

AVALUACIÓ DE LA QUALITAT ASSISTENCIAL AL 061

ÀNGELS PONT I MONTSE RODÉS*

monografies

Presentació

Aquest article resumeix els resultats d'un estudi efectuat el maig de 1996 sobre el Servei d'Urgències Mèdiques del 061. A petició dels responsables del servei, es van analitzar tant els hàbits de la població a l'hora d'utilitzar-lo, com la qualitat assistencial que aquest oferia.

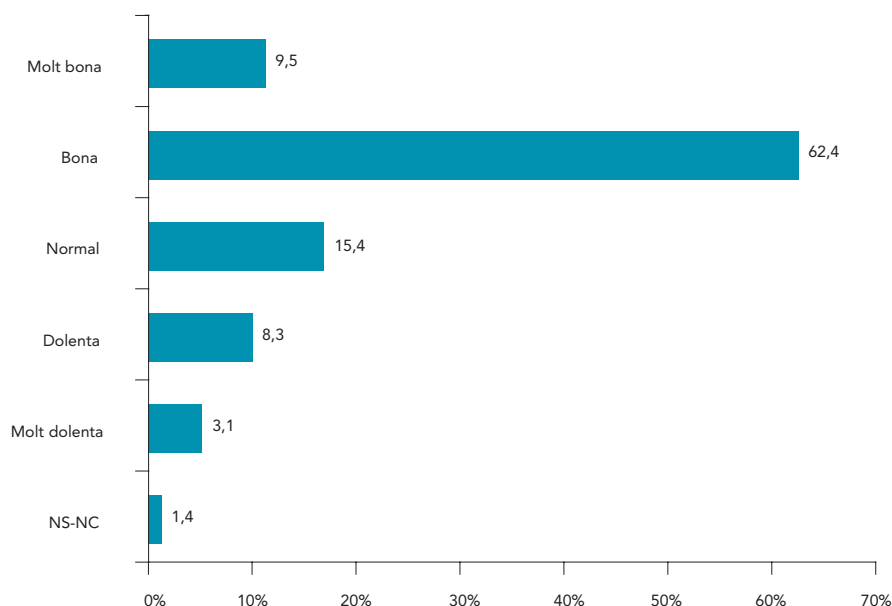
Qualsevol persona és un client potencial dels serveis d'emergència sanitària. La universalitat del seu ús fa que, fins i tot, interessin i generin opinió entre aquells que no els han utilitzat mai, però que escolten el que se'n diu perquè volen poder escollir la millor opció en cas de necessitat. Per tant, a l'hora de valorar un servei com aquest, no només resultava interessant esbrinar les expectatives i valoracions dels autèntics usuaris del 061, sinó conèixer, també, quines eren les de l'univers de població al qual potencialment s'adreça.

Amb aquesta finalitat, al llarg de l'estudi es van considerar, primer de manera separada i després comparativament, dos punts de vista diferents: el procedent de la població general i el derivat de la població usuària del 061.

Metodologia

La metodologia emprada a l'estudi va ser quantitativa. La consideració de dos col·lectius a avaluar (població general i usuària del servei) va obligar a treballar amb dues mostres i qüestionaris diferents entre si.

Gràfic 1
Valoració dels serveis sanitaris
(Població general. N=800)



• Pel que fa a la població general, les dades analitzades provenen d'una enquesta telefònica (32 preguntes) que es va realitzar els dies 24, 25 i 26 d'abril de 1996 entre una mostra de 800 persones de 18 i més anys residents a Barcelona. El marge d'error associat és del $\pm 3,54\%$, amb un nivell de confiança del 95%, per a resultats globals.

A partir d'aquesta mostra global es van generar diverses submostres que van permetre diferenciar la població que coneixia el 061 de la que no n'havia sentit parlar mai. Entre els que sí que el coneixien, encara es van poder distingir aquells que no l'havien utilitzat mai dels que sí que l'havien fet servir algun cop.

• L'enquesta als usuaris del servei també va ser telefònica (34 preguntes). Es va realitzar entre els dies 6 i 8 de maig de 1996, amb un total de 400 entrevistes a persones que, segons la base de dades del propi 061, havien usat aquest servei durant el primer trimestre de 1996 (marge d'error associat del 5%, amb un

* La realització d'aquest article no hagués estat possible sense la participació de Màrius Boada, pel que fa al tractament estadístic de les dades, i de Yolanda Perucho, en la composició i els gràfics.

