

Millora de la qualitat dels serveis sanitaris

*Pla d'enquestes de satisfacció dels assegurats del
CatSalut*

PLAENSA © 2004 -2012

http://www10.gencat.net/catsalut/cat/experiencies_enquesta.htm

Abril 2010

Millora de la qualitat dels serveis sanitaris: Justificació

- ✓ **Aquest projecte innovador tant pel seu abast com pels continguts, ens ha permès disposar del coneixement necessari per avançar en una de les línies estratègiques prioritàries com es la d'orientar les organitzacions sanitàries a la ciutadania**
- ✓ **La quantificació de la satisfacció i de la qualitat percebuda dels serveis sanitaris, permet avaluar l'acceptabilitat dels esforços de la planificació i de la provisió de serveis, complementant així els aspectes de efectivitat i d'eficiència.**

Millora de la qualitat dels serveis sanitaris: Estratègies

- ✓ Escolta sistemàtica dels assegurats per a conèixer de manera vàlida i fiable els aspectes deficitaris dels serveis sanitaris, mitjançant el *Pla d'enquestes de satisfacció 2004-2012 PLAENSA©*
- ✓ Incorporació de la veu dels assegurats, en l'avaluació dels serveis sanitaris contractats
- ✓ Promoció de la metodologia de la millora continua com a eina de gestió, amb el suport actiu de las regions sanitàries
- ✓ Suport a les activitats de benchmarking entre entitats proveïdores i territoris.
- ✓ Accions corporatives per ajustar les expectatives dels assegurats d'ideals a possibles.

Planificació del Pla d'enquestes de satisfacció del CatSalut

	2003-2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Atenció primària	●		●			●			●
Atenció hospitalària amb internament	●		●			●			●
Atenció sociosanitària amb internament	●			●			●		
Atenció a la salut mental ambulatoria	●		●			●			●
Atenció a la salut mental amb internament	●			●			●		
Atenció hospitalària urgent		●			●			●	
Atenció especialitzada ambulatoria					●			●	
Transport sanitari no urgent						●			●

Valoració satisfacció global dels serveis sanitaris per línia i any

Anys	Valoració satisfacció global (mitjana anual sobre 10)	Número d'enquestes anuals
2003-2004	8	29229
2005	7,3	8732
2006	7,8	41381
2007	7,8	2651
2008	7,4	13367
2009	8	42217
	Total enquestes PLAENSA ©	137577

