

**PLA D'ENQUESTES DE
SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS
DEL CATSALUT**

**ATENCIÓ EN SALUT MENTAL
(CSMA)**

RESULTATS 2003

Març 2004

**Divisió d'Atenció al Client i Qualitat
Àrea de Serveis i Qualitat
Servei Català de la Salut – CatSalut**

Índex

	pàg.
7. Resultats	46
7.1 Resultats de la validació del qüestionari definitiu	47
7.1.1 Validació del qüestionari després de l'aplicació de l'enquesta.....	48
7.2 Resultats globals Catalunya	51
7.2.1 Introducció.....	52
7.2.2 Descripció de la població enquestada	53
7.2.3 Consideracions prèvies per a la interpretació dels resultats.	56
7.2.4 Resultats per ítem agrupats per factors.....	58
7.2.6 Resultats positius de les preguntes segons les variables sociodemogràfiques agrupats per factors.....	64
7.2.8 Aspectes predictors de satisfacció	76
7.2.9 Resultat de l'objectiu complementari. Doble plantejament ("patient report"/ "patient assessment").....	80
8. Conclusions	81
8.1 Valoració general dels resultats a nivell de Catalunya	83
8.1.1 Valoració general de les preguntes	83
8.1.2 Influència de les variables sociodemogràfiques	86
8.1.3 Valoració dels resultats factorials	87
8.1.4 Condicionants de la satisfacció: factors predictors	90

7. Resultats

7.1 Resultats de la validació del qüestionari definitiu

7.1.1 Validació del qüestionari després de l'aplicació de l'enquesta

Un cop realitzada l'aplicació de l'enquesta definitiva s'han repetit les proves descrites en l'apartat 6.4.4 de validació de l'estudi pilot a fi de conèixer el grau de validesa i fiabilitat del qüestionari definitiu en condicions reals després de l'aplicació de l'enquesta, així com el nombre i agrupació definitiva de factors.

Resultats de la validació del qüestionari:

1) S'han eliminat 7 preguntes perquè no tenien suficient potència alhora fer l'anàlisi factorial, i no aportaven consistència al conjunt de les preguntes. Són:

Preguntes d'atenció del psicòleg:

- P 21 Què opina de la **freqüència de les consultes amb el psicòleg?**
- P 22 Quina disposició té el **psicòleg per escoltar-lo i fer-se càrrec** del que a vostè li preocupa de la seva salut?
- P 23 Com valora el **tracte personal** (amabilitat) que té amb vostè el **psicòleg?**

Altres preguntes:

- P 3 Valori el **soroll** que hi ha **habitualment** a la sala d'espera.
- P 17 Els diferents professionals (metges, infermeres) li donaven **informació contradictòria?**
- P 20 Valori la **informació que donen a la seva família** sobre el seu problema de salut mental.
- P 24 Què li sembla la **informació que té el psiquiatre** del que vostè fa al **Centre de Dia** amb el psicòleg o el terapeuta?

2) Proves per les condicions d'aplicació de l'anàlisi factorial (ACP):

- Prova d'esfericitat de Barlett: significació de $P < 0.0001$)
- Prova de KMO (Kaiser, Mayer i Olkin): puntuació de 0,933

3) Anàlisi de Components Principals (ACP). Realitzada sense tractament de valors “missing”, amb n = 1328 casos i amb prova Varimax (rotació d'eixos).

- Agrupació en 4 factors
- 56.9 % de variància explicada

FACTOR 1: INFORMACIÓ I CONFIANÇA
P 8 Voldria que li donés més informació ?
P 19 Té la sensació d'estar en bones mans ?
P 6 Com valora les explicacions que li dóna el psiquiatre?
P 5 Què opina del temps que li dedica el seu psiquiatre quan el visita?
P 10 Creu que la medicació que està prenent és la que a vostè li va bé ?
P 18 De quina manera l'atenció que rep al centre li ha servit per fer front al seu problema de salut mental ?

FACTOR 2: ATENCIÓ DEL METGE
P 16 Com valora el respecte al secret professional que tenen el psiquiatre i els altres professionals del que vostè explica a les visites?
P 14 Què li sembla la predisposició del psiquiatre perquè vostè pugui donar la seva opinió ? Per exemple, de les activitats que fa amb els terapeutes o la medicació que pren.
P 15 Com valora el tracte personal (amabilitat) que té amb vostè el psiquiatre?
P 13 Quina disposició té el psiquiatre per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?
P 7 Com s'entenen les explicacions que li dóna el psiquiatre sobre el seu cas?

FACTOR 3: ORGANITZACIÓ I CONFORT
P 1 Quan truca per telèfon al centre de salut mental, què li sembla el temps que trigen a agafar la trucada?
P 2 Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre?
P 12 Què opina de la freqüència de les consultes amb el psiquiatre?
P 4 Quina impressió té de la neteja del centre de salut mental?

FACTOR 4: TRACTAMENT FARMACOLÒGIC
P 11 El psiquiatre li explica els possibles efectes secundaris de la medicació?
P 9 El psiquiatre li explica per què serveix la medicació que està prenent?

PREGUNTES DE SATISFACCIÓ GENERAL

P 101 Valori de 0 a 10 el seu grau de **satisfacció global** amb el centre de salut mental.

P 102 Si pogués triar, **continuaría venint** a aquest centre de salut?

4) Capacitat discriminatòria

Provades diverses variables, té sentit amb la P 102 i la P101 categoritzades
Resultat: diferències estadísticament significatives en totes les preguntes
validades

5) Consistència interna (prova Alfa de Cronbach)

- Factor 1: 0.81
- Factor 2: 0.82
- Factor 3: 0.58
- Factor 4: 0.58

- TOTAL : 0.88

Donada la informació que aporten les preguntes eliminades a l'anàlisi factorial, (P3, P17, P20, P21, P22, P23 i P24) es decideix finalment incorporar-les als resultats com a preguntes d'interès afegides, entenent però, que no formen part de l'instrument validat.

Així doncs, el **QÜESTIONARI DEFINITIU** consta de 30 preguntes

- 17 preguntes validades i agrupades en 4 factors
- 7 preguntes no validades (P3, P17, P20, P21, P22, P23 i P24)
- 2 preguntes identificadores de factors predictors
- 4 preguntes de variables independents (edat, sexe, estudis, salut percebuda)

7.2 *Resultats Globals Catalunya*

7.2.1 Introducció

La base de dades per realitzar el treball de camp disposava de **81813** registres (casos d'usuaris).

Els contactes telefònics realitzats a partir de la base de dades no sempre han aconseguit fer una enquesta vàlida. Els motius han estat diversos, però es poden classificar en 2 apartats

a) Casos (registres de la base de dades) en que no s'ha aconseguit el contacte telefònic verbal

Contestador automàtic	61
Mòdem/Fax	7
No contesta després de 5 trucades	852
TOTAL	920

b) Casos (registres de la base de dades) que després de contacte verbal no s'ha pogut fer l'enquesta

No s'ha visitat en els últims 12 mesos	1411
Èxitus	38
Problemes d'idioma	6
Refusa fer l'enquesta abans de la presentació (argumentari)	396
Refusa fer l'enquesta després de la presentació (argumentari)	216
Titular il·localitzable	666
Superen el 30% de preguntes amb NS/NC	39
A criteri del teleoperador un cop començada l'enquesta (per motius emocionals, cognitius o altres)	500
A criteri de l'enquestat un cop començada l'enquesta	139
Telèfon erroni (no correspon al l'enquestat, tel. fora de servei, etc.)	880
Altres motius	149
TOTAL	4440

- **Trucades necessàries per aconseguir un cas vàlid**

Raó per aconseguir un cas vàlid: 9.84 trucades.

7.2.2 Descripció de la població enquestada

S'han realitzat un total de **3215** enquestes vàlides als assegurats del CatSalut que han rebut assistència als centres d'Atenció Psiquiàtrica i Salut Mental ambulatoria d'adults de Catalunya en el darrer any 2003.

Les enquestes s'han distribuït en funció de les 8 regions sanitàries

- **Nombre d'enquestes per Regió Sanitària**

Regió Sanitària	Nre. enquestes	% Catalunya
61 Lleida	401	12,5%
62 Tarragona	401	12,5%
63 Terres de l'Ebre	401	12,5%
64 Girona	402	12,5%
65 Costa de Ponent	401	12,5%
66 BCN nord i Maresme	401	12,5%
67 Centre	407	12,7%
68 Barcelona ciutat	401	12,5%
Catalunya	3215	100,0%

- **Distribució per sexes**

Regió	% homes	% dones
61 Lleida	34,4%	65,6%
62 Tarragona	35,4%	64,6%
63 Terres de l'Ebre	32,4%	67,6%
64 Girona	34,6%	65,4%
65 Costa de Ponent	34,9%	65,1%
66 BCN nord i Maresme	35,9%	64,1%
67 Centre	36,4%	63,6%
68 Barcelona ciutat*	42,4%	57,6%
Catalunya	35,8%	64,2%

* Hi ha diferències estadísticament significatives de la regió sanitària en relació a la distribució de Catalunya.

