

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

ATENCIÓ HOSPITALÀRIA

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

Índex

	pàg.
7. Resultats	44
7.1 Resultats de la validació del qüestionari definitiu	45
7.1.1 Validació del qüestionari després d'aplicació de l'enquesta. 46	46
7.2 Resultats globals Catalunya	49
7.2.1 Introducció.....	50
7.2.2 Descripció de la . població enquestada.....	51
7.2.3 Consideracions prèvies per a la interpretació de resultats..	54
7.2.4 Resultats per ítem (pregunta) agrupats per factors.....	56
7.2.5 Resultats positius segons variables sociodemogràfiques....	60
7.2.7 Aspectes predictors de satisfacció	73
7.2.8 Resultat objectiu complementari. Plantejament PA/PR	75
8. Conclusions	
8.1 Valoració general dels resultats a nivell de Catalunya	78
8.1.1 Valoració general de les preguntes	79
8.1.2 Influència de les variables sociodemogràfiques	82
8.1.3 Valoració dels resultats factorials	83
8.1.4 Condicionants de la satisfacció: factors predictors	84

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 i 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 4 preguntes perquè no tenien suficient potència alhora fer l'anàlisi factorial, i no aportaven consistència al conjunt de les preguntes. Són:

- P 15 Els diferents professionals (metges i infermeres) li han donat **informació contradictòria**? (un li diu una cosa i l'altre, una cosa diferent)
- P 4 Va tenir problemes o inconvenients pel fet de **compartir habitació** amb un altre pacient?
- P 20 Els metges o les infermeres **parlaven davant seu** com si vostè no hi fos?
- P 24 Com valora el temps que va estar a la **llista d'espera** fins al seu ingrés? (56.5% "missing")

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 0,914

3) Anàlisi de Components Principals (ACP). Realitzada sense tractament de "missing", amb $n = 3747$ casos i amb prova Varimax (rotació d'eixos).

- Agrupació en 5 factors
- 55.8 % de variància explicada

FACTOR 1: ATENCIÓ DEL METGE

P 22 Si havia de prendre **medicació** o fer algunes cures a casa, què li semblen les explicacions que li van donar?

P 23 I com li van explicar les coses que havia de **vigilar quan fos a casa?**

P 19 Quina disposició tenien els professionals que l'atenien **per escoltar-lo i fer-se càrrec** del que a vostè li preocupava de la seva salut?

P 12 En general, com **s'entenen les explicacions** que li donaven?

P 14 Què li va semblar la predisposició del metge per què vostè pogués **donar la seva opinió?**

P 18 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valora el respecte a la seva **intimitat?** Per exemple: quan el rentaven o curaven.

P 9 Com valora la **informació** que li van donar sobre l'**operació?**

P 10 Com valora la **informació** que li van donar sobre **la seva malaltia?**

FACTOR 2: TRACTE I RELACIÓ AMB ELS PROFESSIONALS

P 7 Com valora el **tracte personal** que té el metge amb vostè?

P 6 Com valora el **tracte personal** que tenen les infermeres amb vostè?

P 8 Què opina del **temps** que li **dedicava** el metge?

FACTOR 3: ORGANITZACIÓ I CONFORT

P 2 Valori en general la **comoditat** de l'habitació. Per exemple: el llit, l'armari, la butaca, l'espai per moure's, etc.

P 3 Què li va semblar la **tranquil·litat** que hi havia per descansar i dormir a la nit (sorolls, llums, canvis de torn, que el despertessin per donar-li la medicació, etc.)?

P 5 De vegades els problemes de salut fan que no es pugui menjar de tot i cal fer algun tipus de dieta, tenint en compte això, què li va semblar el **menjar** de l'hospital?

P 1 Un cop a l'habitació, què li van semblar les explicacions sobre el **funcionament de l'hospital?** Per exemple, com trucar a la infermera, els horaris, etc.

FACTOR 4: INFORMACIÓ

P 13 Hagués volgut **més informació** sobre la seva malaltia, l'operació o les proves?

P 11 Li van donar informació sobre les **proves?** Per exemple, si li van explicar per què li feien, quan li farien, etc.

P 21 Els seus **familiars** o acompanyants van tenir la informació necessària?

FACTOR 5: CONFIANÇAP 16 Quan tenia **dolor**, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?P 17 Va tenir la sensació d'estar en **bones mans**?**PREGUNTES DE SATISFACCIÓ GENERAL**

P 101 Valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el seu CAP / ambulatori.

P 102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest CAP / ambulatori?

4) Capacitat discriminatòria

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

5) Consistència interna (prova Alfa de Cronbach)

- Factor 1: 0.83
- Factor 2: 0.72
- Factor 3: 0.62
- Factor 4: 0.59
- Factor 5: 0.55

- TOTAL : 0.86

Donada la informació que aporten les preguntes eliminades a l'anàlisi factorial, (P 4, P 15, P 20, P 24) 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

- 20 preguntes validades i agrupades en 5 factors
- 4 preguntes no validades (P 4, P 15, P 20, P 24)
- 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 63.124 registres (casos d'usuaris dels hospitals donats d'alta durant els mesos d'abril, maig i juny de 2003).

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	188
Mòdem/Fax	26
No contesta després de 5 trucades	1371
TOTAL	1585

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

Hospital incorrecte	192
Èxitus	932
Problemes d'idioma	116
Refusa fer l'enquesta abans de la presentació (argumentari)	1101
Refusa fer l'enquesta després de la presentació (argumentari)	229
Titular il·localitzable	991
Superen el 30% de preguntes amb NS/NC	19
A criteri del teleoperador un cop començada l'enquesta (per motius emocionals, cognitius o altres)	1664
A criteri de l'enquestat un cop començada l'enquesta	1077
Telèfon erroni (no correspon al l'enquestat, telf. fora de servei, etc.)	1215
Altres motius	524
TOTAL	8060

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

Raó per aconseguir un cas vàlid: 6.27 trucades.

7.2.2 Descripció de la població enquestada

S'han realitzat un total de **9622** enquestes vàlides als assegurats del CatSalut que han rebut assistència als hospitals de Catalunya en el darrer any 2003.

Les enquestes s'han distribuït en funció de les 60 unitats mostrals (Unitat Proveïdora, hospital) que integren les 8 regions sanitàries

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

Regió	Nre. hospitals	Nre. enquestes	% Catalunya
61 Lleida	5	812	8,4%
62 Tarragona	5	810	8,4%
63 Terres de l'Ebre	2	324	3,4%
64 Girona	8	1293	13,4%
65 Costa de Ponent	10	1623	16,9%
66 BCN nord i Maresme	5	810	8,4%
67 Centre	12	1841	19,1%
68 Barcelona ciutat	13	2109	21,9%
Catalunya	60	9622	100,0%

- **Distribució per sexes**

Regió	% homes	% dones
61 Lleida*	50,2%	49,8%
62 Tarragona*	51,5%	48,5%
63 Terres de l'Ebre	48,8%	51,2%
64 Girona	48,4%	51,6%
65 Costa de Ponent	45,7%	54,3%
66 BCN nord i Maresme	48,8%	51,2%
67 Centre	45,8%	54,2%
68 Barcelona ciutat*	43,8%	56,2%
Catalunya	46,9%	53,1%