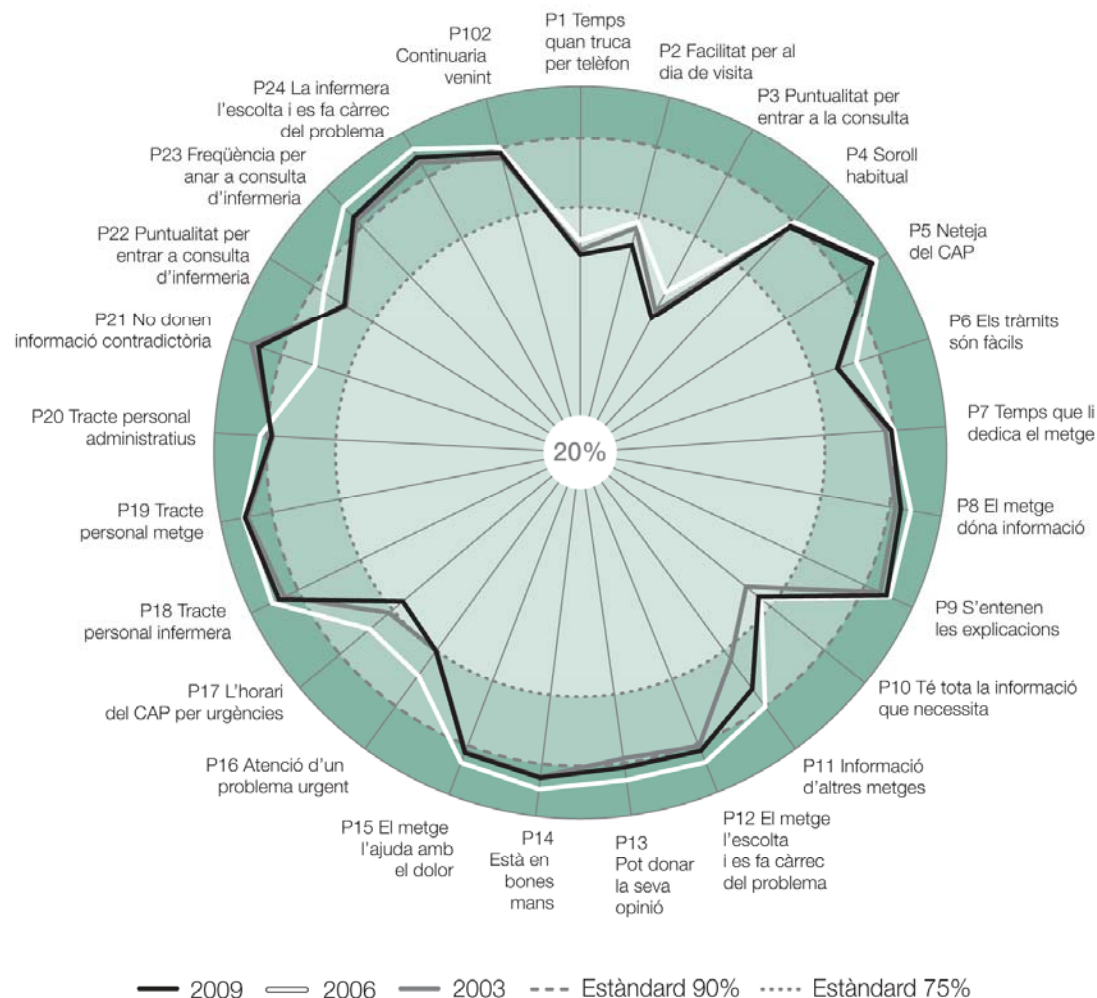
Presentació de resultats PLAENSA ©

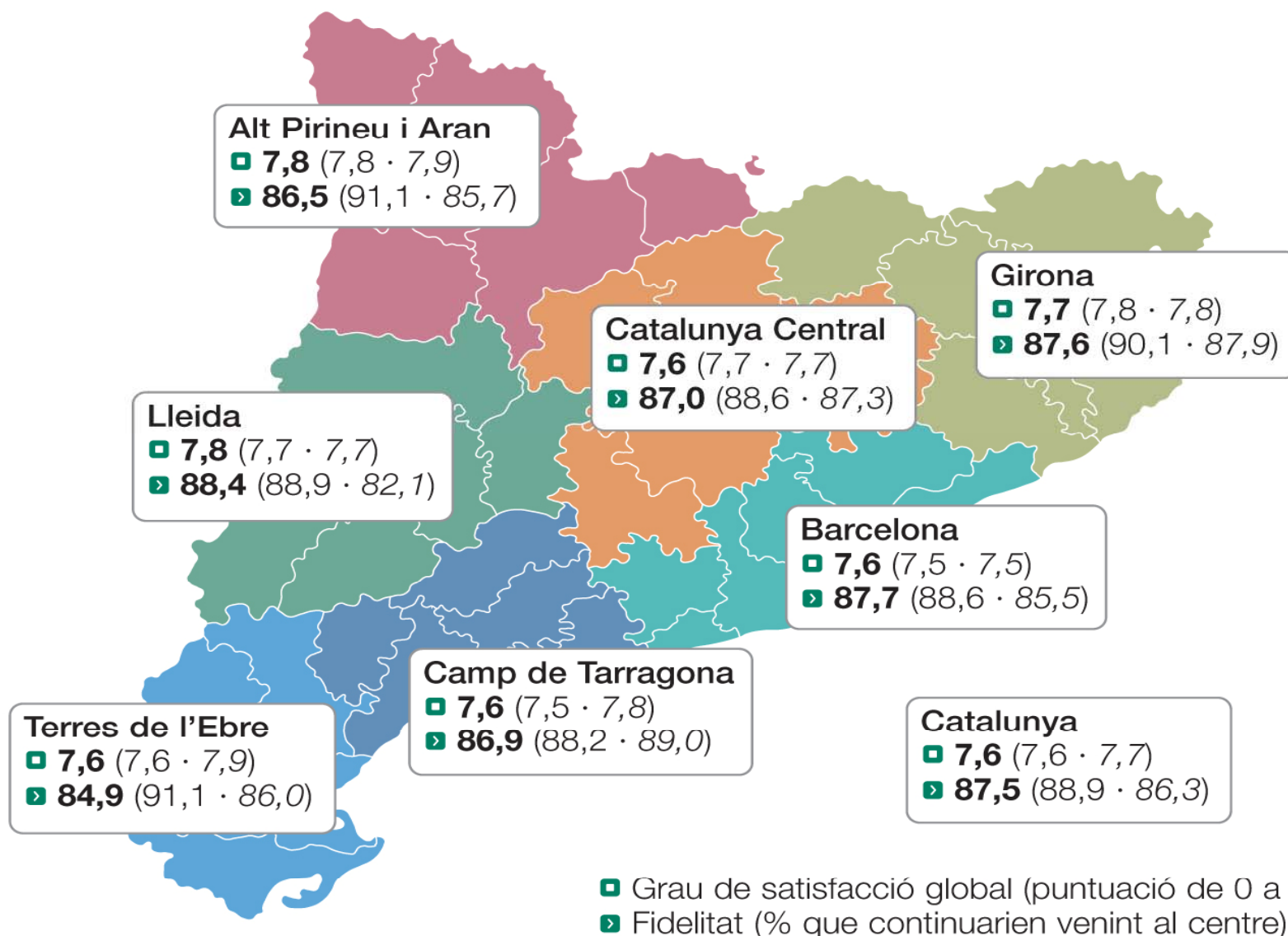
- ✓ S'ha calculat un indicador que agrupa les valoracions positives de cada ítem al qual denominem indicador positiu.
- ✓ S'han identificat el percentatge de les respostes positives per línia, en relació amb el 75% (àrees de millora) i el 90% (àrees d'excel·lència)
- ✓ Els resultats obtinguts es presenten per cadascuna de les línies estudiades agrupats en:

Globals Catalunya i regions sanitàries.

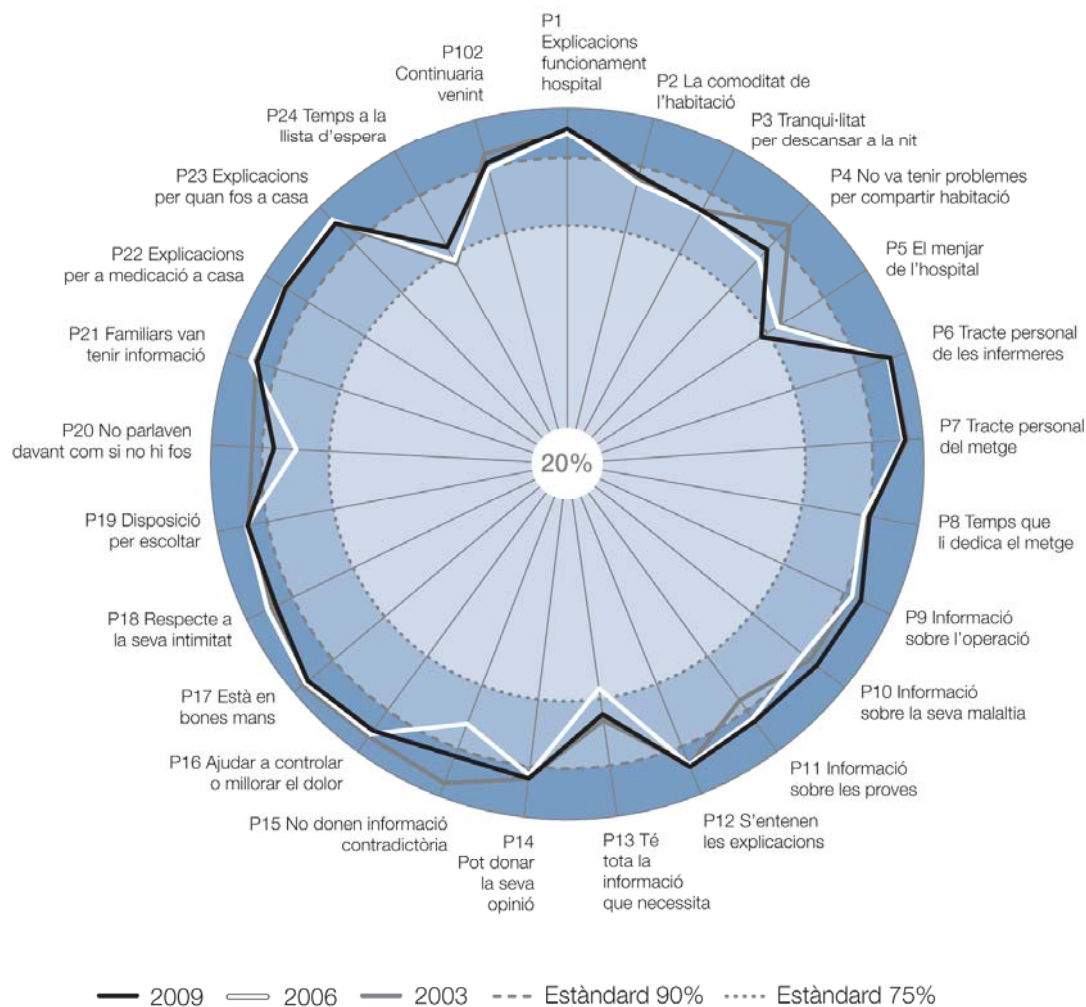
Comparació amb l'edició de l'estudi anterior quan existeix