- **Distribució per edats**

Regió	18-44 anys	45-64 anys	65 anys o més
61 Lleida*	46,1%	31,4%	22,4%
62 Tarragona	51,6%	31,2%	17,2%
63 Terres de l'Ebre*	44,1%	32,7%	23,2%
64 Girona	53,2%	30,1%	16,7%
65 Costa de Ponent	50,1%	36,7%	13,2%
66 BCN nord i Maresme	52,1%	34,7%	13,2%
67 Centre*	50,6%	37,1%	12,3%
68 Barcelona ciutat	48,9%	35,2%	16,0%
Catalunya	49,6%	33,6%	16,8%

* Hi ha diferències estadísticament significatives de la regió sanitària en relació a la distribució de Catalunya.




Categories a les quals s'atribueix la diferència.

- **Distribució segons nivell de salut percebuda**

Regió	Dolenta	Regular	Bona	Molt bona	Excel·lent
61 Lleida	10,0%	37,6%	42,4%	8,0%	2,0%
62 Tarragona	9,3%	39,0%	37,5%	10,5%	3,8%
63 Terres de l'Ebre	7,5%	41,0%	41,3%	7,8%	2,5%
64 Girona	10,0%	37,1%	38,3%	10,4%	4,2%
65 Costa de Ponent	10,6%	39,4%	38,7%	9,3%	2,0%
66 BCN nord i Maresme	13,8%	39,3%	33,3%	9,5%	4,0%
67 Centre*	16,0%	42,6%	31,8%	7,6%	2,0%
68 Barcelona ciutat	10,5%	35,3%	41,8%	9,5%	3,0%
Catalunya	11,0%	38,9%	38,1%	9,1%	2,9%


* Hi ha diferències estadísticament significatives de la regió sanitària en relació a la distribució de Catalunya.

 Categories a les quals s'atribueix la diferència.

- **Distribució segons nivell d'estudis**

Regió	Sense estudis	Primaris	Secundaris	Superiors	Altres
61 Lleida	12,8%	44,5%	30,9%	11,3%	0,5%
62 Tarragona*	9,0%	43,7%	32,2%	14,3%	0,8%
63 Terres de l'Ebre*	14,0%	57,8%	21,3%	6,5%	0,5%
64 Girona	12,8%	45,5%	31,0%	10,0%	0,8%
65 Costa de Ponent	11,8%	52,9%	27,3%	8,0%	0,0%
66 BCN nord i Maresme	15,6%	48,7%	26,1%	9,5%	0,0%
67 Centre	13,9%	49,6%	28,3%	8,2%	0,0%
68 Barcelona ciutat*	6,8%	35,9%	39,9%	17,3%	0,0%
Catalunya	12,1%	47,3%	29,6%	10,6%	0,3%

* Hi ha diferències estadísticament significatives de la regió sanitària en relació a la distribució de Catalunya.

 Categories a les quals s'atribueix la diferència.

7.2.3 Consideracions prèvies per a la interpretació de resultats

a) Respostes amb valors “missing”

És important destacar que els resultats que es presenten a continuació s'han calculat sobre la base de casos vàlids, és a dir no s'inclouen els casos “missing”, que no han obtingut resposta.

El percentatge de valors “missing” en la majoria de preguntes és l'esperat i no supera el 5%. En algunes preguntes, el percentatge de no resposta es superior; generalment es tracta de preguntes condicionades a la utilització d'un determinat tipus de servei per part dels usuaris. Com per exemple la consulta amb el psicòleg. Aquestes són:

Preguntes de l'atenció del psicòleg (el 78% d'usuaris no fa teràpia amb un psicòleg del centre)

P 21 Què opina de la freqüència de les consultes amb el psicòleg?

P 22 Quina disposició té el psicòleg per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?

P 23 Com valora el tracte personal (amabilitat) que té amb vostè el psicòleg?

Preguntes sobre la medicació (el 24% d'usuaris no pren medicació)

P 9 El psiquiatre li **explica** per què serveix la **medicació** que està prenent?

P 10 Creu que la medicació que està prenent **és la que a vostè li va bé**?

P 11 El psiquiatre li explica els possibles **efectes secundaris** de la medicació?

P 1 Quan **truca per telèfon** al centre de salut mental, què li sembla el temps que triguen a agafar la trucada? (25% valors “missing”)

P 16 Com valora el respecte al **secret professional** que tenen el psiquiatre i els altres professionals del que vostè explica a les visites? (22% valors “missing”)

P 20 Valori la **informació que donen a la seva família** sobre el seu problema de salut mental (61% valors “missing”)

P 24 Què li sembla la **informació** que té el psiquiatre **del que vostè fa al Centre de Dia** amb el psicòleg o el terapeuta? (65% valors “missing”)

En els resultats d'aquestes preguntes s'indica el numero de casos (**n**).

b) Existència de diferències estadísticament significatives.

En els casos que es realitzen comparacions estadístiques es seguirà un **codi de colors** per facilitar la identificació de les diferències. Quan existeixen diferències estadísticament significatives en favor de la unitat d'anàlisi (regió sanitària) en comparació a Catalunya, es marquen els resultats en **verd**. En el cas contrari, diferències estadísticament significatives en contra de la unitat, es marquen en **vermell**.

Les anàlisi estadístiques es realitzen comparant la unitat d'anàlisi (regió sanitària) amb la resta de regions sanitàries de Catalunya sense incloure aquesta. Ja que aquestes anàlisi estadístiques s'han fet amb el supòsit de **dades independents**.

Es important remarcar que quan es detecten diferències estadísticament significatives, si bé indiquen l'existència de diferències cal valorar també la **magnitud de la diferència**.

En les preguntes amb un percentatge de valors "missing" superior al 5% (veure pàgina anterior) la presència de diferències estadísticament significatives s'han de tenir en compte, doncs tot i poder ser una mostra petita les diferències són prou importants com per ser detectades.

7.2.4 Resultats per ítem (pregunta) agrupats per factors

Factor 1: Informació i confiança

Pregunta	Categories	Resultat	Indicador positiu
P 8 Voldria que li donés més informació? (sobre el seu problema de salut mental)*	Sí, sempre	19,3%	64,1%
	Sí, de vegades	16,6%	
	No, tinc tota la que necessito	64,1%	
P 19 Té la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	61,7%	87,9%
	Gairebé sempre	17,3%	
	Sovint	8,9%	
	Poques vegades	7,6%	
	Mai / gairebé mai	4,5%	
P 6 Com valora les explicacions que li dóna el psiquiatre?	Perfectes	10,8%	82,3%
	Molt bones	23,7%	
	Bones	47,8%	
	Regular	13,6%	
	Malament	4,2%	
P 5 Què opina del temps que li dedica el seu psiquiatre quan el visita?	Perfecte	13,6%	80,9%
	Molt bé	22,1%	
	Bé	45,2%	
	Regular	14,5%	
	Malament	4,7%	
P 10 Creu que la medicació que està prenent és la que a vostè li va bé? n= 2426	Sempre	58,1%	90,6%
	Gairebé sempre	21,3%	
	Sovint	11,2%	
	Poques vegades	6,7%	
	Mai / gairebé mai	2,8%	
P 18 De quina manera l'atenció que rep al centre li ha servit per fer front al seu problema de salut mental?	Perfecta	11,9%	80,7%
	Molt bé	25,3%	
	Bé	43,5%	
	Regular	13,6%	
	Malament	5,7%	