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

- **Distribució per edats**

Regió	15-44 anys	45-64 anys	65 anys o més
61 Lleida*	22,2%	19,7%	58,1%
62 Tarragona*	32,5%	23,5%	44,1%
63 Terres de l'Ebre	28,7%	20,7%	50,6%
64 Girona	28,0%	22,1%	49,9%
65 Costa de Ponent*	32,3%	23,5%	44,2%
66 BCN nord i Maresme*	24,3%	23,8%	51,9%
67 Centre	28,0%	21,2%	50,8%
68 Barcelona ciutat*	29,6%	24,2%	46,2%
Catalunya	28,7%	22,6%	48,7%

* 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*	4,9%	30,7%	49,6%	11,7%	3,1%
62 Tarragona*	4,4%	26,3%	48,6%	16,4%	4,2%
63 Terres de l'Ebre	4,0%	30,6%	49,7%	11,4%	4,3%
64 Girona	5,0%	26,4%	47,0%	15,5%	6,1%
65 Costa de Ponent	6,6%	29,6%	45,3%	13,0%	5,5%
66 BCN nord i Maresme	7,7%	29,9%	43,1%	14,4%	4,9%
67 Centre	6,9%	29,7%	45,1%	13,5%	4,8%
68 Barcelona ciutat	6,9%	26,3%	45,9%	15,2%	5,6%
Catalunya	6,2%	28,4%	46,2%	14,2%	5,1%

* 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*	21,7%	53,0%	17,8%	6,8%	0,7%
62 Tarragona*	18,0%	48,6%	25,0%	8,4%	0,0%
63 Terres de l'Ebre*	17,2%	57,2%	16,6%	8,4%	0,6%
64 Girona	20,4%	50,2%	21,1%	7,9%	0,5%
65 Costa de Ponent*	24,4%	46,2%	21,0%	8,0%	0,4%
66 BCN nord i Maresme*	24,8%	48,8%	18,9%	6,7%	0,7%
67 Centre*	24,4%	46,8%	20,9%	7,3%	0,5%
68 Barcelona ciutat*	15,7%	43,9%	26,0%	13,6%	0,9%
Catalunya	21,0%	47,7%	21,8%	8,9%	0,6%

* 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 valor “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 “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 realització de proves complementaries, medicació o cures a l'alta. Aquestes són:

P 4 Va tenir problemes o inconvenients pel fet de compartir habitació amb un altre pacient? (14,5% “missing”)

P 11 Li van donar informació sobre les proves? Per exemple, si li van explicar per què li feien, quan li farien, etc. (29.2% “missing”)

P 16 Quan tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor? (20,4% “missing”)

P 22 Si havia de prendre medicació o fer algunes cures a casa, què li semblen les explicacions que li van donar? (10,6% “missing”)

P 24 Com valora el temps que va estar a la llista d'espera fins al seu ingrés? (56,7% “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 (hospital) 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 (hospital) amb la resta d'hospitals de Catalunya sense incloure aquest. Ja que aquestes anàlisi estadístiques s'han fet amb el supòsit de **dades independents**. Cal tenir en compte que es compara la unitat (n=162 casos) amb la resta de Catalunya (n=9558 casos).

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 "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: Atenció del metge

Pregunta	Categories	Resultat	Indicador positiu
P 22 Si havia de prendre medicació o fer algunes cures a casa, què li semblen les explicacions que li van donar? n= 8602	Perfectes	21,9%	94,3%
	Molt bé	27,3%	
	Bé	45,1%	
	Regular	3,8%	
	Malament	1,9%	
P 23 I com li van explicar les coses que havia de vigilar quan fos a casa?	Perfectament	21,4%	95,0%
	Molt bé	26,6%	
	Bé	46,9%	
	Regular	3,8%	
	Malament	1,2%	
P 19 Quina disposició tenien els professionals que l'atenien per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupava de la seva salut?	Perfecta	17,5%	92,8%
	Molt bona	26,8%	
	Bona	48,6%	
	Regular	6,2%	
	Malament/Dolenta	1,0%	
P 12 En general, com s'entenen les explicacions que li donaven?	Perfectament	16,3%	93,1%
	Molt bé	22,5%	
	Bé	54,3%	
	Regular	5,6%	
	Malament	1,3%	
P 14 Què li va semblar la predisposició del metge per què vostè pogués donar la seva opinió?	Perfecta	16,0%	91,3%
	Molt bé	24,8%	
	Bé	50,5%	
	Regular	6,6%	
	Malament	2,1%	
P 18 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat? Per exemple: quan el rentaven o curaven.	Perfecte	17,5%	93,7%
	Molt bé	26,3%	
	Bé	50,0%	
	Regular	5,0%	
	Malament	1,3%	
P 9 Com valora la informació que li van donar sobre l' operació?	Perfecta	15,5%	90,5%
	Molt bé	27,2%	
	Bé	47,9%	
	Regular	7,5%	
	Malament	2,0%	
P 10 Com valora la informació que li van donar sobre la seva malaltia?	Perfecta	14,7%	90,0%
	Molt bé	26,3%	
	Bé	48,9%	
	Regular	7,6%	
	Malament	2,5%	

Factor 2: Tracte i relació amb els professionals

Pregunta	Categories	Resultat	Indicador positiu
P 7 Com valora el tracte personal que té el metge amb vostè?	Perfecte	29,5%	96,5%
	Molt bé	41,6%	
	Bé	25,4%	
	Regular	2,7%	
	Malament	0,8%	
P 6 Com valora el tracte personal que tenen les infermeres amb vostè?	Perfecte	25,3%	96,2%
	Molt bé	42,6%	
	Bé	28,3%	
	Regular	3,3%	
	Malament	0,6%	
P 8 Què opina del temps que li dedicava el metge?	Perfecte	11,2%	88,0%
	Molt bé	22,0%	
	Bé	54,8%	
	Regular	10,1%	
	Malament	1,9%	

Factor 3: Organització i confort

Pregunta	Categories	Resultat	Indicador positiu
P 2 Valori en general la comoditat de l'habitació. Per exemple: el llit, l'armari, la butaca, l'espai per moure's, etc.	Perfecta	11,3%	85,6%
	Molt bé	24,5%	
	Bé	49,8%	
	Regular	11,0%	
	Malament	3,4%	
P 3 Què li va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit (sorolls, llums, canvis de torn, que el despertessin per donar-li la medicació, etc.)?	Perfecta	13,6%	84,4%
	Molt bé	24,2%	
	Bé	46,6%	
	Regular	11,0%	
	Malament/dolenta	4,6%	
P 5 De vegades els problemes de salut fan que no es pugui menjar de tot i cal fer algun tipus de dieta, tenint en compte això, què li va semblar el menjar de l'hospital?	Perfecte	6,9%	76,7%
	Molt bé	18,9%	
	Bé	50,9%	
	Regular	16,4%	
	Malament	6,9%	
P 1 Un cop a l'habitació, què li van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital ? Per exemple, com trucar a la infermera, els horaris, etc.	Perfectes	13,2%	94,8%
	Molt bé	31,0%	
	Bé	50,6%	
	Regular	4,2%	
	Malament	1,0%	

