

Els malalts atesos a l'ICO i els seus familiars/cuidadors

Estudi de satisfacció

Informe de resultats

**Director general**

Enric Renau

Directora de DEP Institut

Sílvia Amblàs

Responsable de projectes

Jillian Reynolds

Equip tècnic

Judit Abad

Silvia Rueda

Sergi Sanz

Carrer del Clot, 104 planta baixa

08018 Barcelona

Tel. 93 215 13 65

Fax 93 467 76 38

Correu-e: dep@dep.net

www.dep.net

	<i>Pàgina</i>
1. Introducció	1
1.1. Presentació	2
1.2. Justificació	3
1.3. Objectius	4
2. Metodologia	6
2.1. Instruments d'avaluació	7
2.2. Definició de la mostra	8
2.3. Treball de camp	13
2.4. Anàlisi de resultats	17
3. Resultats globals	22
3.1. Els pacients	23
A. Descripció de la població enquestada	24
A.1. Característiques sociodemogràfiques	24
A.2. Característiques de salut	27
A.3. Característiques per territori	31
B. Anàlisi dels ítems	34
B.1. Accessibilitat i instal·lacions	37
B.2. Informació rebuda	38
B.3. Atenció rebuda	39
B.4. Valoració global	41
B.5. Hospitalització	47
B.6. Primeres visites	51
B.7. Quimioteràpia	55
B.8. Radioteràpia	57
B.9. Representació gràfica radial de l'indicador positiu	59

Pàgina

C. Anàlisi dels ítems segons variables sociodemogràfiques.....	61
C.1. Dades per sexe i edat	61
C.2. Dades per nivell d'estudis.....	67
C.3. Dades per temps que fa que li van detectar la malaltia ..	71
C.4. Dades per estat de salut percebut	75
D. Anàlisi de les variables predictores de satisfacció.....	79
3.2. Els familiars de pacients	82
A. Descripció de la població enquestada	83
A.1. Característiques sociodemogràfiques.....	83
A.2. Característiques per territori	85
B. Anàlisi dels ítems	87
B.1. Accessibilitat i instal·lacions.....	90
B.2. Informació rebuda.....	91
B.3. Atenció rebuda	92
B.4. Valoració global	94
B.5. Hospitalització	99
B.6. Primeres visites	103
B.7. Quimioteràpia.....	106
B.8. Redioteràpia.....	109
B.9. Representació gràfica radial de l'indicador positiu	111
C. Anàlisi dels ítems segons variables sociodemogràfiques.....	113
C.1. Dades per sexe i edat	113
C.2. Dades per nivell d'estudis.....	119
D. Anàlisi de les variables predictores de satisfacció.....	123

3.3. Els familiars de pacients 'exitus'	125
A. Descripció de la població enquestada	126
A.1. Característiques sociodemogràfiques.....	126
A.2. Característiques per territori	128
B. Anàlisi dels ítems	130
B.1. Informació rebuda.....	131
B.2. Atenció rebuda	132
B.3. Valoració global	135
B.4. Representació gràfica radial de l'indicador positiu	138
C. Anàlisi dels ítems segons variables sociodemogràfiques.....	139
C.1. Dades per sexe i edat	139
C.2. Dades per nivell d'estudis.....	142
D. Anàlisi de les variables predictores de satisfacció.....	144
3.4. Conclusions globals	146
4. Resultats per territori	156
4.1. Badalona	157
4.2. Girona	216
4.3. L'Hospitalet de Llobregat.....	275
4.4. Comparativa territorial.....	337
4.5. Conclusions per territori.....	358
5. Annexos	367
Annex 1. Bibliografia	368
Annex 2. Carta de presentació	372
Annex 3. Argumentari	374
Annex 4. Qüestionaris.....	378

1. Introducció

1.1. Presentació

- ☐ L'informe que es presenta a continuació és el resultat de l'estudi per a la **mesura del nivell de satisfacció** dels pacients i dels familiars/cuidadors d'aquests atesos a l'Institut Català d'Oncologia (d'ara endavant ICO) respecte a les **línies d'hospitalització, primeres visites, quimioteràpia i radioteràpia**, en els tres territoris on l'ICO està desplegat: **Badalona, Girona i L'Hospitalet de Llobregat**.
- ☐ En primer lloc, és important emmarcar aquest estudi dins el context actual. La **satisfacció de les persones usuàries** ha anat assolint una atenció creixent des de la **salut pública**. En l'actualitat s'accepta com un resultat important del treball realitzat pels professionals la qual cosa justifica que sigui incorporada com a mesura de la qualitat (Mira i Aranz, 2000).

A més, la rellevància de la mesura de la satisfacció de les persones usuàries també és apreciada en altres àrees com en la comparació de sistemes o programes de salut, en la identificació dels aspectes dels serveis que necessiten canvis per millorar la satisfacció, o en l'assistència a les organitzacions socials en la identificació dels consumidors amb baixa satisfacció dels serveis (Seclén-Palacin i Darras, 2005).

- ☐ En aquest sentit, el present informe mostra els resultats obtinguts pel que fa a la satisfacció dels pacients i els seus familiars conjuntament amb la descripció completa del disseny i desenvolupament de l'estudi.
- ☐ Així doncs, a continuació es presenten els resultats obtinguts conjuntament amb la descripció completa del disseny i desenvolupament de l'estudi.

1.2. Justificació

- ☐ L'ICO és un centre d'atenció oncològica integral que, d'acord amb les tendències internacionals, integra en una mateixa organització tots els elements i esforços per lluitar de forma efectiva i eficient contra el càncer. A banda d'erigir-se en un centre especialitzat i altament avançat en matèria oncològica, oferint de forma coordinada serveis de diagnòstic, tractament, prevenció, recerca i formació, disposa d'una àrea d'hospitalització, d'una àrea ambulatoria i de diverses àrees de serveis terapèutics per tal de portar a terme la seva activitat assistencial, tals com la quimioteràpia o la radioteràpia.
- ☐ L'ICO és una **estructura en xarxa**, constituïda per tres centres: ICO-Hospital Germans Trias i Pujol (Badalona), ICO-Hospital Doctor Trueta (Girona) i ICO-Hospital Duran i Reynals (L'Hospitalet de Llobregat); a més de treballar en xarxa amb 14 hospitals comarcals per tal d'apropar l'atenció oncològica a la zona residencial de la persona malalta.
- ☐ Per una banda, mesurar el **grau de satisfacció de les persones malaltes i de les persones cuidadores** constitueix una eina de gestió important per tal de donar suport a la presa de decisions de l'ICO en matèria de planificació i continuïtat, així com d'accessibilitat. Atès que un dels principals objectius de l'ICO consisteix en millorar l'atenció i el confort dels seus i les seves pacients, es fa imprescindible conèixer l'opinió de les persones ateses i el seu grau de satisfacció amb l'atenció rebuda.
- ☐ Per una altra banda, la **implicació de la família** en els processos de la malaltia oncològica és un aspecte de gran rellevància. Per aquest motiu, la percepció de les persones cuidadores respecte de la qualitat de l'assistència, esdevé un punt clau que complementa la informació aportada per les persones ateses directament.
- ☐ D'acord amb això, l'ICO ha considerat necessari realitzar un estudi d'opinió per tal de mesurar el grau de satisfacció de les persones usuàries i dels seus familiars/cuidadors als diferents centres d'atenció. Per tal de portar a terme aquest estudi, l'ICO ha comptat amb el suport tècnic de **DEP (www.dep.net)**, institut d'estudis sociològics amb una experiència avalada en la direcció d'investigacions mitjançant enquesta en estudis de satisfacció i amb experiència en l'àmbit de la salut.

1.3. Objectius

- ❑ La **finalitat** de l'estudi és obtenir una mesura del nivell de satisfacció de les persones ateses a les diferents modalitats de servei de l'ICO (hospitalització, consultes externes, tractament ambulatori de quimioteràpia i tractament ambulatori de radioteràpia) així com dels seus familiars o persones cuidadores.
- ❑ Alhora, es vol analitzar les **possibles diferències segons territori**, delimitat a partir de les tres àrees que cobreix l'ICO: Badalona, Girona i L'Hospitalet de Llobregat.
- ❑ De **manera específica, els objectius** que persegueix l'estudi són:
 - Disposar de **dades globals de satisfacció** de l'ICO, així com desglossades per centre: Badalona, Girona i L'Hospitalet de Llobregat.
 - Disposar de dades desglossades segons els diferents **factors implicats en la satisfacció** de les persones usuàries, tenint en compte els següents aspectes¹:
 - ✓ Aspectes tangibles (instal·lacions i equipaments)
 - ✓ Eficàcia (resposta a les necessitats)
 - ✓ Capacitat de resposta (agilitat en la resposta)
 - ✓ Seguretat (professionalitat i capacitat de transmetre confiança)
 - ✓ Empatia i comprensió (tracte amable i personalitzat)
 - Disposar de **dades de satisfacció segons les modalitats de servei**:
 - ✓ Hospitalització
 - ✓ Consultes externes
 - ✓ Tractament ambulatori de quimioteràpia
 - ✓ Tractament ambulatori de radioteràpia

¹ Dimensions basades en el model SERVIQUAL, model teòric de mesura de la qualitat percebuda.

— Facilitar **dades comparatives per territori o unitat de referència**:

- ICO Badalona, ubicat a l'Hospital Germans Trias i Pujol de Badalona, que és el centre de referència de la Regió Sanitària de Barcelona, sector del Barcelonès Nord-Maresme.
- ICO Girona, ubicat a l'Hospital Dr. Josep Trueta, que és el centre de referència de la Regió Sanitària de Girona.
- ICO L'Hospitalet, ubicat a l'Hospital Duran i Reynals, que és el centre de referència per als pacients diagnosticats de càncer a la Regió Sanitària de Barcelona i els sectors Baix Llobregat, Garraf i Alt Penedès.

2. Metodologia

2.1. Instruments d'avaluació

A. Característiques

- ❑ La recollida d'informació per a l'estudi d'opinió dels malalts de l'ICO s'ha realitzat a partir de **3 qüestionaris**, elaborats per a aquest projecte a partir del treball en equip amb diversos professionals de l'ICO:
 - Satisfacció dels pacients de l'ICO
 - Satisfacció dels familiars dels pacients de l'ICO
 - Satisfacció dels familiars dels pacients 'exitus' a l'ICO
- ❑ Els **dos primers qüestionaris**, és a dir, el de pacients i el de familiar dels pacients, tenen, d'una banda, preguntes comunes per a totes les persones entrevistades, i per l'altra, preguntes específiques per línia d'atenció. Al mateix temps, aquests dos qüestionaris presenten preguntes similars que permetran avaluar aspectes comuns segons l'opinió dels malalts i dels seus familiars.

El **qüestionari de familiars dels pacients 'exitus'** a l'ICO, en canvi, és més curt i sense preguntes específiques per línia d'atenció, tot i que també conté preguntes coincidents amb els altres dos qüestionaris.
- ❑ La major part de les preguntes dels qüestionaris es presenta amb una **escala de 5 o 3 categories, tret d'alguns ítems en què, per les seves característiques, les respostes es dicotomitzen**. També s'han recollit **preguntes obertes** a nivell general i per línia d'atenció per a que les persones entrevistades poguessin fer observacions o suggeriments.
- ❑ En funció de la pregunta les categories de resposta varien, però **principalment s'han utilitzat les escales següents**:

▪ Molt bé	▪ Molt fàcil	▪ Totalment	▪ Molt curt	▪ Sempre o gairebé sempre
▪ Bé	▪ Fàcil	▪ Bastant	▪ Curt	▪ De vegades
▪ Regular	▪ Normal	▪ A mitges	▪ Normal	▪ Mai o gairebé mai
▪ No gaire bé	▪ Difícil	▪ Poc	▪ Llarg	
▪ Gens bé	▪ Molt difícil	▪ Gens	▪ Molt llarg	
- ❑ Al final del qüestionari també s'ha inclòs una **pregunta de valoració global** que segueix una escala de 0 a 10, expressant la nota que les persones entrevistades atorguen a la satisfacció global amb els serveis de l'ICO.

2.2. Definició de la mostra

A. Univers i mostra

- ❑ L'univers d'estudi són totes aquelles **persones ateses** als centres ICO durant l'any 2008. La distribució de l'univers segons dades facilitades per l'ICO, relatives a l'activitat estimada de 2008, és la següent:

Modalitat	Centre			
	ICO Badalona	ICO Girona	ICO L'Hospitalet	TOTAL
Hospitalització	1.035	1.072	3.270	5.377
Primeres visites	1.895	2.565	5.454	9.914
Quimioteràpia	3.003	2.553	4.349	9.905
Radioteràpia	1.380	1.131	2.349	4.860
TOTAL	7.313	7.321	15.422	30.056

Pel que fa a la **categoria de familiars de pacients exitus**, aquests són casos que pertanyen principalment a la modalitat d'hospitalització, amb l'univers següent:

Modalitat	Centre			
	ICO Badalona	ICO Girona	ICO L'Hospitalet	TOTAL
Exitus	275	161	635	1.071

- **Grandària i distribució de la mostra:** La mostra final està formada per 1.800 entrevistes a persones ateses, 590 entrevistes a familiars/cuidadors i 90 entrevistes a familiars de pacients exitus, mostres considerades suficients per a obtenir resultats estadísticament significatius.

➤ La mostra de persones ateses a l'ICO presenta la distribució següent:

Modalitat	Centre			Total
	ICO Badalona	ICO Girona	ICO L'Hospitalet	
Hospitalització	150	150	200	500
Primeres visites	155	155	250	560
Quimioteràpia	158	152	188	498
Radioteràpia	72	68	102	242
Total	535	525	740	1.800

➤ La mostra de familiars/cuidadors de persones ateses a l'ICO té la distribució següent:

Modalitat	Centre			Total
	ICO Badalona	ICO Girona	ICO L'Hospitalet	
Hospitalització	40	40	70	150
Primeres visites	40	60	80	180
Quimioteràpia	58	52	65	175
Radioteràpia	27	23	35	85
Total	165	175	250	590

➤ I finalment, la mostra de familiars de pacients exitus atesos a l'ICO té la distribució següent:

Modalitat	Centre			Total
	ICO Badalona	ICO Girona	ICO L'Hospitalet	
Exitus	25	25	40	90

- ☐ Aquestes mostres segueixen una **afixació no proporcional**, amb la finalitat d'extreure resultats representatius per centres i modalitat assistencial, el que implica aplicar els següents **coeficients d'elevació** de les dades per extreure resultats globals:

➤ **Pacients:**

◇ Per **dades globals**:

Modalitat	Centre		
	ICO Badalona	ICO Girona	ICO L'Hospitalet
Hospitalització	0,41322864	0,42800106	0,979172212
Primeres visites	0,73218165	0,99105326	1,306521161
Quimioteràpia	1,138255	1,0058855	1,385392657
Radioteràpia	1,14785733	0,99608182	1,379190217

◇ Per **dades per hospital**:

Modalitat	Centre		
	ICO Badalona	ICO Girona	ICO L'Hospitalet
Hospitalització	0,504786	0,51249829	0,78458596
Primeres visites	0,8944081	1,18670991	1,046805862
Quimioteràpia	1,39045345	1,20447038	1,109998979
Radioteràpia	1,40218333	1,19273122	1,105029484

◇ Per **dades per línia d'atenció**:

Modalitat	Centre		
	ICO Badalona	ICO Girona	ICO L'Hospitalet
Hospitalització	0,64162172	0,66455892	1,520364516
Primeres visites	0,69058419	0,93474851	1,232293726
Quimioteràpia	0,95559333	0,84446585	1,16307152
Radioteràpia	0,95438957	0,82819535	1,146732026

➤ Familiars de pacients:

◇ Per dades globals:

Modalitat	Centre		
	ICO Badalona	ICO Girona	ICO L'Hospitalet
Hospitalització	0,50792687	0,52608464	0,917002548
Primeres visites	0,92997238	0,83918352	1,338276883
Quimioteràpia	1,01636141	0,96375868	1,313399603
Radioteràpia	1,00331234	0,96528509	1,317455036

◇ Per dades per hospital:

Modalitat	Centre		
	ICO Badalona	ICO Girona	ICO L'Hospitalet
Hospitalització	0,58380624	0,64062287	0,757266984
Primeres visites	1,06890127	1,02188909	1,105158216
Quimioteràpia	1,16819599	1,17358652	1,084614387
Radioteràpia	1,1531975	1,17544526	1,087963392

◇ Per dades per línia d'atenció:

Modalitat	Centre		
	ICO Badalona	ICO Girona	ICO L'Hospitalet
Hospitalització	0,72182444	0,74762879	1,303169585
Primeres visites	0,86014727	0,77617511	1,237795037
Quimioteràpia	0,91476788	0,86742321	1,182114705
Radioteràpia	0,89391861	0,86003757	1,173809524

➤ Familiars de pacients exitus:

Modalitat	Centres		
	ICO Badalona	ICO Girona	ICO L'Hospitalet
Exitus	0,92436975	0,54117647	1,334033613

2.3. Treball de camp

A. Procediment

A.1. Obtenció i confidencialitat de les bases de dades

- ☐ La confidencialitat de les dades dels pacients i dels familiars dels pacients de l'ICO (identificatives, com les respostes donades a l'enquesta per les persones que han participat) s'ha respectat en tot moment d'acord amb la **lleï de protecció de dades (LPD)**. Per tal de preservar aquesta confidencialitat s'ha signat un document de compromís de col·laboració i tractament de dades específic entre l'Institut Català d'Oncologia i l'Institut DEP.
- ☐ Pel que fa a l'**obtenció de les dades personals de les persones entrevistades**, aquestes provenen de dues fonts: la base de dades facilitada per l'ICO i dels mateixos pacients.
 - **Pacients:** dades obtingudes a partir de la base de dades facilitada per l'ICO.
 - **Familiars de pacients:** dades obtingudes a partir de les entrevistes a pacients, que al final de l'entrevista se'ls preguntava sobre la persona que els va acompanyar, de manera més o menys continuada, durant el procés.
 - **Familiars de pacients 'exitus':** dades obtingudes a partir d'una segona base de dades facilitada per l'ICO; però també a partir de les entrevistes a familiars que van voler respondre l'enquesta en aquelles trucades a pacients que van morir en el transcurs de la creació de la base de dades de pacients i la realització de les entrevistes.

A.2. Selecció de l'equip d'entrevistadors i entrevistadores

- ☐ El coordinador de camp s'ha encarregat de la **selecció de l'equip d'entrevistadors**. Per a la selecció s'ha tingut en compte, a més dels requisits formatius i del domini perfecte del català i castellà, que la persona tingués fluïdesa verbal, claredat en el discurs, empatia, bona presència i tacte, veu i dicció normals, així com capacitat per a resoldre conflictes.

A.3. Formació dels entrevistadors i les entrevistadores

- ❑ Per a formar els entrevistadors i les entrevistadores s'han realitzat diferents brífings en grup. Durant la **sessió de formació** s'han treballat els punts següents:
 - **Presentació** de l'estudi i dels seus **objectius**.
 - **Sensibilització** de les persones enquestadores en relació amb les característiques clíniques i vivencials de les persones a entrevistar.
 - La **formulació de les preguntes**, especialment en aquelles qüestions que poguessin presentar majors complicacions en la seva comprensió.

B. Fitxa tècnica

Àmbit: Catalunya

Univers: persones ateses als centres ICO durant l'any 2008.

Mètode de recollida de la informació: entrevista telefònica assistida per ordinador (mètode CATI), mitjançant qüestionari estructurat.

Procediment de mostreig: mostreig aleatori estratificat, establint-se quotes segons territori (Badalona, Girona i L'Hospitalet) i modalitat d'atenció (hospitalització, consultes externes, tractament ambulatori de quimioteràpia i tractament ambulatori de radioteràpia).

Dimensió de la mostra: 2.480 entrevistes

- 1.800 entrevistes a pacients
- 590 entrevistes a familiars de pacients
- 90 entrevistes a familiars de pacients 'exitus'

Afixació: no proporcional.

Error mostral:

- El marge d'error associat a la mostra de 1.800 persones ateses per a les **dades globals** és de $\pm 2,24\%$, suposant $p=q=0,5$ i amb un nivell de confiança del 95,5% (2 sigmes). Els marges d'error associats a les grandàries mostrals especificades per centre de referència són:
 - ICO Badalona = $\pm 4,16\%$ (univers aproximat 7.313)
 - ICO Girona = $\pm 4,21\%$ (univers aproximat 7.321)
 - ICO L'Hospitalet = $\pm 3,59\%$ (univers aproximat 15.422)

Els casos assignats per modalitat d'atenció permetran donar dades desglossades en relació a aquesta variable amb un marge d'error associat per modalitat de $\pm 4,0\%$.

Aquesta distribució de la mostra permet donar dades desglossades per centre i modalitat d'atenció, i s'estima que els marges d'error associats per cel·la es trobaran en $\pm 6,9\%$.

- El marge d'error associat a la mostra de 590 familiars de persones ateses per a les **dades globals** és de $\pm 3,79\%$, suposant $p=q=0,5$ i amb un nivell de confiança del 95,5% (2 sigmes). Els marges d'error associats a les grandàries mostrals especificades per centre de referència són:
- ICO Badalona = $\pm 7,16\%$ (univers aproximat 7.313)
 - ICO Girona = $\pm 6,97\%$ (univers aproximat 7.321)
 - ICO L'Hospitalet = $\pm 5,82\%$ (univers aproximat 15.422)

Els casos assignats per modalitat d'atenció permetran donar dades desglossades en relació a aquesta variable amb un marge d'error associat per modalitat de $\pm 7,2\%$.

- Per la categoria de familiars de pacients 'exitus' el marge d'error estarà en $\pm 10,00\%$.

Empresa: DEP Institut.

Període del treball de camp: del 20 d'octubre al 15 de desembre de 2008.

2.4. Anàlisi de resultats

A. Gestió de dades

- ☐ Un cop verificada la qualitat de les matrius de dades s'ha procedit a la **depuració, etiquetació i recodificació** de les variables.

B. Tractament estadístic de les dades

B.1. Anàlisi univariant

- ☐ L'**anàlisi descriptiva** ofereix una primera aproximació a les dades. En aquest nivell d'anàlisi es presenten:
 - La distribució de les freqüències per cada categoria de resposta dels ítems, definits generalment en una escala categòrica ordinal
 - Les mesures de tendència central i dispersió per a la única variable quantitativa contínua
- ☐ A partir de la distribució de freqüències dels ítems s'ha definit el que s'anomena '**indicador positiu**', que agrupa les valoracions positives de cada ítem per facilitar la comparació i resumir en un únic resultat els nivells de satisfacció obtingut per cada ítem.
- ☐ Els **estàndards de satisfacció** per l'indicador positiu s'han establert en el 75% i el 90%: els valors inferiors al 75% s'interpreten com a un nivell de satisfacció insuficient i els superiors a 90% com a nivell de satisfacció ideal.
- ☐ Les **eines estadístiques** utilitzades per a l'anàlisi descriptiva han estat:
 - Estimació de proporcions.
 - Càlcul de mitjanes, medianes i desviacions tipus.

B.2. Anàlisi bivariant

- ❑ L'anàlisi bivariant s'ha utilitzat per **estudiar les possibles variacions** en el nivell de satisfacció associades a les característiques sociodemogràfiques i/o de salut dels entrevistats i entrevistades i per comparar els resultats obtinguts als diferents territoris en relació amb el conjunt de l'ICO.
- ❑ Les **eines estadístiques utilitzades** per l'anàlisi descriptiva han estat:
 - L'estadístic Pearson Chi-quadrat i el càlcul dels Residuals ajustats estandarditzats per la comparació de proporcions.
 - L'anàlisi de la variància i la prova no paramètrica de Kruskal-Wallis.
 - La correlació de Spearman per valorar la relació entre variables.

B.3. Anàlisi multivariant

- ❑ Per identificar els aspectes de l'atenció que incideixen en la satisfacció global dels pacients o que es configuren com a factors predictors s'ha utilitzat la tècnica de **regressió múltiple categòrica amb escalament òptim**, ja que és la que millor s'adapta a les característiques de les variables predictores (mesurades en escala ordinal).
- ❑ La variable dependent ha estat la pregunta 62 (Va tenir la sensació d'estar en bones mans?) com a **indicador de la satisfacció global** i les variables independents les preguntes dels qüestionaris de les parts globals, exceptuant les preguntes filtre, com a possibles aspectes de l'atenció explicatius o predictors del nivell de satisfacció global.
- ❑ A més, s'ha realitzat una Regressió múltiple categòrica amb escalament òptim per analitzar la **influència de les variables sociodemogràfiques i/o de salut** en el nivell de satisfacció global.
- ❑ Les **especificacions** per utilitzar el model de regressió han estat:
 - Definició de l'escala de les variables independents: ordinal i nominal (per algunes variables sociodemogràfiques).
 - Definició de l'escala de la variable dependent: numèrica.
 - Discretització de les variables mitjançant el mètode d'agrupament en 5, 4 o 3 categories per les variables independents i 10 per la variable dependent.
 - Tractament dels valors perduts: exclusió dels casos amb valors 'missing'.