*Es considera positiu, tenir tota la informació que necessita

Factor 2: Atenció del metge

Pregunta	Categories	Resultat	Indicador positiu
P 16 Com valora el respecte al secret professional que tenen el psiquiatre i els altres professionals del que vostè explica a les visites? n= 2497	Perfecte	24,3%	95,6%
	Molt bé	22,9%	
	Bé	48,4%	
	Regular	3,3%	
	Malament	1,0%	
P 14 Què li sembla la predisposició del psiquiatre perquè vostè pugui donar la seva opinió ? Per exemple, de les activitats que fa amb els terapeutes o la medicació que pren.	Perfecta	16,2%	87,7%
	Molt bona	22,6%	
	Bona	48,9%	
	Regular	9,3%	
	Malament	3,0%	
P 15 Com valora el tracte personal (amabilitat) que té amb vostè el psiquiatre?	Perfecte	21,6%	93,0%
	Molt bé	34,9%	
	Bé	36,5%	
	Regular	5,3%	
	Malament	1,7%	
P 13 Quina disposició té el psiquiatre per escollar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?	Perfecta	16,0%	86,1%
	Molt bona	24,8%	
	Bona	45,3%	
	Regular	10,6%	
	Malament	3,3%	
P 7 Com s'entenen les explicacions que li dona el psiquiatre sobre el seu cas?	Perfectament	15,5%	87,1%
	Molt bé	20,7%	
	Bé	50,9%	
	Regular	10,2%	
	Malament	2,7%	

Factor 3: Organització i confort

Pregunta	Categories	Resultat	Indicador positiu
P 1 Quan truca per telèfon al centre de salut mental, què li sembla el temps que triguen a agafar la trucada? n=2370	Perfecte	7,5%	72,6%
	Molt bé	10,5%	
	Bé	54,6%	
	Regular	19,6%	
	Malament	7,8%	
P 2 Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre?	Perfecta	7,9%	73,2%
	Molt bona	12,7%	
	Bona	52,6%	
	Regular	20,9%	
	Malament	5,8%	
P 12 Què opina de la frequència de les consultes amb el psiquiatre? (el temps entre visita i visita)	Perfecta	7,6%	70,4%
	Molt bona	12,3%	
	Bona	50,5%	
	Regular	18,1%	
	Malament	11,5%	
P 4 Quina impressió té de la neteja del centre de salut mental?	Perfecta	13,3%	96,3%
	Molt bona	25,5%	
	Bona	57,5%	
	Regular	3,3%	
	Malament	0,4%	

Factor 4: Tractament farmacològic

Pregunta	Categories	Resultat	Indicador positiu
P 11 El psiquiatre li explica els possibles efectes secundaris de la medicació? (que li recepta) n=2426	Sempre	34,4%	50,9%
	Gairebé sempre	8,6%	
	Sovint	7,9%	
	Poques vegades	13,0%	
	Mai / gairebé mai	36,1%	
P 9 El psiquiatre li explica per què serveix la medicació que està prenent? n=2474	Sempre	65,8%	83,0%
	Gairebé sempre	11,8%	
	Sovint	5,4%	
	Poques vegades	8,7%	
	Mai / gairebé mai	8,4%	

Atenció del psicòleg

Pregunta	Categories	Resultat	Indicador positiu
P 21 Què opina de la freqüència de les consultes amb el psicòleg? (el temps entre visita i visita) n= 704	Perfecta	11,6%	74,8%
	Molt bé	17,5%	
	Bé	45,7%	
	Regular	15,5%	
	Malament	9,7%	
P 22 Quina disposició té el psicòleg per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut? n= 707	Perfecta	18,8%	90,0%
	Molt bona	33,4%	
	Bona	37,8%	
	Regular	7,8%	
	Malament	2,3%	
P 23 Com valora el tracte personal (amabilitat) que té amb vostè el psicòleg? n= 708	Perfecte	21,3%	92,9%
	Molt bé	35,9%	
	Bé	35,7%	
	Regular	6,1%	
	Malament	1,0%	

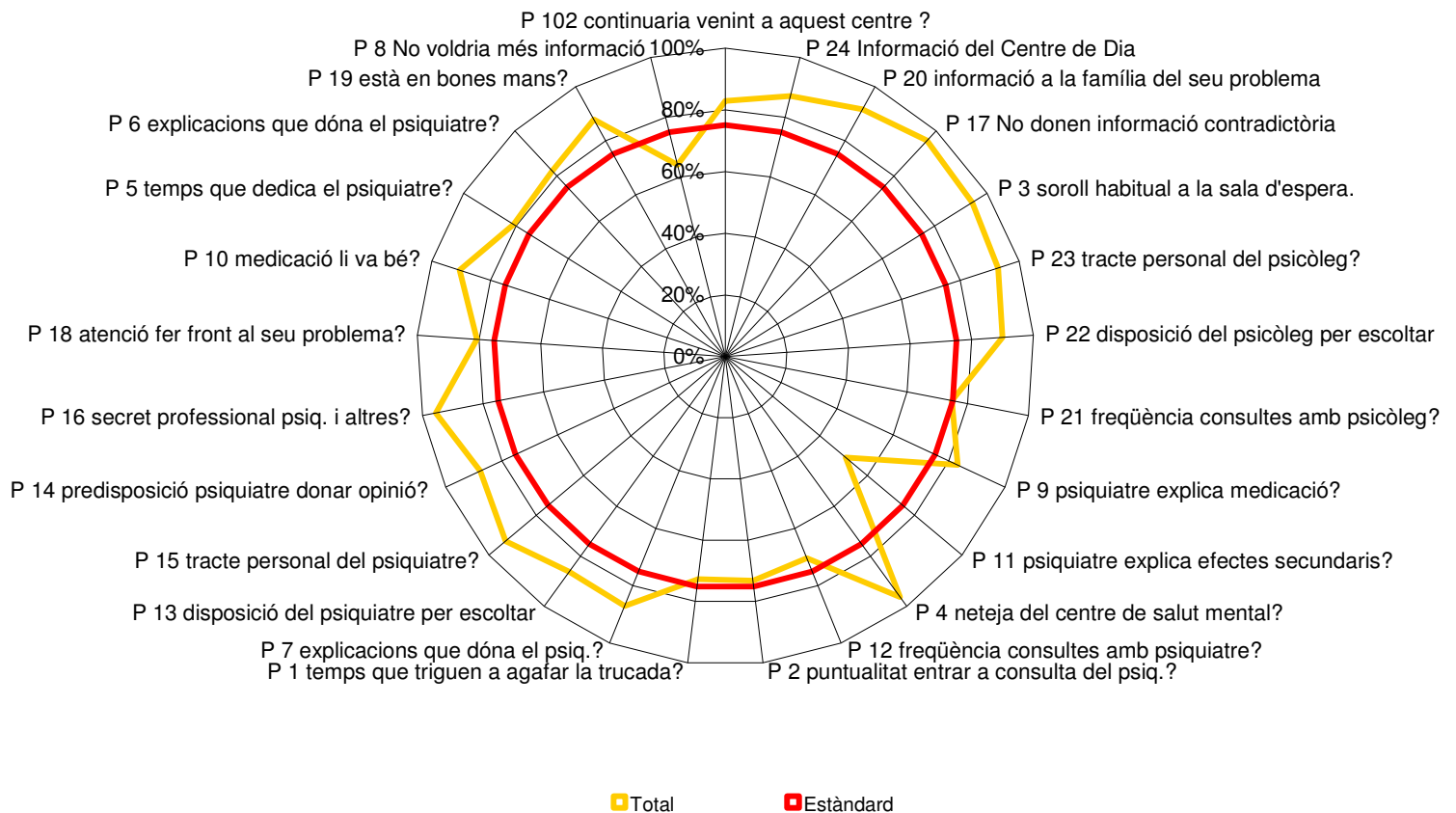
Preguntes lliures

Pregunta	Categories	Resultat	Indicador positiu
P 3 Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera.	Gens	35,6%	94,3%
	Poc	26,2%	
	Normal (no gaire)	32,5%	
	Força	4,2%	
	Molt	1,5%	
P 17 Els diferents professionals (metges, infermeres) li donaven informació contradictòria ? (un li deia una cosa i l'altre, una cosa diferent)	Sempre	0,7%	4,3%
	Gairebé sempre	0,9%	
	Sovint	2,7%	
	Poques vegades	9,8%	
	Mai / gairebé mai	86,0%	
P 20 Valori la informació que donen a la seva família sobre el seu problema de salut mental. n= 1249	Perfecta	15,2%	91,6%
	Molt bona	23,6%	
	Bona	52,8%	
	Regular	6,6%	
	Malament	1,8%	
P 24 Què li sembla la informació que té el psiquiatre del que vostè fa al Centre de Dia amb el psicòleg o el terapeuta? n= 1117	Perfecta	9,7%	87,0%
	Molt bé	16,0%	
	Bé	61,3%	
	Regular	8,3%	
	Malament	4,7%	

Preguntes de satisfacció general

Pregunta	Categories	Resultat	Indicador positiu
P 101 Valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el centre de salut mental	Mitjana i Ds.	7,8 ± 2,0	7,8
	Mediana	8	
P 102 Si pogués triar, tornaria a venir a aquest centre de salut mental?	Sí	82,9%	82,9%
	No n'estic segur	8,4%	
	No	8,8%	

Representació gràfica radial dels resultats de les preguntes a nivell global



En les **anteriors gràfiques** s'ha invertit els resultats de les preguntes P 17, formulades en negatiu en el qüestionari per representar tots els resultats de manera uniforme.