1. La distribució de la mostra va ser proporcional al volum d'ús real que durant aquest període van tenir els quatre serveis en que es divideix el 061 i es va controlar també dins de cada grup l'edat i el sexe dels usuaris. Així, el 49,3% de la mostra van ser clients del servei d'atenció telefònica; el 21,8% havien rebut assistència domiciliària; el 19,5% provenien del servei d'emergència i el 9,5% restant eren usuaris del Transport Urgent No Sanitaritzat (TUNS).

nivell de confiança del 95% per a resultats globals).¹

L'edat i les especials condicions físiques i/o psíquiques que moltes vegades tenen les persones que requereixen un servei d'urgències mèdiques, van fer que, a l'hora de respondre el qüestionari d'usuaris, únicament es consideressin com a vàlides les respostes d'aquells que havien fet el seguiment global de la urgència. Aquesta circumstància va portar a diferenciar dos tipus d'usuaris del 061: l'usuari intermediari (fa el seguiment de la urgència d'una altra persona), i els anomenats "malalts autònoms" (subgrup de malalts que van poder fer el seguiment de la seva pròpia urgència).

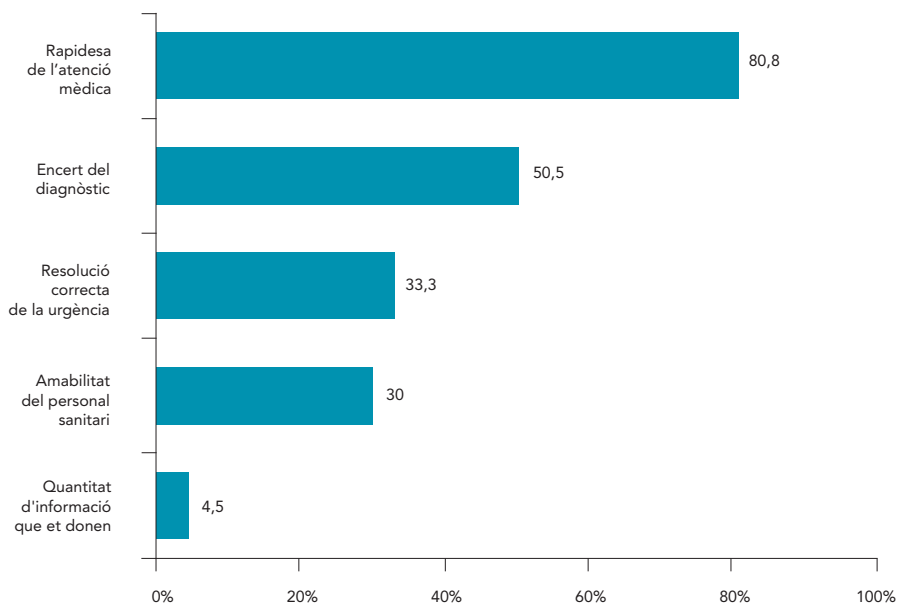
Les urgències mèdiques: expectatives i hàbits

Els serveis d'urgències mèdiques constitueixen una part important de l'oferta sanitària que es troba a l'abast de la població. Per això, abans de centrar l'estudi sobre l'anàlisi del 061, va semblar interessant conèixer l'opinió dels barcelonins sobre els serveis sanitaris de la seva ciutat.

Els resultats obtinguts van posar de manifest que aquest tema no resultava indiferent als habitants de Barcelona. El 98% de la mostra de població general en tenia formada una opinió i aquesta opinió era majoritàriament positiva: molt bona/bona en un 72% dels casos (gràfic 1).

Situats en l'avaluació dels serveis d'urgències, es va voler esbrinar en primer lloc quins eren, a grans trets, els

Gràfic 2
Aspectes importants dels serveis d'urgències
(Màxim dues respostes. Població usuària. N=400)



hàbits i les expectatives de la població davant d'una emergència sanitària.² El fet que tant els accidents com determinades situacions de malaltia arribin de manera sobtada és una de les raons que pot explicar per què el 99% de la població general enquestada afirmava tenir clara a priori quina seria l'actuació a seguir en cas d'hipotètica emergència sanitària.