Factor 4: Informació

Pregunta	Categories	Resultat	Indicador positiu
P 13 Hagués volgut més informació sobre la seva malaltia, l'operació o les proves?	Sí, sempre	11,5%	78,4%
	Sí, a vegades	10,1%	
	No, tinc tota la que necessito	78,4%	
P 11 Li van donar informació sobre les proves ? Per exemple, si li van explicar per què li feien, quan li farien, etc. n= 6817	Sempre	73,2%	85,8%
	Gairebé sempre	7,9%	
	Sovint	4,8%	
	Poques vegades	5,8%	
	Mai/ gairebé mai	8,4%	
P 21 Els seus familiars o acompanyants van tenir la informació necessària?	Sempre	82,9%	93,5%
	Gairebé sempre	7,3%	
	Sovint	3,4%	
	Poques vegades	3,8%	
	Mai/ gairebé mai	2,7%	

Factor 5: Confiança

Pregunta	Categories	Resultat	Indicador positiu
P 16 Quan tenia dolor , creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor? n= 7663	Sempre	83,3%	95,8%
	Gairebé sempre	8,9%	
	Sovint	3,6%	
	Poques vegades	2,6%	
	Mai/ gairebé mai	1,6%	
P 17 Va tenir la sensació d'estar en bones mans ?	Sempre	87,7%	97,4%
	Gairebé sempre	6,9%	
	Sovint	2,8%	
	Poques vegades	1,8%	
	Mai/ gairebé mai	0,9%	

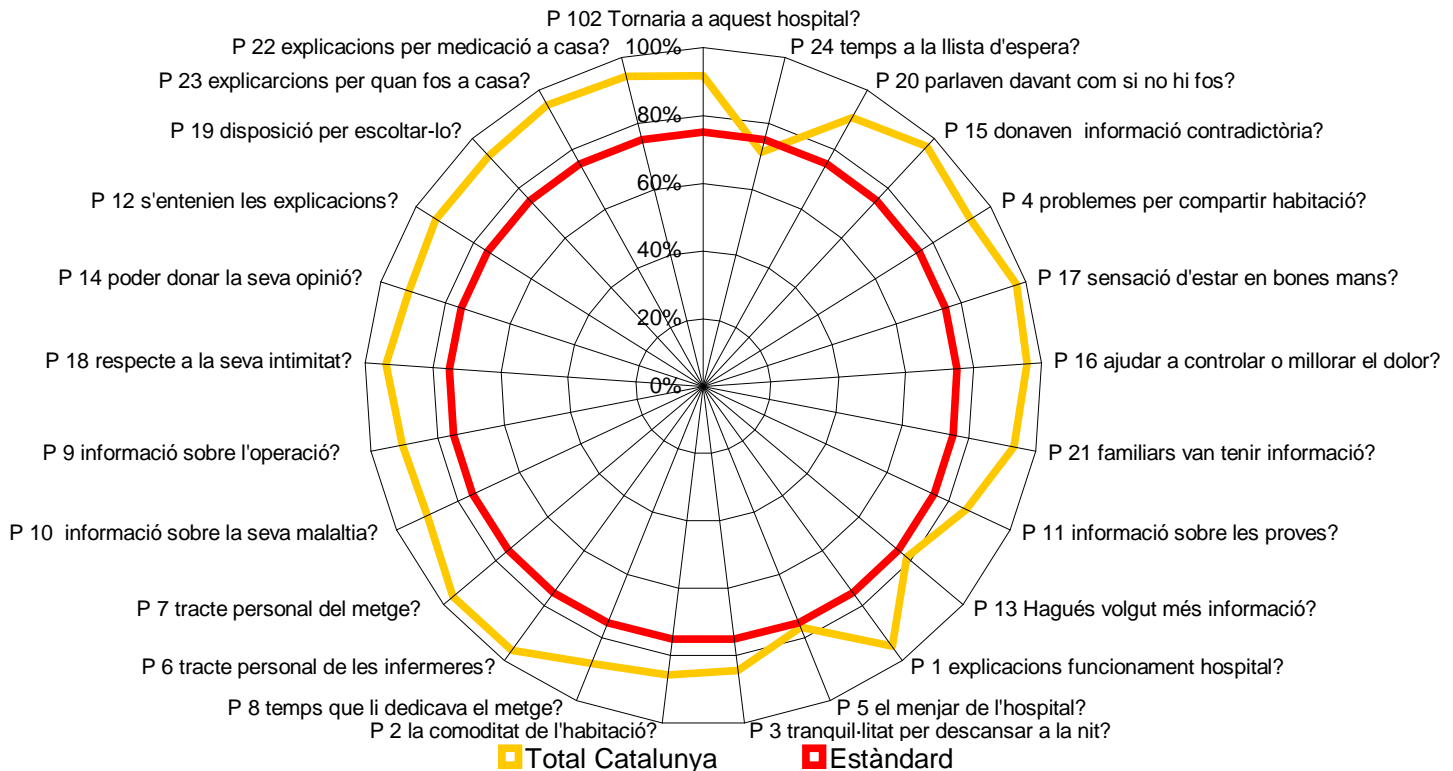
Preguntes lliures

Pregunta	Categories	Resultat	Indicador positiu
P 4 Va tenir <i>problemes o inconvenients</i> pel fet de compartir habitació amb un altre pacient? n= 8229	Sempre	2,5%	6,9%
	Gairebé sempre	1,4%	
	Sovint	3,0%	
	Poques vegades	7,8%	
	Mai/ gairebé mai	85,3%	
P 15 Els diferents professionals (metges, infermeres) li donaven informació contradictòria ? (un li deia una cosa i l'altre una cosa diferent).	Sempre	1,1%	3,1%
	Gairebé sempre	0,6%	
	Sovint	1,5%	
	Poques vegades	5,5%	
	Mai/ gairebé mai	91,3%	
P 20 Els metges o les infermeres parlaven davant seu com si vostè no hi fos?	Sempre	3,8%	9,2%
	Gairebé sempre	1,9%	
	Sovint	3,5%	
	Poques vegades	11,3%	
	Mai/ gairebé mai	79,4%	
P 24 Com valora el temps que va estar a la llista d'espera fins al seu ingrés? n= 4166	Molt curt	8,7%	71,1%
	Curt	23,7%	
	Normal	38,7%	
	Llarg	16,3%	
	Molt llarg	12,6%	

Preguntes de satisfacció general

Pregunta	Categories	Resultat	Indicador positiu
P 101 Valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb l'hospital.	Mitjana i Ds.	8,6 ± 1,6	8,6
	Mediana	9	
P 102 Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?	Sí	91,8%	91,8%
	No n'estic segur	4,3%	
	No	3,9%	

Representació gràfica radial dels resultats de les preguntes a nivell global



En les **anteriors gràfiques** s'ha invertit els resultats de les preguntes P 4, P 15 i P 20, formulades en negatiu en el qüestionari per representar tots els resultats de manera uniforme.