7.2.6 Resultats positius de les preguntes segons les variables sociodemogràfiques agrupats per factors

a) Sexe

b) Edat

Factor 1: Informació i confiança

Pregunta	Sexe		Edat		
	Homes	Dones	18-44	45-64	65 o més
P 8 Voldria que li donés més informació ?	67,2%	62,4%	56,8%	66,4%	80,9%
P 19 Té la sensació d'estar en bones mans ?	90,7%	86,3%	84,7%	88,6%	95,8%
P 6 Com valora les explicacions que li dóna el psiquiatre?	84,8%	80,8%	78,4%	83,6%	90,7%
P 5 Què opina del temps que li dedica el seu psiquiatre quan el visita?	83,5%	79,4%	76,1%	83,6%	89,2%
P 10 Creu que la medicació que està prenent és la que a vostè li va bé ?	91,7%	89,8%	88,7%	91,5%	92,9%
P 18 De quina manera l'atenció que rep al centre li ha servit per fer front al seu problema de salut mental ?	82,8%	79,5%	76,1%	83,1%	89,5%

Factor 2: Atenció del metge

Pregunta	Sexe		Edat		
	Homes	Dones	18-44	45-64	65 o més
P 16 Com valora el respecte al secret professional que tenen el psiquiatre i els altres professionals del que vostè explica a les visites?	95,5%	95,8%	95,0%	96,0%	97,2%
P 14 Què li sembla la predisposició del psiquiatre perquè vostè pugui donar la seva opinió ?	90,3%	86,3%	85,6%	88,5%	92,6%
P 15 Com valora el tracte personal (amabilitat) que té amb vostè el psiquiatre?	94,9%	91,9%	90,9%	93,8%	97,6%
P 13 Quina disposició té el psiquiatre per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?	90,0%	83,9%	82,8%	87,2%	93,4%
P 7 Com s'entenen les explicacions que li dóna el psiquiatre sobre el seu cas?	87,9%	86,7%	84,2%	88,6%	92,9%

Factor 3: Organització i confort

Pregunta	Sexe		Edat		
	Homes	Dones	18-44	45-64	65 o més
P 1 Quan truca per telèfon al centre de salut mental, què li sembla el temps que triguen a agafar la trucada?	75,2%	71,2%	71,9%	70,0%	81,0%
P 2 Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre?	76,3%	71,6%	66,7%	77,9%	83,5%
P 12 Què opina de la freqüència de les consultes amb el psiquiatre?	72,8%	69,0%	62,9%	73,9%	85,4%
P 4 Quina impressió té de la neteja del centre de salut mental?	96,9%	95,9%	96,5%	95,1%	97,9%

Factor 4: Tractament farmacològic

Pregunta	Sexe		Edat		
	Homes	Dones	18-44	45-64	65 o més
P 11 El psiquiatre li explica els possibles efectes secundaris de la medicació?	55,4%	48,3%	53,3%	48,9%	48,9%
P 9 El psiquiatre li explica per què serveix la medicació que està prenent?	84,0%	82,3%	82,8%	82,2%	84,7%

Atenció del psicòleg

Pregunta	Sexe		Edat		
	Homes	Dones	18-44	45-64	65 o més
P 21 Què opina de la freqüència de les consultes amb el psicòleg?	77,4%	73,6%	71,9%	79,4%	79,7%
P 22 Quina disposició té el psicòleg per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?	92,8%	88,6%	88,7%	93,8%	86,2%
P 23 Com valora el tracte personal (amabilitat) que té amb vostè el psicòleg?	94,5%	92,2%	92,4%	94,2%	92,3%

Preguntes lliures

Pregunta	Sexe		Edat		
	Homes	Dones	18-44	45-64	65 o més
P 3 Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera.	95,2%	93,7%	95,1%	93,4%	93,5%
P 17 Els diferents professionals (metges, infermeres) li donaven informació contradictòria ?	4,4%	4,2%	5,1%	3,4%	3,5%
P 20 Valori la informació que donen a la seva família sobre el seu problema de salut mental.	92,2%	91,1%	89,1%	91,6%	99,5%
P 24 Què li sembla la informació que té el psiquiatre del que vostè fa al Centre de Dia amb el psicòleg o el terapeuta?	90,3%	85,0%	83,6%	89,3%	94,9%

Preguntes de satisfacció general

Pregunta	Sexe		Edat		
	Homes	Dones	18-44	45-64	65 o més
P 101 Valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global el centre de salut mental?	7,8 ± 1,8	7,9 ± 2,0	7,4 ± 2,0	8,0 ± 1,9	8,6 ± 1,7
P 102 Si pogués triar, tornaria a venir a aquest centre de salut mental?	85,0%	81,7%	79,2%	84,5%	90,5%

c) Sexe per edat
Factor 1: Informació i confiança

Pregunta	Sexe per edat					
	H 18-44	D 18-44	H 45-64	D 45-64	H 65 o més	D 65 o més
P 8 Voldria que li donés més informació ?	60,6%	54,4%	72,0%	63,7%	82,1%	80,3%
P 19 Té la sensació d'estar en bones mans ?	88,7%	82,1%	91,4%	87,2%	96,9%	95,4%
P 6 Com valora les explicacions que li dóna el psiquiatre?	80,5%	77,1%	88,0%	81,5%	94,3%	89,1%
P 5 Què opina del temps que li dedica el seu psiquiatre quan el visita?	78,9%	74,3%	86,8%	82,0%	93,9%	87,1%
P 10 Creu que la medicació que està prenent és la que a vostè li va bé ?	91,2%	86,8%	91,7%	91,5%	93,8%	92,6%
P 18 De quina manera l'atenció que rep al centre li ha servit per fer front al seu problema de salut mental ?	79,5%	73,9%	85,8%	81,8%	89,4%	89,5%

Factor 2: Atenció del metge

Pregunta	Sexe per edat					
	H 18-44	D 18-44	H 45-64	D 45-64	H 65 o més	D 65 o més
P 16 Com valora el respecte al secret professional que tenen el psiquiatre i els altres professionals del que vostè explica a les visites?	94,2%	95,5%	97,0%	95,5%	97,6%	97,0%
P 14 Què li sembla la predisposició del psiquiatre perquè vostè pugui donar la seva opinió ? Per exemple, de les activitats que fa amb els terapeutes o la medicació que pren.	88,4%	83,8%	92,4%	86,5%	93,1%	92,4%
P 15 Com valora el tracte personal (amabilitat) que té amb vostè el psiquiatre?	93,5%	89,2%	96,1%	92,7%	97,5%	97,6%
P 13 Quina disposició té el psiquiatre per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?	88,1%	79,4%	91,3%	85,2%	95,0%	92,8%
P 7 Com s'entenen les explicacions que li dóna el psiquiatre sobre el seu cas?	85,3%	83,4%	90,8%	87,6%	91,8%	93,4%

Factor 3: Organització i confort

Pregunta	Sexe per edat					
	H 18-44	D 18-44	H 45-64	D 45-64	H 65 o més	D 65 o més
P 1 Quan truca per telèfon al centre de salut mental, què li sembla el temps que triguem a agafar la trucada?	75,1%	70,1%	73,6%	68,2%	79,4%	81,7%
P 2 Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre?	70,6%	64,1%	81,7%	76,1%	86,5%	82,1%
P 12 Què opina de la freqüència de les consultes amb el psiquiatre?	67,0%	60,2%	77,1%	72,4%	86,1%	85,1%
P 4 Quina impressió té de la neteja del centre de salut mental?	97,1%	96,0%	95,5%	95,0%	99,4%	97,3%

Factor 4: Tractament farmacològic

Pregunta	Sexe per edat					
	H 18-44	D 18-44	H 45-64	D 45-64	H 65 o més	D 65 o més
P 11 El psiquiatre li explica els possibles efectes secundaris de la medicació?	56,4%	51,0%	55,1%	45,9%	52,7%	47,3%
P 9 El psiquiatre li explica per què serveix la medicació que està prenent?	81,8%	83,5%	85,2%	80,8%	89,4%	82,8%