Atenció primària: resultats per pregunta 2003-2006-2009



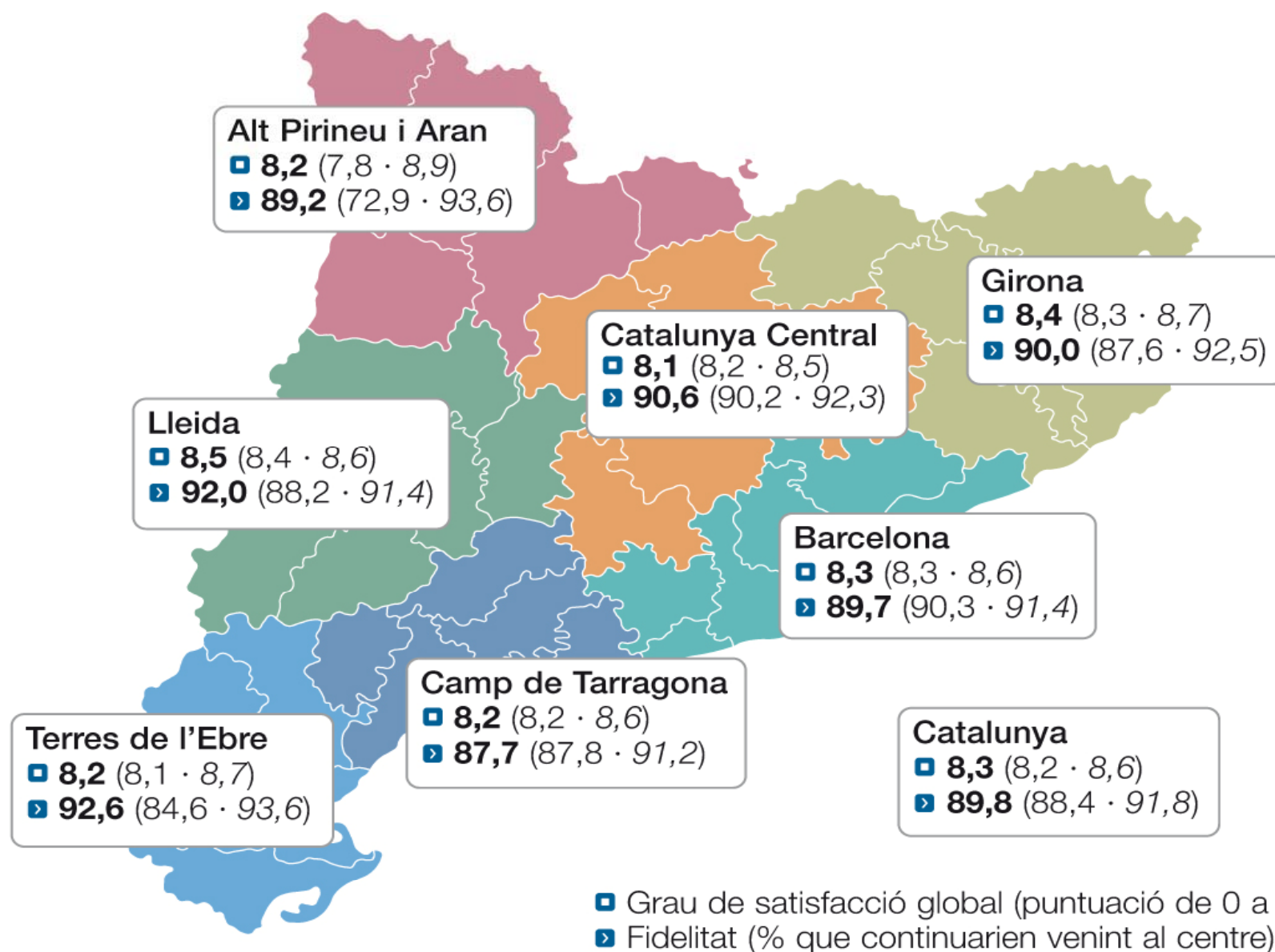
Satisfacció i fidelitat 2009 (2006 · 2003)

Atenció hospitalària internament: resultats per pregunta 2003-2006-2009

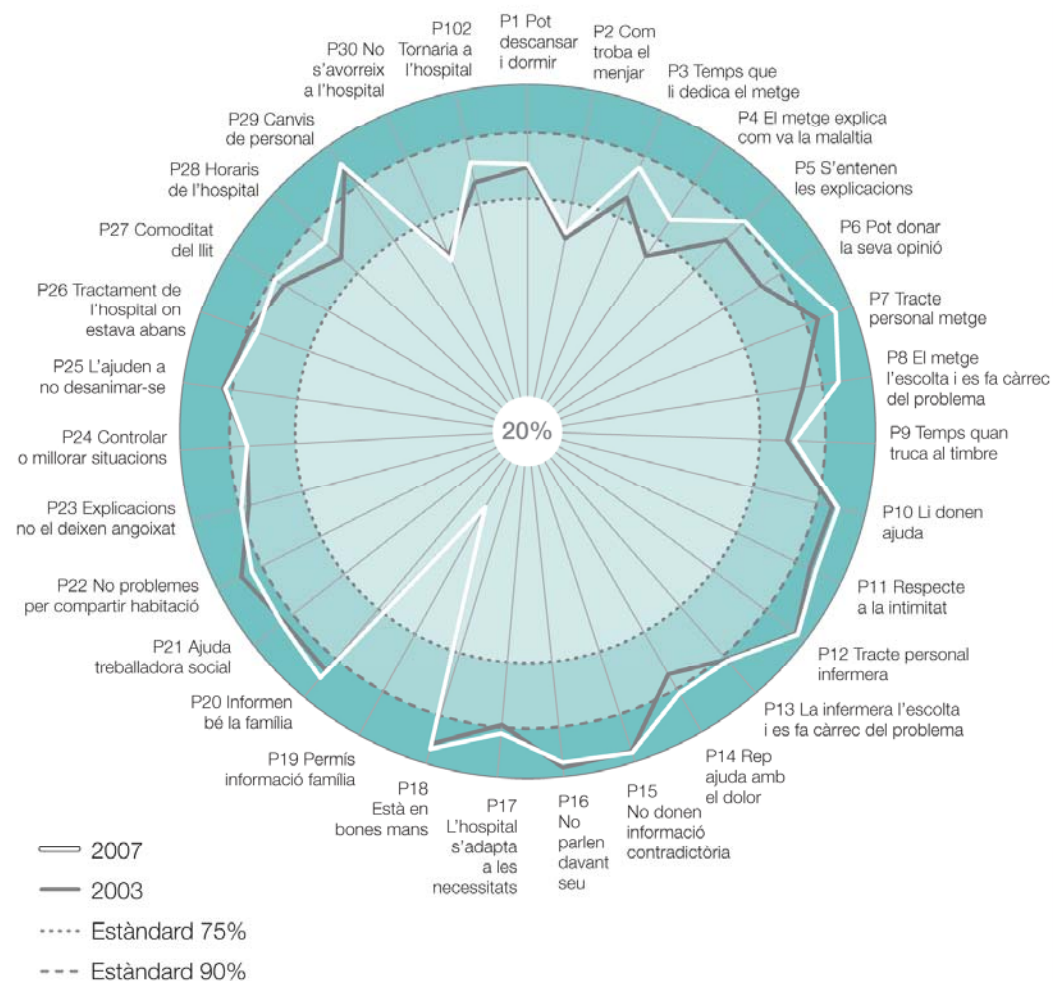


Satisfacció i fidelitat 2009 (2006 · 2003)