L'opció majoritàriament comentada va ser la d'anar/trucar a un hospital (46% de la gent), seguida per l'alternativa de trucar al 061 que va ser esmentada pel 25% dels entrevistats.

Posats a dibuixar un servei d'urgències, la rapidesa en l'atenció mèdica va ser per als barcelonins la característica que millor definia aquest tipus de ser-

veis.³ A continuació, l'encert del diagnòstic, la resolució correcta de la urgència i l'amabilitat del personal sanitari van ser, per aquest ordre, els següents punts considerats com a més importants (gràfic 2).

Aquest conjunt d'aspectes esdevenen els principals indicadors de la qualitat dels serveis d'urgències, els generadors de les expectatives més elevades que, si no són satisfetes, poden disminuir la percepció que la població té sobre la "bondat" del servei.

2. La utilització d'un servei d'urgències és moltes vegades imposada per circumstàncies dramàtiques i, segurament, poc apropiades per a la presa de decisions complexes: on haig de trucar/anar?; quin és el servei més adequat?, etc.

3. Aquesta tria no resulta sorprenent si es considera que és precisament aquesta condició la que defineix i diferencia els serveis d'urgències de qualsevol altre servei mèdic.

El perfil dels usuaris del 061

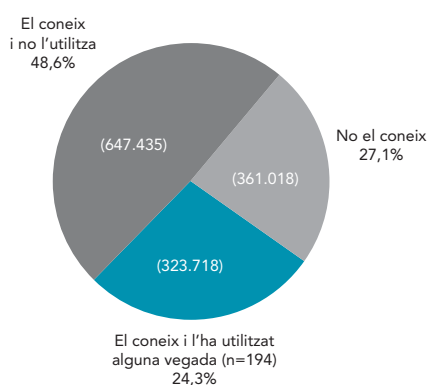
En tot servei d'assistència resulta important esbrinar quines són les persones que el coneixen i, entre aquestes, quines són les que més l'utilitzen i de quina forma fan ús del servei.

Coneixement

Les dades aportades per la mostra general van deixar clar que el 061 era conegut per un ampli percentatge de la població enquestada (73%). Aquest grup es va dividir entre els que el coneixien però no l'havien utilitzat mai (49%) i els que indicaven que sí que l'havien fet servir en alguna ocasió (24%). Finalment, el 27% dels enquestats va assenyalar que no n'havien sentit parlar mai (gràfic 3).

Les persones que més el coneixien van ser les nascudes a Catalunya (sobretot a Barcelona), d'edat entre els 36 i els 45 anys i, fonamentalment, dels distric-

Gràfic 3
Coneixement del 061
(Població general. N=800)



tes de Nou Barris (80% de coneixement) i Horta-Guinardó (79%).

A l'altre extrem, el perfil de la població amb un nivell d'informació més baix sobre el 061 corresponia a gent més gran de 65 anys, jubilats/pensionistes, avis i persones que vivien soles.⁴ Els habitants dels districtes benestants de Sarrià i les Corts van manifestar també un menor coneixement del 061.⁵

Utilització del servei

L'anàlisi de la mostra d'usuaris del servei va proporcionar interessants dades sobre el perfil i els costums d'ús del 061.

El 71% de la població analitzada havia estat usuària del 061 en qualitat d'intermediària i, per tant, havia utilitzat el servei per fer el seguiment d'urgències que afectaven terceres persones. El 29% restant havia trucat per resoldre problemes relacionats amb ells mateixos (malalts autònoms).

Les dones van ser el grup que més freqüentment havia utilitzat el 061, tant en qualitat de malalts autònoms (74% dels casos) com, especialment, exercint d'intermediàries (81% d'aquest subgrup).

A més de saber qui acostumava a fer el seguiment de les urgències, es va analitzar quins eren els malalts per als quals més habitualment es requeria l'assistència del 061. Aquests se situaven en dos grups d'edat diferenciats, amb un 36% de persones majors de 65 anys i un 16% de nens menors de 8 anys. D'aquests dos

grups, els nens eren els que més necessiten l'ajut dels intermediaris, mentre que la gent major de 65 anys va ser el col·lectiu més autònom a l'hora de trucar al 061.