- Els **estadístics** que es presenten per valorar els resultats de l'anàlisi de regressió són:
- R quadrat ajustada o coeficient de determinació que indica la proporció de la variància de la variable dependent explicada pel model (per totes les variables independents incloses). S'ha preferit aquest estadístic perquè corregeix la sobreestimació de R quadrat quan el nombre de variables independents és elevat.
 - Índex de la importància relativa de Pratt que indica la contribució relativa de cada predictor en la variància total explicada pel model (la suma de les importàncies de totes les variables predictores és 100).
 - Correlació d'ordre zero entre cada variable independent i la variable dependent, ignorant la influència de les altres variables predictores. Cal tenir en compte que en el cas que la variable independent estigui fortament relacionada amb les altres, la correlació d'ordre zero no representa adequadament la seva capacitat predictiva en relació a la dependent.

C. Presentació de resultats

❑ Els resultats es presenten en **dos grans apartats**:

- Resultats globals a l'ICO
- Resultats per cada territori

❑ Cada apartat està **estructurat** de manera similar:

1. Es caracteritza la població enquestada presentant la distribució de casos segons diverses variables (edat, sexe, etc.)
2. Per cada ítem s'inclouen les freqüències assolides a cada categoria de resposta junt al valor de l'Indicador positiu.
3. Es mostren els indicadors positius obtinguts per diferents sectors de la població enquestada, classificats en funció de les variables sociodemogràfiques i de salut.
4. Només per l'apartat de resultats globals, s'ofereixen els resultats de l'anàlisi de regressió múltiple.
5. Els resultats per territoris es comparen amb els resultats globals obtinguts per al conjunt de l'ICO.

❑ Per tal que el lector/a tingui present el **nombre de casos** sobre els que s'ha calculat els percentatges de resposta, per cada pregunta es mostra entre parèntesi i en gris:

- El nombre de casos vàlids que es simbolitza amb una 'n', per exemple: (n=1.800)
- El nombre de casos que no ha respost, que s'indica amb les sigles 'Ns', per exemple: (Ns=3)
- El nombre de casos a qui no s'ha plantejat la pregunta perquè no és pertinent, ja que no han passat el filtre previ, per exemple: (No ha telefonat mai=181)
- El nombre de casos que ha respost positivament a una pregunta que d'altra manera no quedaria recollida i que pot resultar d'interès, per exemple: (No ho faria en dies diferents=228)

❑ Pel total de la població es presenten els resultats per a cada categoria de resposta, mentre que per la comparació entre diferents grups (edat, sexe, etc.) s'utilitza la puntuació resum anomenada '**Indicador positiu**'. Aquesta puntuació és el resultat de sumar el percentatge de casos que es troben en les categories positives de resposta (per exemple: Molt bé, Bé).

- ☐ En la comparació entre grups s'utilitza com a variables de classificació les característiques sociodemogràfiques, i també les de salut en el cas dels pacients. La **presència de diferències significatives** s'indica marcant en gris el requadre que conté el valor de l'Indicador positiu significativament més elevat que algun dels altres grups.
- ☐ La **desigualtat en la grandària dels grups de comparació**, comporta que en determinades preguntes el requadre assenyalat en gris, que indica la diferència significativa, no es correspon amb el valor d'Indicador positiu més elevat. Així, s'observa que la significació sovint es decanta pel del grup amb més subjectes.

3. Resultats globals de l'ICO

3.1. Els pacients de l'ICO

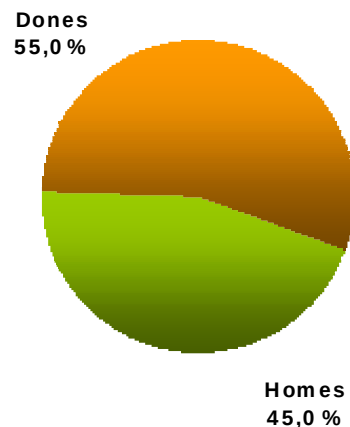
A. Descripció de la població enquestada

- ❑ A continuació es presenta la descripció de la població enquestada segons les característiques sociodemogràfiques, de salut i territori (els ombrejats de les taules fan referència als valors estadísticament significatius).

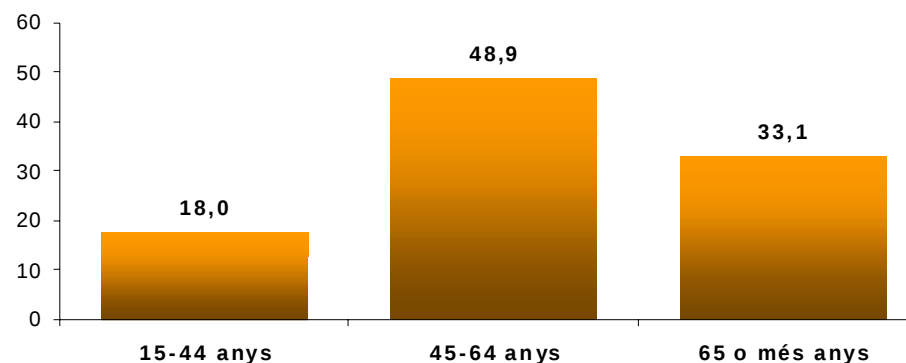
A.1. Característiques sociodemogràfiques

- ❑ El 55% de les persones que han participat a l'enquesta (n=1.800) són dones i el 45% homes. **L'edat mitjana** és d'aproximadament 57 anys, lleugerament superior entre els homes que entre les dones (59 i 56 anys, respectivament). El grup més nombrós el constitueix el de les persones de 45 a 64 anys (48,9%), seguit del de 65 o més anys (33,1%), mentre que només un 18% de les persones entrevistades es troben en el grup de 15 a 44 anys.

Gràfic 1. Distribució segons sexe
(n=1.800)



Gràfic 2. Distribució segons grup d'edat
(n=1.800)



- ☐ Comparativament, entre el grup d'edat més jove (de 15 a 44 anys) hi ha una major proporció de dones i entre el grup de pacients de 65 o més anys d'homes.

Taula 1. Distribució en % per sexe segons grup d'edat (n=1.800)

Sexe	De 15 a 44 anys	De 45 a 64 anys	65 o més anys	Edat mitjana
Home	13,3	47,6	39,0	59,4
Dona	21,8	50,0	28,3	55,6
Total	18,0	48,9	33,1	57,3

- ☐ Pel que fa al **nivell d'estudis**, gairebé la meitat de les persones entrevistades té estudis primaris (43,7%), seguit d'aquells que tenen estudis secundaris (26,6%). No existeixen diferències significatives en el nivell d'estudis per sexe.

Taula 2. Distribució en % per sexe segons nivell d'estudis (n=1.785)

Sexe	Sense estudis	Primaris	Secundaris	Universitaris
Home	12,4	44,8	27,2	15,5
Dona	13,0	42,8	26,1	18,0
Total	12,8	43,7	26,6	16,9

- ❑ El **tipus de llar** més comú entre les persones entrevistades és la formada per la parella i els fills/es (38,1%), seguit de les llars formades només per la parella (36,9%).

Cal destacar la diferència per sexe en les llars constituïdes per una sola persona (15,3% de les dones i 7,3% dels homes), en les llars constituïdes per la parella sense fills (44% dels homes i 31,1% de les dones) i en altres situacions (5,6% de les dones i 2,2% dels homes).

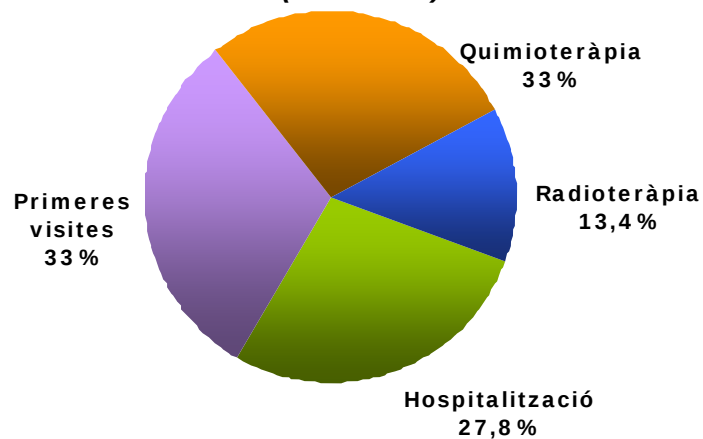
Taula 3. Distribució en % per sexe segons tipus de llar (n=1.797)

Sexe	Sol/a	En parella sense fills a la llar	En parella amb fills a la llar	Amb familiars (pares o germans)	Compartint pis (no familiars)	Altres situacions
Home	7,3	44,0	37,9	7,6	1,1	2,2
Dona	15,3	31,1	38,3	9,5	0,2	5,6
Total	11,7	36,9	38,1	8,6	0,6	4,1

A.2. Característiques de salut

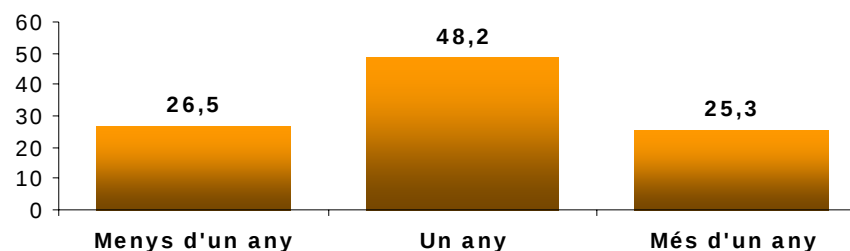
□ El Gràfic 3 es mostra la distribució de la mostra de pacients entrevistats per línia d'atenció.

**Gràfic 3. Distribució segons línia d'atenció
(n=1.800)**



- En relació amb el **temps que fa que li van detectar la malaltia**, gairebé la meitat dels pacients afirma que la seva malaltia va ser detectada fa un any. La mitjana de temps que fa que li van detectar la malaltia és d'1,4 anys. No s'observen diferències significatives per sexe.

Gràfic 4. Distribució segons temps que fa que li van detectar la malaltia (n=1.799)

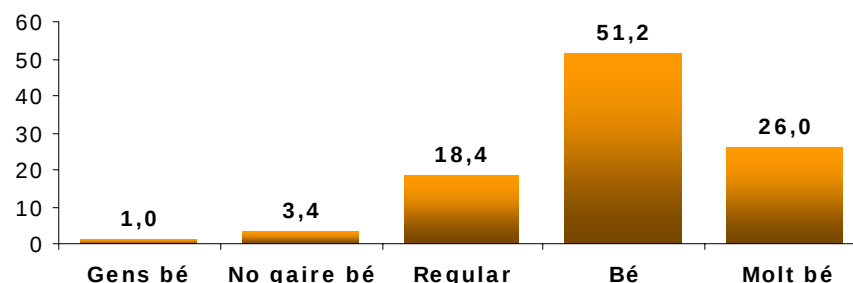


Taula 4. Distribució en % per sexe segons temps que li van detectar la malaltia (n=1.799)

Sexe	Menys d'un any	Un any	Més d'un any	Temps mig (en anys)	Mediana (en anys)
Home	26,9	47,1	26,0	1,4	1,0
Dona	26,2	49,1	24,7	1,4	1,0
Total	26,5	48,2	25,3	1,4	1,0

- ❑ Cal assenyalar que més de tres quartes parts de les persones entrevistades defineix el seu **estat de salut percebut** com a bo o molt bo (77,2%), comparat amb un 22,8% que el defineix com a regular, no gaire bo o gens bo. La valoració de l'estat de salut percebut és lleugerament **més positiva** entre els **homes** que entre les dones (un 80,9% dels homes el defineix com a bo o molt bo comparat amb un 74,2% de les dones). En canvi, no existeixen diferències significatives en la valoració de l'estat de salut per grups d'edat.

**Gràfic 5. Distribució segons salut percebuda
(n=1.792)**



Taula 5. Distribució en % per sexe segons salut percebuda (n=1.792)

Sexe	Gens bé	No gaire bé	Regular	Bé	Molt bé	Mitjana (escala 1-5)
Home	0,3	1,5	17,2	55,0	25,9	4,0
Dona	1,7	4,9	19,3	48,1	26,1	3,9
Total	1,0	3,4	18,4	51,2	26,0	3,9

Taula 6. Distribució en % per grup d'edat segons salut percebuda (n=1.792)

Grup d'edat	Gens bé	No gaire bé	Regular	Bé	Molt bé	Mitjana (escala 1-5)
15 a 44 anys	0,7	3,6	16,9	49,0	29,8	4,0
45 a 64 anys	1,1	3,9	20,2	50,7	24,0	3,9
65 o més anys	1,1	2,5	16,4	53,2	26,8	4,0
Total	1,0	3,4	18,4	51,2	26,0	3,9

- ☐ Segons **línia d'atenció**, les persones que millor valoren el seu estat de salut, són les del tractament ambulatori de radioteràpia (el 82,1% defineix el seu estat de salut com a bo o molt bo) i les de primeres visites (79,9%).

Taula 7. Distribució en % per línia d'atenció segons salut percebuda (n=1.792)

Línia d'atenció	Gens bé	No gaire bé	Regular	Bé	Molt bé	Mitjana (escala 1-5)
Hospitalització	1,1	5,0	20,3	49,3	24,2	3,9
Primeres visites	0,9	2,5	16,6	55,8	24,1	4,0
Quimioteràpia	1,1	3,6	21,1	48,4	25,8	3,9
Radioteràpia	1,1	2,6	14,3	49,9	32,2	4,1
Total	1,0	3,4	18,4	51,2	26,0	3,9

A.3. Característiques per territori

- ☐ **Per territori**, tant pel que fa a la distribució dels pacients de l'ICO segons les característiques sociodemogràfiques com per estat de salut percebut, **no s'observen diferències significatives**.

Taula 8. Distribució en % per territori segons sexe (n=1.800)

Territori	Home	Dona
Badalona	42,3	57,7
Girona	47,9	52,1
L'Hospitalet	45,0	55,0
Total	45,0	55,0

Taula 9. Distribució en % per territori segons grups d'edat (n=1.800)

Territori	De 15 a 44anys	De 45 a 64 anys	65 o més anys	Edat mitjana
Badalona	16,8	49,3	33,9	58,1
Girona	18,3	50,9	30,8	56,4
L'Hospitalet	18,4	47,8	33,9	57,3
Total	18,0	48,9	33,1	57,3

Taula 10. Distribució en % per territori segons nivell d'estudis (n=1.784)

Territori	Sense estudis	Primaris	Secundaris	Universitaris
Badalona	13,8	45,5	23,0	17,8
Girona	12,4	41,1	28,6	17,9
L'Hospitalet	12,4	44,2	27,4	16,0
Total	12,8	43,7	26,6	16,9

Taula 11. Distribució en % per territori segons tipus de llar (n=1.796)

Territori	Sol/a	En parella sense fills a la llar	En parella amb fills a la llar	Amb familiars (parees o germans)	Compartint pis (no familiars)	Altres situacions
Badalona	12,5	39,2	36,7	7,5	0,4	3,7
Girona	12,7	37,1	37,3	9,2	1,0	2,7
L'Hospitalet	10,8	35,7	39,1	8,9	0,5	4,9
Total	11,7	36,9	38,1	8,6	0,6	4,1

- ❑ Comparativament, hi ha una major proporció de pacients a la línia d'hospitalització i a la línia de quimioteràpia a l'Hospital Duran i Reynals (L'Hospitalet de Llobregat) que a la resta i de pacients de primeres visites a l'Hospital Germans Trias i Pujol (Badalona).

Taula 12. Distribució en % per territori segons línia d'atenció (n=1.800)

Territori	Hospitalització	Primeres visites	Quimioteràpia	Radioteràpia
Badalona	14,2	25,9	41,1	18,9
Girona	14,6	35,0	34,9	15,4
L'Hospitalet	21,2	35,4	28,2	15,2
Total	17,9	33,0	33,0	16,2

3.1. Els pacients

Estudi de satisfacció

- Finalment, cal assenyalar que, els pacients de l'Hospital Germans Trias i Pujol (Badalona) destaquen per fer més **temps que fa que els van detectar la malaltia** (1,6 anys de mitjana).

Taula 13. Distribució en % per territori segons temps que fa que li van detectar la malaltia (n=1.799)

Territori	Menys d'un any	Un any	Més d'un any	Temps mig (en anys)	Mediana (en anys)
Badalona	26,3	40,5	33,2	1,6	1,0
Girona	27,9	49,9	22,2	1,3	1,0
L'Hospitalet	26,0	51,0	23,0	1,3	1,0
Total	26,5	48,2	25,3	1,4	1,0

Taula 14. Distribució en % per territori segons salut percebuda (n=1.793)

Territori	Gens bé	No gaire bé	Regular	Bé	Molt bé	Mitjana (escala 1-5)
Badalona	1,5	3,3	21,0	48,9	25,3	3,9
Girona	0,8	1,8	18,1	52,6	26,7	4,0
L'Hospitalet	1,0	4,1	17,3	51,7	25,9	3,9
Total	1,0	3,4	18,4	51,2	26,0	3,9

B. Anàlisi dels ítems

- ☐ En primer lloc, **cal destacar que els resultats dels pacients al conjunt de l'ICO són, en general, positius**, superant la majoria de les preguntes l'estàndard del 75% de valoracions positives.
- ☐ Els **aspectes millor valorats**, que assoleixen el percentatge de satisfacció superior al 90%, per ordre decreixent de cada línia d'atenció, són els següents:

Núm.	Preguntes generals	Indicador positiu
P16.	Tracte o amabilitat del personal d'infermeria	98,4
P58.	Adequació de l'atenció rebuda a les necessitats	97,7
P65.	Recomanaria els serveis	97,4
P15.	Disposició del personal d'infermeria per escoltar i fer-se càrrec del malestar	97,3
P19.	Tracte o amabilitat del metge o metgessa	96,9
P61.	Control o seguiment al llarg de les fases o estadis de la malaltia	96,3
P18.	Disposició del metge o metgessa per escoltar i fer-se càrrec del malestar	95,8
P63.	Sensació d'estar en bones mans	95,5
P20.	Coordinació de l'equip	95,3
P5.	Informació sobre la malaltia i evolució	93,5
P14.	Coordinació entre els diferents serveis o unitats	93,2
P7.	Delicadesa a l'hora d'informar	92,9
P17.	Dedicació del temps necessari a les visites per part dels metges o metgesses	92,7
P13c.	Atenció rebuda al servei d'atenció o suport psicològic	92,5
P6.	Explicacions responien als dubtes	92,0
P2.	Estat de les instal·lacions i dels equipaments	91,2
P59.	Atenció parcial o integral	91,1
P12.	Resposta de l'equip de professionals davant moments d'urgència o imprevistos	90,7

Núm.	Hospitalització	Indicador positiu
P54.	Explicacions de què fer finalitzat el període d'hospitalització	97,8
P52.	Respecte de la intimitat	96,7
P47.	Explicació de la raó d'ingressar	96,1
P55.	Entrega d'informe d'alta	95,0
P50.	Neteja de les habitacions	91,3
Núm.	Primeres visites	Indicador positiu
P26.	Tracte rebut per part del personal administratiu	95,0
P22.	Manera d'abordar el cas a les primeres visites	93,3
P25.	Atenció telefònica	91,9
Núm.	Quimioteràpia	Indicador positiu
P28.	Informació adequada sobre el tractament	97,0
P36.	Informació sobre què fer acabat el tractament	96,6
P30.	Respecte de les dates programades a les sessions de quimioteràpia	94,8
P35.	Ajuda a controlar les molèsties degudes al tractament	94,1
Núm.	Radioteràpia	Indicador positiu
P38.	Informació sobre el tractament	98,7
P44.	Informació sobre què fer acabat el tractament	97,8
P43.	Ajuda a controlar les molèsties degudes al tractament	96,4
P42.	Informació sobre els efectes secundaris del tractament	93,1
P41a.	Explicació de la raó del canvi a l'horari de les sessions	90,8

- Els aspectes valorats amb puntuacions més baixes, per sota del 75% són, per orde ascendent i segons línia d'atenció, els següents:

Núm.	Preguntes generals	Indicador positiu
P9.	Preguntar sobre quina informació donar a la família	21,8
P8.	Sensació de poder participar a les decisions sobre la malaltia tant el o la pacient com la família	56,7
P11.	Disposar d'una persona de referència a qui trucar en cas de dubte o urgència	65,4
P3.	Facilitat contactar per telèfon	69,2
P60.	Millorar algun aspecte de l'atenció	74,0
Núm.	Hospitalització	Indicador positiu
P46.	Temps d'espera fins a l'ingrés	59,1
P51.	Menjar	63,6
Núm.	Primeres visites	Indicador positiu
P23.	Puntualitat	57,5
P21.	Temps transcorregut entre la detecció de la malaltia i la primera visita	61,4
Núm.	Quimioteràpia	Indicador positiu
P31.	Puntualitat visites de control	67,8
Núm.	Radioteràpia	Indicador positiu
P40.	Temps d'espera entre indicació tractament fins inici	55,7

B.1. Accessibilitat i instal·lacions

- En relació amb l'accessibilitat i les instal·lacions, d'una banda, l'aspecte millor valorat és l'estat de les instal·lacions i dels equipaments (p2) seguit de la flexibilitat a l'hora de concertar els dies o hores de visita (p4). D'altra banda, destaca la baixa valoració pel que fa a la facilitat per a contactar per telèfon amb l'ICO (p3), només el 69,2% de les persones entrevistades atorguen valoracions positives en aquest ítem.

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu
P1b.	Com valora el servei de transport sanitari/ambulància ? (n=181) (Ns=3)	Molt bé Bé Regular No gaire bé Gens bé	32,5 43,9 12,9 4,1 6,6	76,4
P2.	Valori l'estat de les instal·lacions i dels equipaments (n=1.793) (Ns=7)	Molt bé Bé Regular No gaire bé Gens bé	27,0 64,2 7,7 0,7 0,4	91,2
P3.	Contactar per telèfon amb l'ICO ha estat generalment (n=1.273) (Ns=27) (No ha telefonat mai=500)	Molt fàcil Fàcil Normal Difícil Molt difícil	12,5 56,7 19,1 9,0 2,6	69,2
P4.	Li han donat flexibilitat a l'hora de concertar els dies o hores de visita? (n=1.381) (Ns=15) (Mai ha hagut de concertar dies o hores de visita=404)	Sempre o gairebé sempre De vegades Mai o gairebé mai	89,4 4,6 6,0	89,4

B.2. Informació rebuda

- ❑ Pel que fa a la informació rebuda, **els aspectes millor valorats han estat la informació rebuda sobre la malaltia i la seva evolució (p5), seguit de la delicadesa mostrada a l'hora d'informar (p7) i el fet que les explicacions responguessin als dubtes (p6).** Pel contrari, **només el 21,8% dels pacients afirma que se'ls va preguntar sobre quina informació volien que es donés a la seva família (p9).** També han estat baixes les valoracions sobre la sensació de poder participar en les decisions sobre el tractament, tant per part del mateix pacient com de la seva família (p8), i respecte a disposar d'una persona de referència a qui trucar en cas de dubte o urgència (p11).

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu
P5.	Com valora la informació que li han donat sobre la seva malaltia i evolució ? (n=1.796) (Ns=4)	Molt bé	44,3	93,5
		Bé	49,2	
		Regular	5,4	
		No gaire bé	0,5	
		Gens bé	0,5	
P6.	Les explicacions que li donaven responien als seus dubtes? (n=1.789) (Ns=11)	Totalment	58,8	92,0
		Bastant	33,2	
		A mitges	6,4	
		Poc	0,7	
		Gens	0,9	
P7.	Considera que els han informat amb delicadesa ? (n=1.797) (Ns=3)	Sempre o gairebé sempre	92,9	92,9
		De vegades	5,4	
		Mai o gairebé mai	1,7	
P8.	Va tenir la sensació de què vostè o els seus familiars podien participar en les decisions sobre el tractament de la seva malaltia? (n=1.664) (Ns=136)	Sí, tant jo com ells	56,7	56,7
		Sí, però només els meus familiars	10,6	
		Sí, però només jo	9,2	
		No, ningú va poder participar-hi	23,5	
P9.	Li van demanar quina informació volia que es donés a la seva família sobre la seva malaltia? (n=1.673) (Ns=127)	Sí	21,8	21,8
		No	78,2	
P10.	Li van informar sobre què hauria de fer en cas d' urgència ? (n=1.760) (Ns=40)	Sí	81,5	81,5
		No	18,5	
P11.	Han disposat d'una persona de referència a l'ICO a qui poguessin trucar en cas de dubte o urgència? (n=1.764) (Ns=36)	Sí	65,4	65,4
		No	34,6	

B.3. Atenció rebuda

- Pel que fa a l'atenció rebuda, cal destacar que **els aspectes més valorats tenen a veure amb el personal d'atenció directa**. D'aquesta manera, el tracte o amabilitat del personal d'infermeria és un dels elements més valorats per les persones ateses (p16), seguit de la disposició d'aquest per escoltar i fer-se càrrec del malestar del pacient (p15), el tracte o amabilitat del metge o metgessa (p19) i la disposició d'aquests per a escoltar i fer-se càrrec del malestar (p18). També s'ha valorat molt positivament la coordinació de l'equip (p20), la coordinació entre els diferents serveis o unitats (p14), la dedicació en temps a les visites per part dels metges o metgesses (p17), l'atenció rebuda al servei d'atenció o suport psicològic (p13c) i la resposta de l'equip de professionals davant moments d'urgència o imprevistos (p12).