At. Hospitalària internament



Atenció socio sanitària amb internament: resultats per pregunta 2003-2007



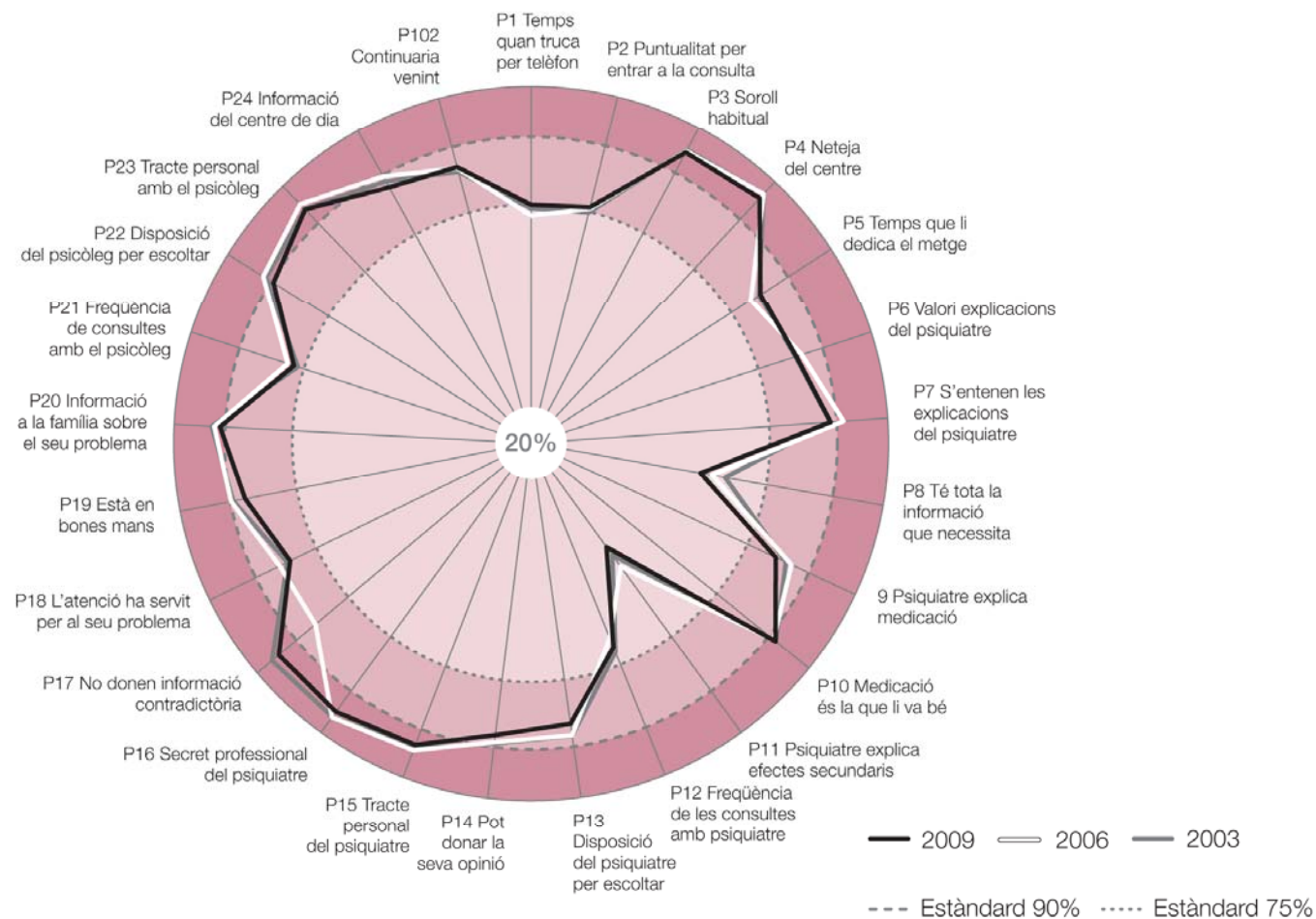
Satisfacció i fidelitat 2007 (2003)

* Resultats no disponibles
per manca de representativitat
de les dades de l'any 2007.