Per districtes, l'Eixample (17%) i Sant Martí (15%) van ser els que més havien utilitzat el servei. A l'altre extrem, les Corts (3% d'ús) i Sarrià (4%) van ser els que menys havien fet servir l'assistència del 061.

L'anàlisi dels dos tipus d'usuaris del 061 remarca la importància de la figura de l'intermediari a l'hora d'avaluar un servei com aquest. D'altra banda, porta també a reflexionar sobre el caràcter assistencial i social que confereix al 061 l'elevada freqüència d'ús per part de la gent gran que viu sola i que, davant d'una emergència, haurà de reaccionar de manera autònoma.

Valoració del servei

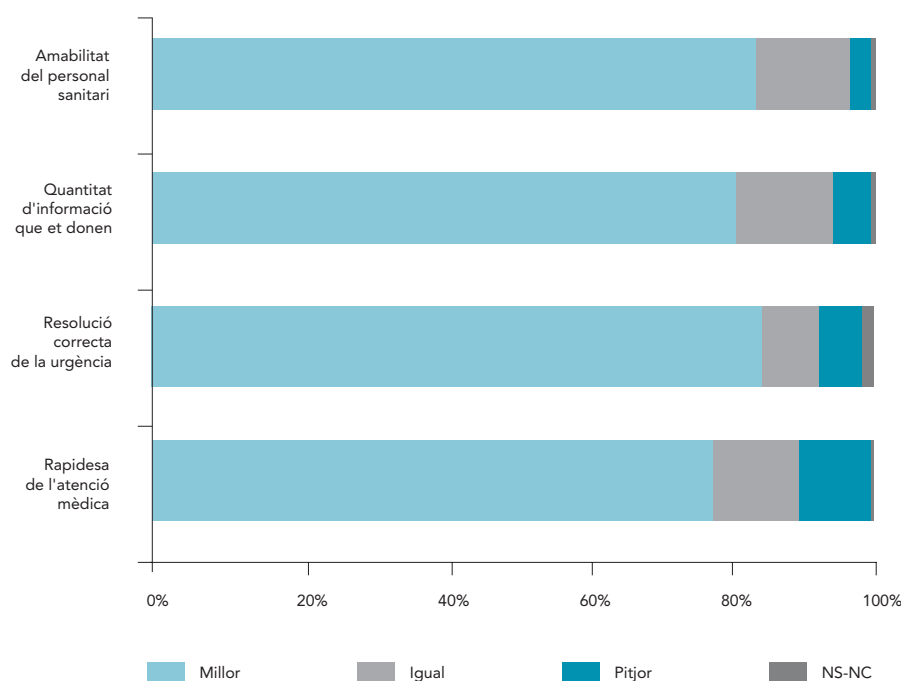
Conegudes les expectatives que la població tenia creades vers els serveis d'urgències, es va valorar fins a quin punt el 061 les satisfieia.

L'excel·lent valoració que els barcelonins havien fet dels serveis sanitaris de la ciutat emmarcava aquesta avaluació en un context molt positiu, generador d'expectatives elevades, però que també podia resultar molt fràgil. Certament, quan es parla de serveis com els sanita-

4. Entre la gent enquestada que vivia sola, un 31% era més gran de 65 anys.

5. Les valoracions per districtes s'han de considerar amb molta cura a causa de l'escassa representativitat estadística que té la mostra per districtes.

Gràfic 4
Acompliment d'expectatives
 (Població usuària. N=400)



ris, no s'ha d'oblidar que el ressò que té la difusió o publicitat d'un sol problema pot danyar el conjunt de tota una tasca positiva que, pel fet de ser rutinària, ja no genera expectació.

A partir de l'opinió dels usuaris del servei, l'anàlisi d'aquesta satisfacció es va fonamentar sobre els quatre punts següents:

1. Valoració de la imatge general del servei

Preguntats sobre l'opinió que els mereixia el 061, el 94% de la mostra d'usuaris en tenia una imatge positiva. Així, el 52% pensava que era un servei molt bo i el 42% restant, que era bo.

Únicament hi va haver un 2% de la gent que el va qualificar de normal, mentre que el 3% restant de la mostra manifestava una opinió negativa envers ell.