Cal destacar que **cap dels ítems pel que fa a l'atenció rebuda ha obtingut valoracions inferiors al 75 %**.

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu
P12.	Davant moments d' urgència o imprevistos com ha estat la resposta de l'equip de professionals de l'ICO? (n=887) (Ns=42) (No m'he trobat en situació d'urgència o imprevist=871)	Molt bona	48,3	90,7
		Bona	42,4	
		Regular	4,4	
		No gaire bona	2,7	
		Gens bona	2,2	
P13c.	Com valora l'atenció rebuda al servei d'atenció o suport psicològic ? (n=250) (Ns=4) (No coneixen el servei=797)	Molt bé	53,6	92,5
		Bé	38,9	
		Regular	4,2	
		No gaire bé	1,8	
		Gens bé	1,4	
P14.	La coordinació entre els diferents serveis o unitats de l'ICO ha estat (n=1.755) (Ns=45)	Molt bona	33,5	93,2
		Bona	59,7	
		Regular	5,4	
		No gaire bona	0,9	
		Gens bona	0,5	
P15.	Quant al personal d'infermeria , valori la disposició d'aquest per escoltar i fer-se càrrec del seu malestar (n=1.770) (Ns=30)	Molt bé	63,4	97,3 %
		Bé	33,9	
		Regular	2,4	
		No gaire bé	0,3	
		Gens bé	0,1	

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu
P16.	Quant al personal d'infermeria , valori el tracte o amabilitat (n=1775) (Ns=25)	Molt bé Bé Regular No gaire bé Gens bé	69,8 28,6 1,3 0,2 0,1	98,4
P17.	Quant al metge o metges que l'han atès , creu que durant les visites li han dedicat el temps necessari ? (n=1794) (Ns=6)	Sempre o gairebé sempre De vegades Mai o gairebé mai	92,7 5,2 2,1	92,7
P18.	Quant al metge o metges que l'han atès , com valora la seva disposició a escoltar i fer-se càrrec del seu malestar? (n=1790) (Ns=10)	Molt bé Bé Regular No gaire bé Gens bé	59,4 36,4 2,8 0,8 0,5	95,8
P19.	Com valora el tracte o amabilitat del metge o metgessa ? (n=1795) (Ns=5)	Molt bé Bé Regular No gaire bé Gens bé	62,9 34,0 2,2 0,5 0,3	96,9
P20.	Com valora la coordinació de l'equip (metges, infermeres, administratius) que l'ha atès? (n=1766) (Ns=34)	Molt bona Bona Regular No gaire bona Gens bona	45,6 49,7 4,0 0,3 0,4	95,3

B.4. Valoració global

- ❑ També cal destacar que les preguntes referents a la valoració global han obtingut **majoritàriament respostes positives, especialment l'adequació de l'atenció rebuda a les necessitats (p58)**. També és destacable que un 97,4% de les persones entrevistades afirma que recomanarien els serveis de l'ICO a algun conegut o coneguda que es trobés en una situació similar (p65).
- ❑ La **satisfacció global, en una puntuació del 0 al 10 és de 8,8**, amb una desviació estàndard de 1,3. Cal destacar, però, que **un 26% dels i de les pacients entrevistats considera que s'hauria de millorar algun aspecte de l'atenció** (p.60). Entre els aspectes més mencionats que caldria millorar, es troben el temps d'espera (37,6%), el tracte del personal mèdic (9,9%) o la manca de personal (9%).

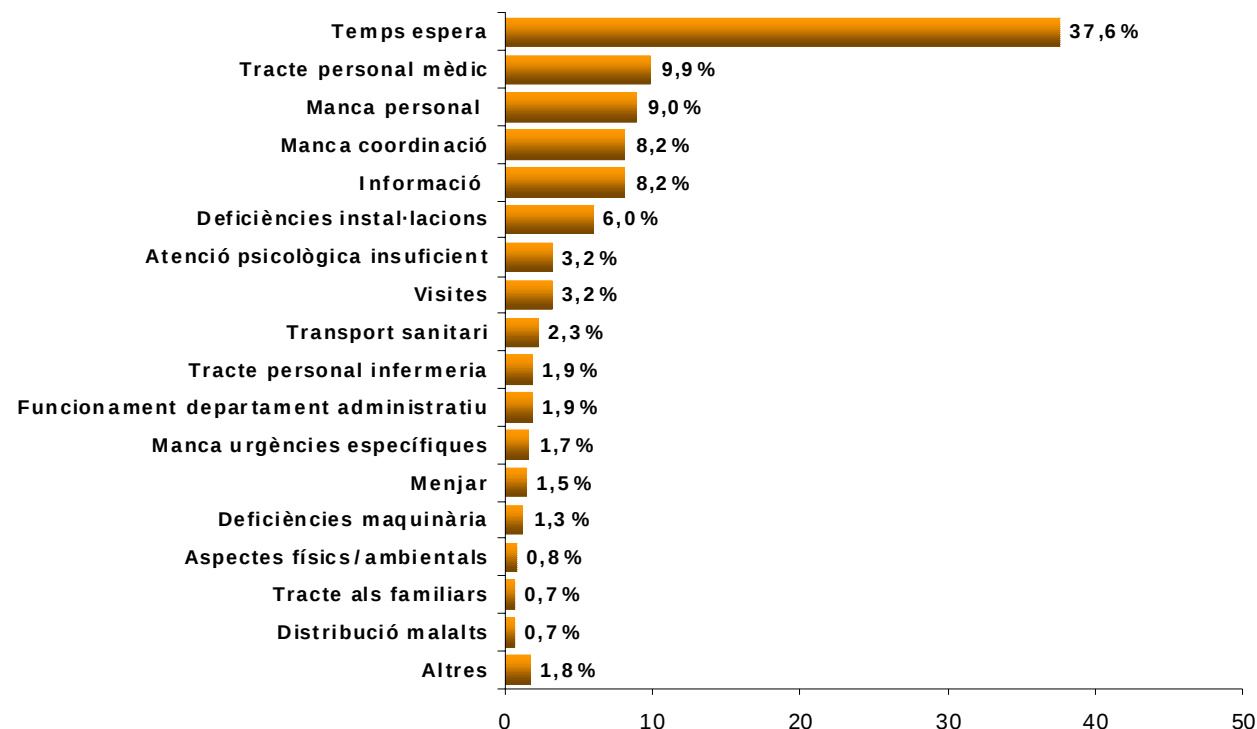
Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu
P58.	En global considera que l'atenció rebuda per l'equip de professionals de l'ICO s'ha adequat a les seves necessitats ? (n=1.788) (Ns=12)	Molt bé	50,7	97,7
		Bé	47,0	
		Regular	1,7	
		No gaire bé	0,2	
		Gens bé	0,5	
P59.	Com diria que ha estat l' atenció rebuda? (n=1.760) (Ns=40)	Integral, és a dir, es tracta a la persona en la seva globalitat	91,1	91,1
		Parcial, és a dir, hi ha aspectes que no es tracten o es desatenen	8,9	
P60.	Considera que s'hauria de millorar algun aspecte de l' atenció ? (n=1.739) (Ns=61)	No	74,0	74,0
		Sí	26,0	
P61.	El control o seguiment al llarg de les fases o estadis de la malaltia ha estat (n=1.742) (Ns=58)	Molt adequat	41,8	96,3
		Bastant adequat	54,5	
		Regular	3,2	
		Poc adequat	0,2	
		Gens adequat	0,3	
P62.	Valori la satisfacció global amb l'atenció rebuda, utilitzant una escala de 0 a 10, on el 0 significa 'Gens satisfet' i el 10 'Totalment satisfet' (n=1.788) (Ns=12)	Mitjana i Desviació Estàndard	8,8 ± 1,3	8,8
		Mediana	9,0	

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu
P63.	Va tenir la sensació d'estar en bones mans ? (n=1.795) (Ns=5)	Sempre o gairebé sempre	95,5	95,5
		De vegades	3,9	
		Mai o gairebé mai	0,6	
P65.	Recomanaria els serveis de l'ICO a algun conegut que es trobés en una situació similar? (n=1.789) (Ns=11)	Sí	97,4	97,4
		No n'estic segur/a	1,8	
		No	0,9	

□ A continuació es recullen alguns dels comentaris més rellevants, a nivell qualitatiu, sobre l'atenció general a l'ICO.

- Els aspectes que més s'haurien de millorar a nivell global, segons els i les pacients de l'ICO, són el temps d'espera, seguit del tracte per part del personal mèdic, la manca de personal, la manca de coordinació, la informació rebuda, les deficiències en les instal·lacions o l'atenció psicològica (Gràfic 6).

Gràfic 6. Quin aspecte de l'atenció a l'ICO milloraria?
(n=312)



- Pel que fa al **temps d'espera**, les persones entrevistades es queixen tant de la tardança a l'hora de l'atenció a les visites com entre el diagnòstic i l'operació, que no només els afecta a elles sinó també als seus familiars:

'Hi ha molta gent i mai t'agafen a l'hora. El temps per pacient és més del que programen' (Dona 67 anys, quimioteràpia)

'L'hora de visita és desesperant' (Dona 62 anys, hospitalització)

'La espera de les visites, hi ha molta gent i no s'atén a l'hora que diuen, perdem completament el dia' (Dona 69 anys, radioteràpia)

'Molt temps d'espera, de vegades unes quatre hores' (Home 69 anys, hospitalització)

'M'he d'esperar gairebé una hora sempre' (Dona 47 anys, quimioteràpia)

'El temps d'espera fins que em van operar, vaig estar molt de temps esperant i quan em van operar em van dir que ja em trobava al límit del càncer' (Dona 69 anys, quimioteràpia)

'El temps d'espera és de molt de temps i no només em perjudica a mi sinó també a la meva filla que m'acompanya' (Home de 57 anys, primeres visites)

- L'aspecte més mencionat pel que fa al **tracte per part del personal mèdic**, per una altra banda, és la manca de delicadesa en algunes ocasions, tot i que també aquest tracte queda justificat de vegades en els propis comentaris de les persones entrevistades per, segons la seva percepció, la **manca de personal** que pateixen els centres de l'ICO. De la mateixa manera, la manca de personal també s'associa amb els problemes que existeixen pel que fa al temps d'espera:

'En moments tan delicats s'hauria de tractar millor a les persones, al malalt i als seus familiars' (Dona 59 anys, primeres visites)

'Haurien de sensibilitzar més al personal, ser més condescendents i posar-se en la pell del pacient' (Home 47 anys, primers visites)

'La dedicació del propi metge al pacient. Hauries de sentir-te l'important allà' (Home 48 anys, primeres visites)

'Els professionals, que són molt bons, van sobresaturats' (Home 45 anys, primeres visites)

'Fan falta més metges per a ser atesos més ràpid' (Dona 46 anys, quimioteràpia)

'Hi haurien d'haver més professionals per a agilitzar les visites, tracten amb malalts, ha de ser més àgil' (Dona 51 anys, quimioteràpia)

'Tots els serveis estan molt saturats i l'atenció és més superficial' (Dona 58 anys, quimioteràpia)

- Pel que fa a la **manca de coordinació**, el que més es troba a faltar és que el personal d'atenció directa, ja sigui personal d'infermeria o metges i metgesses, no vagin rotant, de manera que poguessin tenir uns professionals de referència:

'Falta coordinació entre oncologia i radioteràpia' (Dona 58 anys, radioteràpia)

'Per a mi és important que no canviïn les infermeres, que el tracte és molt proper' (Dona 57 anys, quimioteràpia)

'M'agradaria tenir en cada visita el mateix metge' (Home 68 anys, hospitalització)

'Que sempre ens atengui el mateix oncòleg perquè ens maregen' (Dona 46 anys, quimioteràpia)

- També s'ha mencionat la manca d'**informació** entre els aspectes a millorar, al igual que proporcionar informació més clara sobre la malaltia i el tractament:

'M'haurien d'haver informat del departament psicològic, ja que no ho sabia i m'hagués anat bé' (Dona 47 anys, hospitalització)

‘M'agradaria que m'haguessin explicat tot amb més claredat des del primer moment’ (Dona 33 anys, primeres visites)

‘No em van informar de tot, el llenguatge que feien servir no l’entenia’ (Home 59 anys, quimioteràpia)

B.5. Hospitalització

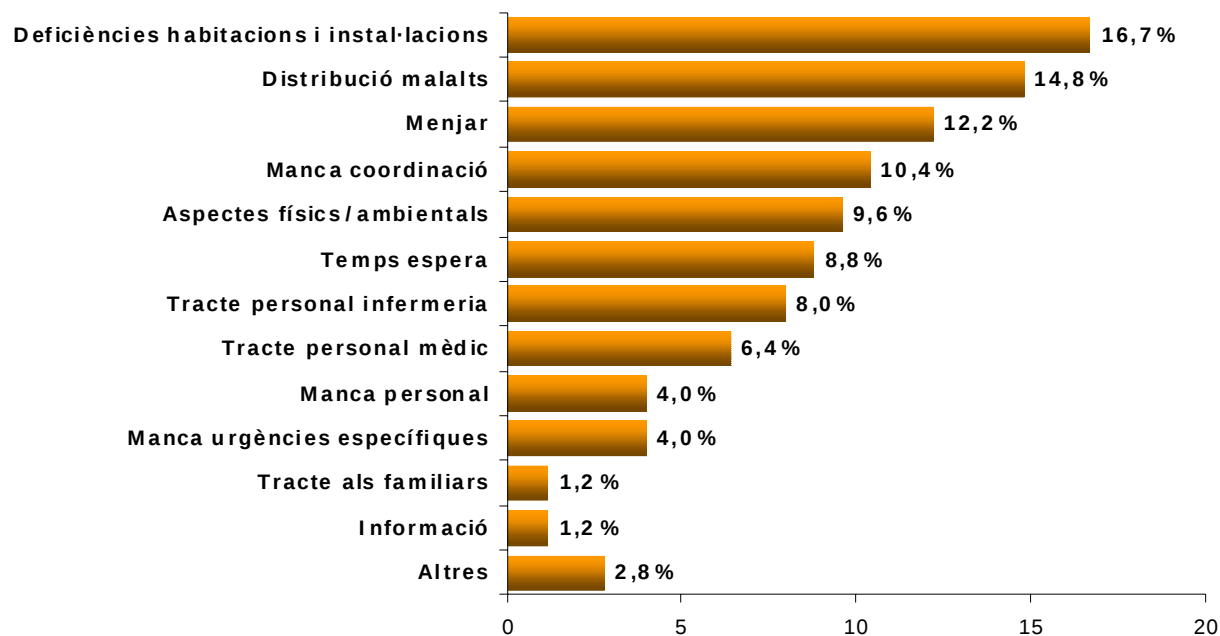
- Entre les persones entrevistades a la línia d'atenció d'hospitalització, l'**aspecte millor valorat ha estat les explicacions sobre què fer una vegada acabat el període d'hospitalització** (p54), seguit del respecte a la intimitat (p52). A l'extrem oposat, els dos aspectes amb **valoracions més negatives** han estat el **temps d'espera fins a l'ingrés** (p46) i el **menjar** (p51).

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu
P46.	Què li va semblar el temps d'espera fins que va ingressar? (n=484) (Ns=16)	Molt curt	25,3	59,1
		Curt	33,8	
		Normal	26,0	
		Llarg	11,4	
		Molt llarg	3,4	
P47.	Li van explicar per què havia d'ingressar? (n=487) (Ns=13)	Sí	96,1	96,1
		No	3,9	
P48.	Com valora la tranquil·litat per descansar i dormir a les nits? (n=483) (Ns=17)	Molt bé	24,2	79,9
		Bé	55,7	
		Normal	12,2	
		No gaire bé	4,6	
		Gens bé	3,4	
P49.	I què en pensa de la comoditat de l'habitació? (n=484) (Ns=16)	Molt bona	26,0	85,1
		Bona	59,1	
		Normal	11,0	
		No gaire bona	2,6	
		Gens bona	1,3	
P50.	I de la neteja a les habitacions? (n=486) (Ns=14)	Molt bé	34,1	91,3
		Bé	57,2	
		Normal	5,9	
		No gaire bé	1,8	
		Gens bé	1,0	

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu
P51.	Valori el menjar que va rebre durant l'hospitalització (n=460) (Ns=40)	Molt bé	14,3	63,6
		Bé	49,3	
		Regular	18,3	
		No gaire bé	8,5	
		Gens bé	9,7	
P52.	Considera que durant l'ingrés s'ha respectat la seva intimitat (quan el renten o el curen ...)? (n=459) (Ns=41)	Molt bé	39,6	96,7
		Bé	57,1	
		Regular	1,8	
		No gaire bé	0,3	
		Gens bé	1,3	
P53.	Durant l'ingrés, tenia clar quin era el seu metge o metgessa (metge o metgessa responsable del cas)? (n=481) (Ns=19)	Sí	87,1	87,1
		No, anava canviant	12,9	
P54.	Un cop finalitzat el període d'hospitalització , li van explicar què havia de fer (visites, controls, etc.)? (n=488) (Ns=12)	Sí	97,8	97,8
		No	2,2	
P55.	I li van donar informe d'alta ? (n=479) (Ns=21)	Sí	95,0	95,0
		No	5,0	

- Entre les persones ateses pel servei d'hospitalització de l'ICO que han fet comentaris o suggeriments, els aspectes més mencionats han estat les **deficiències a les habitacions i instal·lacions**, seguit de la **distribució dels malalts**, el **menjar**, la **manca de coordinació** o els **aspectes físics i ambientals** (Gràfic 7).

Gràfic 7. Quin aspecte del servei d'hospitalització de l'ICO milloraria?
(n=55)



- Pel que fa a les **deficiències a les habitacions i instal·lacions**, l'aspecte més mencionat entre les persones entrevistades del servei d'hospitalització que han fet suggeriments o comentaris, destaca la crítica a la manca de dutxes i bidet a l'habitació, juntament amb el mal funcionament d'aquestes:

'A l'habitació no hi havia ni dutxa ni bidet, i havia de caminar un bon tros per a dutxar-me' (Dona, 62 anys)

'S'ha de millorar l'habitació, el bany..... Falten espais d'oci, lectura, televisió' (Dona, 35 anys)

- La **distribució de les persones malaltes a les habitacions** ha estat el segon aspecte més comentat entre les persones entrevistades del servei d'hospitalització, trobant a faltar habitacions individuals en els casos de pacients més greus:

'Haurien d'evitar posar malalts terminals amb malalts amb pronòstic de recuperació a la mateixa habitació' (Dona, 43 anys)

'Les persones que estan amb el tractament de quimio i ràdio haurien d'estar soles en una habitació perquè amb una altra persona no hi ha tranquil·litat' (Home, 74 anys)

'No podia descansar gaire perquè em despertaven per tractar a l'altre pacient. Haurien d'haver habitacions individuals' (Dona, 44 anys)

- Pel que fa al **menjar**, l'aspecte més mencionat ha estat la mala qualitat del mateix:

'El tema del menjar és horrible' (Dona, 49 anys)

'El menjar no era bo' (Home, 47 anys)

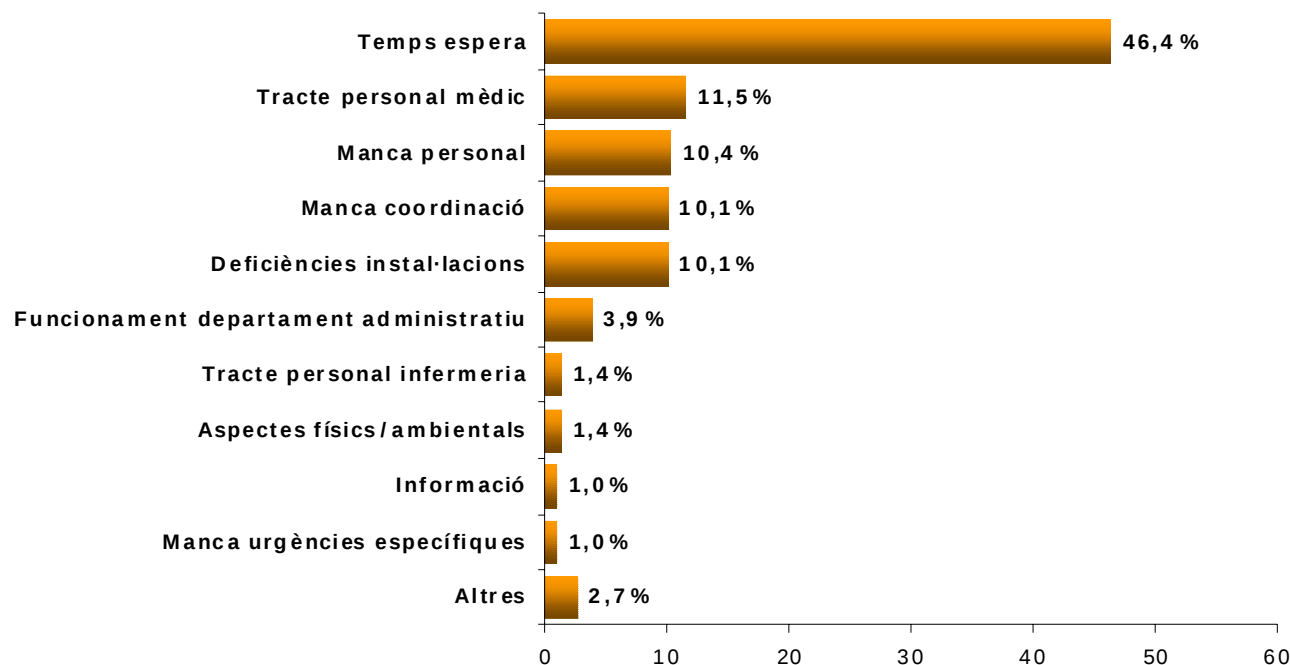
B.6. Primeres visites

- Entre els i les pacients de primeres visites, l'aspecte millor valorat ha estat el tracte rebut per part del personal administratiu (p26), seguit de la manera d'abordar el cas a les primeres visites (p22). Pel contrari, els aspectes amb pitjors valoracions han estat la puntualitat (p23) i el temps transcorregut entre la detecció de la malaltia i la primera visita (p21).

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu
P21.	Com valora el temps transcorregut entre el moment en què li van detectar la malaltia i la primera visita? (n=537) (Ns=23)	Molt curt	25,0	61,4
		Curt	36,4	
		Normal	25,7	
		Llarg	9,4	
		Molt llarg	3,4	
P22.	Com valora la manera d'abordar el cas a les primeres visites de consultes externes? (n=532) (Ns=28)	Molt bé	27,9	93,3
		Bé	65,4	
		Regular	4,6	
		No gaire bé	1,3	
		Gens bé	0,8	
P23.	A les visites de consultes externes l'han atès amb puntualitat (a l'hora)? (n=552) (Ns=8)	Sempre o gairebé sempre	57,5	57,5
		De vegades	28,8	
		Mai o gairebé mai	13,8	
P24.	Com valora l' agilitat en la programació d'una visita a la següent? (n=539) (Ns=21)	Molt bé	18,7	88,3
		Bé	69,6	
		Regular	9,2	
		No gaire bé	1,9	
		Gens bé	0,6	
P25.	Com valora l' atenció telefònica a les consultes externes de l'ICO? (n=406) (Ns=154)	Molt bé	22,2	91,9
		Bé	69,7	
		Regular	5,0	
		No gaire bé	0,9	
		Gens bé	2,1	
P26.	Com valora el tracte rebut per part del personal administratiu ? (n=527) (Ns=33)	Molt bé	25,4	95,0
		Bé	69,6	
		Regular	3,3	
		No gaire bé	1,5	
		Gens bé	0,2	

- Pel que fa a les **persones entrevistades en relació amb les primeres visites de l'ICO que han fet comentaris o suggeriments respecte d'aquesta línia d'atenció**, els aspectes més mencionats han estat el **temps d'espera**, seguit del **tracte per part del personal mèdic**, la **manca de personal**, la **manca de coordinació** o les **deficiències a les instal·lacions** (Gràfic 8).