At. Socio sanitària internament

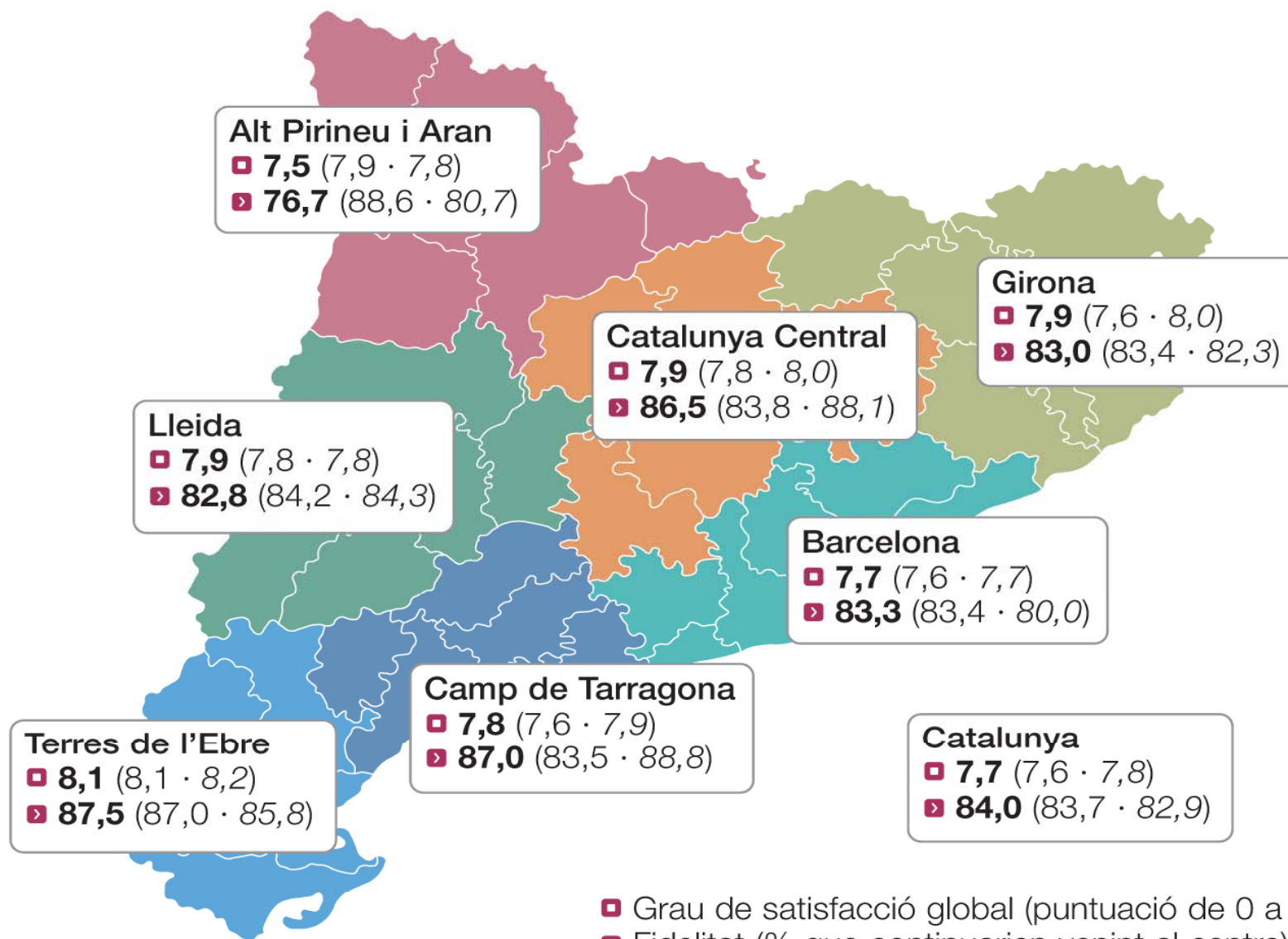


Atenció salut mental ambulatoria: resultats per pregunta 2003-2006-2009

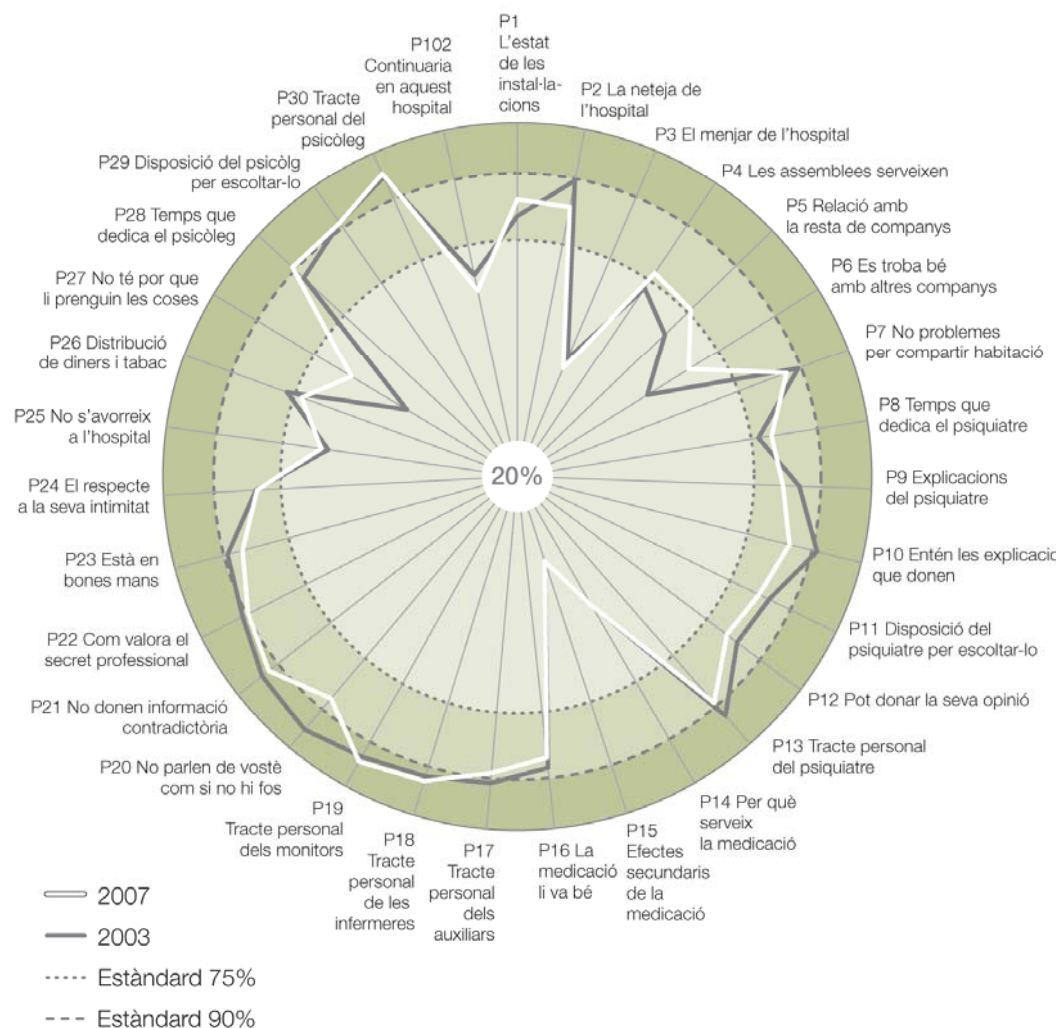


Satisfacció i fidelitat 2009 (2006 · 2003)

At. Salut mental ambulatoria



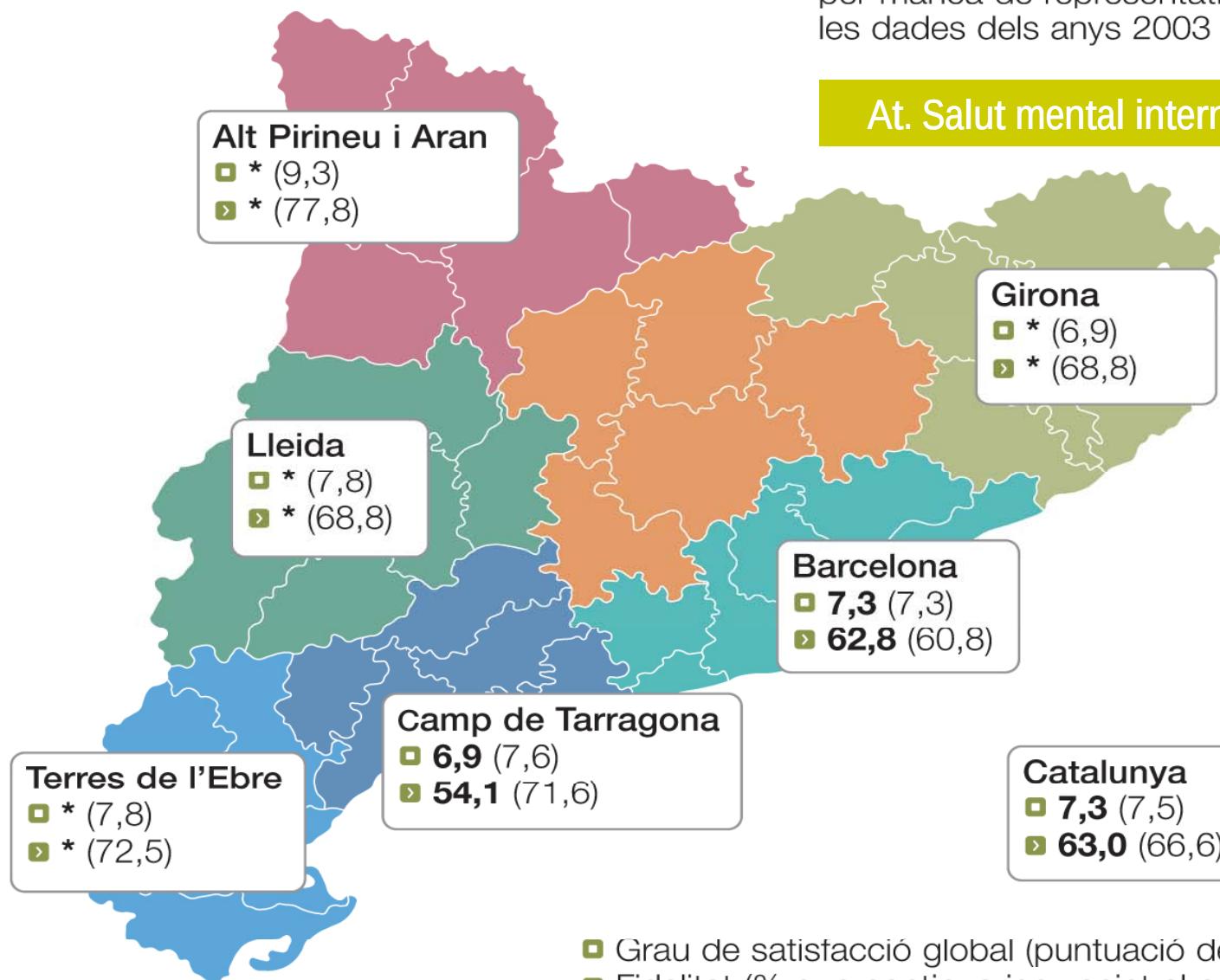
Atenció salut mental amb internament: resultats per pregunta 2003-2007



