció global

- Atenció Primària 7,7 (+/- 1,7)
- Atenció Hospitalària 8,6 (+/- 1,6)
- Atenció Sociosanitària 8,3 (+/- 1,8)
- Atenció Salut Mental ambulàtoria d'adults 7,8 (+/- 2,0)
- Atenció Salut Mental internament MILLE 7,5 (+/- 2,5)

# Resultats Atenció Primària



Global Catalunya

Excel·lència

Estàndard



## EXCEL·LÈNCIA

Tracte personal i suport emocional

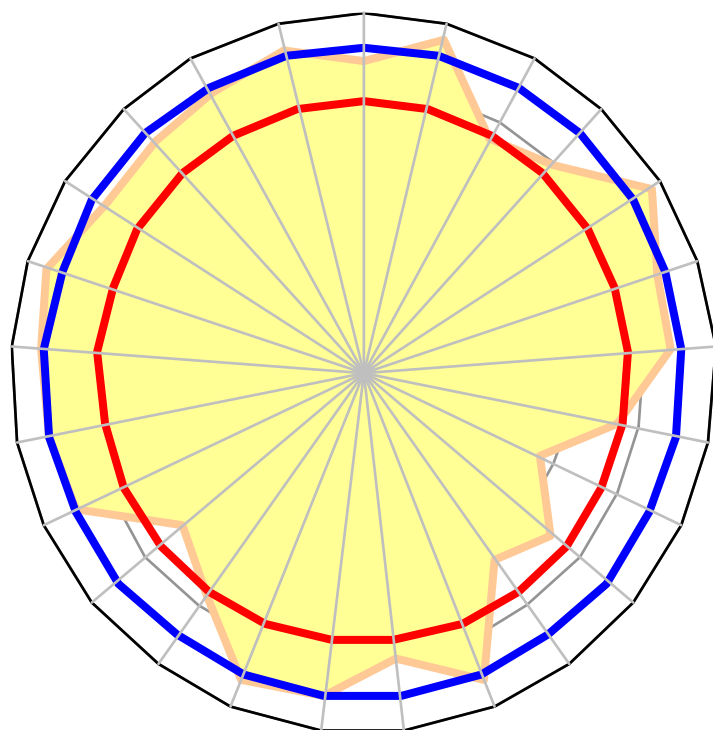
Confiança en l'equip tècnic

## MILLORA

Aspectes organitzatius, primer contacte de l'usuari al CAP (puntualitat i accés telefònic)