Aquesta valoració va ser especialment positiva entre els usuaris seleccionats a la mostra per haver utilitzat el servei mèdic a domicili (opinió favorable en el 98% dels casos). Els seguien els de les emergències (96%) i els del Transport Urgent no Sanitaritzat (TUNS) (95%). Els usuaris dels serveis d'informació van ser els que, relativament, menys positivament van opinar sobre el 061 (91%).

2. Principals aspectes positius i negatius del 061 (punts forts i febles del servei)⁶

La rapidesa d'actuació va ser, en opinió espontània dels usuaris de la mostra, el principal aspecte positiu del servei (43%). L'eficiència (15%) i el tracte amable (12%) eren la segona i la tercera qüestió considerades.

A l'hora de definir el principal aspecte negatiu del servei, el 79% de la població va coincidir a assenyalar que no n'hi havia cap. Entre els que sí que es van pronunciar, els problemes relacionats amb la demora van ser els més destacats, encara que només per a un 6% de la població enquestada.

La concordança entre els aspectes millor valorats i els generadors de majors expectatives va esdevenir un indicador molt positiu del nivell de satisfacció aconseguit pel 061.

3. Acompliment o no del nivell d'expectatives generades pel servei

Es va preguntar als usuaris si la qualitat percebuda en quatre aspectes concrets havia estat millor o pitjor de la que ells s'esperaven.⁷

L'amabilitat del personal va ser l'aspecte que més satisfacció havia produït, ja que el 97% de la mostra pensava que el tracte rebut havia millorat o igualat l'esperat. La quantitat d'informació rebuda (94%) i la resolució de la urgència (92%) van ser els següents aspectes con-

6. La major o menor consideració dels punts febles del servei dependrà del grau d'importància que li hagin atorgat els usuaris dins del servei.

7. El nivell d'expectatives satisfetes era més elevat com major era el percentatge obtingut amb la suma de les alternatives 'millor' o 'igual'.

Gràfic 5
Valoració d'aspectes concrets
(Població usuària)

siderats. En últim lloc, però també amb un excel·lent nivell d'expectatives satisfetes (90%), apareix la rapidesa en l'atenció mèdica (gràfic 4).

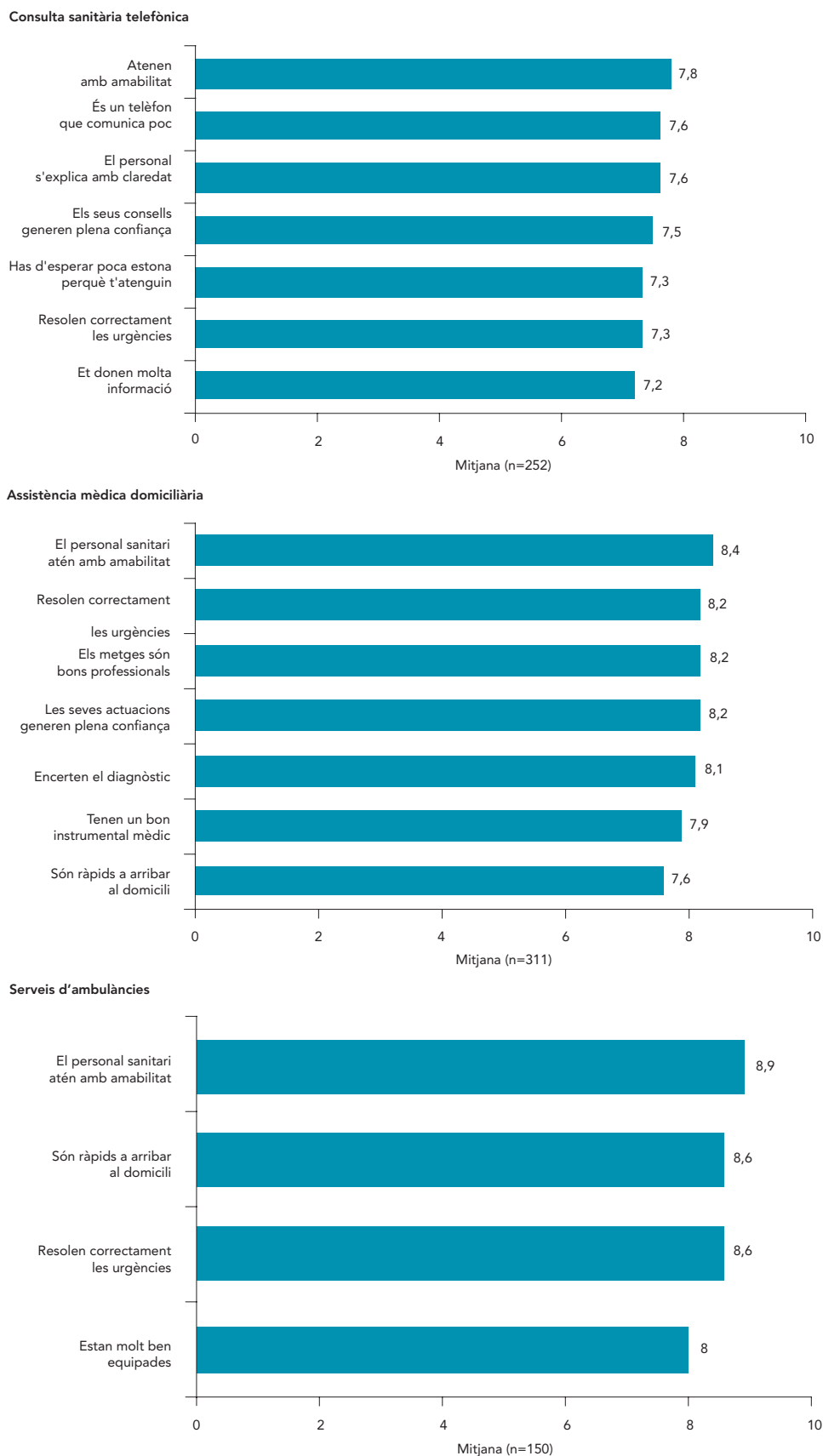
Novament es va confirmar l'excel·lent percepció que la població usuària tenia del 061 ja que, en els quatre casos, el 90% o més de la mostra afirmava que havia rebut una qualitat de servei igual o superior a l'esperada.