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

- a) Sexe
b) Edat

Factor 1: Atenció del metge

Pregunta	Sexe		Edat		
	Homes	Dones	15-44	45-64	65 o més
P 22 Si havia de prendre medicació o fer algunes cures a casa, què li semblen les explicacions que li van donar?	95,1%	93,5%	90,1%	94,3%	96,8%
P 23 I com li van explicar les coses que havia de vigilar quan fos a casa?	95,9%	94,1%	90,8%	94,9%	97,5%
P 19 Quina disposició tenien els professionals que l'atenien per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupava de la seva salut?	94,0%	91,7%	89,5%	92,2%	95,1%
P 12 En general, com s'entenen les explicacions que li donaven?	93,3%	92,9%	92,1%	92,8%	93,9%
P 14 Què li va semblar la predisposició del metge per què vostè pogués donar la seva opinió?	92,2%	90,5%	85,6%	91,4%	94,6%
P 18 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat? Per exemple: quan el rentaven o curaven.	94,7%	92,8%	90,4%	92,4%	96,4%
P 9 Com valora la informació que li van donar sobre l' operació?	90,2%	90,7%	83,8%	89,8%	94,8%
P 10 Com valora la informació que li van donar sobre la seva malaltia?	90,3%	89,7%	83,8%	88,4%	94,4%

Factor 2: Tracte i relació amb els professionals

Pregunta	Sexe		Edat		
	Homes	Dones	15-44	45-64	65 o més
P 7 Com valora el tracte personal que té el metge amb vostè?	97,0%	96,0%	93,5%	96,2%	98,4%
P 6 Com valora el tracte personal que tenen les infermeres amb vostè?	97,1%	95,4%	94,3%	96,2%	97,3%
P 8 Què opina del temps que li dedicava el metge?	88,6%	87,5%	79,6%	87,3%	93,2%

Factor 3: Organització i confort

Pregunta	Sexe		Edat		
	Homes	Dones	15-44	45-64	65 o més
P 2 Valori en general la comoditat de l'habitació. Per exemple: el llit, l'armari, la butaca, l'espai per moure's, etc.	87,2%	84,3%	79,1%	82,6%	90,9%
P 3 Què li va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit (sorolls, llums, canvis de torn, que el despertessin per donar-li la medicació, etc.)?	85,6%	83,3%	80,8%	82,2%	87,6%
P 5 De vegades els problemes de salut fan que no es pugui menjar de tot i cal fer algun tipus de dieta, tenint en compte això, què li va semblar el menjar de l'hospital?	76,4%	77,0%	74,4%	74,0%	79,4%
P 1 Un cop a l'habitació, què li van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital ? Per exemple, com trucar a la infermera, els horaris, etc.	95,2%	94,4%	91,8%	94,2%	96,7%

Factor 4: Informació

Pregunta	Sexe		Edat		
	Homes	Dones	15-44	45-64	65 o més
P 13 Hagués volgut més informació sobre la seva malaltia, l'operació o les proves?	79,5%	77,3%	66,8%	76,4%	86,2%
P 11 Li van donar informació sobre les proves ? Per exemple, si li van explicar per què li feien, quan li farien, etc.	86,3%	85,2%	85,9%	85,5%	85,9%
P 21 Els seus familiars o acompanyants van tenir la informació necessària?	95,0%	92,2%	89,7%	93,4%	95,8%

Factor 5: Confiança

Pregunta	Sexe		Edat		
	Homes	Dones	15-44	45-64	65 o més
P 16 Quan tenia dolor , creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?	96,5%	95,2%	93,3%	96,8%	97,1%
P 17 Va tenir la sensació d'estar en bones mans ?	97,8%	97,0%	95,3%	97,6%	98,5%

Preguntes lliures

Pregunta	Sexe		Edat		
	Homes	Dones	15-44	45-64	65 o més
P 4 Va tenir <i>problemes o inconvenients</i> pel fet de compartir habitació amb un altre pacient?	5,9%	7,9%	10,9%	7,3%	4,7%
P 15 Els diferents professionals (metges, infermeres) li donaven informació contradictòria ? (un li deia una cosa i l'altre una cosa diferent).	2,4%	3,7%	5,6%	2,7%	1,8%
P 20 Els metges o les infermeres parlaven davant seu com si vostè no hi fos?	10,1%	8,5%	9,1%	9,7%	9,1%
P 24 Com valora el temps que va estar a la llista d'espera fins al seu ingrés?	70,9%	71,4%	77,1%	68,3%	70,2%

Preguntes de satisfacció general

Pregunta	Sexe		Edat		
	Homes	Dones	15-44	45-64	65 o més
P 101 Valori la seva satisfacció global amb l'hospital	8,6 ± 1,5	8,6 ± 1,6	7,9 ± 1,6	8,5 ± 1,6	9,0 ± 1,4
P 102 Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?	92,2%	91,3%	86,6%	91,5%	94,9%

c) Sexe per edat
Factor 1: Atenció del metge

Pregunta	Sexe per edat					
	H 15-44	D 15-44	H 45-64	D 45-64	H 65 o més	D 65 o més
P 22 Si havia de prendre medicació o fer algunes cures a casa, què li semblen les explicacions que li van donar?	90,1%	90,1%	95,5%	92,8%	96,8%	96,9%
P 23 I com li van explicar les coses que havia de vigilar quan fos a casa?	91,6%	90,4%	96,0%	93,6%	97,4%	97,6%
P 19 Quina disposició tenien els professionals que l'atenien per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupava de la seva salut?	90,2%	89,1%	94,6%	89,1%	95,0%	95,1%
P 12 En general, com s'entenen les explicacions que li donaven?	91,3%	92,5%	92,6%	92,9%	94,3%	93,4%
P 14 Què li va semblar la predisposició del metge per què vostè pogués donar la seva opinió?	87,2%	84,9%	91,1%	91,9%	94,5%	94,6%
P 18 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat? Per exemple: quan el rentaven o curaven.	90,7%	90,2%	93,5%	91,1%	96,7%	96,0%
P 9 Com valora la informació que li van donar sobre l' operació?	81,6%	85,1%	89,2%	90,4%	94,8%	94,9%
P 10 Com valora la informació que li van donar sobre la seva malaltia?	81,5%	84,6%	87,6%	89,8%	93,8%	95,2%

Factor 2: Tracte i relació amb els professionals

Pregunta	Sexe per edat					
	H 15-44	D 15-44	H 45-64	D 45-64	H 65 o més	D 65 o més
P 7 Com valora el tracte personal que té el metge amb vostè?	94,1%	93,3%	96,6%	95,6%	98,3%	98,6%
P 6 Com valora el tracte personal que tenen les infermeres amb vostè?	96,0%	93,5%	96,7%	95,5%	97,7%	96,9%
P 8 Què opina del temps que li dedicava el metge?	77,5%	80,6%	87,1%	87,6%	93,2%	93,2%

Factor 3: Organització i confort

Pregunta	Sexe per edat					
	H 15-44	D 15-44	H 45-64	D 45-64	H 65 o més	D 65 o més
P 2 Valori en general la comoditat de l'habitació. Per exemple: el llit, l'armari, la butaca, l'espai per moure's, etc.	80,9%	78,3%	83,9%	80,8%	91,0%	90,9%
P 3 Què li va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit (sorolls, llums, canvis de torn, que el despertessin per donar-li la medicació, etc.)?	82,8%	79,9%	82,4%	81,9%	88,2%	86,9%
P 5 De vegades els problemes de salut fan que no es pugui menjar de tot i cal fer algun tipus de dieta, tenint en compte això, què li va semblar el menjar de l'hospital?	70,6%	76,1%	74,2%	73,7%	79,7%	79,1%
P 1 Un cop a l'habitació, què li van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital ? Per exemple, com trucar a la infermera, els horaris, etc.	92,0%	91,7%	94,5%	93,8%	96,7%	96,8%