Atenció del psicòleg

Pregunta	Sexe per edat					
	H 18-44	D 18-44	H 45-64	D 45-64	H 65 o més	D 65 o més
P 21 Què opina de la freqüència de les consultes amb el psicòleg?	73,8%	70,9%	84,6%	77,1%	80,0%	79,5%
P 22 Quina disposició té el psicòleg per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?	91,4%	87,2%	96,8%	92,4%	90,0%	84,4%
P 23 Com valora el tracte personal (amabilitat) que té amb vostè el psicòleg?	92,8%	92,2%	98,4%	92,4%	95,0%	91,1%

Preguntes lliures

Pregunta	Sexe per edat					
	H 18-44	D 18-44	H 45-64	D 45-64	H 65 o més	D 65 o més
P 3 Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera.	95,2%	95,0%	95,8%	92,2%	93,8%	93,3%
P 17 Els diferents professionals (metges, infermeres) li donaven informació contradictòria ?	5,1%	5,2%	4,1%	3,0%	2,5%	4,0%
P 20 Valori la informació que donen a la seva família sobre el seu problema de salut mental.	89,3%	88,9%	94,2%	89,8%	100,0%	99,2%
P 24 Què li sembla la informació que té el psiquiatre del que vostè fa al Centre de Dia amb el psicòleg o el terapeuta?	86,2%	81,9%	94,4%	86,5%	98,2%	93,1%

Preguntes de satisfacció general

Pregunta	Sexe per edat					
	H 18-44	D 18-44	H 45-64	D 45-64	H 65 o més	D 65 o més
P 101 Valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global el centre de salut mental?	7,5 ± 1,8	7,4 ± 2,1	8,0 ± 1,8	8,0 ± 2,0	8,5 ± 1,6	8,7 ± 1,8
P 102 Si pogués triar, tornaria a venir a aquest centre de salut mental?	81,1%	78,0%	88,4%	82,6%	92,5%	89,6%

d) Salut percebuda
Factor 1: Informació i confiança

Pregunta	Nivell de salut				
	Dolenta	Regular	Bona	Molt Bona	Excel·lent
P 8 Voldria que li donés més informació?	53,2%	60,4%	67,3%	77,2%	72,3%
P 19 Té la sensació d'estar en bones mans?	79,2%	85,6%	91,0%	92,4%	92,6%
P 6 Com valora les explicacions que li dóna el psiquiatre?	72,2%	79,5%	84,4%	91,7%	92,5%
P 5 Què opina del temps que li dedica el seu psiquiatre quan el visita?	71,5%	79,0%	82,9%	88,3%	88,3%
P 10 Creu que la medicació que està prenent és la que a vostè li va bé?	78,5%	89,6%	94,7%	94,2%	92,2%
P 18 De quina manera l'atenció que rep al centre li ha servit per fer front al seu problema de salut mental?	62,9%	77,3%	86,3%	90,3%	88,3%

Factor 2: Atenció del metge

Pregunta	Nivell de salut				
	Dolenta	Regular	Bona	Molt Bona	Excel·lent
P 16 Com valora el respecte al secret professional que tenen el psiquiatre i els altres professionals del que vostè explica a les visites?	94,2%	94,5%	96,5%	98,0%	96,3%
P 14 Què li sembla la predisposició del psiquiatre perquè vostè pugui donar la seva opinió?	79,5%	85,3%	90,2%	94,2%	95,7%
P 15 Com valora el tracte personal (amabilitat) que té amb vostè el psiquiatre?	89,1%	91,9%	94,6%	94,5%	95,7%
P 13 Quina disposició té el psiquiatre per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?	75,8%	83,9%	89,1%	93,5%	89,2%
P 7 Com s'entenen les explicacions que li dóna el psiquiatre sobre el seu cas?	79,4%	83,9%	90,1%	94,4%	92,4%

Factor 3: Organització i confort

Pregunta	Nivell de salut				
	Dolenta	Regular	Bona	Molt Bona	Excel·lent
P 1 Quan truca per telèfon al centre de salut mental, què li sembla el temps que triguen a agafar la trucada?	62,3%	70,8%	77,3%	73,2%	73,2%
P 2 Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre?	68,6%	72,1%	74,6%	75,9%	78,5%
P 12 Què opina de la frequència de les consultes amb el psiquiatre?	61,3%	67,6%	73,0%	77,8%	82,6%
P 4 Quina impressió té de la neteja del centre de salut mental?	94,5%	95,7%	97,0%	98,3%	94,7%

Factor 4: Tractament farmacològic

Pregunta	Nivell de salut				
	Dolenta	Regular	Bona	Molt Bona	Excel·lent
P 11 El psiquiatre li explica els possibles efectes secundaris de la medicació?	41,4%	46,8%	56,0%	59,6%	65,6%
P 9 El psiquiatre li explica per què serveix la medicació que està prenent?	77,1%	81,3%	85,2%	87,4%	90,6%

Atenció del psicòleg

Pregunta	Nivell de salut				
	Dolenta	Regular	Bona	Molt Bona	Excel·lent
P 21 Què opina de la frequència de les consultes amb el psicòleg?	64,9%	75,7%	76,4%	76,1%	80,0%
P 22 Quina disposició té el psicòleg per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?	90,9%	84,2%	96,8%	91,0%	86,7%
P 23 Com valora el tracte personal (amabilitat) que té amb vostè el psicòleg?	90,9%	90,3%	96,4%	94,1%	100,0%

Preguntes lliures

Pregunta	Nivell de salut				
	Dolenta	Regular	Bona	Molt Bona	Excel·lent
P 3 Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera.	90,0%	94,1%	95,2%	96,2%	92,6%
P 17 Els diferents professionals (metges, infermeres) li donaven informació contradictòria ?	7,7%	4,8%	3,1%	3,2%	2,2%
P 20 Valori la informació que donen a la seva família sobre el seu problema de salut mental.	86,6%	91,7%	92,2%	95,0%	90,0%
P 24 Què li sembla la informació que té el psiquiatre del que vostè fa al Centre de Dia amb el psicòleg o el terapeuta?	79,0%	82,8%	92,1%	91,2%	96,7%

Preguntes de satisfacció general

Pregunta	Nivell de salut				
	Dolenta	Regular	Bona	Molt Bona	Excel·lent
P 101 Valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global el centre de salut mental?	7,4 ± 2,4	7,8 ± 2,0	7,9 ± 1,8	8,4 ± 1,7	8,5 ± 1,9
P 102 Si pogués triar, tornaria a venir a aquest centre de salut mental?	73,6%	81,1%	85,5%	88,2%	89,4%

e) Estudis

Factor 1: Informació i confiança

Pregunta	Nivell d'estudis			
	Sense estudis	Primaris	Secund.	Superiors
P 8 Voldria que li donés més informació?	42,9%	48,9%	44,2%	45,5%
P 19 Té la sensació d'estar en bones mans?	91,6%	89,9%	84,5%	84,8%
P 6 Com valora les explicacions que li dóna el psiquiatre?	86,1%	84,4%	78,2%	79,9%
P 5 Què opina del temps que li dedica el seu psiquiatre quan el visita?	84,6%	83,9%	75,8%	77,1%
P 10 Creu que la medicació que està prenent és la que a vostè li va bé?	89,6%	90,8%	90,3%	91,5%
P 18 De quina manera l'atenció que rep al centre li ha servit per fer front al seu problema de salut mental?	86,6%	83,7%	75,9%	75,4%

Factor 2: Atenció del metge

Pregunta	Nivell d'estudis			
	Sense estudis	Primaris	Secund.	Superiors
P 16 Com valora el respecte al secret professional que tenen el psiquiatre i els altres professionals del que vostè explica a les visites?	95,7%	96,4%	94,9%	94,4%
P 14 Què li sembla la predisposició del psiquiatre perquè vostè pugui donar la seva opinió?	89,6%	89,3%	86,0%	84,7%
P 15 Com valora el tracte personal (amabilitat) que té amb vostè el psiquiatre?	95,1%	94,9%	90,6%	90,0%
P 13 Quina disposició té el psiquiatre per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?	88,9%	87,6%	83,8%	82,9%
P 7 Com s'entenen les explicacions que li dóna el psiquiatre sobre el seu cas?	89,3%	87,5%	85,8%	87,3%

Factor 3: Organització i confort

Pregunta	Nivell d'estudis			
	Sense estudis	Primaris	Secund.	Superiors
P 1 Quan truca per telèfon al centre de salut mental, què li sembla el temps que triguen a agafar la trucada?	74,5%	72,2%	72,6%	72,2%
P 2 Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre?	78,2%	73,5%	71,7%	71,5%
P 12 Què opina de la freqüència de les consultes amb el psiquiatre?	81,8%	74,9%	62,9%	58,8%
P 4 Quina impressió té de la neteja del centre de salut mental?	95,8%	96,7%	96,7%	94,4%