Coordinació amb altres nivells assistencials i especialistes

# Resultats Atenció Hospitalària



Global Catalunya



Excel·lència



Estàndard



## EXCEL·LÈNCIA

Tracte personal i suport emocional

Confiança en l'equip tècnic

Informació a l'alta per part del metge i la infermera

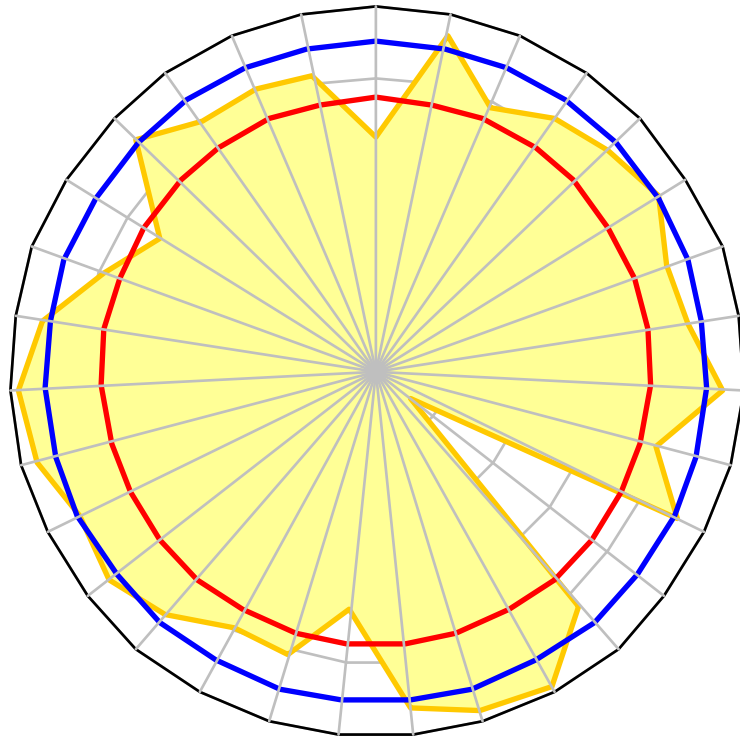
## MILLORA

El temps de demora a la llista d'espera

El menjar durant l'ingrés

Hagués volgut més informació

# Resultats Atenció Sociosanitària



Global Catalunya

Excel·lència

Estàndard



## EXCEL·LÈNCIA

Tracte personal sobretot d'infermeria

Confiança en l'equip tècnic

Suport a les necessitats

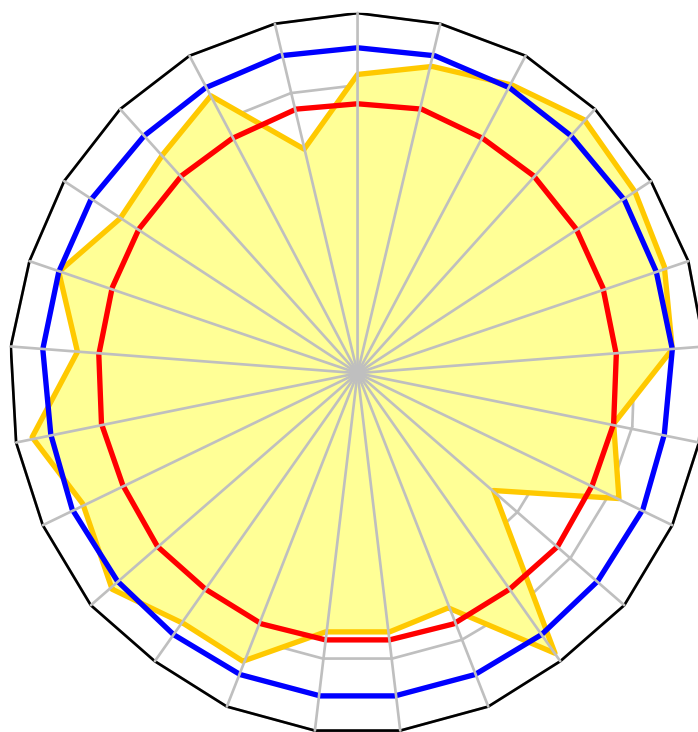
## MILLORA

Menjar

El procés continuat i més ampli d'informació de la malaltia

Adaptació dels horaris de l'hospital (llarga estada i convalsència)

# Resultats Atenció Salut Mental ambulatoria CSMA



Global Catalunya



Excel·lència



Estàndard



## EXCEL·LÈNCIA

Tracte personal i suport emocional sobretot del psicòleg

Manteniment del secret professional

Confiança en l'equip tècnic

Confort (neteja i soroll) de la sala d'espera.

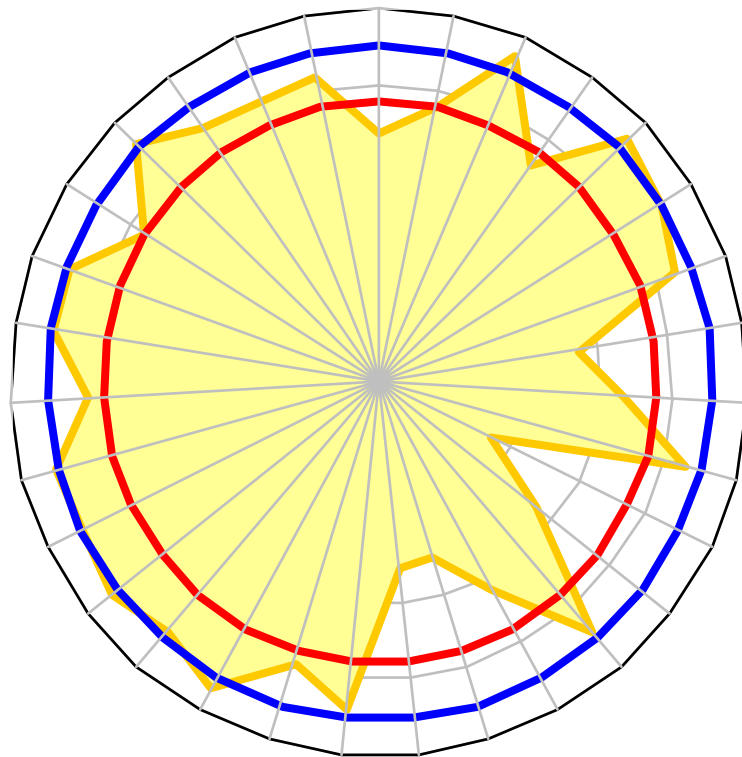
## MILLORA

Informació procés assistencial, i sobretot efectes secundaris de la medicació.

Aspectes organitzatius, puntualitat, accés telefònic i freqüència de visites (atenció primària)

Més participació del psicòleg en el procés d'atenció.

# Resultats Atenció Salut Mental internament



Global Catalunya



Excel·lència



Estàndard



## EXCEL·LÈNCIA

Tracte personal de tots els professionals

Respecte del secret professional

Suport emocional sobretot del psicòleg

## MILLORA

Menjar

Sociabilització amb els altres pacients ingressats i avorriment al centre

Informació sobre la medicació

Temps de dedicació del psiquiatre

# Perfil amb alta / baixa satisfacció

## Perfil alta satisfacció

- Home
- 65 o més anys
- Bona salut (autopercebuda)
- Nivell d'estudis baix
- Llarga institucionalització

## ..i. el de baixa satisfacció

- Dona
- 15 a 44 anys
- Salut dolenta (autopercebuda)
- Nivell d'estudis alt
- Atenció aguda

# Que estem fent a hores d'ara (I)

S'han inclòs objectius de qualitat percebuda amb un enfocament de millora continua en els contractes de compra amb els proveïdors d'atenció hospitalària, primària, sociosanitària i de salut mental, en dues línies:

- Establiment de 2 projectes de millora per proveïdor en relació a les àrees deficitàries detectades en els estudis de satisfacció 2003-2004. (aprox.1160 propostes de millora)
- Millora en la tramesa de la informació i en el temps de resposta de les reclamacions

# Que estem fent a hores d'ara (II)

- Seguir amb el Pla d'enquestes de satisfacció (Fase II 2005-2007)
  - ✓ Estudis de satisfacció amb l'atenció domiciliària
  - ✓ Estudis de satisfacció amb l'atenció urgent i l'atenció ambulatoria als hospitals d'aguts
  - ✓ Iniciar noves línies de recerca al voltant dels menors de 15 i de les famílies i/o referents de les persones dependents
- Proposta de nova avaluació de les línies estudiades en la Fase I, per disposar d'informació monitorada de l'opinió dels nostres assegurats, per una millora continua de la qualitat percebuda.