Factor 4: Informació

Pregunta	Sexe per edat					
	H 15-44	D 15-44	H 45-64	D 45-64	H 65 o més	D 65 o més
P 13 Hagués volgut més informació sobre la seva malaltia, l'operació o les proves?	65,6%	67,4%	77,3%	75,3%	85,7%	86,7%
P 11 Li van donar informació sobre les proves ? Per exemple, si li van explicar per què li feien, quan li farien, etc.	85,1%	86,3%	85,0%	86,1%	87,4%	84,2%
P 21 Els seus familiars o acompanyants van tenir la informació necessària?	91,9%	88,8%	94,6%	91,9%	96,4%	95,3%

Factor 5: Confiança

Pregunta	Sexe per edat					
	H 15-44	D 15-44	H 45-64	D 45-64	H 65 o més	D 65 o més
P 16 Quan tenia dolor , creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?	96,1%	92,1%	96,4%	97,3%	96,8%	97,4%
P 17 Va tenir la sensació d'estar en bones mans ?	96,3%	94,8%	97,8%	97,4%	98,3%	98,6%

Preguntes lliures

Pregunta	Sexe per edat					
	H 15-44	D 15-44	H 45-64	D 45-64	H 65 o més	D 65 o més
P 4 Va tenir <i>problemes o inconvenients</i> pel fet de compartir habitació amb un altre pacient?	8,6%	12,2%	7,3%	7,3%	4,2%	5,2%
P 15 Els diferents professionals (metges, infermeres) li donaven informació contradictòria ? (un li deia una cosa i l'altre una cosa diferent).	4,1%	6,3%	2,9%	2,4%	1,6%	2,1%
P 20 Els metges o les infermeres parlaven davant seu com si vostè no hi fos?	8,4%	9,4%	11,0%	8,1%	10,2%	8,0%
P 24 Com valora el temps que va estar a la llista d'espera fins al seu ingrés?	72,5%	80,5%	67,9%	68,6%	72,2%	68,3%

Preguntes de satisfacció general

Pregunta	Sexe per edat					
	H 15-44	D 15-44	H 45-64	D 45-64	H 65 o més	D 65 o més
P 101 Valori la seva satisfacció global amb l'hospital	7,9 ± 1,5	7,9 ± 1,6	8,4 ± 1,5	8,5 ± 1,7	9,0 ± 1,4	9,1 ± 1,4
P 102 Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?	85,3%	87,1%	92,1%	90,7%	94,8%	95,2%

d) Salut percebuda
Factor 1: Atenció del metge

Pregunta	Nivell de salut				
	Dolenta	Regular	Bona	Molt Bona	Excel·lent
P 22 Si havia de prendre medicació o fer algunes cures a casa, què li semblen les explicacions que li van donar?	90,7%	94,7%	94,1%	94,6%	96,6%
P 23 I com li van explicar les coses que havia de vigilar quan fos a casa?	92,4%	94,7%	95,2%	95,1%	96,7%
P 19 Quina disposició tenien els professionals que l'atenien per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupava de la seva salut?	87,8%	91,1%	93,9%	93,4%	95,6%
P 12 En general, com s'entenen les explicacions que li donaven?	85,5%	91,1%	94,4%	95,3%	95,4%
P 14 Què li va semblar la predisposició del metge per què vostè pogués donar la seva opinió?	85,8%	90,5%	91,9%	92,0%	94,0%
P 18 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat? Per exemple: quan el rentaven o curaven.	90,2%	93,1%	94,1%	94,4%	95,2%
P 9 Com valora la informació que li van donar sobre l' operació?	86,4%	89,0%	91,3%	91,0%	92,9%
P 10 Com valora la informació que li van donar sobre la seva malaltia?	84,4%	90,1%	90,4%	90,2%	94,2%

Factor 2: Tracte i relació amb els professionals

Pregunta	Nivell de salut				
	Dolenta	Regular	Bona	Molt Bona	Excel·lent
P 7 Com valora el tracte personal que té el metge amb vostè?	94,6%	96,7%	96,6%	95,9%	97,9%
P 6 Com valora el tracte personal que tenen les infermeres amb vostè?	92,4%	95,4%	96,6%	97,3%	97,9%
P 8 Què opina del temps que li dedicava el metge?	83,2%	88,5%	87,8%	87,9%	92,1%

Factor 3: Organització i confort

Pregunta	Nivell de salut				
	Dolenta	Regular	Bona	Molt Bona	Excel·lent
P 2 Valori en general la comoditat de l'habitació. Per exemple: el llit, l'armari, la butaca, l'espai per moure's, etc.	80,5%	85,0%	86,3%	86,4%	87,0%
P 3 Què li va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit (sorolls, llums, canvis de torn, que el despertessin per donar-li la medicació, etc.)?	78,0%	83,0%	85,1%	87,2%	85,7%
P 5 De vegades els problemes de salut fan que no es pugui menjar de tot i cal fer algun tipus de dieta, tenint en compte això, què li va semblar el menjar de l'hospital?	68,2%	74,5%	78,0%	80,2%	79,0%
P 1 Un cop a l'habitació, què li van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital ? Per exemple, com trucar a la infermera, els horaris, etc.	91,2%	93,9%	95,6%	95,3%	95,9%

Factor 4: Informació

Pregunta	Nivell de salut				
	Dolenta	Regular	Bona	Molt Bona	Excel·lent
P 13 Hagués volgut més informació sobre la seva malaltia, l'operació o les proves?	70,7%	76,9%	79,8%	78,3%	81,9%
P 11 Li van donar informació sobre les proves ? Per exemple, si li van explicar per què li feien, quan li farien, etc.	79,7%	83,8%	87,1%	87,3%	90,4%
P 21 Els seus familiars o acompanyants van tenir la informació necessària?	89,6%	93,0%	93,8%	94,5%	95,9%

Factor 5: Confiança

Pregunta	Nivell de salut				
	Dolenta	Regular	Bona	Molt Bona	Excel·lent
P 16 Quan tenia dolor , creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?	93,4%	96,2%	95,9%	95,8%	95,2%
P 17 Va tenir la sensació d'estar en bones mans ?	94,5%	97,3%	97,7%	97,5%	96,9%

Preguntes lliures

Pregunta	Nivell de salut				
	Dolenta	Regular	Bona	Molt Bona	Excel·lent
P 4 Va tenir <i>problemes o inconvenients</i> pel fet de compartir habitació amb un altre pacient?	8,0%	6,1%	6,9%	8,3%	6,5%
P 15 Els diferents professionals (metges, infermeres) li donaven informació contradictòria ? (un li deia una cosa i l'altre una cosa diferent).	4,0%	2,7%	3,2%	3,3%	3,1%
P 20 Els metges o les infermeres parlaven davant seu com si vostè no hi fos?	9,3%	10,1%	8,5%	10,1%	8,7%
P 24 Com valora el temps que va estar a la llista d'espera fins al seu ingrés?	67,7%	68,5%	70,9%	77,8%	74,4%