Factor 4: Tractament farmacològic

Pregunta	Nivell d'estudis			
	Sense estudis	Primaris	Secund.	Superiors
P 11 El psiquiatre li explica els possibles efectes secundaris de la medicació?	50,3%	49,5%	52,0%	55,9%
P 9 El psiquiatre li explica per què serveix la medicació que està prenent?	81,2%	83,5%	82,4%	84,3%

Atenció del psicòleg

Pregunta	Nivell d'estudis			
	Sense estudis	Primaris	Secund.	Superiors
P 21 Què opina de la freqüència de les consultes amb el psicòleg?	75,8%	80,8%	66,8%	75,8%
P 22 Quina disposició té el psicòleg per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?	88,1%	89,5%	90,3%	92,2%
P 23 Com valora el tracte personal (amabilitat) que té amb vostè el psicòleg?	89,6%	94,1%	91,6%	95,6%

Preguntes lliures

Pregunta	Nivell d'estudis			
	Sense estudis	Primaris	Secund.	Superiors
P 3 Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera.	93,3%	94,3%	94,8%	94,4%
P 17 Els diferents professionals (metges, infermeres) li donaven informació contradictòria ?	4,4%	3,5%	5,3%	4,8%
P 20 Valori la informació que donen a la seva família sobre el seu problema de salut mental.	94,6%	92,3%	89,7%	90,4%
P 24 Què li sembla la informació que té el psiquiatre del que vostè fa al Centre de Dia amb el psicòleg o el terapeuta?	86,2%	89,0%	84,7%	86,9%

Preguntes de satisfacció general

Pregunta	Nivell d'estudis			
	Sense estudis	Primaris	Secund.	Superiors
P 101 Valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global el centre de salut mental?	8,4 ± 2,0	8,1 ± 1,9	7,9 ± 1,9	7,5 ± 2,2
P 102 Si pogués triar, tornaria a venir a aquest centre de salut mental?	86,7%	85,9%	78,0%	81,1%


7.2.8 Aspectes predictors de satisfacció

Els resultats de la de **regressió múltiple amb escalament òptim** identifiquen si existeixen determinats aspectes de l'atenció que contribueixin de manera més important que d'altres en la formació d'una opinió general de satisfacció. (veure apartat 6.7.3).

- **A nivell global del qüestionari (preguntes més importants)**

En aquesta taula es presenta la importància que cadascuna de les preguntes validades del qüestionari (variables independents o predictores) té sobre la satisfacció global dels usuaris –pregunta P101– (variable dependent).

Pregunta	Importància	Correlació zero-- order
PA19_Bones mans	26.3%	0.64
PA18_Atenció ha servit per afrontar el seu problema	21.1%	0.60
PA6_Com valora explicacions que li dóna el psiquiatre	13.7%	0.52
PA13_Disposició escoltar-lo i fer-se càrrec el psiquiatre	11.0%	0.53
PA12_Freqüència de les consultes amb psiquiatre	9.8%	0.44
PA14_Donar la seva opinió	9.0%	0.46

 Aspecte més important

Amb aquestes preguntes s'explica el **90.9** % de la relació amb la pregunta de Satisfacció Global P101

A nivell de factors

- **Importància de cada ítem en el Factor 1: Informació i confiança**

Pregunta	Importància	Correlació zero-- order
PA19_ Bones mans	42.5%	0.65
PA18_ Atenció ha servit per afrontar el seu problema	24.4%	0.58
PA6_ Com valora explicacions que li dóna el psiquiatre	17.9%	0.54
PA5_ Temps que li dedica el psiquiatre	8.2%	0.47
PA10_ Medicació que a vostè li va bé	4.4%	0.37
PA8_ Voldria més informació?	2.6%	0.34



Aspecte més important

- **Importància de cada ítem en el Factor 2: Atenció del metge**

Pregunta	Importància	Correlació zero-- order
PA13_ Disposició escoltar-lo i fer-se càrrec el psiquiatre	36.3%	0.55
PA7_ Com s'entenen les explicacions que li dóna el psiquiatre?	24.7%	0.48
PA14_ Donar la seva opinió	23.7%	0.50
PA15_ Tracte personal psiquiatre	15.8%	0.44
PA16_ Secret Professional*	-0.6%	0.12




Aspecte més important

(*): Importància predictora negativa. Aquesta situació es dona quan els signes de la correlació parcial i la correlació d'ordre zero són contraris i significa que la resta de variables predictores incloses en el model de regressió amb escalament òptim fan que aquesta variable canvi el sentit en què influeix en la satisfacció global. S'explica, perquè aquesta variable està molt relacionada amb una altra variable del model.


- **Importància de cada ítem en el Factor 3: Organització i Confort**

Pregunta	Importància	Correlació zero—order
PA12_Freqüència de les consultes amb psiquiatre	61.5%	0.50
PA2_Puntualitat per entrar a la consulta	21.4%	0.36
PA4_Neteja	10.2%	0.25
PA1_Quan truca per telèfon	7.0%	0.27

 Aspecte més important

- **Importància de cada ítem en el Factor 4: Tractament farmacològic**

Pregunta	Importància	Correlació zero-- order
PR9_Li explica la medicació	61.3%	0.29
PR11_Efectes secundaris	38.6%	0.25

 Aspecte més important

7.2.9 Resultat de l'objectiu complementari. Doble plantejament ("patient report" / "patient assessment")

En el qüestionari pilot per a la línia de producte d'Atenció Psiquiàtrica i Salut Mental ambulatoria d'adults es planteja la doble formulació en 9 preguntes (*patient report* (PR) enfront *patient assessment* (PA)).

Les preguntes són:

PA 6 Què opina del **temps que li dedica** el seu psiquiatre quan el visita?

PR 6 Creu que el psiquiatre li dedica el **temps** que a vostè li fa falta?

PA 7 Com valora les **explicacions** que li dóna el psiquiatre? (perquè vostè conegui el seu problema de salut mental. Per exemple les causes i com pot afectar la seva vida).

PR 7 El psiquiatre li **explica** en què consisteix el seu problema de salut mental? Per exemple les causes i com pot afectar la seva vida.

PA 8 Com **s'entenen les explicacions** que li dóna el psiquiatre sobre el seu cas?

PR 8 Quan el psiquiatre l'informa o li explica les coses, ho fa de manera que vostè **pugui entendre-ho**?

PA 12 Així doncs, què li semblen les explicacions que li dóna el psiquiatre sobre els efectes secundaris de la medicació? (que li recepta).

PR 12 El psiquiatre li explica els possibles efectes secundaris de la medicació? (que li recepta).

PA 13 Valori l'ajuda que ha rebut quan ha presentat efectes secundaris molestos amb la medicació

PR 13 El metge l'ha ajudat quan ha tingut efectes secundaris molestos amb la medicació?

PA 16 Què li sembla la predisposició del psiquiatre per què vostè pugui **donar la seva opinió**?

Per exemple; de les activitats que fa amb els terapeutes o la medicació que pren.

PR 16 Pot **donar la seva opinió** en relació amb la manera de portar el seu cas? Per exemple; de les activitats que fa amb els terapeutes o la medicació que pren.

PA 17 Com valora el **tracte personal** (amabilitat) que té amb vostè el psiquiatre?

PR 17 El psiquiatre del centre de salut mental té un **tracte** personal amable amb vostè?

PA 18 Com valora el respecte al **secret professional** que tenen el psiquiatre i els altres professionals del que vostè explica a les visites?

PR 18 El psiquiatre i els altres professionals del centre mantenen la **secret professional** del que vostè explica durant les visites?

PA 28 Com valora el **tracte personal** (amabilitat) que té amb vostè el **psicòleg**?

PR 28 El **psicòleg** del centre de salut mental té un **tracte** personal amable amb vostè?

A partir de la metodologia establerta s'estudien els dobles plantejaments (veure apartat 6.4.3).

Els resultats són els següents:

1) La pregunta 28 al tenir un alt número de valors “missing” (70%) no entra l'anàlisi factorial, per tant no es poden aplicar totes les fases per la valoració. Tot i això, cal remarcar que en aquestes preguntes sobre tracte personal amb l'usuari, els resultats (en totes les línies de servei) indiquen que en les preguntes que fan referència a un únic professional la millor opció serà *patient assessment*, mentre que quan es fa referència a més d'un professional, els resultats es decanten per una formulació *patient report*.