Gràfic 8. Quin aspecte de les consultes externes de l'ICO milloraria?
(n=90)



- ❑ A continuació es recullen, a nivell qualitatiu, alguns dels comentaris i suggeriments assenyalats pels pacients i les pacients de l'ICO pel que fa a les primeres visites.

'El temps d'espera és gairebé sempre molt llarg, no menys d'una hora' (Dona, 51 anys)

'Hi ha molta espera per a tot' (Home, 54 anys)

'Els temps d'espera de vegades són molt llargs, gairebé dues hores' (Dona, 66 anys)

'Haurien de fer formació de sensibilització al personal' (Dona, 38 anys)

'Poc tacte per part del metge a l'hora de donar-me el diagnòstic, però en general estic contenta' (Dona, 38 anys)

'L'atenció rebuda ha estat amb poca sensibilitat' (Dona, 51 anys)

B.7. Quimioteràpia

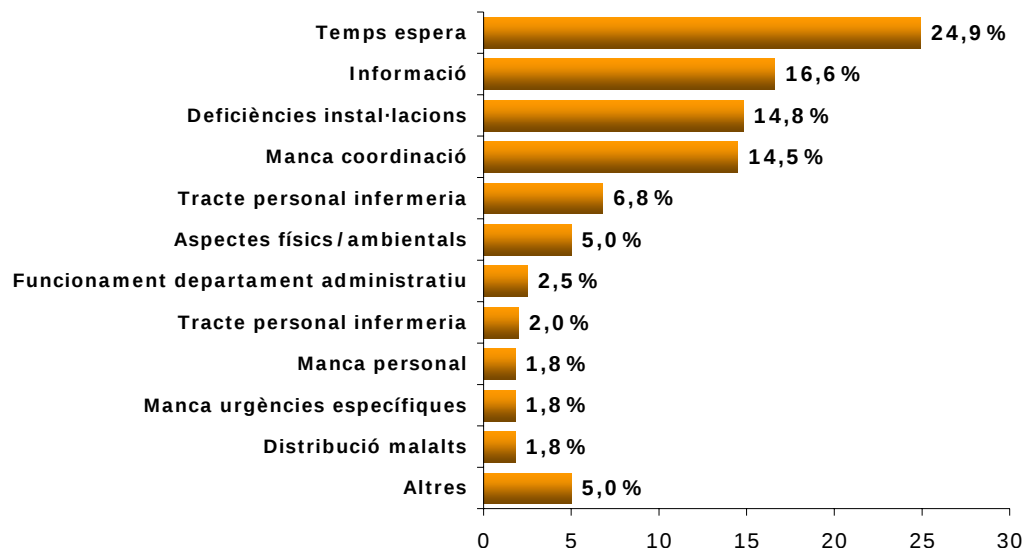
- Al tractament de quimioteràpia, **els ítems sobre la informació rebuda han estat els millors valorats** (p28 i p36), mentre que la **pitjor valoració** l'ha obtingut la **puntualitat de les visites de control** (p31). També s'ha valorat molt positivament la manera en què van ajudar a la persona malalta a controlar les molèsties degudes al tractament (p35).

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu
P28.	Li van informar de manera adequada sobre el tractament al que s'havia de sotmetre? (n=491) (Ns=7)	Sí	97,0	97,0
		No	3,0	
P29.	Li van demanar consentiment informat per a fer el tractament? (n=452) (Ns=46)	Sí, vaig signar un document	84,8	84,8
		Sí, però només verbalment	12,0	
		No	3,1	
P30.	A les sessions de quimioteràpia, s'han respectat les dates programades? (n=482) (Ns=16)	Sempre o gairebé sempre	94,8	94,8
		De vegades	4,7	
		Mai o gairebé mai	0,5	
P31.	Com valora la puntualitat de les visites de control? (n=494) (Ns=4)	Molt bé	18,9	67,8
		Bé	48,9	
		Regular	23,2	
		No gaire bé	5,9	
		Gens bé	3,4	
P32.	Pel que fa a l' analítica que s'ha de fer abans de la sessió de quimioteràpia, li sembla correcte que l'anàlisi es faci el mateix dia? (n=398) (Ns=100 (No ho faria en dies diferents=228))	Sí	84,8	84,8
		No	15,2	
P33.	I què li sembla el temps d'espera entre les visites de control i les sessions de tractament? (n=476) (Ns=22)	Molt bé	9,9	75,4
		Bé	65,5	
		Regular	17,7	
		No gaire bé	5,1	
		Gens bé	1,8	
P34.	Com valora la informació que li han donat sobre els efectes secundaris del tractament? (n=486) (Ns=12)	Molt bé	31,5	89,4
		Bé	57,9	
		Regular	7,3	
		No gaire bé	1,3	
		Gens bé	2,0	
		No	3,4	

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu
P35.	Com valora la manera en què l'han ajudat a controlar les molèsties degudes al tractament? (n=468) (Ns=30)	Molt bé	34,9	94,1
		Bé	59,2	
		Regular	4,7	
		No gaire bé	0,7	
		Gens bé	0,5	
P36.	Un cop acabat el tractament , l'han informat del que havia de fer (visites, controls, etc.)? (n=437) (Ns=61)	Sí	96,6	96,6
		No	3,4	

- L'excessiu temps d'espera també ha estat l'aspecte més comentant entre les persones ateses al servei de quimioteràpia, seguit de la informació, les deficiències en les instal·lacions o la manca de coordinació (Gràfic 9).

Gràfic 9. Quin aspecte del tractament de quimioteràpia ofert per l'ICO milloraria?
(n=47)



- ❑ A continuació es recullen alguns dels comentaris i suggeriments més rellevants respecte als aspectes més mencionats pel que fa al tractament de quimioteràpia rebut a l'ICO.

'El temps d'espera, que és molt llarg i l'entenc perquè hi ha molta gent malalta, però hauria de ser menor'
(Dona, 52 anys)

'Hi ha molta demora a l'espera de la sessió de quimioteràpia' (Home, 70 anys)

'Que si no preguntes no et diuen' (Home, 67 anys)

'Haurien d'informar una mica més al pacient sobre els efectes secundaris' (Home, 51 anys)

'La informació que haurien de donar sobre el tractament de quimio hauria de ser més encertada, o més eficient'
(Dona, 51 anys)

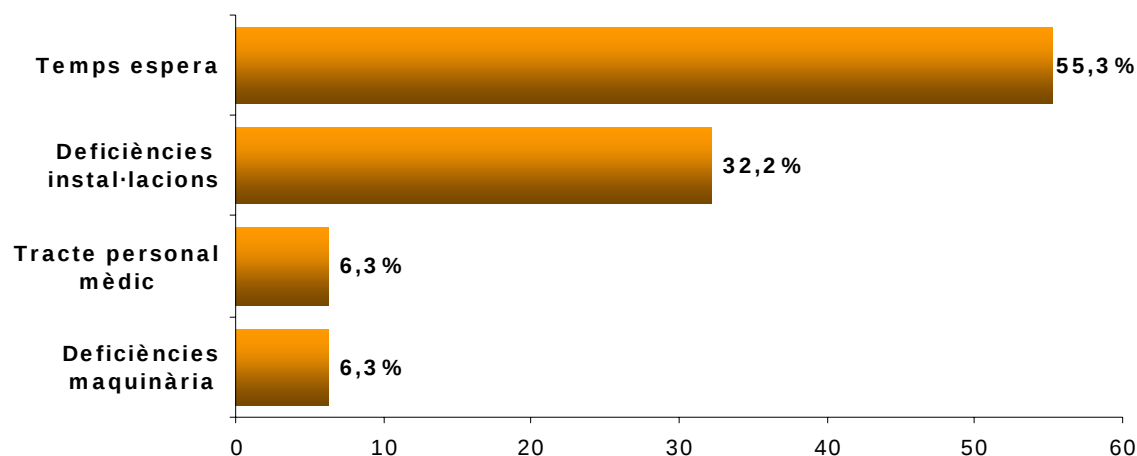
B.8. Radioteràpia

- Entre els i les pacients que han rebut el tractament de radioteràpia, tal i com les persones que han rebut el tractament de quimioteràpia, **els aspectes millors valorats són els relacionats amb la informació rebuda** (p38 i p44), mentre que **la pitjor valoració també està associada amb el temps d'espera**, en aquest cas el temps transcorregut entre la indicació del tractament i l'inici del mateix (p40).

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu
P38.	Li van informar sobre el tractament al que s'havia de sotmetre? (n=240) (Ns=2)	Sí	98,7	98,7
		No	1,3	
P39.	Li van demanar el seu consentiment informat per a fer el tractament? (n=222) (Ns=20)	Sí, vaig signar un document	89,9	89,9
		Sí, però només verbalment	8,2	
		No	2,0	55,7
P40.	Què li va semblar el temps d'espera des que li van indicar fer tractament de radioteràpia fins que el va iniciar? (n=239) (Ns=3)	Molt curt	22,1	
		Curt	33,6	
		Normal	33,2	
		Llarg	10,7	
		Molt llarg	0,4	
P40a.	A les sessions de radioteràpia l'han atès amb puntualitat ? (n=240) (Ns=2)	Sí	89,9	89,9
		No	10,1	
P41a.	(Quan es va fer algun canvi als horaris de les seves sessions de radioteràpia) li van explicar la raó del canvi ? (n=112) (Ns=5) (No els van fer cap canvi=125)	Sí	90,8	90,8
		No	9,2	
P42.	Com valora la informació que li han donat sobre els efectes secundaris del tractament? (n=237) (Ns=5)	Molt bé	40,0	93,1
		Bé	53,1	
		Regular	3,4	
		No gaire bé	2,6	
		Gens bé	0,9	
P43.	Com valora la manera en què l'han ajudat a controlar les molèsties degudes al tractament? (n=229) (Ns=13)	Molt bé	35,6	96,4
		Bé	60,8	
		Regular	3,1	
		No gaire bé	0,4	
		Gens bé	0,0	
P44.	Un cop acabat el tractament , l'han informat del que havia de fer (visites, controls, etc.)? (n=231) (Ns=11)	Sí	97,8	97,8
		No	2,2	

- El temps d'espera, seguit de les deficiències a les instal·lacions, el tracte per part del personal mèdic i les deficiències a les maquinàries han estat els aspectes més mencionats entre les persones ateses al servei de radioteràpia (veure Gràfic 10).

**Gràfic 10. Quin aspecte del tractament de radioteràpia ofert per l'ICO milloraria?
(n=13)**



- A continuació es recullen alguns dels comentaris i suggeriments més rellevants respecte als aspectes més mencionats pel que fa al tractament de radioteràpia rebut a l'ICO (n=13).

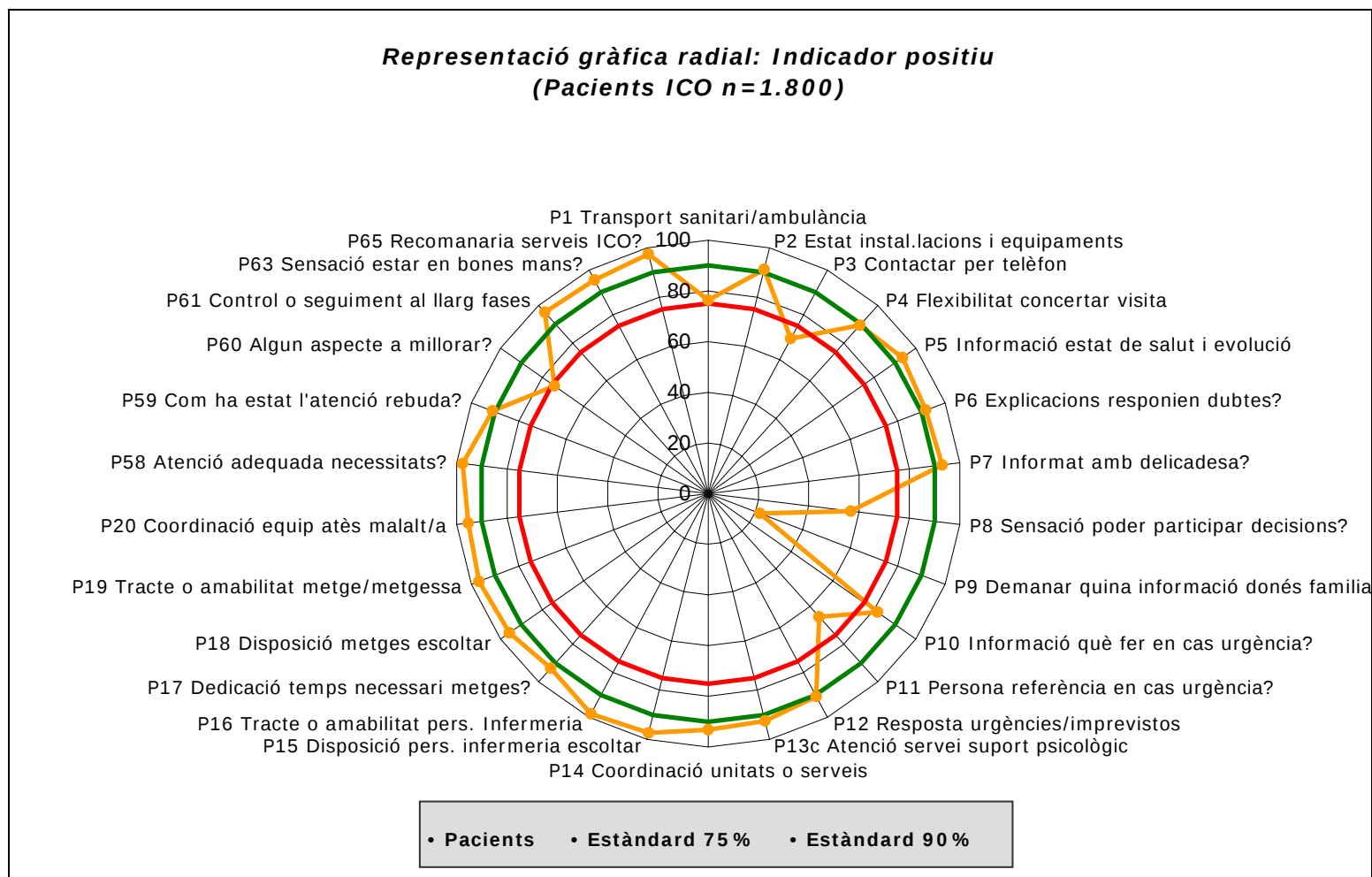
'El temps d'espera era molt llarg' (Dona, 46 anys)

'Manca més puntualitat a les visites i a les sessions de radioteràpia' (Home, 57 anys)

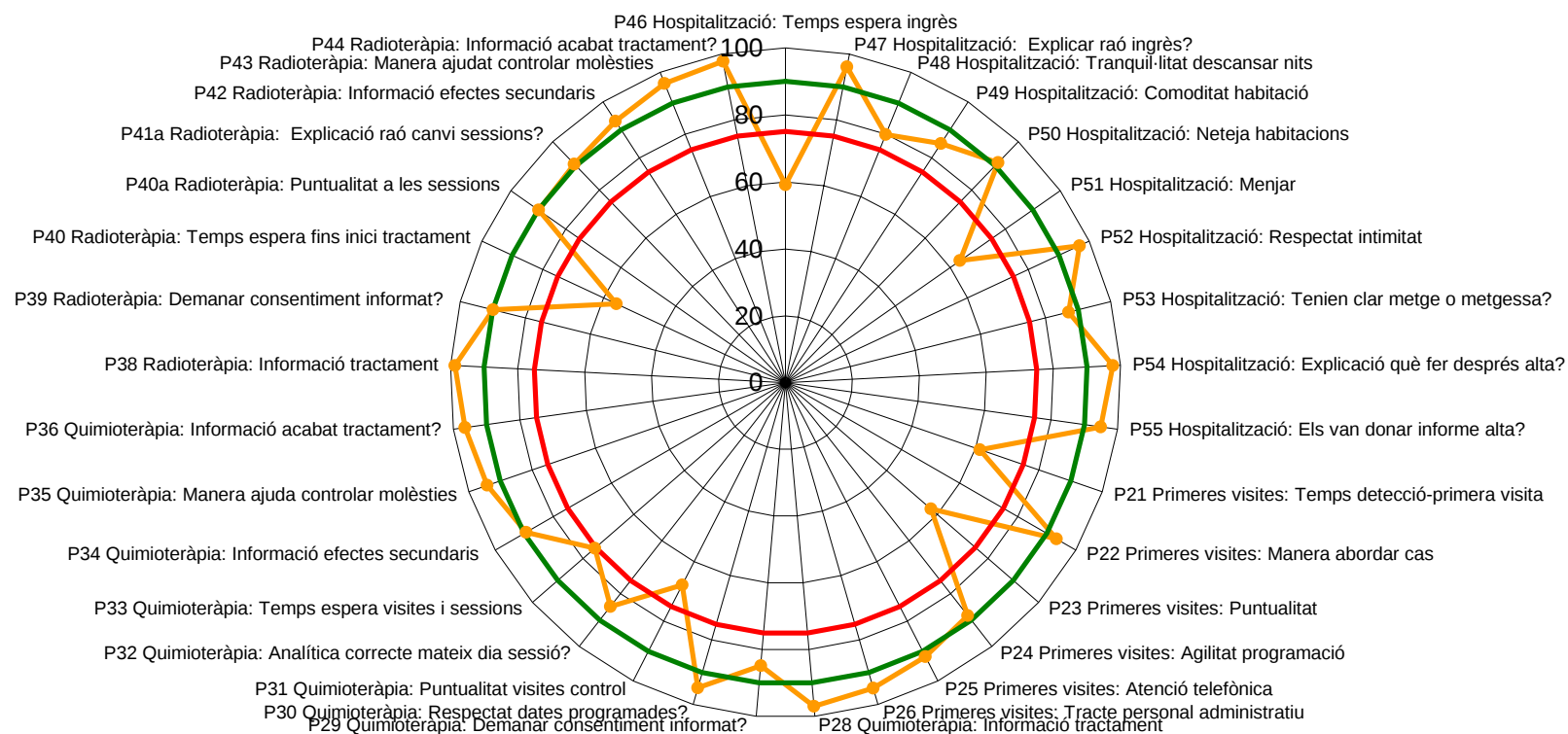
'S'haurien de posar les instal·lacions més al dia' (Home, 55 anys)

B.9. Representació gràfica radial de l'indicador positiu

- ☐ Com a forma de resum, els resultats de l'indicador positiu que apareixen a les taules anteriors es mostren en forma de gràfics radials.



Representació gràfica radial: Indicador positiu
Pacients ICO segons tractament



• Pacients • Estàndard 75 % • Estàndard 90 %

Hospitalització n=500 Primeres visites n=560
Quimioteràpia n=498 Radioteràpia n=242

C. Anàlisi dels ítems segons variables sociodemogràfiques

- ☐ En aquest apartat es presenta la possible influència en el nivell de satisfacció de característiques no vinculades a l'atenció sinó que **depenen del propi subjecte**. Els comentaris es fonamenten en l'anàlisi de les diferències entre els grups i en els resultats de la regressió múltiple realitzada incloent només les variables sociodemogràfiques i de salut.
- ☐ Així doncs, a continuació es mostra l'**indicador positiu** assolit pels pacients de l'ICO atenent a variables sociodemogràfiques (els ombrejats de les taules fan referència als valors estadísticament significatius).

C.1. Dades per sexe i edat

- ☐ En relació amb les característiques sociodemogràfiques **d'edat i sexe**, els adults majors 44 anys tendeixen a donar valoracions més positives en alguns ítems, mentre que no s'aprecien diferències per sexe.

C.1.1. Preguntes generals

Núm.	Preguntes generals (1)	Sexe x Edat					
		Homes de 15 a 44 anys <i>n=117</i>	Dones de 15 a 44 anys <i>n=217</i>	Homes de 45 a 64 anys <i>n=409</i>	Dones de 45 a 64 anys <i>n=485</i>	Homes de 65 o més anys <i>n=302</i>	Dones de 65 o més anys <i>n=270</i>
P1b.	Com valora el servei de transport sanitari/ambulància ?	85,7	55,6	71,4	74,3	76,8	84,6
P2.	Valori l'estat de les instal·lacions i dels equipaments	91,7	86,0	93,0	88,4	95,0	93,1
P3.	Contactar per telèfon amb l'ICO ha estat generalment	67,5	68,3	69,3	63,8	75,4	76,1
P4.	Li han donat flexibilitat a l'hora de concertar els dies o hores de visita?	91,6	86,1	91,0	87,9	92,7	87,7
P5.	Com valora la informació que li han donat sobre la seva malaltia i evolució ?	93,4	89,3	93,5	92,9	96,5	95,0
P6.	Les explicacions que li donaven responien als dubtes ?	90,7	87,5	90,4	90,2	97,8	94,6
P7.	Considera que els han informat amb delicadesa ?	93,5	89,4	95,1	90,3	95,0	94,3
P8.	Va tenir la sensació de què vostè o els seus familiars podien participar en les decisions sobre el tractament de la seva malaltia?	51,0	57,4	54,4	58,2	58,6	56,3

3.1. Els pacients

Estudi de satisfacció

Núm.	Preguntes generals (2)	Sexe x Edat					
		Homes de 15 a 44 anys <i>n=117</i>	Dones de 15 a 44 anys <i>n=217</i>	Homes de 45 a 64 anys <i>n=409</i>	Dones de 45 a 64 anys <i>n=485</i>	Homes de 65 o més anys <i>n=302</i>	Dones de 65 o més anys <i>n=270</i>
P9.	Li van demanar quina informació volia que es donés a la seva família sobre la seva malaltia?	25,3	21,5	22,0	20,0	24,6	20,1
P10.	Li van informar sobre què hauria de fer en cas d' urgència ?	79,2	79,9	87,0	82,9	79,2	76,1
P11.	Han disposat d'una persona de referència a l'ICO a qui poguessin trucar en cas de dubte o urgència?	70,8	63,0	71,4	66,7	64,6	55,8
P12.	Davant moments d' urgència o imprevistos com ha estat la resposta de l'equip de professionals de l'ICO?	100	87,8	92,4	88,0	92,1	91,0
P13c.	Com valora l'atenció rebuda al servei d'atenció o suport psicològic ?	100	93,8	100	89,5	77,8	100
P14.	La coordinació entre els diferents serveis o unitats de l'ICO ha estat	90,7	92,3	94,9	88,8	95,8	-
P15.	Quant al personal d'infermeria , valori la disposició d'aquest per escoltar i fer-se càrrec del seu malestar	92,6	98,6	97,6	96,7	98,4	-
P16.	Quant al personal d'infermeria , valori el tracte o amabilitat	96,3	99,5	99,2	97,5	99,4	98,6
P17.	Quant al metge o metges que l'han atès , creu que durant les visites li han dedicat el temps necessari ?	86,0	91,1	95,1	89,5	95,0	96,4
P18.	Quant al metge o metges que l'han atès , com valora la seva disposició a escoltar i fer-se càrrec del seu malestar?	98,1	95,6	99,5	98,3	99,7	99,6
P19.	Com valora el tracte o amabilitat del metge o metgessa ?	95,4	94,4	99,0	94,9	99,4	97,1
P20.	Com valora la coordinació de l'equip (metges, infermeres, administratius) que l'ha atès?	92,5	92,0	97,1	93,0	98,4	97,1
P58.	En global considera que l'atenció rebuda per l'equip de professionals de l'ICO s'ha adequat a les seves necessitats ?	95,4	98,1	98,7	96,5	98,7	98,2

Núm.	Preguntes generals (i 3)	Sexe x Edat					
		Homes de 15 a 44 anys <i>n=117</i>	Dones de 15 a 44 anys <i>n=217</i>	Homes de 45 a 64 anys <i>n=409</i>	Dones de 45 a 64 anys <i>n=485</i>	Homes de 65 o més anys <i>n=302</i>	Dones de 65 o més anys <i>n=270</i>
P59.	Com diria que ha estat l' atenció rebuda?	89,7	87,6	90,2	89,1	96,8	92,3
P60.	Considera que s'hauria de millorar algun aspecte de l' atenció ?	73,1	70,9	74,5	70,6	79,6	75,6
P61.	El control o seguiment al llarg de les fases o estadis de la malaltia ha estat	95,3	92,8	97,3	96,0	98,4	96,4
P62.	Valori la satisfacció global amb l'atenció rebuda, utilitzant una escala de 0 a 10, on el 0 significa 'Gens satisfet' i el 10 'Totalment satisfet'	Mitjana=8,4 Ds=1,3	Mitjana=8,5 Ds=1,5	Mitjana=8,8 Ds=1,2	Mitjana=8,7 Ds=1,4	Mitjana=8,9 Ds=1,2	Mitjana=9,1 Ds=1,3
P63.	Va tenir la sensació d'estar en bones mans ?	95,3	94,4	96,4	93,3	98,7	95,7
P65.	Recomanaria els serveis de l'ICO a algun conegut que es trobés en una situació similar?	97,2	96,7	98,2	96,9	97,5	97,1