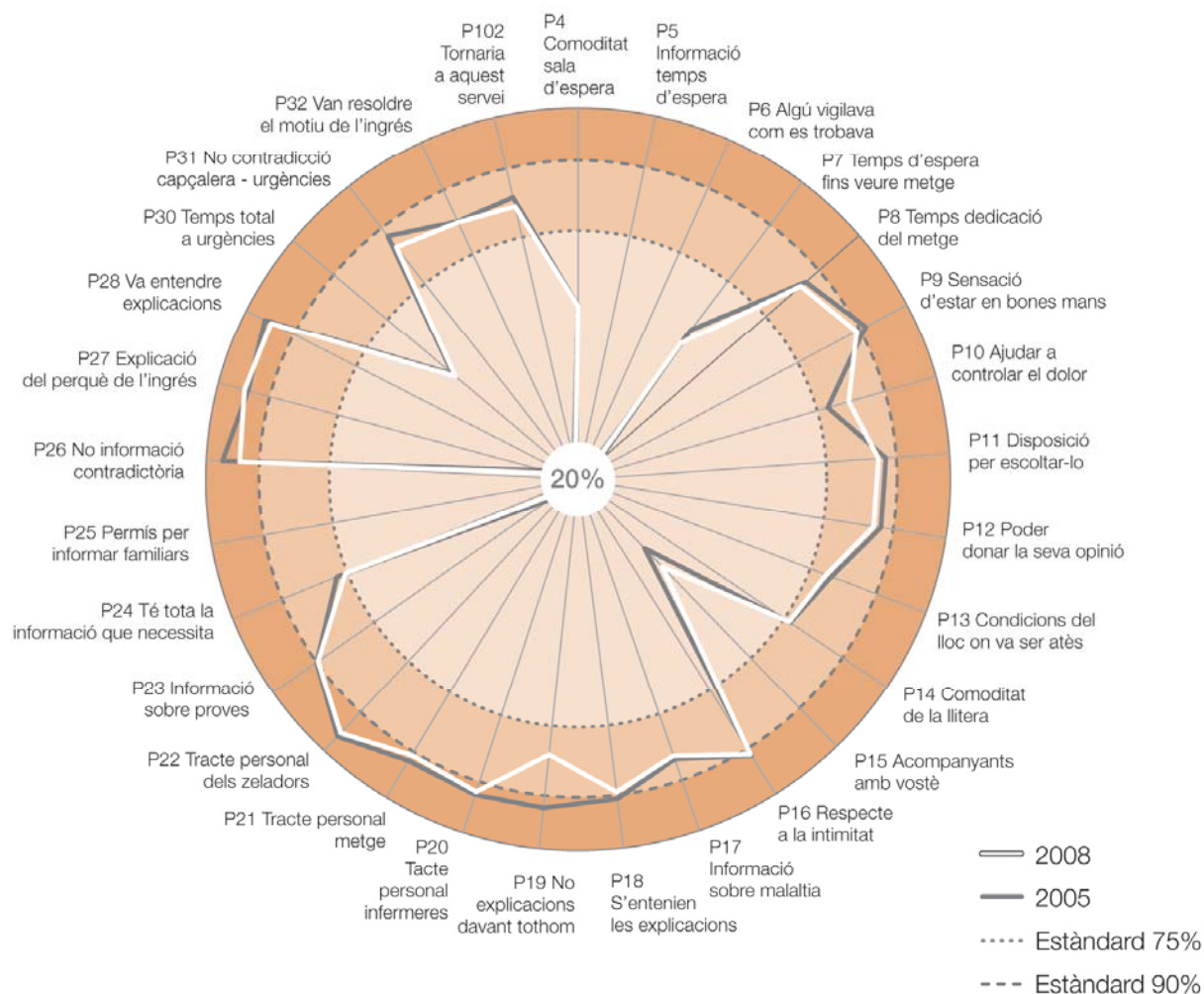
Satisfacció i fidelitat 2007 (2003)

* Resultats no disponibles
per manca de representativitat de
les dades dels anys 2003 i/o 2007.