Preguntes de satisfacció general

Pregunta	Nivell de salut				
	Dolenta	Regular	Bona	Molt Bona	Excel·lent
P 101 Valori la seva satisfacció global amb l'hospital	8,3 ± 2,0	8,6 ± 1,6	8,6 ± 1,6	8,6 ± 1,4	8,9 ± 1,4
P 102 Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?	86,2%	91,2%	92,2%	92,6%	94,8%

e) Estudis
Factor 1: Atenció del metge

Pregunta	Nivell d'estudis			
	Sense estudis	Primaris	Secund.	Superior
P 22 Si havia de prendre medicació o fer algunes cures a casa, què li semblen les explicacions que li van donar?	96,5%	95,6%	91,2%	90,7%
P 23 I com li van explicar les coses que havia de vigilar quan fos a casa?	97,2%	96,0%	92,2%	90,8%
P 19 Quina disposició tenien els professionals que l'atenien per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupava de la seva salut?	93,7%	93,5%	90,3%	93,0%
P 12 En general, com s'entenen les explicacions que li donaven?	93,1%	92,7%	93,6%	94,1%
P 14 Què li va semblar la predisposició del metge per què vostè pogués donar la seva opinió?	93,7%	92,7%	88,1%	86,1%
P 18 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat? Per exemple: quan el rentaven o curaven.	95,8%	94,1%	91,7%	92,3%
P 9 Com valora la informació que li van donar sobre l' operació?	95,6%	91,4%	86,0%	85,7%
P 10 Com valora la informació que li van donar sobre la seva malaltia?	92,6%	91,8%	84,4%	87,9%

Factor 2: Tracte i relació amb els professionals

Pregunta	Nivell d'estudis			
	Sense estudis	Primaris	Secund.	superior
P 7 Com valora el tracte personal que té el metge amb vostè?	98,2%	97,2%	94,3%	94,0%
P 6 Com valora el tracte personal que tenen les infermeres amb vostè?	96,4%	96,5%	95,2%	96,2%
P 8 Què opina del temps que li dedicava el metge?	92,1%	90,1%	81,8%	81,8%

Factor 3: Organització i confort

Pregunta	Nivell d'estudis			
	Sense estudis	Primaris	Secund.	superior
P 2 Valori en general la comoditat de l'habitació. Per exemple: el llit, l'armari, la butaca, l'espai per moure's, etc.	90,8%	86,2%	81,1%	81,9%
P 3 Què li va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit (sorolls, llums, canvis de torn, que el despertessin per donar-li la medicació, etc.)?	87,2%	84,9%	81,8%	80,6%
P 5 De vegades els problemes de salut fan que no es pugui menjar de tot i cal fer algun tipus de dieta, tenint en compte això, què li va semblar el menjar de l'hospital?	80,0%	76,3%	74,3%	76,9%
P 1 Un cop a l'habitació, què li van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital ? Per exemple, com trucar a la infermera, els horaris, etc.	95,8%	95,6%	93,0%	92,5%

Factor 4: Informació

Pregunta	Nivell d'estudis			
	Sense estudis	Primaris	Secund.	superior
P 13 Hagués volgut més informació sobre la seva malaltia, l'operació o les proves?	84,5%	80,6%	71,6%	68,7%
P 11 Li van donar informació sobre les proves ? Per exemple, si li van explicar per què li feien, quan li farien, etc.	85,2%	86,3%	85,0%	87,8%
P 21 Els seus familiars o acompanyants van tenir la informació necessària?	94,7%	94,1%	91,2%	93,3%

Factor 5: Confiança

Pregunta	Nivell d'estudis			
	Sense estudis	Primaris	Secund.	superior
P 16 Quan tenia dolor , creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?	97,4%	95,9%	94,5%	95,0%
P 17 Va tenir la sensació d'estar en bones mans ?	98,2%	97,8%	95,7%	97,4%

Preguntes lliures

Pregunta	Nivell d'estudis			
	Sense estudis	Primaris	Secund.	superior
P 4 Va tenir <i>problemes o inconvenients</i> pel fet de compartir habitació amb un altre pacient?	4,5%	6,1%	9,8%	10,8%
P 15 Els diferents professionals (metges, infermeres) li donaven informació contradictòria ? (un li deia una cosa i l'altre una cosa diferent).	2,5%	2,8%	3,7%	4,5%
P 20 Els metges o les infermeres parlaven davant seu com si vostè no hi fos?	10,5%	9,4%	8,5%	7,7%
P 24 Com valora el temps que va estar a la llista d'espera fins al seu ingrés?	67,8%	70,1%	74,0%	79,2%

Preguntes de satisfacció general

Pregunta	Nivell d'estudis			
	Sense estudis	Primaris	Secund.	superior
P 101 Valori la seva satisfacció global amb l'hospital	9,0 ± 1,6	8,7 ± 1,5	8,1 ± 1,6	8,0 ± 1,4
P 102 Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?	95,1%	92,6%	88,6%	87,4%


7.2.7 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
PA17_Bones mans	14.7%	0,46
PA14_Donar la seva opinió	10.8%	0,45
PA2_Comoditat	9.3%	0,33
PA1_funcionament del hospital	9.2%	0,38
PA8_Temps que dedicava el metge	8.3%	0,42
PA19_Escoltar-lo i fer-se càrrec	7.6%	0,42
PA23_Vigilar quan fos a casa	6.6%	0,40
PA13_Més informació	6.5%	0,36
PR21_Informació necessària familiars	5.6%	0,31
PA18_respecte intimitat	4.9%	0,29


 Aspecte més important

Amb aquestes preguntes s'explica el **83.5** % de la relació amb la pregunta de Satisfacció Global P101

A nivell de factors


- **Importància de cada ítem en el Factor 1: Atenció del metge**

Pregunta	Importància	Correlació zero-- order
PA14_Donar la seva opinió	20.4%	0,46
pa9_10_ Informació malaltia/operació	19.6%	0,42
PA19_Escoltar-lo i fer-se càrrec	18.2%	0,43
PA18_respecte intimitat	13.0%	0,32
PA23_Vigilar quan fos a casa	11.9%	0,41
PA22_Explicacions medicació	10.7%	0,39
PA12_Com s'entenien les explicacions	6.2%	0,29

 Aspecte més important


- **Importància de cada ítem en el Factor 2: Tracte i relació amb els professionals**

Pregunta	Importància	Correlació zero-- order
PA8_Temps que dedicava el metge	43.6%	0,46
PA6_Tracte infermeres	28.7%	0,37
PA7_Tracte metge	27.7%	0,43

 Aspecte més important


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

Pregunta	Importància	Correlació zero-- order
PA1_funcionament del hospital	44%	0,41
PA2_Comoditat	32.7%	0,38
PA3_Tranquilitat	11.7%	0,28
PA5_Menjar	11.6%	0,25

 Aspecte més important


- **Importància de cada ítem en el Factor 4: Informació**

Pregunta	Importància	Correlació zero-- order
PA13_Més informació	47.9%	0,40
PR21_Informació necessària familiars	43.9%	0,39
PR11_Informació proves	8.2%	0,26

 Aspecte més important

- **Importància de cada ítem en el Factor 5: Confiança**

Pregunta	Importància	Correlació zero-- order
PA17_Bones mans	85.9%	0,53
PR16_Dolor	14.1%	0,29

 Aspecte més important

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

En el qüestionari pilot per la línia de servei d'atenció hospitalària es planteja la doble formulació en 14 preguntes (*patient report* (PR) enfront *patient assessment* (PA)).

Les preguntes són:

PA 4 Què li va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit (sorolls, llums, canvis de torn, que el despertessin per donar-li la medicació, etc.)?