3.1. Els pacients

Estudi de satisfacció

C.1.2. Preguntes per tipus d'atenció

Núm.	Hospitalització	Sexe x Edat					
		Homes de 15 a 44 anys <i>n=41</i>	Dones de 15 a 44 anys <i>n=58</i>	Homes de 45 a 64 anys <i>n=149</i>	Dones de 45 a 64 anys <i>n=115</i>	Homes de 65 o més anys <i>n=75</i>	Dones de 65 o més anys <i>n=62</i>
P46.	Què li va semblar el temps d'espera fins que va ingressar?	44,1	58,6	63,0	50,9	62,0	68,7
P47.	Li van explicar per què havia d'ingressar?	94,3	98,2	94,4	98,2	94,7	97,1
P48.	Com valora la tranquil·litat per descansar i dormir nits?	71,4	82,8	84,3	73,3	84,4	76,5
P49.	I què en pensa de la comoditat de l'habitació?	80,0	78,0	86,6	83,0	92,2	86,4
P50.	Què en pensa de la neteja a les habitacions?	94,3	83,1	93,7	85,7	97,4	95,6
P51.	Valori el menjar que va rebre durant l'hospitalització	51,5	60,0	68,4	58,3	70,0	64,5
P52.	Considera que durant l'ingrés s'ha respectat la seva intimitat (quan el renten o el curen)?	100	96,5	99,2	93,2	100	92,1
P53.	Durant l'ingrés, tenia clar quin era el seu metge o metgessa (metge o metgessa responsable del cas)?	97,1	79,3	89,2	83,3	86,8	90,9
P54.	Un cop finalitzat el període d'hospitalització , li van explicar què havia de fer (visites, controls, etc.)?	100	96,5	99,3	95,5	97,4	100
P55.	I li van donar informe d'alta ?	100	96,6	95,1	95,4	90,7	95,1

Núm.	Primeres visites	Sexe x Edat					
		Homes de 15 a 44 anys <i>n=50</i>	Dones de 15 a 44 anys <i>n=96</i>	Homes de 45 a 64 anys <i>n=113</i>	Dones de 45 a 64 anys <i>n=149</i>	Homes de 65 o més anys <i>n=74</i>	Dones de 65 o més anys <i>n=78</i>
P21.	Com valora el temps transcorregut entre el moment en què li van detectar la malaltia i la primera visita?	65,3	58,2	55,9	75,7	54,1	53,3
P22.	Com valora la manera d'abordar el cas a les primeres visites de consultes externes?	88,0	91,3	95,3	93,3	95,9	93,4
P23.	A les visites de consultes externes l'han atès amb puntualitat (a l'hora)?	52,9	53,2	59,5	50,4	68,0	65,3
P24.	Com valora l' agilitat en la programació d'una visita a la següent?	92,0	80,6	90,3	89,1	93,2	85,3
P25.	Com valora l' atenció telefònica a les consultes externes de l'ICO?	92,5	88,0	96,2	86,0	96,4	98,0
P26.	Com valora el tracte rebut per part del personal administratiu ?	96,0	92,6	94,1	92,8	98,6	98,6

Núm.	Quimioteràpia	Sexe x Edat					
		Homes de 15 a 44 anys <i>n=21</i>	Dones de 15 a 44 anys <i>n=53</i>	Homes de 45 a 64 anys <i>n=97</i>	Dones de 45 a 64 anys <i>n=158</i>	Homes de 65 o més anys <i>n=81</i>	Dones de 65 o més anys <i>n=88</i>
P28.	Li van informar de manera adequada sobre el tractament al que s'havia de sotmetre?	90,9	100	98,9	96,2	98,7	94,2
P29.	Li van demanar consentiment informat per a fer el tractament?	84,2	91,1	85,1	89,0	79,5	79,0
P30.	A les sessions de quimioteràpia, s'han respectat les dates programades ?	95,5	94,1	97,9	93,6	94,7	94,0
P31.	Com valora la puntualitat de les visites de control?	47,8	54,7	78,7	61,0	77,8	72,9
P32.	Pel que fa a l' analítica que s'ha de fer abans de la sessió de quimioteràpia, li sembla correcte que l'anàlisi es faci el mateix dia?	66,7	93,0	86,1	84,2	85,9	83,3
P33.	I què li sembla el temps d'espera entre les visites de control i les sessions de tractament?	81,8	75,5	79,3	70,3	78,9	75,9
P34.	Com valora la informació que li han donat sobre els efectes secundaris del tractament?	86,4	92,5	93,6	85,4	89,5	90,5
P35.	Com valora la manera en què l'han ajudat a controlar les molèsties degudes al tractament?	100	94,3	96,7	91,0	95,7	93,8
P36.	Un cop acabat el tractament , l'han informat del que havia de fer (visites, controls, etc.)?	94,4	98,0	96,3	97,9	95,8	95,9

Núm.	Radioteràpia	Sexe x Edat					
		Homes de 15 a 44 anys <i>n=5</i>	Dones de 15 a 44 anys <i>n=10</i>	Homes de 45 a 64 anys <i>n=50</i>	Dones de 45 a 64 anys <i>n=63</i>	Homes de 65 o més anys <i>n=72</i>	Dones de 65 o més anys <i>n=42</i>
P38.	Li van informar sobre el tractament al que s'havia de sotmetre?	100	100	100	98,4	98,6	97,6
P39.	Li van demanar el seu consentiment informat per a fer el tractament?	100	90,9	84,4	90,9	89,6	94,9
P40.	Què li va semblar el temps d'espera des que li van indicar fer tractament de radioteràpia fins que el va iniciar?	40,0	90,0	66,0	48,4	51,4	54,8
P40a.	A les sessions de radioteràpia l'han atès amb puntualitat ?	80,0	100	89,8	88,7	94,4	83,3
P41a.	(Quan es va fer algun canvi als horaris de les seves sessions de radioteràpia) li van explicar la raó del canvi ?	100	50,0	92,6	92,0	90,9	90,5
P42.	Com valora la informació que li han donat sobre els efectes secundaris del tractament?	100	100	96,0	88,3	93,0	95,1
P43.	Com valora la manera en què l'han ajudat a controlar les molèsties degudes al tractament?	100	100	100	91,7	98,5	95,0
P44.	Un cop acabat el tractament , l'han informat del que havia de fer (visites, controls, etc.)?	100	100	97,8	96,8	100	95,1

C.2. Dades per nivell d'estudis

- Respecte a la possible influència del **nivell d'estudis**, d'una banda, les persones amb **nivells d'estudis més baixos** atorguen **valoracions més positives a molts dels ítems analitzats**. Alguns exemples són la valoració de la coordinació de l'equip d'atenció (p20), la valoració de la facilitat o dificultat de contactar per telèfon (p3), la valoració sobre si van demanar quina informació donar a la família (p9), la valoració del temps d'espera fins que van ingressar les persones de la línia d'hospitalització (p46), la puntualitat a les visites de consultes externes (p23) o la satisfacció global (p62).
- Per una altra banda, les **persones amb un nivell d'estudis més elevat** han estat **més crítiques** amb aspectes com la resposta davant moments d'urgència o imprevistos (p12), la valoració de les instal·lacions i equipaments (p2), l'atenció rebuda (p59), la delicadesa a l'hora de donar la informació (p7), el tracte o amabilitat del metge o metgessa (p19), la comoditat de l'habitació i el menjar a la línia d'hospitalització (p49 i 951) o la manera en que els han ajudat a controlar les molèsties al tractament de radioteràpia (p43).

C.2.1. Preguntes generals

Núm.	Preguntes generals (1)	Nivell d'estudis			
		Sense estudis <i>n=223</i>	Estudis primaris <i>n=780</i>	Estudis secundaris <i>n=468</i>	Estudis universitaris <i>n=312</i>
P1b.	Com valora el servei de transport sanitari / ambulància ?	86,5	72,3	73,0	90,0
P2.	Valori l'estat de les instal·lacions i dels equipaments	93,4	93,8	90,1	84,9
P3.	Contactar per telèfon amb l'ICO ha estat generalment	77,9	70,5	67,9	64,1
P4.	Li han donat flexibilitat a l'hora de concertar els dies o hores de visita?	89,6	89,4	89,0	90,4
P5.	Com valora la informació que li han donat sobre la seva malaltia i evolució ?	93,4	94,9	92,2	92,4
P6.	Les explicacions que li donaven responien als seus dubtes ?	93,7	92,4	89,2	93,4
P7.	Considera que els han informat amb delicadesa ?	93,0	93,9	92,8	90,7
P8.	Va tenir la sensació de què vostè o els seus familiars podien participar en les decisions sobre el tractament de la seva malaltia?	55,6	54,2	60,4	57,3
P9.	Li van demanar quina informació volia que es donés a la seva família sobre la seva malaltia?	28,9	20,2	21,4	21,0
P10.	Li van informar sobre què hauria de fer en cas d' urgència ?	72,3	81,8	83,8	84,1

3.1. Els pacients

Estudi de satisfacció

Núm.	Preguntes generals (i 2)	Nivell d'estudis			
		Sense estudis <i>n</i> =223	Estudis primaris <i>n</i> =780	Estudis secundaris <i>n</i> =468	Estudis universitaris <i>n</i> =312
P11.	Han disposat d'una persona de referència a l'ICO a qui poguessin trucar en cas de dubte o urgència?	55,7	64,5	67,2	72,5
P12.	Davant moments d' urgència o imprevistos com ha estat la resposta de l'equip de professionals de l'ICO?	90,8	93,4	91,2	83,9
P13c.	Com valora l'atenció rebuda al servei d'atenció o suport psicològic ?	100	93,3	86,6	94,8
P14.	La coordinació entre els diferents serveis o unitats de l'ICO ha estat	93,2	95,6	91,8	90,5
P15.	Quant al personal d'infermeria , valori la disposició d'aquest per escoltar i fer-se càrrec del seu malestar	96,4	97,8	96,6	97,3
P16.	Quant al personal d'infermeria , valori el tracte o amabilitat	98,2	99,1	97,6	98,7
P17.	Quant al metge o metges que l'han atès , creu que durant les visites li han dedicat el temps necessari ?	96,9	94,9	88,4	91,0
P18.	Quant al metge o metges que l'han atès , com valora la seva disposició a escoltar i fer-se càrrec del seu malestar?	100	99,1	98,9	96,2
P19.	Com valora el tracte o amabilitat del metge o metgessa ?	96,9	97,9	96,2	95,7
P20.	Com valora la coordinació de l'equip (metges, infermeres, administratius) que l'ha atès?	99,1	95,7	94,7	92,8
P58.	En global considera que l'atenció rebuda per l'equip de professionals de l'ICO s'ha adequat a les seves necessitats ?	97,3	98,7	96,6	97,0
P59.	Com diria que ha estat l' atenció rebuda?	95,0	92,7	90,6	85,6
P60.	Considera que s'hauria de millorar algun aspecte de l' atenció ?	83,1	78,0	68,7	66,0
P61.	El control o seguiment al llarg de les fases o estadis de la malaltia ha estat	94,5	97,0	96,1	95,9
P62.	Valori la satisfacció global amb l'atenció rebuda, utilitzant una escala de 0 a 10, on el 0 significa 'Gens satisfet' i el 10 'Totalment satisfet'	Mitjana=9,0 Ds=1,4	Mitjana=8,9 Ds=1,3	Mitjana=8,6 Ds=1,3	Mitjana=8,6 Ds=1,3
P63.	Va tenir la sensació d'estar en bones mans ?	96,5	96,2	93,7	96,7
P65.	Recomanaria els serveis de l'ICO a algun conegut que es trobés en una situació similar?	96,4	97,8	97,0	97,7

3.1. Els pacients

Estudi de satisfacció

C.2.2. Preguntes per tipus d'atenció

Núm.	Hospitalització	Nivell d'estudis			
		Sense estudis <i>n</i> =53	Estudis primaris <i>n</i> =224	Estudis secundaris <i>n</i> =124	Estudis universitaris <i>n</i> =93
P46.	Què li va semblar el temps d'espera fins que va ingressar?	69,1	59,2	53,4	60,9
P47.	Li van explicar per què havia d'ingressar?	88,7	96,4	97,5	97,7
P48.	Com valora la tranquil·litat per descansar i dormir a les nits?	83,3	82,3	73,3	78,8
P49.	I què en pensa de la comoditat de l'habitació?	90,7	91,0	80,9	71,6
P50.	Què en pensa de la neteja a les habitacions?	89,1	92,9	90,5	88,5
P51.	Valori el menjar que va rebre durant l'hospitalització	58,5	67,6	65,4	55,4
P52.	Considera que durant l'ingrés s'ha respectat la seva intimitat (quan el renten o el curen ...)?	96,2	98,6	94,5	95,4
P53.	Durant l'ingrés, tenia clar quin era el seu metge o metgessa (metge o metgessa responsable del cas)?	90,4	89,6	79,5	88,5
P54.	Un cop finalitzat el període d'hospitalització , li van explicar què havia de fer (visites, controls, etc.)?	98,1	97,8	98,3	96,6
P55.	I li van donar informe d'alta ?	93,9	94,6	94,9	95,5

Núm.	Primeres visites	Nivell d'estudis			
		Sense estudis <i>n</i> =68	Estudis primaris <i>n</i> =240	Estudis secundaris <i>n</i> =139	Estudis universitaris <i>n</i> =107
P21.	Com valora el temps transcorregut entre el moment en què li van detectar la malaltia i la primera visita?	68,3	60,3	56,9	67,7
P22.	Com valora la manera d'abordar el cas a les primeres visites de consultes externes?	93,3	93,6	93,3	91,9
P23.	A les visites de consultes externes l'han atès amb puntualitat (a l'hora)?	75,0	57,1	55,4	49,5
P24.	Com valora l' agilitat en la programació d'una visita a la següent?	93,8	87,1	85,1	93,1
P25.	Com valora l' atenció telefònica a les consultes externes de l'ICO?	98,0	90,5	93,5	88,3
P26.	Com valora el tracte rebut per part del personal administratiu ?	96,9	95,6	94,7	95,0

3.1. Els pacients

Estudi de satisfacció

Núm.	Quimioteràpia	Nivell d'estudis			
		Sense estudis <i>n=59</i>	Estudis primaris <i>n=205</i>	Estudis secundaris <i>n=146</i>	Estudis universitaris <i>n=83</i>
P28.	Li van informar de manera adequada sobre el tractament al que s'havia de sotmetre?	98,3	97,0	97,9	95,1
P29.	Li van demanar consentiment informat per a fer el tractament?	79,6	84,7	86,9	83,8
P30.	S'han respectat les dates programades ?	96,4	92,9	97,9	92,8
P31.	Com valora la puntualitat de les visites de control?	84,7	73,3	57,2	60,2
P32.	Pel que fa a l' analítica que s'ha de fer abans de la sessió de quimioteràpia, li sembla correcte que l'anàlisi es faci el mateix dia?	76,7	84,7	85,3	90,6
P33.	I què li sembla el temps d'espera entre les visites de control i les sessions de tractament?	70,4	77,0	78,0	71,3
P34.	Com valora la informació que li han donat sobre els efectes secundaris del tractament?	92,9	93,5	86,8	81,9
P35.	Com valora la manera en què l'han ajudat a controlar les molèsties degudes al tractament?	96,2	96,4	90,7	92,5
P36.	Un cop acabat el tractament , l'han informat del que havia de fer (visites, controls, etc.)?	98,0	97,8	94,6	95,8

Núm.	Radioteràpia	Nivell d'estudis			
		Sense estudis <i>n=43</i>	Estudis primaris <i>n=111</i>	Estudis secundaris <i>n=59</i>	Estudis universitaris <i>n=29</i>
P38.	Li van informar sobre el tractament al que s'havia de sotmetre?	100	97,3	100	100
P39.	Li van demanar consentiment informat per a fer el tractament?	82,5	93,1	87,3	96,2
P40.	Què li va semblar el temps d'espera des que li van indicar fer tractament de radioteràpia fins que el va iniciar?	40,5	53,6	62,1	72,4
P40a.	A les sessions de radioteràpia l'han atès amb puntualitat ?	90,7	89,1	91,4	89,7
P41a.	(Quan es va fer algun canvi als horaris de les seves sessions de radioteràpia) li van explicar la raó del canvi ?	83,3	94,4	88,0	93,3
P42.	Com valora la informació que li han donat sobre els efectes secundaris del tractament?	97,7	90,8	96,4	89,7
P43.	Com valora la manera en què l'han ajudat a controlar les molèsties degudes al tractament?	95,2	98,1	98,2	88,5
P44.	Un cop acabat el tractament , l'han informat del que havia de fer (visites, controls, etc.)?	95,2	99	96,4	100

C.3. Dades per temps que fa que li van detectar la malaltia

- Respecte a la possible influència del **temps que fa que van detectar la malaltia a les persones entrevistades**, les anàlisis indiquen que **les persones a les que la malaltia va ser detectada fa més temps** (més d'un any en comparació amb fa un any i fa menys d'un any) **atorguen valoracions més negatives** a molts dels ítems analitzats. Alguns exemples són el transport sanitari (p1b), la valoració de si les explicacions responien als seus dubtes (p6), la sensació d'estar en bones mans (p63), el menjar a la línia d'hospitalització (p51), la manera d'abordar el cas a les primeres visites, l'agilitat en la programació d'una visita a la següent, l'atenció telefònica i el tracte rebut pel personal administratiu a la línia d'atenció de primeres visites (p22, p24, p25 i p26), la valoració de si els van demanar el consentiment informat a les sessions de quimioteràpia (p29) o la valoració sobre la informació rebuda al tractament de radioteràpia (p38).

C.3.1. Preguntes generals

Núm.	Preguntes generals (1)	Temps que fa que li van detectar la malaltia		
		Menys d'un any <i>n</i> =473	Un any <i>n</i> =848	Més d'un any <i>n</i> =478
P1b.	Com valora el servei de transport sanitari/ambulància ?	83,3	80,4	61,7
P2.	Valori l'estat de les instal·lacions i dels equipaments	91,2	91,5	90,5
P3.	Contactar per telèfon amb l'ICO ha estat generalment	72,2	69,3	66,0
P4.	Li han donat flexibilitat a l'hora de concertar els dies o hores de visita?	87,1	90,6	89,5
P5.	Com valora la informació que li han donat sobre la seva malaltia i evolució ?	93,7	93,8	93,0
P6.	Les explicacions que li donaven responien als seus dubtes ?	94,1	92,1	89,3
P7.	Considera que els han informat amb delicadesa ?	95,2	92,5	91,0
P8.	Va tenir la sensació de què vostè o els seus familiars podien participar en les decisions sobre el tractament de la seva malaltia?	54,1	56,6	59,5
P9.	Li van demanar quina informació volia que es donés a la seva família sobre la seva malaltia?	19,1	21,7	24,4
P10.	Li van informar sobre què hauria de fer en cas d' urgència ?	82,2	81,7	80,0
P11.	Han disposat d'una persona de referència a l'ICO a qui poguessin trucar en cas de dubte o urgència?	67,6	65,5	63,1
P12.	Davant moments d' urgència o imprevistos com ha estat la resposta de l'equip de professionals de l'ICO?	91,3	90,1	91,2
P13c.	Com valora l'atenció rebuda al servei d'atenció o suport psicològic ?	89,6	96,7	88,0

Núm.	Preguntes generals (i 2)	Temps que fa que li van detectar la malaltia		
		Menys d'un any <i>n</i> =473	Un any <i>n</i> =848	Més d'un any <i>n</i> =478
P14.	La coordinació entre els diferents serveis o unitats de l'ICO ha estat	92,2	93,2	94,1
P15.	Quant al personal d'infermeria , valori la disposició d'aquest per escoltar i fer-se càrrec del seu malestar	96,4	97,9	96,8
P16.	Quant al personal d'infermeria , valori el tracte o amabilitat	98,1	98,9	98,0
P17.	Quant al metge o metges que l'han atès , creu que durant les visites li han dedicat el temps necessari ?	93,7	92,7	91,4
P18.	Quant al metge o metges que l'han atès , com valora la seva disposició a escoltar i fer-se càrrec del seu malestar?	99,3	98,5	98,4
P19.	Com valora el tracte o amabilitat del metge o metgessa ?	97,7	97,1	95,8
P20.	Com valora la coordinació de l'equip (metges, infermeres, administratius) que l'ha atès?	94,6	97,2	92,7
P58.	En global considera que l'atenció rebuda per l'equip de professionals de l'ICO s'ha adequat a les seves necessitats ?	97,2	98,6	96,2
P59.	Com diria que ha estat l' atenció rebuda?	89,0	91,5	92,1
P60.	Considera que s'hauria de millorar algun aspecte de l' atenció ?	72,9	75,1	72,8
P61.	El control o seguiment al llarg de les fases o estadis de la malaltia ha estat	96,9	96,5	95,3
P62.	Valori la satisfacció global amb l'atenció rebuda, utilitzant una escala de 0 a 10, on el 0 significa 'Gens satisfet' i el 10 'Totalment satisfet'	Mitjana=8,7 Ds=1,4	Mitjana=8,9 Ds=1,2	Mitjana=8,6 Ds=1,5
P63.	Va tenir la sensació d'estar en bones mans ?	96,8	95,7	93,8
P65.	Recomanaria els serveis de l'ICO a algun conegut que es trobés en una situació similar?	97,0	98,3	96,0

3.1. Els pacients

Estudi de satisfacció

C.3.2. Preguntes per tipus d'atenció

Núm.	Hospitalització	Temps que fa que li van detectar la malaltia		
		Menys d'un any <i>n=120</i>	Un any <i>n=227</i>	Més d'un any <i>n=157</i>
P46.	Què li va semblar el temps d'espera fins que va ingressar?	56,2	61,7	56,8
P47.	Li van explicar per què havia d'ingressar?	95,2	96,1	96,2
P48.	Com valora la tranquil·litat per descansar i dormir a les nits?	80,0	82,1	75,9
P49.	I què en pensa de la comoditat de l'habitació?	84,4	87,7	81,2
P50.	Què en pensa de la neteja a les habitacions?	92,6	92,2	88,0
P51.	Valori el menjar que va rebre durant l'hospitalització	67,5	67,3	52,5
P52.	Considera que durant l'ingrés s'ha respectat la seva intimitat (quan el renten o el curen)?	97,4	95,8	96,9
P53.	Durant l'ingrés, tenia clar quin era el seu metge o metgessa (metge o metgessa responsable del cas)?	89,5	85,7	87,1
P54.	Un cop finalitzat el període d'hospitalització , li van explicar què havia de fer (visites, controls, etc.)?	98,4	98,3	97,0
P55.	I li van donar informe d'alta ?	95,9	95,0	94,1

Núm.	Primeres visites	Temps que fa que li van detectar la malaltia		
		Menys d'un any <i>n=186</i>	Un any <i>n=241</i>	Més d'un any <i>n=133</i>
P21.	Com valora el temps transcorregut entre el moment en què li van detectar la malaltia i la primera visita?	59,1	66,1	55,8
P22.	Com valora la manera d'abordar el cas a les primeres visites de consultes externes?	93,7	95,0	89,2
P23.	A les visites de consultes externes l'han atès amb puntualitat (a l'hora)?	53,8	59,6	58,4
P24.	Com valora l' agilitat en la programació d'una visita a la següent?	89,0	90,2	84,6
P25.	Com valora l' atenció telefònica a les consultes externes de l'ICO?	95,6	93,0	83,5
P26.	Com valora el tracte rebut per part del personal administratiu ?	94,9	97,9	90,9

Núm.	Quimioteràpia	Temps que fa que li van detectar la malaltia		
		Menys d'un any <i>n=135</i>	Un any <i>n=226</i>	Més d'un any <i>n=137</i>
P28.	Li van informar de manera adequada sobre el tractament al que s'havia de sotmetre?	96,2	96,4	98,5
P29.	Li van demanar consentiment informat per a fer el tractament?	89,1	85,5	80,0
P30.	S'han respectat les dates programades ?	93,8	95,0	95,4
P31.	Com valora la puntualitat de les visites de control?	67,4	66,2	70,4
P32.	Pel que fa a l' analítica que s'ha de fer abans de la sessió de quimioteràpia, li sembla correcte que l'anàlisi es faci el mateix dia?	81,9	87,2	84,0
P33.	I què li sembla el temps d'espera entre les visites de control i les sessions de tractament?	73,6	71,9	83,2
P34.	Com valora la informació que li han donat sobre els efectes secundaris del tractament?	89,8	87,9	91,7
P35.	Com valora la manera en què l'han ajudat a controlar les molèsties degudes al tractament?	95,1	93,5	93,8
P36.	Un cop acabat el tractament , l'han informat del que havia de fer (visites, controls, etc.)?	96,3	96,2	97,5

Núm.	Radioteràpia	Temps que fa que li van detectar la malaltia		
		Menys d'un any <i>n=32</i>	Un any <i>n=154</i>	Més d'un any <i>n=56</i>
P38.	Li van informar sobre el tractament al que s'havia de sotmetre?	100	99,3	96,3
P39.	Li van demanar consentiment informat per a fer el tractament?	93,5	90,6	85,2
P40.	Què li va semblar el temps d'espera des que li van indicar fer tractament de radioteràpia fins que el va iniciar?	69,7	55,0	49,1
P40a.	A les sessions de radioteràpia l'han atès amb puntualitat ?	81,3	90,8	91,1
P41a.	(Quan es va fer algun canvi als horaris de les seves sessions de radioteràpia) li van explicar la raó del canvi ?	89,5	91,2	92,0
P42.	Com valora la informació que li han donat sobre els efectes secundaris del tractament?	96,8	93,3	91,1
P43.	Com valora la manera en què l'han ajudat a controlar les molèsties degudes al tractament?	93,5	95,8	100
P44.	Un cop acabat el tractament , l'han informat del que havia de fer (visites, controls, etc.)?	96,8	98,0	98,0

C.4. Dades per estat de salut percebut

- Els grups que tenen una millor percepció del seu estat de salut, en general tendeixen a estar més contents amb l'atenció i la informació rebuda. Aquesta tendència també apareix en relació al nivell de satisfacció global, de manera que el grup qualifica la seva salut de 'Molt bona' obté una puntuació mitjana superior als grups que la qualifiquen de 'Bona', 'Regular', 'No gaire bona' o 'Gens Bona'. Alguns exemples d'ítems millor valorats per les persones amb millor estat de salut percebut són la coordinació entre els serveis o unitats (p14), la facilitat o dificultat per a contactar per telèfon (p3), la comoditat de l'habitació a la línia d'hospitalització (p49) o el temps transcorregut entre la detecció de la malaltia i la primera visita i la puntualitat a la línia de primeres visites (p21 i p23). L'anàlisi de regressió múltiple corrobora la importància d'aquesta variable en la valoració de l'atenció rebuda.