2) La pregunta PR 13 es va eliminar del qüestionari definitiu

3) Per aquest qüestionari de salut mental en el **87.5%** de les ocasions (7 preguntes de 8) els resultats de les proves tendeixen a indicar com a millor opció una formulació *patient assessment*.

Així doncs en el qüestionari definitiu* les opcions seleccionades són:

PA 6 (PA 5) Què opina del temps que li dedica el seu psiquiatre quan el visita?
PA 7 (PA 6) P 6 Com valora les explicacions que li dóna el psiquiatre?
PA 8 (PA 7) Com s'entenen les explicacions que li dóna el psiquiatre sobre el seu cas?
PR 12 (PR 12) El psiquiatre li explica els possibles efectes secundaris de la medicació? (que li recepta)
PA 16 (PA 14) Què li sembla la predisposició del psiquiatre perquè vostè pugui donar la seva opinió ? Per exemple, de les activitats que fa amb els terapeutes o la medicació que pren.
PA 17 (PA 15) Com valora el tracte personal (amabilitat) que té amb vostè el psiquiatre?
PA 18 (PA 16) Com valora el respecte al secret professional que tenen el psiquiatre i els altres professionals del que vostè explica a les visites?
PA 28 (PA 23) Com valora el tracte personal (amabilitat) que té amb vostè el psicòleg?

* entre parèntesi s'indica la numeració del qüestionari definitiu

8. Conclusions

En aquest apartat passem a fer una valoració dels resultats exposats en els capítols anteriors. El qüestionari s'ha construït a partir de preguntes que aborden tots els aspectes que els propis usuaris de l'atenció psiquiàtrica i salut mental ambulatoria d'adults a Catalunya han considerat importants, però també, i des del punt de vista conceptual, inclou aspectes de totes les dimensions de satisfacció que ens havíem proposat explorar després de l'etapa de recerca bibliogràfica (veieu pàgina 16).

El primer objectiu plantejat en aquest estudi era crear un **instrument validat** per mesurar la satisfacció dels usuaris d'aquesta línia de producte.

Aquest instrument, ha estat creat en base a les premisses teòriques que defineixen el perfil de l'assegurat usuari d'aquest producte d'atenció psiquiàtrica i salut mental. El qüestionari definitiu s'agrupa en 4 factors: **Informació i confiança; Atenció del metge; Organització i confort** i finalment, **Tractament farmacològic**.

Cal remarcar que aquesta tipologia d'usuari comparteix similituds amb altres línies d'estudi. Des d'una **vessant clínica** trobarien semblances amb la línia de producte en salut mental en internament en mitjana i llarga estada. I des d'una **vessant organitzativa** trobem moltes similituds amb el tipus d'assistència pels usuaris de la línia de servei d'Atenció Primària.

8.1 Valoració general dels resultats globals a nivell de Catalunya

En total s'han realitzat **3215** enquestes per a tota Catalunya.

La distribució d'usuaris segons **sex**e a Catalunya és d'un 35,8% d'homes i un 64,2% de dones. La proporció segons **edat** de l'enquestat és: de 15 a 44 anys 49,6%; de 45 a 64 anys de 33,6% i finalment, de 65 anys o més 16,8%.

La distribució segons **nivells d'estudi** és: un 12,1% de les persones sense estudis; un 47,3% d'enquestats amb estudis primaris; un 29,6% amb estudis

secundaris; i finalment un 10,6% amb estudis superiors. En quan a la **salut percebuda** les dues categories prioritàries són "regular" i "bona" amb un 38% cadascuna.

8.1.1 Valoració general a nivell de les preguntes

L'enquesta de satisfacció realitzada inclou 26 ítems o preguntes, les respostes a les quals expressen la satisfacció dels assegurats amb el servei l'atenció psiquiàtrica i salut mental ambulatoria d'adults.

El primer aspecte que cal destacar és un **resultat general força acceptable**, tant a nivell de Catalunya com de les regions sanitàries. Cal dir que hi ha poques diferències entre aquestes unitats mostrals però s'identifiquen algunes diferències més marcades en alguns ítems concrets.

La majoria d'indicadors de cada pregunta mostren bons resultats i, tret dels que sobretot fan referència a l'àmbit organitzatiu, en general s'assoleix l'estàndard pretès del 75% de valoracions positives (veure pàgina 42).

Els ítems o preguntes **més ben valorades**, que presenten un percentatge d'assegurats satisfets superior al 90%, tenint en compte l'interval de confiança del 95%, són:

- P 4: Quina impressió té de la **neteja** del centre de salut mental?
- P 17: Els diferents professionals (metges, infermeres) li donaven **informació contradictòria**? (un li deia una cosa i l'altre, una cosa diferent)
- P 16: Com valora el respecte al **secret professional** que tenen el psiquiatre i els altres professionals del que vostè explica a les visites?
- P 3: Valori el **soroll** que hi ha **habitualment** a la sala d'espera.
- P 15: Com valora el **tracte personal** (amabilitat) que té amb vostè el psiquiatre?

- P 23: Com valora el **tracte personal** (amabilitat) que té amb vostè el psicòleg?

D'aquests ítems més ben valorats és important destacar que aquests tracten sobre tres aspectes generals.

- a) dues preguntes que fan referència al **tracte personal** dels professionals (P 15 el psiquiatre i P 23 el psicòleg)
- b) dos ítems que tracten del **respecte a l'usuari** (P 16 i P 17)
- c) I, finalment dues preguntes que tracten sobre aspectes de **confort** (la neteja i el soroll P 4 i P 3 respectivament).

Sembla ser, per tant, que la relació interpersona entre professional/pacient és on es troben nivells més alts de satisfacció, tant des d'una vessant personal molt bona, com des d'una vessant de respecte als usuaris.

Aspectes com la **neteja** i el **soroll** a la sala d'espera es troben en uns nivells molt elevats. En la revisió bibliogràfica s'ha comprovat que en estudis anglosaxons com del National Health Care i USA (veieu annex 1) aquestes preguntes s'exclouen dels qüestionaris, probablement perquè, tal i com hem verificat en el nostre estudi pilot, són aspectes amb una correlació molt baixa amb la satisfacció general. Tanmateix en el present estudi s'han inclòs per seguir la tendència habitual dels estudis de satisfacció a Catalunya i a l'Estat Espanyol que inclouen sistemàticament preguntes sobre aquests aspectes.

És important conèixer els aspectes **menys valorats**; és a dir, que no arriben al 75%, tot i tenir en compte l'interval de confiança de l'indicador, que són:

- P 11: El psiquiatre li explica els possibles **efectes secundaris** de la medicació? (que li recepta)
- P 8: Voldria que li donés **més informació?** (sobre el seu problema de salut mental)

- P 12: Què opina de la **freqüència de les consultes** amb el psiquiatre? (el temps entre visita i visita)
- P 1: Quan **truca per telèfon** al centre de salut mental, què li sembla el temps que triguen a agafar la trucada?
- P 2: Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la **puntualitat per entrar a la consulta** del psiquiatre?

En aquestes valoracions més negatives també trobarien aspectes en comú. D'una banda els de caràcter **organitzatiu**, reflexats en els ítems P 12, P 1 i P 2. És important reflexar les similituds d'aquests resultats amb els de la línia de servei d'Atenció Primària en que aquests aspectes també surten valorats negativament.

D'altra banda es troba desig de **rebre informació**, ja sigui sobre els possibles efectes secundaris de la medicació que està prenent (P 11) amb un baix 51% de valoracions positives i un 36% que diuen voler més informació (P 8).

Finalment cal analitzar els resultats de les **preguntes generals** que donen una nota a l'atenció general rebuda al centre (P101) i al grau de fidelització de l'usuari, expressat a través de la intenció de tornar o no al mateix centre (P 102). Tot i que la pregunta es formula amb la premissa "si pogués triar", cal tenir en compte que amb freqüència no disposen de cap altre experiència que el mateix centre, i per tant tenen més valor les posicions negatives. Tot i així, el 82.9% diuen que hi tornarien, i per tant és un bon resultat.

La **nota mitjana és d'un 7.8** amb una desviació estàndard de 2 que pot interpretar-se com un grau de dispersió a tenir en compte. En aquest cas, però, el valor de la mediana és de 8, i ens diu que la meitat de les notes estan per sobre de 8 i l'altra meitat, per sota.

8.1.2 Influència de les variables sociodemogràfiques

En aquest apartat tenim en compte les possibles influències de determinades característiques dels usuaris en els resultats de satisfacció. En l'etapa de disseny del qüestionari es van incloure les variables de sexe, edat, percepció de la salut i nivell d'estudis com a trets distintius entre els usuaris.