PR 4 Es podia **descansar a la nit?** (sorolls, llums, canvis de torn, el despertaven per donar-li la medicació, etc.).

PA 8 Les infermeres com valora el **tracte personal** (amabilitat) que tenien amb vostè?

PR 8 Les infermeres l'hospital van tenir un **tracte personal** amable amb vostè?

PA 9 El metge om valora el **tracte personal** (amabilitat) que tenien amb vostè?

PR 9 El metge de l'hospital va tenir un **tracte personal** amable amb vostè?

PA 10 Què opina del **temps** que li **dedicava** el metge?

PR 10 Creu que el metge li dedicava el **temps** que li feia falta?

PA 11 Com valora la **informació** que li van donar sobre l'**operació**?

PR 11 Les **explicacions** que li van donar sobre la seva **operació** van ser suficients per aclarir els seus dubtes?

PA 12 I com valora la **informació** que rebia?

PR 12 Li donaven **informació** sobre la seva **malaltia**?

PR 13 Li van donar informació sobre les **proves**? Per exemple, si li van explicar per què li feien, quan li farien, etc.

PA 13 Com valora la **informació** que li van donar?

PA 14 En general, com **s'entenen les explicacions** que li donaven?

PR 14 Quan l'informaven o li explicaven les coses, ho feien de manera que vostè **pogué entendre-ho**?

PA 17 Què li va semblar la predisposició del metge per què vostè pogués **donar la seva opinió**?

PR 17 Va poder **donar la seva opinió** en relació amb la manera de portar el seu cas?

PA 19 Com valora la manera en què el van ajudar a controlar-lo o millorar-lo (el **dolor**)?

PR 19 Creu que el van ajudar a controlar o millorar el **dolor**?

PA 20 Com valora l'**ajuda** que li donaven?

PR 20 Quan necessitava **ajuda** per menjar, moure el llit o anar al lavabo, l'ajudaven?

PA 21 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valora el respecte a la seva **intimitat**? Per exemple: quan el rentaven o curaven.

PR 21 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, es va respectar la seva **intimitat**? Per exemple: quan el rentaven o curaven.

PA 25 Si havia de prendre **medicació** o fer algunes cures a casa, què li semblen les explicacions que li van donar?

PR 25 Li ho van explicar de manera que vostè **pogué entendre-ho**?

PA 26 Així doncs, valori com li van explicar les coses que havia de **vigilar quan fos a casa**.

PR 26 Li van explicar quines coses de la seva malaltia havia de **vigilar quan fos a casa**?

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

Els resultats són els següents:

1) De la pregunta P 20 que fa referència a l'ajuda, no s'ha seleccionat cap de les dues opcions per què s'elimina del qüestionari.

2) Per aquest qüestionari de d'atenció hospitalària en el **85%** de les ocasions (11 preguntes de 13) 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 4 (PA 3) Què li va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit (sorolls, llums, canvis de torn, que el despertessin per donar-li la medicació, etc.)?
PA 8 (PA 6) Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè les infermeres?
PA 9 (PA 7) Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenia amb vostè el metge ?
PA 10 (PA 8) Què opina del temps que li dedicava el metge?
PA 11 (PA 9) Com valora la informació que li van donar sobre l' operació ?
PA 12 (PA 10) com valora la informació que li van donar sobre la seva malaltia?
PR 13 (PR 11) Li van donar informació sobre les proves ? Per exemple, si li van explicar per què li feien, quan li farien, etc.
PA 14 (PA 12) En general, com s'entenen les explicacions que li donaven?
PA 17 (PA 14) Què li va semblar la predisposició del metge per què vostè pogués donar la seva opinió ?
PR 19 (PR 16) Quan tenia dolor , creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?
P 21 (PA 18) Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat ? Per exemple: quan el rentaven o curaven.
P 25 (PA 22) Si havia de prendre medicació o fer algunes cures a casa, què li semblen les explicacions que li van donar?
P 26 (PA 23) I com li van explicar les coses que havia de vigilar quan fos a casa ?

* entre parèntesi s'indica la numeració del qüestionari definitiu

8. Conclusions

8. Conclusions

En aquest darrer apartat passem a fer una valoració dels resultats exposats en el capítol anterior. El qüestionari s'ha construït a partir de preguntes que aborden tots els aspectes que els propis usuaris de l'Atenció Primària 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.

8.1 Valoració general dels resultats globals a nivell de Catalunya

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 d'Atenció Primària (Medicina general i infermeria).

El primer aspecte que cal destacar és un bon resultat general, tant a nivell de Catalunya com de les Regions Sanitàries, tot i que hi ha algunes diferències, més marcades en alguns casos.

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

També i amb caràcter general, si ens fixem en la distribució de les respostes a cada pregunta, acostumen a tenir una distribució asimètrica amb inflexió de la corba a la banda de les puntuacions positives. Són poques les preguntes que no segueixen aquesta tendència, i fan referència a temes organitzatius tan en preguntes validades (P1, P3, P2), com no validades (P17), en què s'inverteix l'asimetria o bé es presenta una corba normal. Això vol dir que, tret d'aquestes preguntes, els resultats de satisfacció es mouen majoritàriament en la banda dels valors positius.

Tanmateix resulta força interessant comprovar la distribució de respostes entre les valoracions positives (perfecte, molt bé, bé o sempre, gairebé sempre, sovint), ja que, s'observa com la posició en l'extrem positiu (perfecte o sempre) és escassa, sobretot en algunes preguntes de l'atenció d'infermeria i més marcadament en les d'organització.

Els aspectes individuals **més ben valorats**, que presenten un percentatge de assegurats satisfets superior al 90%, són:

- P 18 i 19: Tracte personal de metge i infermera
- P 9: Entendre les explicacions del metge
- P 14: Sentir-se en bones mans
- P 24: Capacitat de la infermera per escoltar i fer-se càrrec
- P 5: Neteja del centre

I entre tots, els millors són: la neteja i el tracte personal del metge

També 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, i són:

- P 8: Voler més informació sobre la malaltia o tractament
- P 3: Puntualitat per entrar a la consulta mèdica
- P 1: Accés telefònic al CAP
- P 2: Facilitat per obtenir la visita en un dia adient per a l'usuari
- P 16: L'atenció en el cas de problemes urgents.

De tots aquests, el que té el resultat més baix és la **puntualitat** per entrar a la consulta mèdica, l'interval de confiança del qual no supera el 56% en el seu límit superior.

És important el capítol de la **informació metge/pacient**, ja que, tot i que un dels aspectes més ben valorats, com acabem de dir, és entendre les explicacions del metge, i que a més quasi el 90% afirmen rebre informació habitualment, un 44% dels enquestats diuen que voldrien més informació sobre el seu procés. Tampoc és elevada la percepció que tenen els enquestats del grau d'informació que el seu metge de capçalera té sobre l'atenció que han rebut a altres nivells assistencials i que podríem entendre com que cal millorar en la coordinació entre nivells o continuïtat assistencial.