C.4.1. Preguntes generals

Núm.	Preguntes generals (1)	Estat de salut percebut				
		Molt bé <i>n</i> =455	Bé <i>n</i> =915	Regular <i>n</i> =340	No gaire bé <i>n</i> =62	Gens bé <i>n</i> =20
P1b.	Com valora el servei de transport sanitari / ambulància ?	84,8	73,7	80,5	60,0	0,0
P2.	Valori l'estat de les instal·lacions i dels equipaments	92,9	92,0	86,5	88,1	94,7
P3.	Contactar per telèfon amb l'ICO ha estat generalment	75,5	67,6	68,3	62,5	66,7
P4.	Li han donat flexibilitat a l'hora de concertar els dies o hores de visita?	92,3	89,5	85,9	87,8	76,5
P5.	Com valora la informació que li han donat sobre la seva malaltia i evolució ?	97,6	94,5	89,0	78,3	72,2
P6.	Les explicacions que li donaven responien als seus dubtes ?	96,8	93,0	85,9	80,0	61,1
P7.	Considera que els han informat amb delicadesa ?	94,6	93,2	90,3	90,0	78,9
P8.	Va tenir la sensació de què vostè o els seus familiars podien participar en les decisions sobre el tractament de la seva malaltia?	54,2	58,1	56,7	58,6	33,3
P9.	Li van demanar quina informació volia que es donés a la seva família sobre la seva malaltia?	20,3	22,0	24,3	13,6	17,6
P10.	Li van informar sobre què hauria de fer en cas d' urgència ?	81,5	81,0	83,6	78,0	83,3
P11.	Han disposat d'una persona de referència a l'ICO a qui poguessin trucar en cas de dubte o urgència?	68,1	65,7	62,5	60,3	66,7

3.1. Els pacients

Estudi de satisfacció

Núm.	Preguntes generals (i 2)	Estat de salut percebut				
		Molt bé <i>n</i> =455	Bé <i>n</i> =915	Regular <i>n</i> =340	No gaire bé <i>n</i> =62	Gens bé <i>n</i> =20
P12.	Davant moments d' urgència o imprevistos com ha estat la resposta de l'equip de professionals de l'ICO?	92,7	90,4	90,6	82,9	88,9
P13c.	Com valora l'atenció rebuda al servei d'atenció o suport psicològic ?	93,8	92,4	92,3	85,7	100
P14.	La coordinació entre els diferents serveis o unitats de l'ICO ha estat	95,4	92,5	93,1	91,4	84,2
P15.	Quant al personal d'infermeria , valori la disposició d'aquest per escoltar i fer-se càrrec del seu malestar	98,3	97,9	95,1	96,7	84,2
P16.	Quant al personal d'infermeria , valori el tracte o amabilitat	99,8	98,7	97,6	96,6	83,3
P17.	Quant al metge o metges que l'han atès , creu que durant les visites li han dedicat el temps necessari ?	96,6	93,7	87,2	85,0	68,4
P18.	Quant al metge o metges que l'han atès , com valora la seva disposició a escoltar i fer-se càrrec del seu malestar?	99,4	98,5	98,4	98,1	93,3
P19.	Com valora el tracte o amabilitat del metge o metgessa ?	98,5	96,9	96,4	91,7	83,3
P20.	Com valora la coordinació de l'equip (metges, infermeres, administratius) que l'ha atès?	97,2	95,3	95,4	86,7	76,5
P58.	En global considera que l'atenció rebuda per l'equip de professionals de l'ICO s'ha adequat a les seves necessitats ?	98,7	98,7	95,7	93,3	73,7
P59.	Com diria que ha estat l' atenció rebuda?	96,2	91,4	86,4	83,3	55,6
P60.	Considera que s'hauria de millorar algun aspecte de l' atenció ?	81,6	74,1	66,2	62,1	42,1
P61.	El control o seguiment al llarg de les fases o estadis de la malaltia ha estat	99,3	97,2	92,5	84,7	78,9
P62.	Valori la satisfacció global amb l'atenció rebuda, utilitzant una escala de 0 a 10, on el 0 significa 'Gens satisfet' i el 10 'Totalment satisfet'	Mitjana=9,2 Ds=1,0	Mitjana=8,7 Ds=1,3	Mitjana=8,5 Ds=1,5	Mitjana=8,4 Ds=1,1	Mitjana=7,1 Ds=2,4
P63.	Va tenir la sensació d'estar en bones mans ?	98,7	96,4	92,1	86,7	57,9
P65.	Recomanaria els serveis de l'ICO a algun conegut que es trobés en una situació similar?	98,5	98,2	96,3	91,7	63,2

3.1. Els pacients

Estudi de satisfacció

C.4.2. Preguntes per tipus d'atenció

Núm.	Hospitalització	Estat de salut percebut				
		Molt bé n=113	Bé n=249	Regular n=106	No gaire bé n=24	Gens bé n=6
P46.	Què li va semblar el temps d'espera fins que va ingressar?	61,3	59,3	56,7	52,4	50,0
P47.	Li van explicar per què havia d'ingressar?	94,1	96,3	97,9	100	83,3
P48.	Com valora la tranquil·litat per descansar i dormir a les nits?	88,7	81,9	68,0	75,0	66,7
P49.	I què en pensa de la comoditat de l'habitació?	92,2	84,1	83,0	70,8	100
P50.	Què en pensa de la neteja a les habitacions?	93,0	91,3	92,0	79,2	100
P51.	Valori el menjar que va rebre durant l'hospitalització	66,4	66,7	54,8	59,1	33,3
P52.	Considera que durant l'ingrés s'ha respectat la seva intimitat (quan el renten o el curen)?	96,4	96,5	97,8	100	60,0
P53.	Durant l'ingrés, tenia clar quin era el seu metge o metgessa (metge o metgessa responsable del cas)?	96,5	84,7	83,0	84,0	66,7
P54.	Un cop finalitzat el període d'hospitalització , li van explicar què havia de fer (visites, controls, etc.)?	98,3	97,5	97,0	100	100
P55.	I li van donar informe d'alta ?	93,9	94,9	94,9	100	83,3

Núm.	Primeres visites	Estat de salut percebut				
		Molt bé n=137	Bé n=305	Regular n=93	No gaire bé n=15	Gens bé n=6
P21.	Com valora el temps transcorregut entre el moment en què li van detectar la malaltia i la primera visita?	72,1	57,9	56,7	73,3	40,0
P22.	Com valora la manera d'abordar el cas a les primeres visites de consultes externes?	96,8	94,3	86,5	78,6	100
P23.	A les visites de consultes externes l'han atès amb puntualitat (a l'hora)?	70,2	54,2	52,2	35,7	40,0
P24.	Com valora l' agilitat en la programació d'una visita a la següent?	89,8	90,0	83,1	78,6	100
P25.	Com valora l' atenció telefònica a les consultes externes de l'ICO?	95,7	91,8	90,8	75,0	100
P26.	Com valora el tracte rebut per part del personal administratiu ?	95,3	96,2	95,4	71,4	100

3.1. Els pacients

Estudi de satisfacció

Núm.	Quimioteràpia	Estat de salut percebut				
		Molt bé n=128	Bé n=240	Regular n=107	No gaire bé n=17	Gens bé n=5
P28.	Li van informar de manera adequada sobre el tractament al que s'havia de sotmetre?	98,4	97,1	96,2	93,8	83,3
P29.	Li van demanar consentiment informat per a fer el tractament?	85,5	84,3	82,2	100	80,0
P30.	A les sessions de quimioteràpia, s'han respectat les dates programades ?	97,6	95,7	90,1	88,2	100
P31.	Com valora la puntualitat de les visites de control?	70,9	71,3	60,2	44,4	60,0
P32.	Pel que fa a l' analítica que s'ha de fer abans de la sessió de quimioteràpia, li sembla correcte que l'anàlisi es faci el mateix dia?	89,3	85,6	80,2	80,0	33,3
P33.	I què li sembla el temps d'espera entre les visites de control i les sessions de tractament?	79,0	75,2	71,0	70,6	83,3
P34.	Com valora la informació que li han donat sobre els efectes secundaris del tractament?	92,9	92,8	79,4	82,4	75,0
P35.	Com valora la manera en què l'han ajudat a controlar les molèsties degudes al tractament?	98,3	94,7	91,3	88,2	50,0
P36.	Un cop acabat el tractament , l'han informat del que havia de fer (visites, controls, etc.)?	99,1	96,2	94,4	92,9	100

Núm.	Radioteràpia	Estat de salut percebut				
		Molt bé n=77	Bé n=121	Regular n=34	No gaire bé n=6	Gens bé n=3
P38.	Li van informar sobre el tractament al que s'havia de sotmetre?	100	99,2	100	83,3	66,7
P39.	Li van demanar el seu consentiment informat per a fer el tractament?	88,7	86,4	100	100	100
P40.	Què li va semblar el temps d'espera des que li van indicar fer tractament de radioteràpia fins que el va iniciar?	57,7	56,0	52,9	50,0	66,7
P40a.	A les sessions de radioteràpia l'han atès amb puntualitat ?	91,0	93,2	79,4	100	33,3
P41a.	(Quan es va fer algun canvi als horaris de les seves sessions de radioteràpia) li van explicar la raó del canvi ?	94,6	92,5	81,3	100	66,7
P42.	Com valora la informació que li han donat sobre els efectes secundaris del tractament?	96,1	93,1	94,1	66,7	50,0
P43.	Com valora la manera en què l'han ajudat a controlar les molèsties degudes al tractament?	97,2	96,5	97,1	83,3	100
P44.	Un cop acabat el tractament , l'han informat del que havia de fer (visites, controls, etc.)?	98,7	99,1	97,0	83,3	100

D. Anàlisi de les variables predictores de satisfacció

- ❑ L'anàlisi de **regressió múltiple amb escalament òptim** permet identificar els aspectes de l'atenció que contribueixen de manera especial a l'opinió general de satisfacció. Les condicions que s'han utilitzat per a realitzar aquesta anàlisi s'expliquen a l'apartat B.3 de la metodologia (pàgines 18 i 19).
- ❑ El nombre de casos que han servit per a realitzar l'anàlisi ha estat de 922, degut a l'**exclusió dels casos amb valors perduts (missings)**. Els resultats obtinguts a partir d'aquesta mostra, utilitzant l'anàlisi de regressió múltiple amb escalament òptim, posen de manifest que la satisfacció global dels i les pacients de l'ICO depèn principalment de **5 aspectes**: tres de caire general com són el control o seguiment al llarg de les fases o estadis de la malaltia (p61), la sensació d'estar en bones mans (p63) i l'atenció rebuda adequada a les seves necessitats (p58), un relatiu a l'atenció rebuda pel personal d'infermeria (p15) i un referit a la informació rebuda (p6).
- ❑ **El control o seguiment al llarg de les fases o estadis de la malaltia** (p61) apareix com l'aspecte més important, ja que explica el 21,2% de la variància total explicada pel model (39%) (R quadrat ajustada=0,39; R quadrat=0,41). A més, els resultats suggereixen que perquè les persones ateses estiguin satisfetes **sembla ser important que l'atenció rebuda els doni confiança**, és a dir, que tinguin la sensació d'estar en bones mans. Val a dir que, l'adequació de l'atenció a les necessitats dels i les pacients, la disposició del personal d'infermeria per a escoltar i fer-se càrrec del seu malestar i rebre explicacions que responen als dubtes també tenen un efecte positiu destacable en la satisfacció global.

Núm.	Preguntes generals	Importància	Correlació zero-order
P61.	El control o seguiment al llarg de les fases o estadis de la malaltia ha estat?	21,2	0,35
P63.	Va tenir la sensació d'estar en bones mans ?	12,6	0,36
P58.	En global considera que l'atenció rebuda per l'equip de professionals de l'ICO s'ha adequat a les seves necessitats ?	8,9	0,07
P15.	En quant al personal d'infermeria , valori la disposició d'aquest per escoltar-lo i fer-se càrrec del seu malestar	8,5	0,11
P6.	Les explicacions que li donaven responien als seus dubtes ?	8,3	0,19

- Atès que no era possible incloure els ítems específics per línia d'atenció en l'anàlisi de regressió, i donat que pot ser important conèixer la seva relació amb el nivell de satisfacció global, a continuació es presenta a títol informatiu les **correlacions** entre la pregunta de satisfacció global (p62) i els ítems que han presentat correlacions positives.
- Així doncs, per línia d'atenció, els aspectes més correlacionats amb el nivell de satisfacció global entre les persones entrevistades a la línia d'**hospitalització** han estat el **respecte de la intimitat** (26%) i la **comoditat de l'habitació** (22%).

A **primeres visites**, els ítems més correlacionats han estat **l'agilitat en la programació d'una visita a la següent** (35%) i el **tracte rebut pel personal administratiu** (33%).

Al tractament de **quimioteràpia**, els aspectes més correlacionats han estat **la manera en què s'ha ajudat a controlar les molèsties degudes al tractament** (33%) i la **informació rebuda sobre els efectes secundaris del tractament** (29%).

Finalment, al tractament de **radioteràpia** els ítems més correlacionats han estat, en primer lloc, **la manera en què s'han ajudat a controlar aquestes molèsties** (31%) i, en segon lloc, la **puntualitat a les sessions de radioteràpia** (24%).

Núm.	Hospitalització	N	Correlació	Nivell de significació
P52.	Considera que durant l'ingrés s'ha respectat la seva intimitat (quan el renten o el curen ...)	458	0,26	<0,001
P49.	I què en pensa de la comoditat de l'habitació?	483	0,22	<0,001
P50.	I de la neteja a les habitacions?	485	0,20	<0,001
P46.	Què li va semblar el temps d'espera fins que va ingressar?	483	0,19	<0,001
P48.	Com valora la tranquil·litat per descansar i dormir a les nits?	482	0,19	<0,001
P54.	Un cop finalitzat el període d'hospitalització li van explicar què havia de fer (visites, controls, etc.)?	487	0,17	<0,001
P53.	Durant l'ingrés, tenia clar quin era el seu metge o metgessa (metge o metgessa responsable del seu cas)?	480	0,15	<0,005
P51.	Valori el menjar que va rebre durant l'hospitalització	458	0,14	<0,005

Núm.	Primeres visites	N	Correlació	Nivell de significació
P24.	Com valora l' agilitat en la programació d'una visita a la següent?	539	0,35	<0,001
P26.	Com valora el tracte rebut per part del personal administratiu ?	524	0,33	<0,001
P22.	Com valora la manera d'abordar el cas a les primeres visites de consultes externes?	529	0,32	<0,001
P25.	Com valora l' atenció telefònica a les consultes externes de l'ICO?	403	0,28	<0,001
P23.	A les visites de consultes externes l'han atès amb puntualitat (a l'hora)?	547	0,21	<0,001
P21.	Com valora el temps transcorregut entre el moment en què li van detectar la malaltia i la primera visita?	534	0,13	<0,005
Núm.	Quimioteràpia	N	Correlació	Nivell de significació
P35.	Com valora la manera en què l'han ajudat a controlar les molèsties degudes al tractament?	467	0,33	<0,001
P34.	Com valora la informació que li han donat sobre els efectes secundaris del tractament?	483	0,29	<0,001
P33.	I què li sembla el temps d'espera entre les visites de control i les sessions de tractament?	475	0,26	<0,001
P31.	Com valora la puntualitat de les visites de control?	492	0,25	<0,001
Núm.	Radioteràpia	N	Correlació	Nivell de significació
P43.	Com valora la manera en què l'han ajudat a controlar les molèsties degudes al tractament?	228	0,31	<0,001
P40a.	A les sessions de radioteràpia l'han atès amb puntualitat ?	239	0,24	<0,001
P40.	Què li va semblar el temps d'espera des que li van indicar fer el tractament de radioteràpia fins que el va iniciar?	238	0,23	<0,001
P42.	Com valora la informació que li han donat sobre els efectes secundaris del tractament?	236	0,23	<0,001

3.2. Els familiars

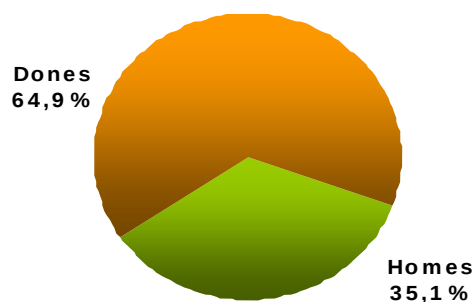
A. Descripció de la població enquestada

- A continuació es presenta la descripció de la població entrevistada segons les característiques sociodemogràfiques i per territori (els ombrejats de les taules fan referència als valors estadísticament significatius).

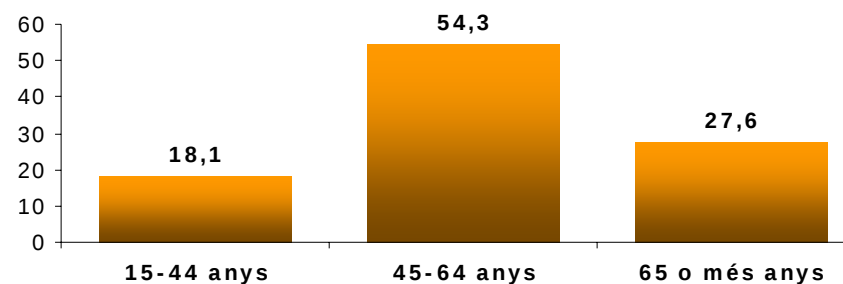
A.1. Característiques sociodemogràfiques

- Aproximadament el 65% dels familiars/cuidadors de pacients de l'ICO són dones mentre que el 35% d'homes. **L'edat mitjana** és de 56 anys (58 anys entre els homes i 55 anys entre les dones).

Gràfic 1. Distribució segons sexe
(n=590)



Gràfic 2. Distribució segons grup d'edat
(n=590)



- Comparativament, entre el grup d'edat de familiars/cuidadors de 65 o més anys hi ha una major proporció d'homes que de dones.

Taula 1. Distribució en % per sexe segons grup d'edat (n=588)

Sexe	De 15 a 44 anys	De 45 a 64 anys	65 o més anys	Edat mitjana
Homes	16,1	50,8	33,1	57,8
Dones	19,2	56,2	24,6	55,1
Total	18,1	54,3	27,6	56,0

- ❑ Pel que fa al **nivell d'estudis**, gairebé la meitat de les persones tenen estudis primaris (47,1%), seguit d'aquells que tenen estudis secundaris (25,1%). No existeixen diferències significatives en el nivell d'estudis per sexe.

Taula 2. Distribució en % per sexe segons nivell d'estudis (n=587)

Sexe	Sense estudis	Primaris	Secundaris	Universitaris
Homes	8,1	45,5	27,0	19,5
Dones	8,7	47,9	24,1	19,3
Total	8,5	47,1	25,1	19,4

- ❑ El **tipus de relació o parentesc** amb la persona atesa a l'ICO més comuna és ser l'espòs/a o parella (75,4%), especialment entre els homes (84,5%), seguit de ser el fill o filla (12,2%). Només en el 6,2% dels casos la persona entrevistada és la mare o pare de la persona atesa a l'ICO, tot i que el percentatge de dones en aquesta situació és superior a la dels homes (7,8%).

Taula 3. Distribució en % per sexe segons relació o parentesc (n=588)

Sexe	Espòs/a-Parella	Germà/a	Fill/a	Mare/Pare	Amic/Amiga	Altres
Homes	84,5	2,2	9,6	3,3	0,4	0,0
Dones	70,4	4,0	13,7	7,8	2,0	2,0
Total	75,4	3,4	12,2	6,2	1,4	1,3

A.2. Característiques per territori

- ☐ Per territori, **no s'observen diferències significatives** en la distribució dels familiars/cuidadors segons les seves característiques sociodemogràfiques.

Taula 4. Distribució en % per territori segons sexe (n=590)

Territori	Homes	Dones
Badalona	35,0	65,0
Girona	34,6	65,4
L'Hospitalet	35,4	64,6
Total	35,1	64,9

Taula 5. Distribució en % per territori segons grups d'edat (n=588)

Territori	De 15 a 44 anys	De 45 a 64 anys	65 o més anys	Edat mitjana
Badalona	15,2	55,1	29,6	56,7
Girona	19,0	56,0	25,0	54,9
L'Hospitalet	19,1	53,0	27,9	56,3
Total	18,1	54,3	27,6	56,0

Taula 6. Distribució en % per territori segons nivell d'estudis (n=587)

Territori	Sense estudis	Primaris	Secundaris	Universitaris
Badalona	10,0	45,4	23,9	20,7
Girona	5,6	42,7	26,7	25,0
L'Hospitalet	9,2	49,9	24,9	16,0
Total	8,5	47,1	25,1	19,4

Taula 7. Distribució en % per territori segons relació o parentesc (n=588)

Territori	Espòs/a-Parella	Germà/a	Fill/a	Mare/Pare	Amic/Amiga	Altres
Badalona	79,3	2,4	9,9	6,6	1,1	0,7
Girona	72,3	4,4	12,8	8,0	2,0	0,6
L'Hospitalet	75,0	3,4	13,1	5,3	1,4	1,9
Total	75,4	3,4	12,2	6,2	1,4	1,3

B. Anàlisi dels ítems

- ❑ En primer lloc, cal destacar que, al igual que a l'enquesta a pacients de l'ICO, **els resultats dels familiars són en general positius**, superant la majoria de les preguntes l'estàndard de 75% de valoracions positives.
- ❑ Els **aspectes millor valorats**, que assoleixen el percentatge de satisfacció superior al 90% per ordre decreixent i segons línia d'atenció són els següents:

Núm.	Preguntes generals	Indicador positiu
P16.	Tracte o amabilitat del personal d'infermeria	99,3
P58.	Adequació de l'atenció rebuda a les necessitats	98,3
P15.	Disposició del personal d'infermeria per escoltar i fer-se càrrec del malestar	98,2
P65.	Recomanaria els serveis	97,7
P19.	Tracte o amabilitat del metge o metgessa	97,4
P18.	Disposició del metge o metgessa per escoltar i fer-se càrrec del malestar	97,1
P63.	Sensació de què el familiar estava en bones mans	96,9
P61.	Control o seguiment al llarg de les fases o estadis de la malaltia	96,8
P20.	Coordinació de l'equip	96,2
P5.	Informació sobre la malaltia i evolució	96,0
P17.	Dedicació del temps necessari a les visites per part dels metges o metgesses	95,7
P12.	Resposta de l'equip de professionals davant moments d'urgència o imprevistos	95,6
P68.	Informació al malalt/a ajustada a la seva voluntat de saber	95,4
P69c.	Atenció rebuda per l'equip de treballadors/es o assistents socials	95,2
P7.	Delicadesa a l'hora d'informar	94,8
P14.	Coordinació entre els diferents serveis o unitats	94,2
P2.	Estat de les instal·lacions i dels equipaments	94,1
P4.	Flexibilitat a l'hora de concertar els dies o hores de visita	92,8
P59.	Atenció parcial o integral	92,8
P6.	Explicacions responien als dubtes	92,6

Núm.	Hospitalització	Indicador positiu
P54.	Explicacions de què fer finalitzat el període d'hospitalització	97,3
P47.	Explicació de la raó d'ingressar	97,1
P55.	Entrega d'informe d'alta	95,7
P50.	Neteja de les habitacions	92,4
Núm.	Primeres visites	Indicador positiu
P22.	Manera d'abordar el cas a les primeres visites	97,9
P25.	Atenció telefònica	96,4
P26.	Tracte rebut per part del personal administratiu	96,4
P24.	Agilitat en la programació d'una visita a la següent	90,3
Núm.	Quimioteràpia	Indicador positiu
P36.	Informació sobre què fer acabat el tractament	98,9
P28.	Informació adequada sobre el tractament	97,3
P30.	Respecte de les dates programades a les sessions de quimioteràpia	95,7
P35.	Ajuda a controlar les molèsties degudes al tractament	94,7
P34.	Informació sobre els efectes secundaris del tractament	94,4
Núm.	Radioteràpia	Indicador positiu
P38.	Informació sobre el tractament	100
P42.	Informació sobre els efectes secundaris del tractament	100
P44.	Informació sobre què fer acabat el tractament	100
P43.	Ajuda a controlar les molèsties degudes al tractament	98,9
P41a.	Explicació de la raó del canvi a l'horari de les sessions	97,2
P40a.	Puntualitat a les sessions de radioteràpia	95,0

- ❑ Els **aspectes valorats amb puntuacions més baixes**, per sota del 75% són, per ordre ascendent i segons línia d'atenció, són els següents:

Núm.	Preguntes generals	Indicador positiu
P8.	Sensació de poder participar a les decisions sobre la malaltia tant la família com el o la pacient	63,0
P11.	Disposar d'una persona de referència a qui trucar en cas de dubte o urgència	70,1
P3.	Facilitat contactar per telèfon	72,9
Núm.	Hospitalització	Indicador positiu
P46.	Temps d'espera fins a l'ingrés	59,6
P70.	Confort de les habitacions per a l'acompanyant	63,2
Núm.	Primeres visites	Indicador positiu
P23.	Puntualitat	54,3
P21.	Temps transcorregut entre la detecció de la malaltia i la primera visita	58,3
Núm.	Quimioteràpia	Indicador positiu
P31.	Puntualitat visites de control	70,8
Núm.	Radioteràpia	Indicador positiu
P40.	Temps d'espera entre indicació tractament fins inici	60,9

B.1. Accessibilitat i instal·lacions

- En relació amb l'accessibilitat i instal·lacions, l'aspecte millor valorat és l'estat de les instal·lacions i dels equipaments (p2) seguit de la flexibilitat a l'hora de concertar els dies o hores de visita (p4). A l'altre extrem, destaca la baixa valoració de la facilitat per a contactar per telèfon (p3), amb només el 72,9% dels familiars/cuidadors donen valoracions positives en aquest ítem.