Com és sabut el model teòric ens adverteix que l'edat és un factor directament relacionat amb el grau de satisfacció, augmentant a mesura que augmenta l'edat. La resta de factors sociodemogràfics com el nivell d'estudis, percepció del l'estat de salut i tipus d'ocupació són predictors menors que tot i mostrar habitualment diferències, no es consideren consistents, sobre tot en el cas del sexe^{1,2}.

En el present estudi el **sexe**, si bé mostra significació estadística a favor de puntuacions més positives en els homes en els factors **d'informació i confiança, atenció del metge i organització i confort**, la magnitud de les diferències és escassa. En tot cas, el sexe no sembla determinar el resultat final. En relació a la satisfacció global i el tractament farmacològic, el sexe no hi han diferències estadístiques.

L'edat mostra una influència positiva a mesura que augmenten els anys de l'enquestat. La regressió lineal mostra un augment de 0,029 punts en la satisfacció general per cada any més de l'enquestat. Podem dir, per tant, que segueix el model teòric. En relació als factors trobem diferències estadístiques en el mateix sentit, tret del factor 4 tractament farmacològic, que no hi ha diferències significatives en relació amb l'edat.

La **percepció de la salut** que té l'usuari, en el nostre cas, també condiciona la satisfacció global amb diferències de fins a 1.5 punts entre els grups extrems (percepció de la salut excel·lent i dolenta). També hi ha la mateixa relació significativa entre la percepció de la salut i els diferents factors.

¹ Crow R (et al.) The measurement of satisfaction with healthcare: implications for practice from a systematic review of the literature. Health Technology Assessment 2002; 6 (32): 1-244.

² Saturno (et al.) Tratado de calidad asistencial en atención primaria. Du Pont Pharma; 1997

El **nivell d'estudis** mostra significació, en el mateix sentit que altres estudis de satisfacció, ja que disminueix a mesura que augmenta el grau de formació de l'enquestat, amb diferències de fins a 0.69 punts en la prova de regressió entre els que no tenen estudis i el grup d'estudis superiors per a la puntuació de satisfacció general (P 101). També trobem significació estadística amb el factor atenció del metge però en sentit contrari al model teòric. A més formació més satisfacció, val a dir que en aquest cas la magnitud de la diferència és escassa i no sembla determinar en cap cas la satisfacció.

En conclusió, doncs, veiem que el nostre estudi reproduïx el model teòric comprovat en altres estudis similars de satisfacció.

8.1.3 Valoració dels resultats factorials

L'anàlisi factorial ens permet una valoració més sintètica, ja que agrupa en 4 conceptes els diferents components del qüestionari validat. Les agrupacions tradueixen els conceptes de: informació i confiança en el servei, atenció del metge, organització i confort i, finalment tractament farmacològic.

La valoració dels factors es fa a través de 2 estadístics, que informen de la proporció d'usuaris homogèniament satisfets amb tots els components del factor. Aquesta proporció s'expressa en percentatges i d'altra banda es complementa amb la mitjana de factor obtinguda a partir de les puntuacions de l'escala 1 a 5 utilitzada en l'anàlisi de components principals (ACP).

La doble valoració ens permet tenir una mesura de tendència central com és la mitjana que cada assegurat atribueix al factor, i una altra que només té en compte els usuaris que valoren positivament totes les preguntes del factor, la qual cosa posarà de manifest situacions en què, tot i que el factor obté una bona mitjana, difícilment totes les preguntes arriben a tenir valoracions positives.

Aquesta és la situació que reflecteix el **factor 1 (informació i confiança)**, amb una mitjana de 3.75 (sobre 5) que pot considerar-se un resultat acceptable, però que s'ha de complementar amb la dada de només un 44.8% d'usuaris que valoren positivament tots els aspectes continguts en aquest factor. Això es degut a que hi ha una pregunta sobre informació (P 8) "Voldria que li donés **més informació?**" amb un 64.1% de valoracions positives que, tot i no baixar la mitjana, no es situa sistemàticament en els nivell positius, i per tant disminueix aquesta proporció. Cal tenir que aquests és un dels ítems o pregunta amb més valoracions negatives del qüestionari.

Pel que fa a **l'atenció del metge (factor 2)**, és el factor amb més bons resultats generals, mostra una puntuació mitjana de factor acceptable (3.55 sobre 5), i un percentatge del 70.4% d'usuaris que valoren positivament tots els aspectes continguts en aquest factor.

El factor **d'organització i confort (factor 3)** presenta les pitjors puntuacions tant en la mitjana de puntuació factorial (3.05 sobre 5) com en la proporció d'usuaris que valoren positivament tots els aspectes continguts en aquest factor del 37.7%.

Finalment, **el factor sobre tractament farmacològic (factor 4)** presenta una mitjana del factor de 3.55 (sobre 5), i la proporció d'usuaris que valoren positivament tots els aspectes continguts en aquest, és de 48.8%. Que se situa en una posició intermèdia.

La relació entre els factors i les preguntes de satisfacció general (P101 i P102), indica una correlació de 0,6 entre la satisfacció global (P101) i el factor 1 Informació i confiança. Això es confirma amb una prova discriminant positiva per la fidelització (P 102) i aquest mateix factor, que mostra diferències en la puntuació factorial de 1.15 més entre els fidelitzats que entre els no fidelitzats. En la resta de factors la correlació no és rellevant, situant-se entre 0.5 i 0.3.

8.1.4 Condicionants de la satisfacció: factors predictors

Per identificar els aspectes més importants i poder actuar com a guia o predictors de satisfacció, s'ha utilitzat la **tècnica de regressió múltiple amb escalament òptim** (apartat 7.2.8).

Es pretén d'aquesta manera explicar la satisfacció global a través de la importància, expressada en percentatges, de cadascuna de les variables individuals. L'anàlisi es fa tant a nivell de totes les preguntes validades com de manera individual a nivell de cada factor, per saber la importància que té cada pregunta dins del seu factor. Això pot facilitar la tasca d'identificació d'aspectes concrets a treballar com a àrea de millora davant d'una baixa puntuació en un factor determinat, ja que pot determinar quina o quines són les preguntes que més importància tenen en aquell factor.

Els resultats coincideixen en identificar la **sensació d'estar en bones mans** com l'aspecte més important que condiciona la satisfacció de l'usuari, ja que aporta per si sola el 26.3% de la importància global de totes les preguntes. A més, representa el 42.5% dins del seu factor (factor 1 d'informació i confiança).

També és remarcable que, de les **6 preguntes** que dins el qüestionari validat **aporten el 90.9% de la importància** del qüestionari, d'aquestes, 3 pertanyen al factor sobre informació i confiança, dues a l'atenció del psiquiatre i una que fa referència a la freqüència de les visites amb el psiquiatre.

Les 6 preguntes amb més importància individual són: 26.3%

- P 19: Bones mans 26.3%
- P 18: L'atenció ha servit per afrontar el seu problema 21.1%
- P 6: Com valora explicacions que li dóna el psiquiatre 13.7%
- P 13: Disposició escoltar-lo i fer-se càrrec el psiquiatre 11.0%
- P 12: Freqüència de les consultes amb psiquiatre 9.8%

- P 14: Donar la seva opinió 9.0%

Per tant, integrant aquesta informació es podria dir que les àrees sobre les quals cal incidir per tal de millorar la satisfacció en general són que el metge transmeti la sensació d'estar en **bones mans**, la confiança per **afrontar el seu problema**, una bona **disposició** del psiquiatre a **escoltar** i deixar **donar l'opinió a l'usuari** i finalment millores en els **aspectes organitzatius** (freqüències entre visites).

L'anàlisi factor a factor ens dóna les següents conclusions:

- L'**informació i confiança** (factor 1) gira entorn de la sensació d'estar en bones mans, amb un 42.5% d'importància dins del seu factor.
- A nivell d'**atenció del psiquiatre** (factor 2), la pregunta més important és la P 13 disposició del psiquiatre a escoltar-lo i fer-se càrrec amb una importància del 36.3% en el factor. Crida l'atenció en aquest factor que la pregunta P 16 sobre el respecte al secret professional, doni una importància de -0,6%. En aquest cas l'explicació ve a través del model matemàtic, ja que mostra una forta relació amb la pregunta P13 sobre la disposició del psiquiatra a escoltar i fer-se càrrec.
- El factor 3 **d'organització i confort**, té en la P 12 freqüència de les consultes amb el psiquiatre la pregunta que aporta el 61.5% d'importància.
- Finalment, el factor 4 sobre **tractament farmacològic** dóna com a ítem més important la P 9 Li explica la medicació?, amb una importància del 61.3%.