Pel que fa a les preguntes referents a l'**entorn estructural i de confort**, que en el nostre qüestionari es valoren a través del soroll i la neteja, no mostren capacitat discriminant quan s'enfronten amb les preguntes de satisfacció general, i l'anàlisi de component principals recomana excloure-les del model validat. Probablement aquesta és una tendència habitual en els resultats d'altres estudis de satisfacció, com hem comprovat en la revisió bibliogràfica on sobretot els estudis anglosaxons (National Health Care i USA) exclouen

sistemàticament del set de preguntes. Tot i així, en el nostre qüestionari s'han conservat com a preguntes d'interès. El resultat mostra una **excel·lent opinió de la neteja, i força acceptable pel que fa al soroll**.

Sí semblen, estar **raonablement coberts** en opinió dels usuaris, **els aspectes de suport emocional i personal** del metge i sobre tot de la infermera en els usuaris que fan us d'aquesta consulta.

Menció a part mereix la pregunta sobre la **predisposició que mostra el metge perquè l'usuari pugui donar l'opinió**: tot i valorar-se positivament en el 87% de casos, tal i com es va comprovar en els estudis previs de pretest i pilot, era una pregunta que sobtava, i que segons la informació dels enquestadors calia amb freqüència reformular i completar amb les explicacions prèviament acordades. Tot i els possibles biaixos que això podria suposar, creiem que té un elevat interès que ha de reflectir el canvi cultural amb què es vol plantejar la relació metge/pacient en els nous models d'atenció.

L'**accessibilitat** al sistema es mostra com el punt més feble juntament amb els aspectes organitzatius del centre, entre els quals destaca el baix resultat en la valoració de la puntualitat a l'hora d'entrar a la consulta mèdica (55%), amb millors resultats pel que fa a la consulta d'infermeria que arriba al 80%. Tampoc sembla que valorin gaire bé la facilitat per contactar telefònicament amb el CAP o aconseguir un dia de visita en funció de les necessitats de l'usuari.

A nivell **d'aspectes tècnics professionals** és apreciable que el 91% considerin que estan en bones mans, i que el 87% creguin que el metge els dedica prou temps durant la visita, amb un interval de confiança del resultat molt ajustat.

Finalment cal analitzar els resultats de les **preguntes generals** que donen una nota a l'atenció general rebuda al centre i al grau de fidelització de l'usuari, expressat a través de la intenció de tornar o no al mateix CAP (P102). 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 CAP, i per tant tenen més valor les posicions negatives. Tot i així, el 86% diuen que hi tornarien, i per tant és un bon resultat.

La **nota mitjana és d'un 7,7** amb una desviació estàndard d'1,7 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 nostre estudi el sexe, si bé mostra significació estadística a favor de puntuacions més positives en els homes, la magnitud de les diferències és escassa i podríem dir que les valoracions són força homogènies; en tot cas, el sexe no sembla determinar el resultat, tant a nivell de preguntes com de satisfacció general o de factors.

L'edat mostra una influència positiva a mesura que augmenten els anys de l'enquetat, amb valoracions més positives sempre en el grup de més de 65 anys. La regressió lineal mostra un augment de 0,03 punts per cada any més de l'enquetat en la satisfacció general. Podem dir per tant que segueix el model teòric.

El nivell d'estudis també mostra significació, en el mateix sentit que altres estudis de satisfacció, ja que disminueix a mesura que augmenta el grau de formació de l'enquetat, amb diferències de fins a 0.5 punts en la prova de regressió entre els que no tenen estudis i el grup d'estudis superiors.

¹ Crow R (et al.) The measurement of satisfaction with helathcare: 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

La percepció de la salut que té l'usuari, en el nostre cas, també condiciona la satisfacció amb diferències de fins a 1 punt entre els grups extrems (percepció de la salut excel·lent i dolenta)

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: Atenció del metge, informació i confiança en el servei, atenció d'infermeria i finalment aspectes d'organització.

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 2 (informació i confiança)**: amb una mitjana de 4,1 (sobre 5) que pot considerar-se un bon resultat, però que s'ha de complementar amb la dada de només un 42% d'usuaris satisfets (apartat 7.2.7), ja que hi ha dues preguntes sobre informació que, tot i no baixar-ne la mitjana, no se situen sistemàticament en els nivell positius, i per tant disminueixen aquesta proporció.

Pel que fa a l'**Atenció del metge (factor 1)**, és el factor amb més bons resultats generals, mostra una puntuació mitjana de factor acceptable (3.56 sobre 5) i un percentatge del 75% d'usuaris que valoren positivament tots els aspectes continguts en aquest factor.

Els prop de 4000 casos **d'atenció d'infermeria (factor 3)** presenten una valoració de factor equilibrada entre la mitjana de puntuació (3,5 sobre 5) i una proporció d'usuaris que valoren positivament tots els aspectes continguts en aquest factor del 56%.

Finalment, **el factor 4 (organització)** reproduïx el mateix patró observat a nivell d'anàlisi individual, amb una clara diferència en el resultat i que l'identifica com l'àrea de millora més evident. La mitjana del factor dona un valor de 3 (sobre 5), i la proporció d'usuaris que valoren positivament tots els aspectes continguts en aquest és de 19,3%.

La relació entre els factors i les preguntes de satisfacció general (P101 i P102) indica una correlació de 0,61 entre la satisfacció global (P101) i el factor 4 d'organització. Això es confirma amb una prova discriminant positiva per la fidelització i aquest mateix factor, que mostra diferències de 0,8 de puntuació factorial entre fidelitzats i no fidelitzats.

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 18% de la importància global de totes les preguntes. A més, representa el 60% dins del seu factor (factor 2 d'informació i confiança), amb una correlació (0,52) amb la variable dependent de satisfacció global.

També és remarcable que, de les **4 preguntes** que dins el qüestionari validat **aporten el 55% de la importància** del qüestionari, a banda de la ja comentada sensació d'estar en bones mans, les altres 3 pertanyen al factor 4 d'organització.

Les 4 preguntes amb més importància individual del qüestionari són:

- P 14: Sensació d'estar en bones mans
- P 20: Tracte dels administratius
- P 2: Facilitat perquè donin visita per al dia que li va bé
- P 16: L'atenció rebuda davant d'un problema urgent

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** i els **aspectes organitzatius**, juntament amb el **tracte dels administratius**, que habitualment són el primer contacte de l'usuari i la porta d'entrada al CAP.

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

- A nivell **d'Atenció del metge** (factor 1), la pregunta més important és, sens dubte, el tracte del metge, que tradueix la importància de la relació interpersonal, i la percepció del temps dedicat pel metge; totes dues juntes són una mica més del 60% de la importància de tot el factor. Crida l'atenció en aquest factor que la pregunta P9, sobre com s'entenen les explicacions que dona el metge, doni una importància de només 0,4%. En aquest cas l'explicació ve a través del model matemàtic, ja que mostra una forta relació amb la pregunta P12 sobre la disposició del metge a escoltar i fer-se càrrec.
- La **informació i confiança** (factor 2) gira entorn de la sensació d'estar en bones mans, amb un 60% d'importància dins del seu factor i un 18% d'entre totes les preguntes, com ja s'ha dit anteriorment.

- El factor 3 (**atenció d'infermeria**), té una distribució d'importància força equilibrada en tres de les 4 preguntes, tant pel que fa a importància com a correlació amb la variable dependent.
- Finalment, el factor 4 (**organització**) dóna com a ítems més importants l'atenció davant d'un problema urgent, amb una correlació superior a 0,47 i una importància del 30%. La resta de preguntes tenen una relació similar entorn del 20%.