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu
P1b.	Com valora el servei de transport sanitari / ambulància ? (n=60) (Ns=0)	Molt bé	27,3	80,4
		Bé	53,1	
		Regular	9,8	
		No gaire bé	3,9	
		Gens bé	6,0	
P2.	Valori l'estat de les instal·lacions i dels equipaments (n=586) (Ns=4)	Molt bé	23,1	94,1
		Bé	71,0	
		Regular	5,7	
		No gaire bé	0,2	
		Gens bé	0,0	
P3.	Contactar per telèfon amb l'ICO ha estat generalment (n=398) (Ns=11) (No ha telefonat mai=181)	Molt fàcil	13,9	72,9
		Fàcil	59,0	
		Normal	18,5	
		Difícil	7,4	
		Molt difícil	1,3	
P4.	Els han donat flexibilitat a l'hora de concertar els dies o hores de visita? (n=443) (Ns=14) (Mai ha hagut de concertar dies o hores de visita=133)	Sempre o gairebé sempre	92,8	92,8
		De vegades	2,6	
		Mai o gairebé mai	4,6	

B.2. Informació rebuda

- Pel que fa a la informació rebuda, els **aspectes millor valorats** han estat la **informació rebuda sobre la malaltia i l'evolució** (p5), seguit del fet que la **informació rebuda s'ajustés a la voluntat de saber** de la persona malalta (p68), la **delicadesa mostrada a l'hora d'informar** (p7), la **flexibilitat a l'hora de concertar els dies o hores de visita** (p4) i el fet que les **explicacions responguessin als dubtes** (p6). Contràriament, **només el 63 %** tenen la sensació que tant ells com el seu familiar ha **pogut participar en les decisions sobre la malaltia** (p8) i tan sols el **70,1 %** afirma haver **disposat d'una persona de referència** a qui trucar en cas de dubte o urgència (p11).

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu
P5.	Com valora la informació que els han donat sobre l'estat de salut i evolució del seu/va familiar? (n=586) (Ns=4)	Molt bé	45,5	96,0
		Bé	50,5	
		Regular	2,8	
		No gaire bé	0,6	
		Gens bé	0,6	
P6.	Les explicacions que els donaven responien als seus dubtes? (n=587) (Ns=3)	Totalment	63,9	92,6
		Bastant	28,7	
		A mitges	6,1	
		Poc	0,6	
		Gens	0,6	
P7.	Considera que els han informat amb delicadesa? (n=589) (Ns=1)	Sempre o gairebé sempre	94,8	94,8
		De vegades	4,2	
		Mai o gairebé mai	1,0	
P8.	Va tenir la sensació de què el malalt/a o vostès podien participar en les decisions sobre el tractament? (n=544) (Ns=46)	Sí, tant el malalt/a com nosaltres	63,0	63,0
		Sí, però només nosaltres	6,2	
		Sí, però només el malalt/a	4,2	
		No, ningú va poder participar-hi	26,6	
P68.	Li va semblar que la informació que rebia el malalt/a estava ajustada a la seva voluntat de saber? (n=575) (Ns=15)	Sí	95,4	95,4
		No	4,6	
P10.	Els van informar sobre què havien de fer en cas d'urgència? (n=574) (Ns=16)	Sí	88,7	88,7
		No	11,3	
P11.	Han disposat d'una persona de referència a l'ICO a qui poguessin trucar en cas de dubte o urgència? (n=570) (Ns=20)	Sí	70,1	70,1
		No	29,9	

B.3. Atenció rebuda

- En relació amb l'atenció rebuda, cal destacar que, de la mateixa manera que amb la valoració de les persones ateses directament, els **aspectes millor valorats tenen a veure amb el personal d'atenció directa**. Així, el tracte o amabilitat del personal d'infermeria ha estat un dels elements més valorats per familiars de pacients de l'ICO (p16), seguit de la disposició del personal d'infermeria per escoltar i fer-se càrrec del malestar (p15), el tracte o amabilitat del metge o metgessa (p19) i la disposició d'aquests per a escoltar i fer-se càrrec del malestar de la persona malalta (p18). També s'ha valorat molt positivament la coordinació de l'equip (p20), la dedicació del temps necessari a les visites per part dels metges o metgesses (p17), la resposta de l'equip de professionals davant de moments d'urgència o imprevistos (p12), l'atenció rebuda per part de l'equip de treballadors/es socials (p69c) i la coordinació entre els diferents serveis o unitats (p14). **Cap dels ítems sobre l'atenció rebuda, al igual que entre les persones ateses enquestades, han rebut valoracions inferiors al 75 %.**

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu
P12.	Davant moments d' urgència o imprevistos com ha estat la resposta de l'equip de professionals de l'ICO? (n=287) (Ns=8) (No m'he trobat en situació d'urgència o imprevist=295)	Molt bona	53,2	95,6
		Bona	42,4	
		Regular	1,6	
		No gaire bona	1,9	
		Gens bona	1,0	
P13c.	Com valora l'atenció rebuda al servei d'atenció o suport psicològic ? (n=62) (Ns=0) (No coneixen el servei=250)	Molt bé	57,6	88,9
		Bé	31,3	
		Regular	5,3	
		No gaire bé	2,1	
		Gens bé	3,6	
P14.	La coordinació entre els diferents serveis o unitats de l'ICO ha estat (n=573) (Ns=17)	Molt bona	29,0	94,2
		Bona	65,2	
		Regular	3,9	
		No gaire bona	1,7	
		Gens bona	0,2	
P69c.	Com valora l'atenció rebuda per l' equip de treballadors/es o assistents socials ? (n=30) (Ns=0) (No coneixen el servei=397)	Molt bé	63,3	95,2
		Bé	31,9	
		Regular	0,0	
		No gaire bé	4,8	
		Gens bé	0,0	

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu
P15.	Quant al personal d'infermeria , valori la disposició d'aquest per escoltar i fer-se càrrec del malestar del malalt/a (n=584) (Ns=6)	Molt bé	62,7	98,2
		Bé	35,5	
		Regular	1,8	
		No gaire bé	0,0	
		Gens bé	0,0	
P16.	Quant al personal d'infermeria , valori el tracte o amabilitat (n=584) (Ns=6)	Molt bé	73,9	99,3
		Bé	25,4	
		Regular	0,7	
		No gaire bé	0,0	
		Gens bé	0,0	
P17.	Quant al metge o metges que l'han atès , creu que durant les visites li han dedicat el temps necessari ? (n=584) (Ns=6)	Sempre o gairebé sempre	95,7	95,7
		De vegades	3,6	
		Mai o gairebé mai	0,7	
P18.	Quant al metge o metges que l'han atès , com valora la seva disposició a escoltar i fer-se càrrec del malestar del malalt/a? (n=584) (Ns=6)	Molt bé	65,3	97,1
		Bé	31,8	
		Regular	2,3	
		No gaire bé	0,2	
		Gens bé	0,5	
P19.	Com valora el tracte o amabilitat del metge o metgessa ? (n=585) (Ns=5)	Molt bé	70,2	97,4
		Bé	27,2	
		Regular	2,0	
		No gaire bé	0,4	
		Gens bé	0,3	
P20.	Com valora la coordinació de l'equip (metges, infermeres, administratius) que ha atès al malalt/a? (n=575) (Ns=15)	Molt bona	45,5	96,2
		Bona	50,7	
		Regular	3,4	
		No gaire bona	0,4	
		Gens bona	0,0	

B.4. Valoració global

- ❑ **També cal destacar que les preguntes referents a la valoració global han obtingut majoritàriament** respostes positives, especialment l'adequació de l'atenció rebuda a les necessitats de la persona atesa (p58). També és destacable que el 97,7% dels familiars recomanarien els serveis de l'ICO a algun conegut o coneguda que es trobes en una situació similar (97,4% entre les persones ateses).
- ❑ La satisfacció global, en una puntuació del 0 al 10, és de **8,9**. Cal destacar, però, que el **20,5% dels i de les familiars consideren que s'hauria de millorar algun aspecte de l'atenció** (p60). Entre els aspectes més mencionats que caldria millorar, es troben el temps d'espera (31,3%), la informació rebuda (13,7%) o la coordinació (12,6%).

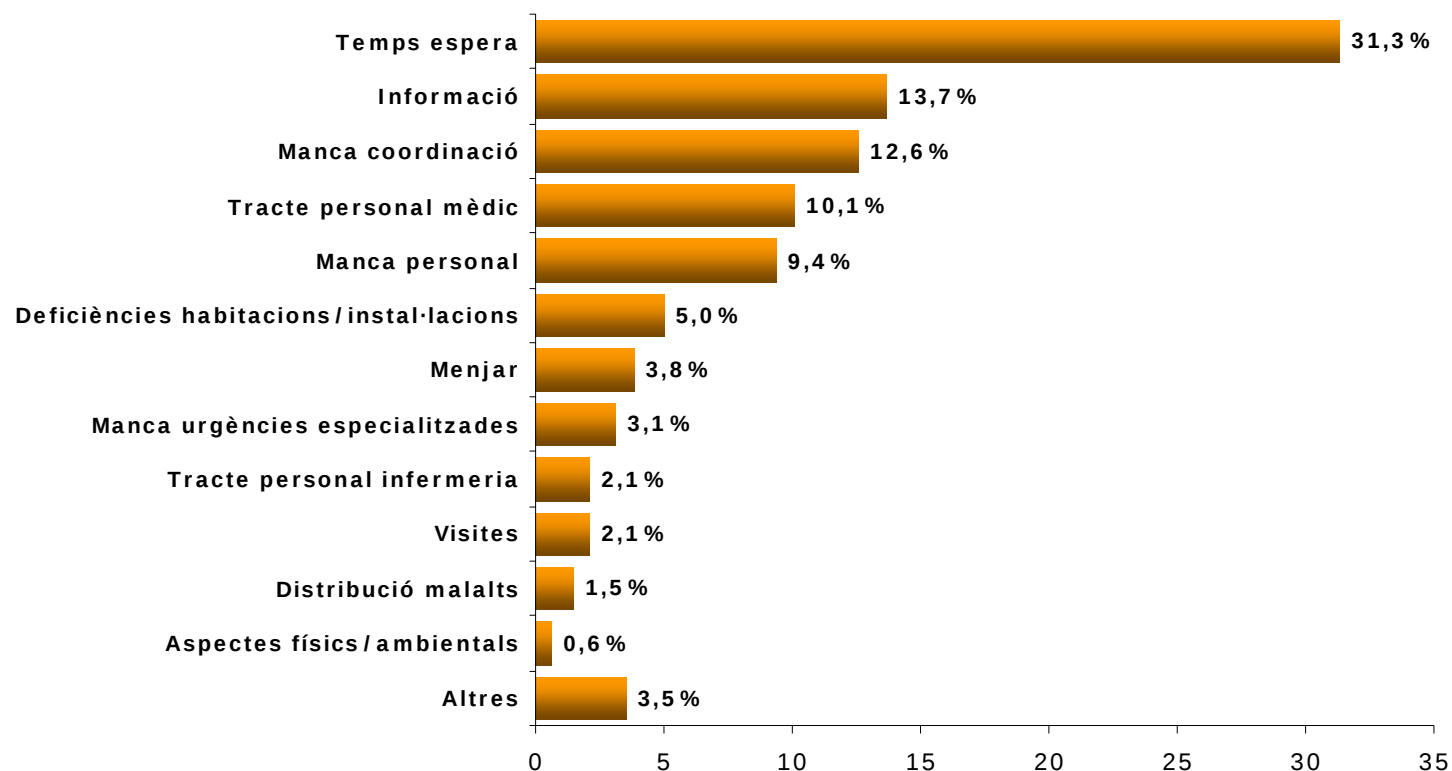
Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu
P58.	En global considera que l'atenció rebuda per l'equip de professionals de l'ICO s'ha adequat a les necessitats del seu/va familiar? (n=584) (Ns=6)	Molt bé	57,9	98,3
		Bé	40,4	
		Regular	1,2	
		No gaire bé	0,3	
		Gens bé	0,2	
P59.	Com diria que ha estat l' atenció rebuda? (n=581) (Ns=9)	Integral, és a dir, es tracta a la persona en la seva globalitat	92,8	92,8
		Parcial, és a dir, hi ha aspectes que no es tracten o es desatenen	7,2	
P60.	Considera que s'hauria de millorar algun aspecte de l' atenció ? (n=566) (Ns=24)	No	79,5	79,5
		Sí	20,5	
P61.	El control o seguiment al llarg de les fases o estadis de la malaltia ha estat (n=577) (Ns=13)	Molt adequat	48,0	96,8
		Bastant adequat	48,8	
		Regular	2,5	
		Poc adequat	0,5	
		Gens adequat	0,2	
P62.	Valori la satisfacció global amb l'atenció rebuda, utilitzant una escala de 0 a 10, on el 0 significa 'Gens satisfet' i el 10 'Totalment satisfet' (n=588) (Ns=2)	Mitjana i Desviació Estàndard	8,9 ± 1,2	8,9
		Mediana	9,0	

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu
P63.	Va tenir la sensació de què el seu familiar estava en bones mans ? (n=589) (Ns=1)	Sempre o gairebé sempre	96,9	96,9
		De vegades	2,7	
		Mai o gairebé mai	0,5	
P65.	Recomanaria els serveis de l'ICO a algun conegut que es trobés en una situació similar? (n=588) (Ns=2)	Sí	97,7	97,7
		No n'estic segur/a	1,5	
		No	0,9	

- ☐ A continuació es recullen alguns dels comentaris, a nivell qualitatiu, dels familiars i cuidadors de pacients de l'ICO sobre l'atenció general.

- Els aspectes que més s'haurien de millorar a nivell global, segons els familiars dels pacients entrevistats que han fet algun comentari o suggeriment (n=88) són el **temps d'espera**, seguit de la **informació rebuda**, la **manca de coordinació**, el **tracte per part del personal mèdic** o la **manca de coordinació** (Gràfic 3).

*Gràfic 3. Quin aspecte de l'atenció a l'ICO milloraria?
(n=88)*



- Pel que fa al **temps d'espera**, les persones entrevistades es queixen tant de la tardança a l'hora de l'atenció a les visites com a l'hora de realitzar les proves:

'Massa temps d'espera a les visites' (Esposa pacient tractament quimioteràpia, 65 anys)

'Faltaria una mica de puntualitat a les visites' (Espòs pacient primeres visites, 50 anys)

'El temps que van trigar en fer-li la colonoscòpia va ser molt llarg, de 6 mesos' (Esposa pacient hospitalització, 53 anys)

- El segon aspecte més mencionat ha estat la manca d'**informació**:

'Fa falta més informació sobre els efectes secundaris' (Esposa pacient quimioteràpia, 66 anys)

'Manca d'informació quan el van operar' (Filla pacient quimioteràpia, 32 anys)

'Haurien d'informar més al pacient sobre totes les opcions que té durant el tractament' (Esposa pacient primeres visites, 28 anys)

- Pel que fa a la **manca de coordinació**, es comenta els canvis dels metges com un aspecte a millorar, al igual que la coordinació entre els diferents equips:

'Canvien molt els metges, i va ser molt impersonal' (Esposa pacient quimioteràpia, 60 anys)

'Haurien de tractar altres aspectes que es deriven del tractament rebut i poder dirigir-los a un altre especialista' (Esposa pacient quimioteràpia, 52 anys)

'Mala coordinació entre equips' (Espòs pacient primeres visites, 64 anys)

'De tots els protocols que tenen segurament en manca un de coordinació general de serveis, o si més no, un per als cuidadors a fi de tenir una resposta pel malalt' (Comunicació per carta enviada per un familiar)

- En quan al **tracte pel part del personal mèdic**, els aspectes més mencionats han estat la manca de delicadesa i d'atenció:

'El tracte del metge, sobretot la primera vegada que li van dir que tenia la malaltia. Va ser d'una manera molt freda'
(Esposa pacient primeres visites, 45 anys)

'El metge hauria d'estar una mica més per la persona' (Mare pacient quimioteràpia, 48 anys)

- També la **manca de personal** ha estat un dels aspectes més mencionats:

'Hi hauria d'haver més personal per a tanta gent que hi ha' (Germana pacient radioteràpia, 67 anys)

'Necessitarien d'un equip més ampli de metges' (Esposa pacient primeres visites, 37 anys)

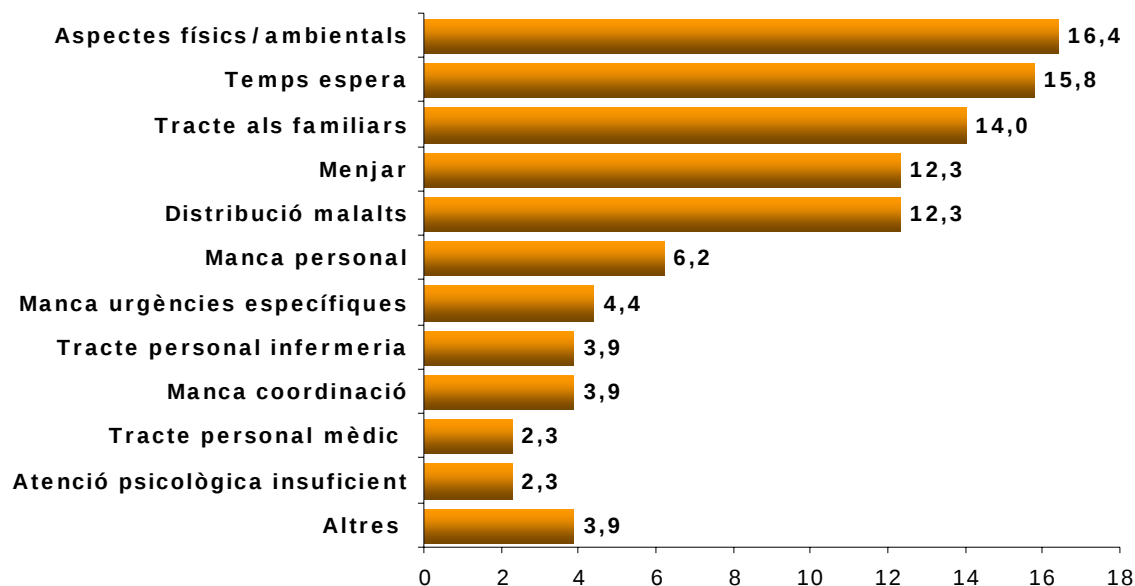
B.5. Hospitalització

- ❑ Entre les persones entrevistades de familiars atesos a l'àrea d'hospitalització, l'**aspecte millor valorat** ha estat, al igual que entre les persones ateses, les **explicacions sobre què fer una vegada finalitzat el període d'hospitalització** (p54). A continuació, els aspectes més valorats han estat les **explicacions sobre les raons d'ingressar** (p47), **l'entrega d'un informe d'alta** (p55) i la **neteja de les habitacions** (p50). A l'extrem oposat, els dos aspectes amb **valoracions més negatives** han estat el **temps d'espera fins a l'ingrés** (p46), aspecte que coincideix amb la valoració de les persones ateses enquestades, seguit del **confort de les habitacions per acompanyants** (p70).

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu
P46.	Què li va semblar el temps d'espera fins que van ingressar al seu/va familiar? (n=147) (Ns=3)	Molt curt	32,6	59,6
		Curt	27,0	
		Normal	26,0	
		Llarg	11,1	
		Molt llarg	3,3	
P47.	Els van explicar per què havia d'ingressar? (n=149) (Ns=1)	Sí	97,1	97,1
		No	2,9	
P50.	Què en pensa de la neteja a les habitacions? (n=149) (Ns=1)	Molt bé	37,7	92,4
		Bé	54,7	
		Normal	5,7	
		No gaire bé	1,4	
		Gens bé	0,5	
P70.	Valori el confort de les habitacions per a l' acompanyant (n=143) (Ns=7)	Molt bé	14,0	63,2
		Bé	49,2	
		Regular	24,0	
		No gaire bé	8,5	
		Gens bé	4,3	
P53.	Durant l'ingrés, tenien clar quin era el metge o la metgessa del malalt/a (metge o metgessa responsable del cas)? (n=145) (Ns=5)	Sí	89,0	89,0
		No, anava canviant	11,0	
P54.	Un cop finalitzat el període d'hospitalització , van explicar al malalt/a què havia de fer (visites, controls, etc.)? (n=149) (Ns=1)	Sí	97,3	97,3
		No	2,7	
P55.	I els van donar informe d'alta ? (n=144) (Ns=6)	Sí	95,7	95,7
		No	4,3	

- Entre els familiars dels pacients del servei d'hospitalització de l'ICO que han fet comentaris o suggeriments, els aspectes més mencionats han estat els aspectes físics i ambientals, seguit del temps d'espera, del tracte als familiars, el menjar o la distribució dels malalts (Gràfic 4).

Gràfic 4. Quin aspecte del servei d'hospitalització de l'ICO milloraria? (n=33)



- Entre els **aspectes físics i ambientals**, la neteja ha estat l'aspecte més comentant, tot i que una persona també ha mencionat la temperatura:

'La neteja entre setmana bé, però el cap de setmana molt malament' (Esposa, 36 anys)

'Fa molt de fred' (Esposa, 48 anys)

- Pel que fa al **temps d'espera**, l'aspecte més mencionat, les persones entrevistades es queixen tant de la tardança a l'hora d'ingressar com amb les proves:

'A l'hora de l'ingrés el servei hauria de ser més àgil' (Amiga, 44 anys)

'La tardança a les proves. Van ser tres dies i no van informar' (Amic, 34 anys)

- En relació amb el **tracte als familiars**, es demana una major consideració cap a ells:

'Faria falta més consideració cap al familiar' (Espòs, 57 anys)

'Els lavabos no estan condicionats pels familiars i les televisions estan antiquades' (Esposa, 52 anys)

- També s'ha comentat la **mala qualitat del menjar**:

'El menjar era molt dolent' (Espòs, 52 anys)

'El menjar no era massa bo' (Espòs, 67 anys)

- I pel que fa a la **distribució dels i les malalts a les habitacions**, al igual que els pacients, els seus familiars també han trobat a faltar habitacions individuals en els casos de pacients més greus:

‘Haurien d’haver habitacions individuals o mirar bé l’acompanyant que posen per a compartir habitació’ (Esposa, 33 anys)

‘No em sembla bé que a l’habitació hi hagués un senyor molt gran, perquè el meu fill és un nen’ (Mare, 56 anys)

‘No haurien de posar als pacients més greus amb els més lleus’ (Esposa, 68 anys)

B.6. Primeres visites

- Entre els i les familiars de pacients atesos a primeres visites de l'ICO, d'una banda, l'**aspecte millorar valorat** ha estat la **manera d'abordar el cas a les primeres visites** (p22), seguit de l'**atenció telefònica** (p25), el **tracte rebut per part del personal administratiu** (p26) i l'**agilitat en la programació d'una visita a la següent** (p24).