At. Salut mental internament

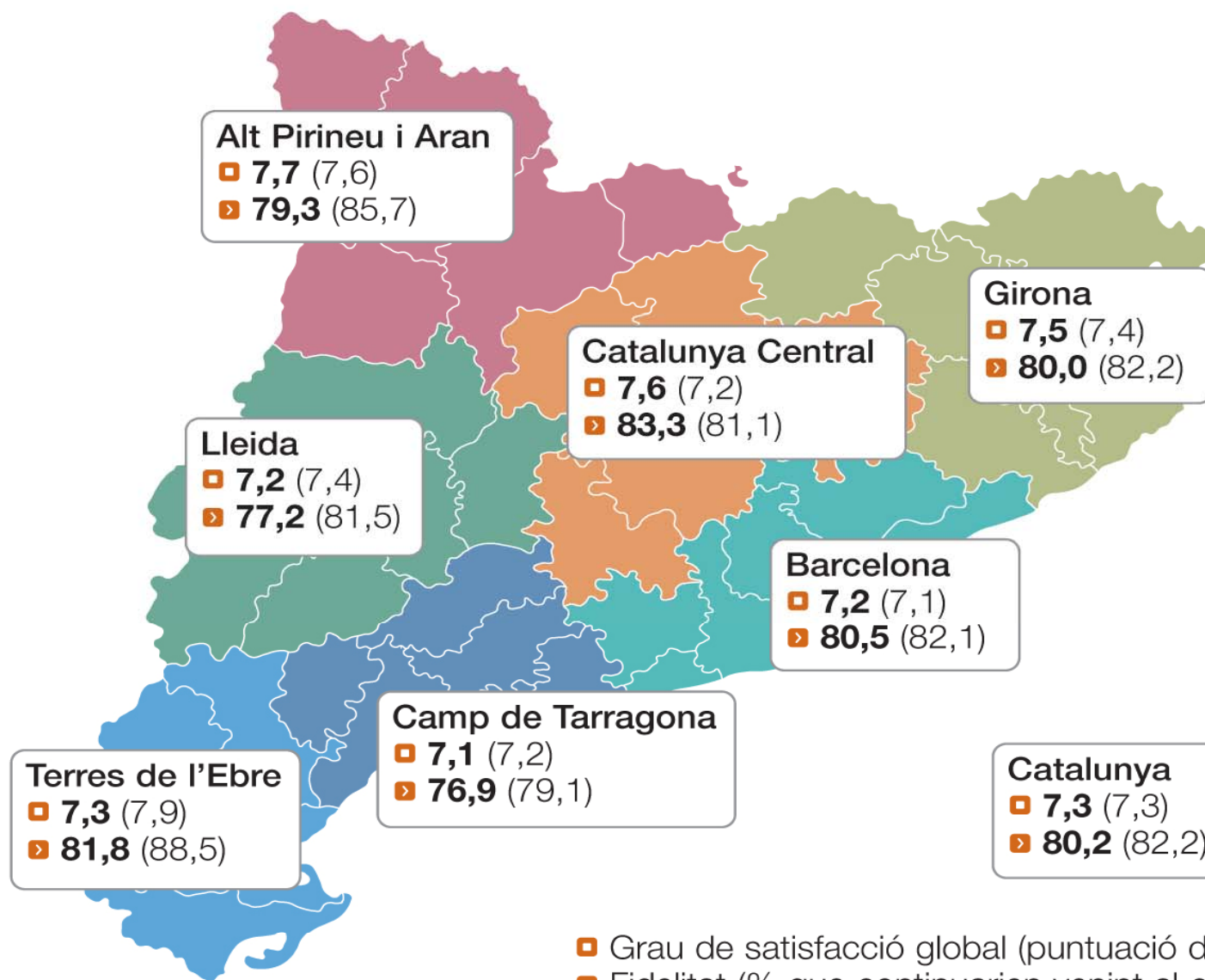


Atenció hospitalària urgent: resultats per pregunta 2005-2008

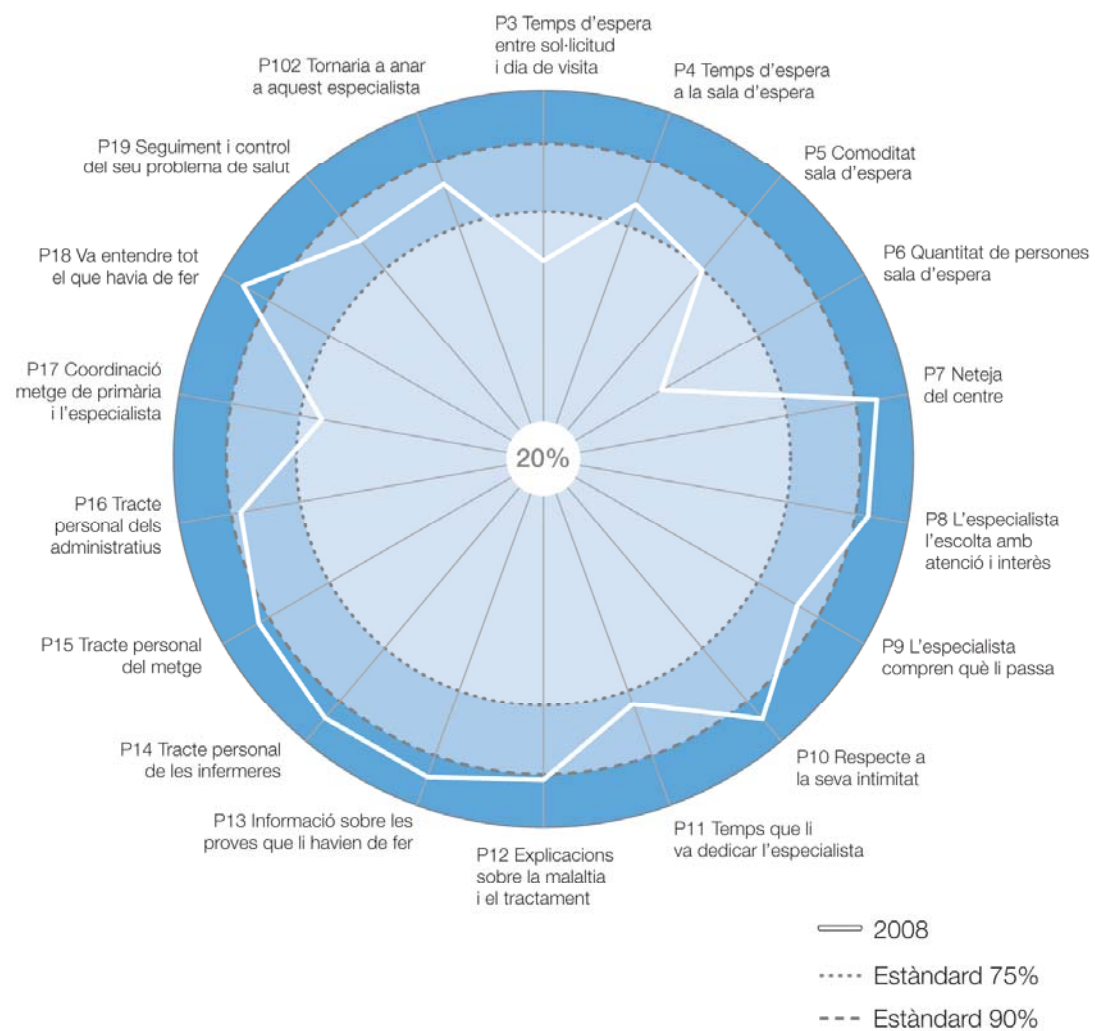


Satisfacció i fidelitat 2008 (2005)