4. Valoració dels usuaris sobre diferents qüestions relacionades amb els tres serveis del 061

Per tal d'aprofundir més l'avaluació del 061, es va demanar als enquestats que puntuessin entre 0 i 10 alguns dels aspectes que caracteritzaven els tres serveis en què es divideix aquest organisme (consulta telefònica, atenció domiciliària i ambulàncies).⁸

En tots tres, les puntuacions generals aconseguides van presentar una mitjana de notable, entorn de la qual es van produir diferències poc significatives. Les ambulàncies van ser el servei amb millors puntuacions obtingudes, seguides pel servei de visites domiciliàries i, finalment, pel de consultes telefòniques.

L'amabilitat del personal va ser la qüestió millor puntuada en els tres casos, amb una mitjana que oscil·lava entre els 8,9 punts aconseguits al servei d'ambulàncies i els 7,8 del servei de consultes telefòniques.



8. La qualitat d'aspectes considerats va ser diferent en els tres serveis segons les seves particularitats.

L'aspecte menys valorat al servei d'ambulàncies va ser el seu equipament (8 punts de mitjana). L'instrumental que porten els metges (7,9) i la rapidesa amb què arriben (7,6) van ser els punts relativament menys valorats del servei de visites a domicili. Finalment, tot i tenir mitjanes de notable, també la rapidesa (7,3), juntament amb la resolució de la urgència (7,3) i la quantitat d'informació que et donen (7,2), resul-

taven els punts relativament més febles del servei de consultes telefòniques (gràfic 5).

Que la rapidesa hagi estat en alguns casos l'aspecte relativament menys valorat no ha de resultar sorprenent si es considera que també ha estat el generador de les majors expectatives. Aconseguir satisfacció en aquest punt resultava, per tant, més difícil que obtenir-la en altres dels quals la gent esperava menys.

Malgrat aquesta dificultat, las valoracions que es donen a aquest aspecte són també molt bones.

En definitiva, cal remarcar com a conclusió la visió altament satisfactòria que sobre el 061 tenien els usuaris més recents del servei. Aquesta valoració correlacionava positivament amb la gravetat de la urgència i el grau d'implicació amb el servei; com més gravetat i implicació, millor valoració. 🗝