At . Hospitalària urgent

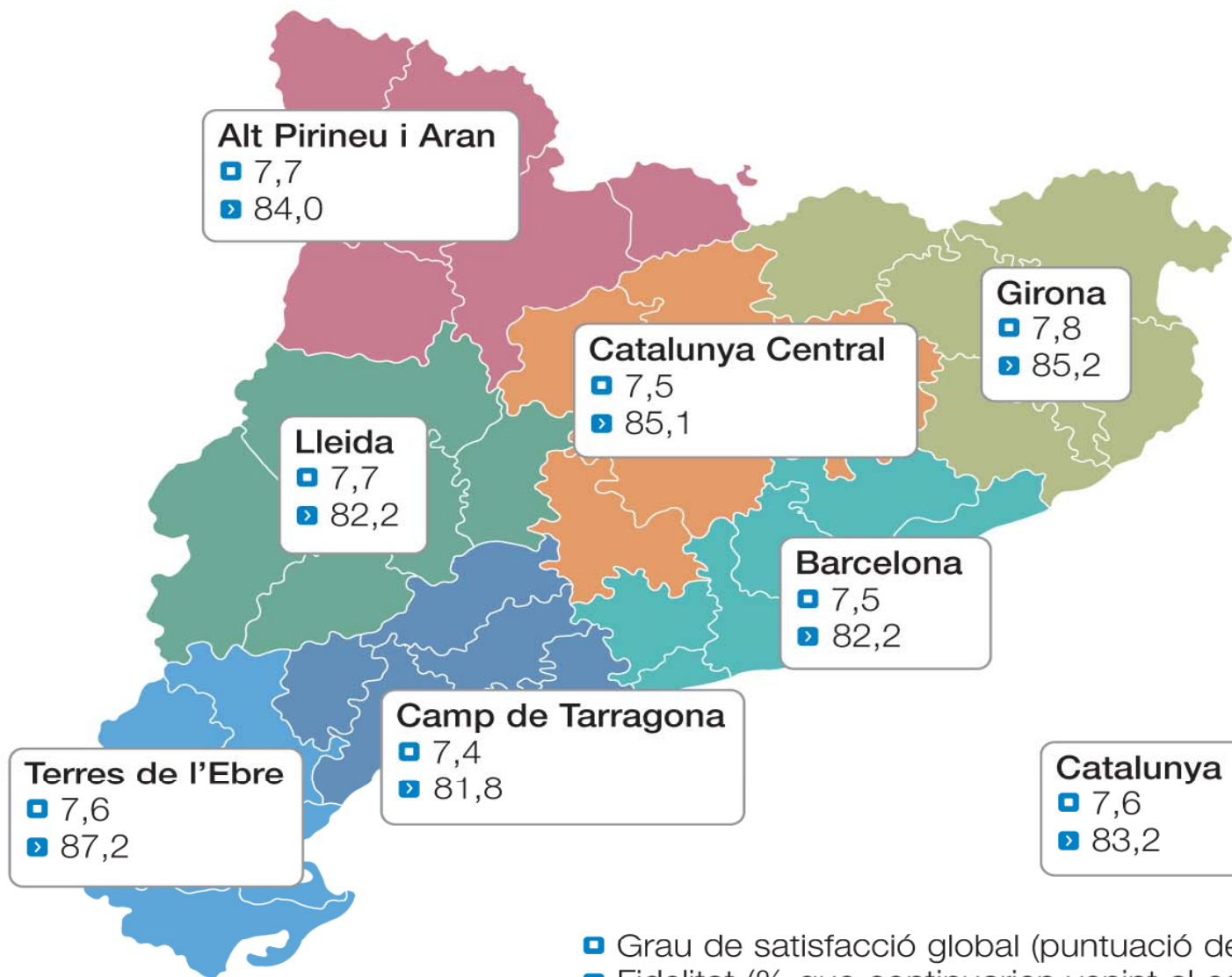


Atenció especialitzada ambulatoria: resultats per pregunta 2008

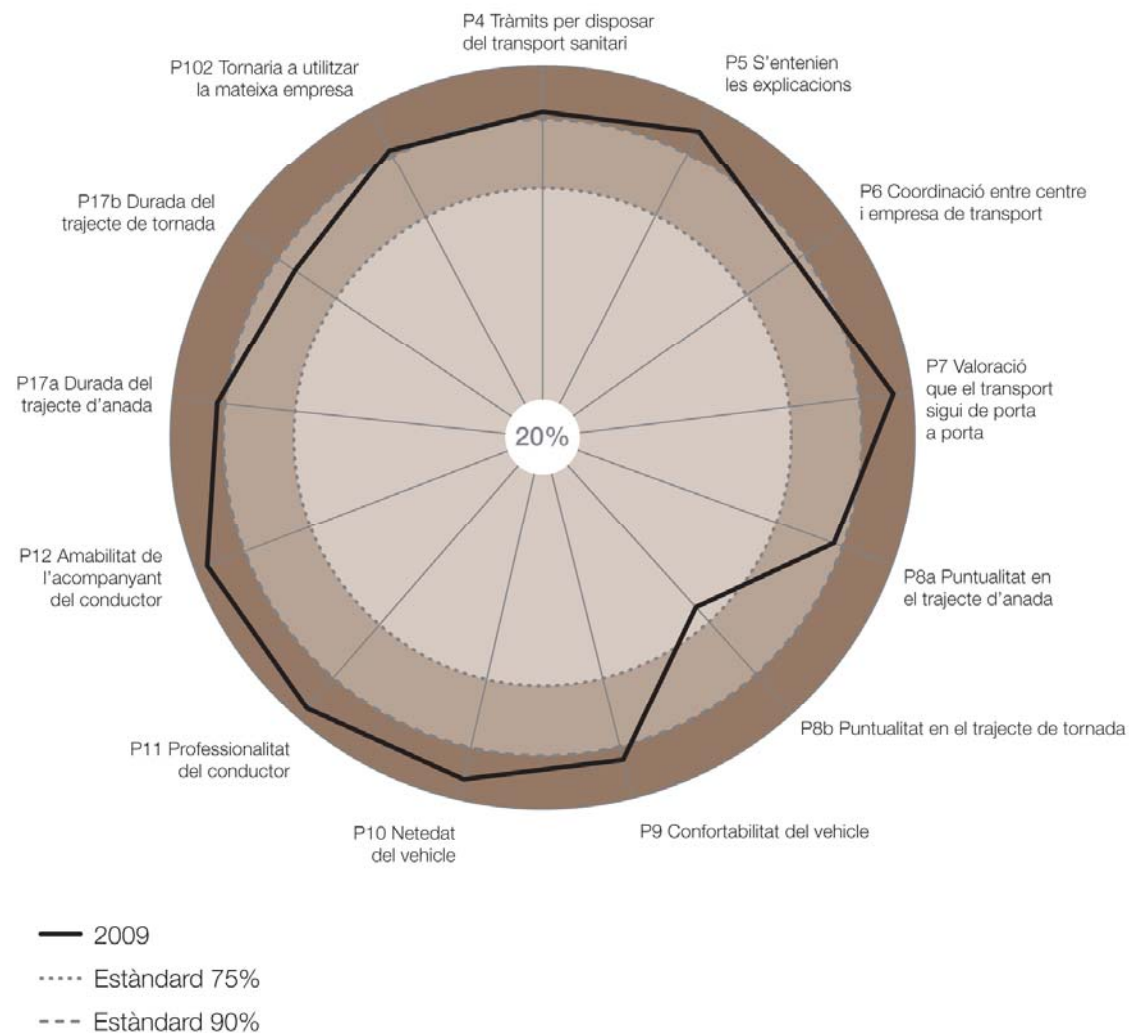


Satisfacció i fidelitat 2008

At. Especialitzada ambulatoria



Transport sanitari no urgent: resultats per pregunta 2009

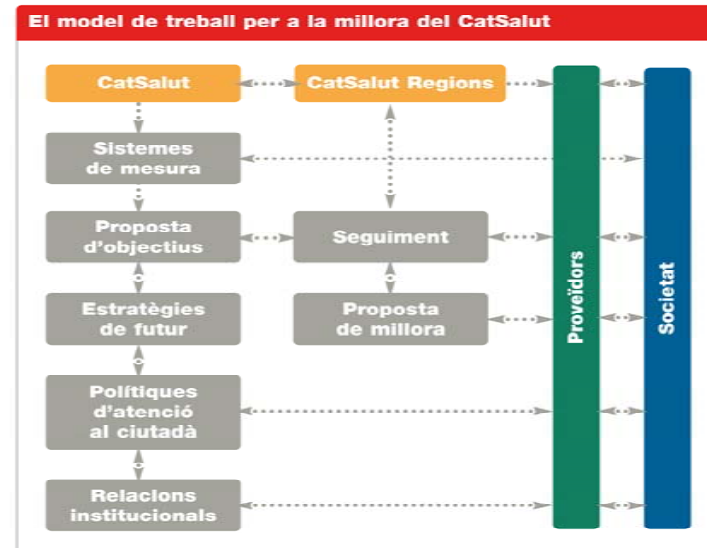


Satisfacció i fidelitat 2009



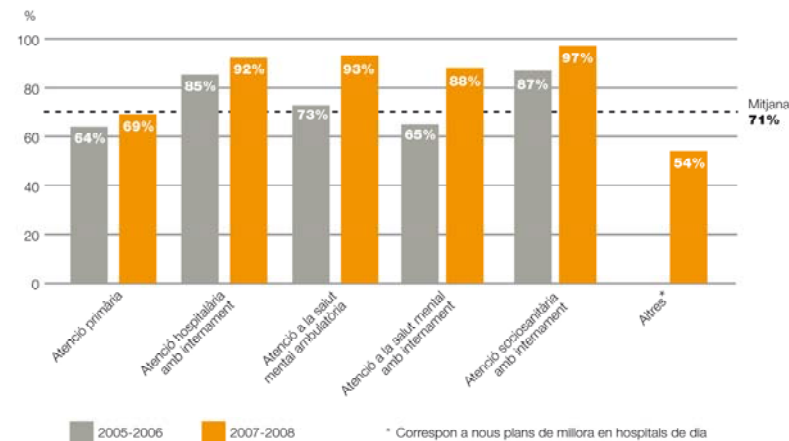
■ Grau de satisfacció global (puntuació de 0 a 10)
 ➤ Fidelitat (% que continuarien venint al centre)

El model de treball per a la millora aprofita les estructures existents, amb més de 800 projectes de millora anuals realitzats pels proveïdors



Els sistemes de mesura de l'opinió i satisfacció periòdics permeten que els projectes de millora donin resposta a les necessitats manifestades per la ciutadania

Actuacions de millora per línia de servei, 2005-2006 i 2007-2008



* Correspon a nous plans de millora en hospitals de dia i centres de dia d'atenció sociosanitària amb internament, de salut mental d'adults i de salut mental infantojuvenil, en el període 2007-2008.

Que és el que hem millorat?

- ✓ Reducció en temps i cost del procés de mesura de la satisfacció i de la millora dels serveis sanitaris , mitjançant el consens, la planificació, l'homogeneïtzació i la transparència comunicativa.
- ✓ Orientació progressiva dels projectes de millora, cap a les àrees que la ciutadania considera prioritàries, com son l'accessibilitat, la continuïtat entre nivells, la puntualitat en les activitats programades i l'adequació de la informació tant organitzativa com assistencial.

Que és el que hem consolidat?

- ✓ La sistemàtica de treball per a la millora.
- ✓ La unitat metodològica en el disseny i desenvolupament dels estudis del ***PLAENSA © 2004 -2012.***
- ✓ La incorporació de la veu de la ciutadania en els contractes de les entitats proveïdores.

Que és el que ens queda pendent?

- ✓ **Seguir reduint el temps del cercle de la millora:**
 - **En la mesura - disminuir el temps per disposar dels resultats dels estudis per part de les entitats proveïdores i la ciutadania.**
 - **En la millora - més flexibilitat per a implementar les actuacions a partir dels resultats disponibles**