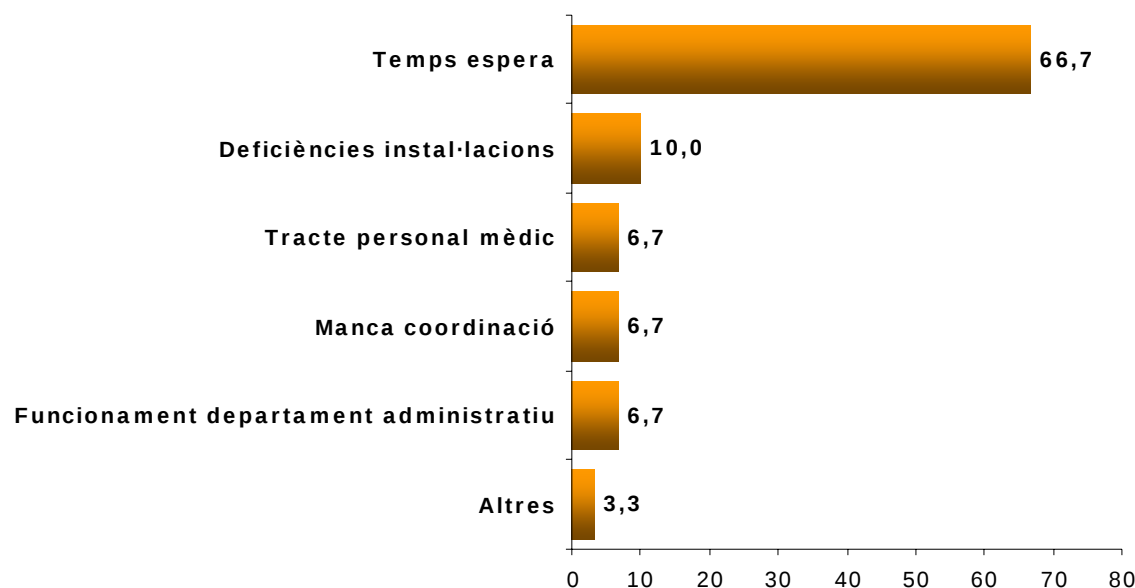
D'altra banda, els **aspectes amb pitjors valoracions** han estat la **puntualitat** (p23) i el **temps transcorregut entre la detecció de la malaltia i la primera visita** (p21), totes dues coincidents amb les valoracions de les persones ateses.

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu
P21.	Com valora el temps transcorregut entre el moment en què li van detectar la malaltia i la primera visita? (n=176) (Ns=4)	Molt curt Curt Normal Llarg Molt llarg	21,5 36,8 29,0 9,6 3,0	58,3
P22.	Com valora la manera d'abordar el cas a les primeres visites de consultes externes? (n=174) (Ns=6)	Molt bé Bé Regular No gaire bé Gens bé	24,1 73,8 2,1 0,0 0,0	97,9
P23.	A les visites de consultes externes els han atès amb puntualitat (a l'hora)? (n=176) (Ns=4)	Sempre o gairebé sempre De vegades Mai o gairebé mai	54,3 29,1 16,6	54,3
P24.	Com valora l' agilitat en la programació d'una visita a la següent? (n=174) (Ns=6)	Molt bé Bé Regular No gaire bé Gens bé	17,9 72,4 8,1 1,6 0,0	90,3
P25.	Com valora l' atenció telefònica a les consultes externes de l'ICO? (n=119) (Ns=61)	Molt bé Bé Regular No gaire bé Gens bé	21,1 75,3 2,1 0,0 1,4	96,4

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu
P26.	Com valora el tracte rebut per part del personal administratiu ? (n=171) (Ns=9)	Molt bé	23,8	96,4
		Bé	72,6	
		Regular	2,7	
		No gaire bé	0,5	
		Gens bé	0,5	

- ❑ Pel que fa als familiars entrevistats en relació amb les **primeres visites de l'ICO** que han fet comentaris o suggeriments, els **aspectes més mencionats han estat el temps d'espera, seguit de les deficiències a les instal·lacions, el tracte per part del personal mèdic, la manca de coordinació o el funcionament del departament administratiu** (Gràfic 4).

Gràfic 5. Quin aspecte de les consultes externes de l'ICO milloraria? (n=30)



- ❑ A continuació es recullen alguns dels comentaris i suggeriments més rellevants respecte als aspectes més mencionats pel que fa a les primeres visites de l'ICO.

'A les consultes externes, el temps d'espera ha estat molt llarg' (Mare, 47 anys)

'Ens havíem d'esperar molta estona a les consultes externes' (Filla, 77 anys)

'Havíem d'esperar molt de temps a una sala d'espera poc acollidora' (Mare, 29 anys)

'Les instal·lacions estan molt malament indicades' (Espòs, 64 anys)

'Seria convenient evitar el rètol del tanatori al dirigir-se al pàrquing de l'hospital de l'ICO Duran i Reynals' (Espòs, 70 anys)

B.7. Quimioteràpia

- Al tractament de quimioteràpia, **els ítems sobre la informació rebuda han estat els millors valorats** (p36 i p28). També han obtingut valoracions molt positives el respecte de les dates programades a les sessions de quimioteràpia (p30) o la manera com s'ha ajudat a controlar les molèsties i la informació sobre els efectes secundaris (p35 i p34). Per una altra banda, però, **la pitjor valoració l'ha obtingut la puntualitat de les visites de control** (p31).

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu
P28.	Els van informar de manera adequada sobre el tractament al que s'havia de sotmetre el seu/va familiar? (n=173) (Ns=2)	Sí	97,3	97,3
		No	2,7	
P30.	A les sessions de quimioteràpia, s'han respectat les dates programades? (n=166) (Ns=9)	Sempre o gairebé sempre	95,7	95,7
		De vegades	3,8	
		Mai o gairebé mai	0,6	
P31.	Com valora la puntualitat de les visites de control? (n=174) (Ns=1)	Molt bé	21,0	70,8
		Bé	49,8	
		Regular	21,1	
		No gaire bé	5,8	
		Gens bé	2,4	
P32.	Pel que fa a l' analítica que s'ha de fer abans de la sessió de quimioteràpia, li sembla correcte que l'anàlisi es faci el mateix dia? (n=138) (Ns=37) (No ho faria en dies diferents=88)	Sí	88,9	88,9
		No	11,1	
P33.	I què li sembla el temps d'espera entre les visites de control i les sessions de tractament? (n=167) (Ns=8)	Molt bé	8,6	81,6
		Bé	73,0	
		Regular	11,8	
		No gaire bé	5,4	
		Gens bé	1,3	
P34.	Com valora la informació que els han donat sobre els efectes secundaris del tractament? (n=172) (Ns=3)	Molt bé	33,6	94,4
		Bé	60,8	
		Regular	4,5	
		No gaire bé	0,5	
		Gens bé	0,5	

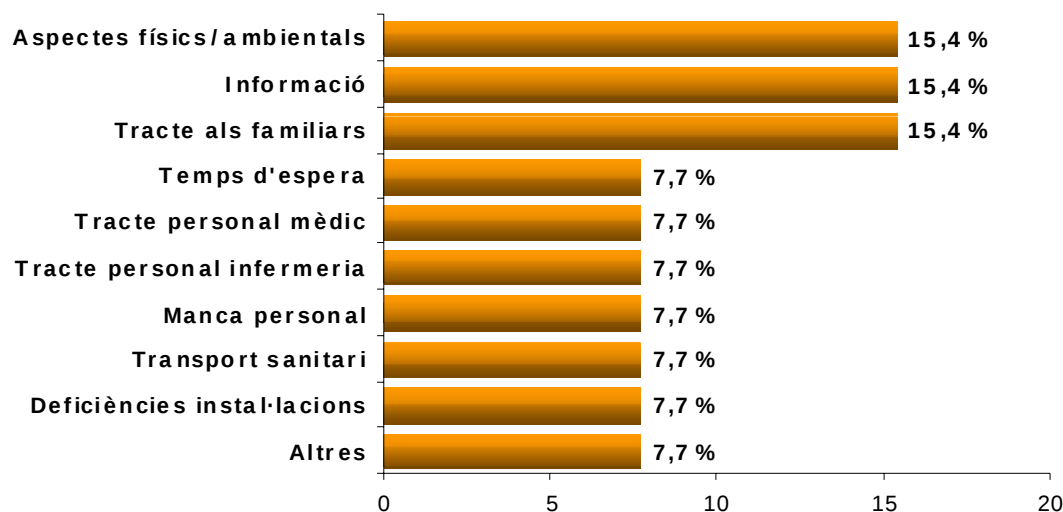
3.2. Els familiars

Estudi de satisfacció

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu
P35.	Com valora la manera en què han ajudat al malalt/a a controlar les molèsties degudes al tractament? (n=170) (Ns=5)	Molt bé	39,4	94,7
		Bé	55,3	
		Regular	4,2	
		No gaire bé	0,5	
		Gens bé	0,5	
P36.	Un cop acabat el tractament , els han informat del que havien de fer (visites, controls, etc.)? (n=159) (Ns=16)	Sí	98,9	98,9
		No	1,1	

- ☐ Els **aspectes físics i ambientals** ha estat l'aspecte més comentant entre les persones ateses al **servei de quimioteràpia**, seguit de la **informació o el tracte als familiars** (Gràfic 5).

*Gràfic 6. Quin aspecte del tractament de quimioteràpia ofert per l'ICO milloraria?
(n=13)*



- ❑ A continuació es recullen alguns dels comentaris i suggeriments més rellevants respecte als aspectes més mencionats pel que fa al tractament de quimioteràpia rebut a l'ICO (n=13).

'Massa bullici a les sales d'espera' (Filla, 43 anys)

'Fa calor a la sala de radioteràpia' (Espòs, 63 anys)

'Crec que s'haurien d'explicar al malalt i als seus familiars el tractament i les seves conseqüències' (Mare, 60 anys)

'No està bé que quan fan les sessions de quimioteràpia no puguin entrar els familiars' (Esposa, 40 anys)

'Haurien de valorar més les conseqüències pels familiars' (Esposa, 60 anys)

B.8. Radioteràpia

- Entre els familiars de les persones que han rebut el tractament de radioteràpia, els aspectes amb **valoracions més positives** han estat també els **ítems relacionats amb la informació rebuda** (p38, p42 i p44), mentre que l'**aspecte pitjor valorat ha estat el temps d'espera entre la indicació del tractament fins a l'inici del mateix** (p40).

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu
P38.	Els van informar sobre el tractament al que s'havia de sotmetre el seu/va familiar? (n=83) (Ns=2)	Sí	100	100
		No	0,0	
P40.	Què li va semblar el temps d'espera des que van indicar al malalt/a fer tractament de radioteràpia fins que el va iniciar? (n=82) (Ns=3)	Molt curt	26,0	60,9
		Curt	34,9	
		Normal	30,4	
		Llarg	7,5	
		Molt llarg	1,0	
P40a.	A les sessions de radioteràpia els van atendre amb puntualitat ? (n=82) (Ns=3)	Sí	95,0	95,0
		No	5,0	
P41a.	(Quan es va fer algun canvi als horaris de les seves sessions de radioteràpia) els van explicar la raó del canvi ? (n=32) (Ns=4) (No els van fer cap canvi=49)	Sí	97,2	97,2
		No	2,8	
P42.	Com valora la informació que els han donat sobre els efectes secundaris del tractament? (n=80) (Ns=5)	Molt bé	40,1	100
		Bé	59,9	
		Regular	0,0	
		No gaire bé	0,0	
		Gens bé	0,0	
P43.	Com valora la manera en què han ajudat al malalt/a a controlar les molèsties degudes al tractament? (n=80) (Ns=5)	Molt bé	40,5	98,9
		Bé	58,4	
		Regular	1,1	
		No gaire bé	0,0	
		Gens bé	0,0	
P44.	Un cop acabat el tractament , els han informat del que havien de fer (visites, controls, etc.)? (n=79) (Ns=6)	Sí	100	100
		No	0,0	

- No es presenta un gràfic sobre les respostes dels familiars entrevistats a la pregunta sobre quin aspecte millorarien del tractament de radioteràpia ofert per l'ICO debut al reduït nombre de casos (n=4). Els quatre familiars entrevistats pel

tractament de radioteràpia millorarien el temps d'espera, el tracte del personal mèdic, els aspectes físics i ambientals i les deficiències a les instal·lacions, respectivament.

'La espera, que fos més ràpid' (Esposa, 67 anys)

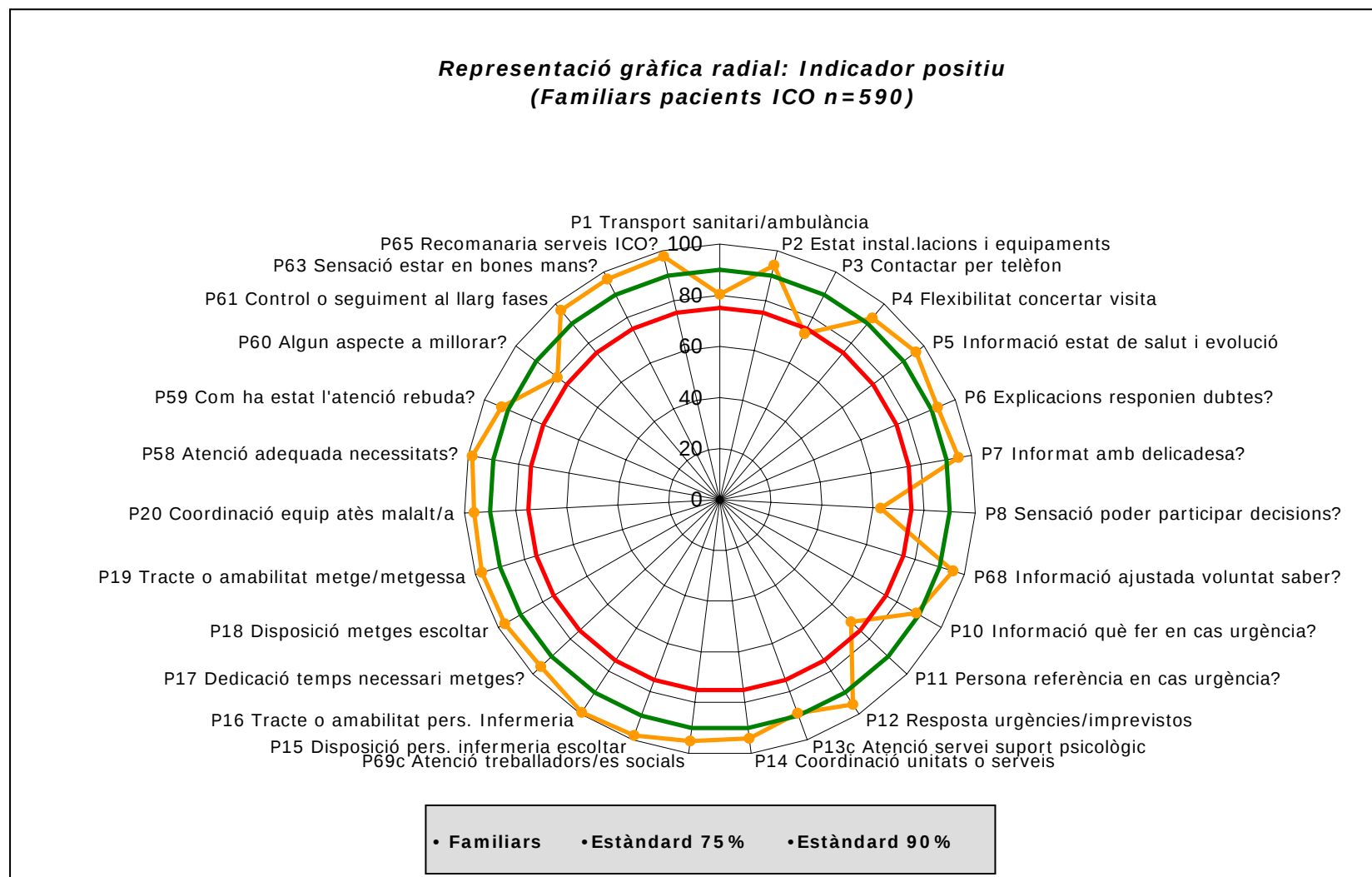
'Li van fer un tractament a la meva dona que gairebé la mata' (Espòs, 60 anys)

'En planta molt malament la higiene' (Esposa, 58 anys)

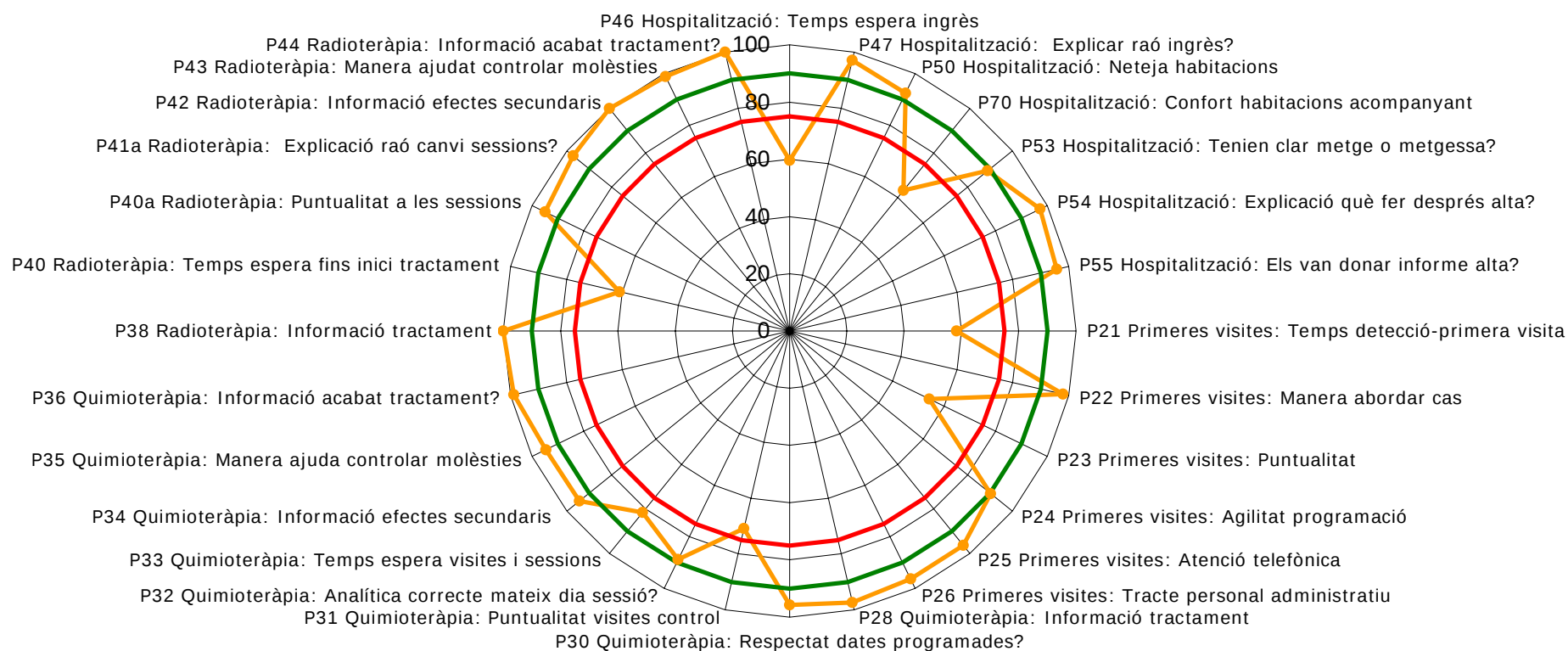
'S'hauria de millorar el pàrquing del Reynals' (Espòs, 56 anys)

B.9. Representació gràfica radial de l'indicador positiu

- Com a forma de resum, els resultats de l'indicador positiu que apareixen a les taules anteriors es mostren en forma de gràfics radials.



**Representació gràfica radial: Indicador positiu
Familiars pacients ICO segons tractament**



•Familiars •Estàndard 75 % •Estàndard 90 %

Hospitalització n=150 Primeres visites n=180
Quimioteràpia n=175 Radioteràpia n=85

C. Anàlisi dels ítems segons variables sociodemogràfiques

- ❑ En aquest apartat es comenta la possible influència en el nivell de satisfacció de característiques no vinculades a l'atenció sinó que **depenen del propi subjecte**. Els comentaris es fonamenten en l'anàlisi de les diferències entre els grups i en els resultats de la regressió múltiple realitzada incloent només les variables sociodemogràfiques.
- ❑ A continuació es mostra l'**indicador positiu** assolit pels familiars dels pacients de l'ICO atenent a variables sociodemogràfiques (es marca en gris els grups que obtenen valors significativament més elevats).

C.1. Dades per sexe i edat

- ❑ En relació a les característiques sociodemogràfiques **d'edat i sexe**, les persones d'edat intermitja i les més grans (65 o més anys) tendeixen a donar valoracions més positives en alguns ítems, mentre que no s'aprecien diferències per sexe. A més, l'anàlisi de regressió múltiple mostra que l'edat és la única variable sociodemogràfica de les analitzades que explica la satisfacció global (p62) dels familiars de pacients de l'ICO.

C.1.1. Preguntes generals

Núm.	Preguntes generals (1)	Sexe x Edat					
		Homes de 15 a 44 anys <i>n=33</i>	Dones de 15 a 44 anys <i>n=73</i>	Homes de 45 a 64 anys <i>n=105</i>	Dones de 45 a 64 anys <i>n=214</i>	Homes de 65 o més anys <i>n=69</i>	Dones de 65 o més anys <i>n=94</i>
P1b.	Com valora el servei de transport sanitari/ambulància ?	50	66,7	100	66,7	83,3	91,7
P2.	Valori l'estat de les instal·lacions i dels equipaments	90,6	91,9	90,5	95,8	97,1	94,6
P3.	Contactar per telèfon amb l'ICO ha estat generalment	66,7	71,7	70,3	70,4	72,3	86,2
P4.	Els han donat flexibilitat a l'hora de concertar els dies o hores de visita?	90,0	85,7	89,0	96,9	96,3	91,5
P5.	Com valora la informació que els han donat sobre l' estat de salut i evolució del seu/va familiar?	87,9	100	96,2	94,8	98,6	95,7
P6.	Les explicacions que els donaven responien als seus dubtes ?	87,9	93,2	89,5	91,6	98,6	94,6

Núm.	Preguntes generals (2)	Sexe x Edat					
		Homes de 15 a 44 anys <i>n=33</i>	Dones de 15 a 44 anys <i>n=73</i>	Homes de 45 a 64 anys <i>n=105</i>	Dones de 45 a 64 anys <i>n=214</i>	Homes de 65 o més anys <i>n=69</i>	Dones de 65 o més anys <i>n=94</i>
P7.	Considera que els han informat amb delicadesa ?	84,8	91,9	92,4	95,3	98,6	98,9
P8.	Va tenir la sensació de què el malalt/a o vostès podien participar en les decisions sobre el tractament?	56,7	55,1	60,8	66,3	61,8	68,2
P68.	Li va semblar que la informació que rebia el malalt/a estava ajustada a la seva voluntat de saber?	87,9	97,3	98,1	95,1	100	90,9
P10.	Els van informar sobre què havien de fer en cas d' urgència ?	87,9	91,8	87,4	88,0	95,5	85,4
P11.	Han disposat d'una persona de referència a l'ICO a qui poguessin trucar en cas de dubte o urgència?	65,6	75,7	73,0	71,0	72,1	60,2
P12.	Davant moments d' urgència o imprevistos com ha estat la resposta de l'equip de professionals de l'ICO?	93,8	97,1	95,8	96,5	91,2	97,4
P13c.	Com valora l'atenció rebuda al servei d'atenció o suport psicològic ?	90,0	71,4	90,9	91,3	100	100
P14.	La coordinació entre els diferents serveis o unitats de l'ICO ha estat	78,1	93,1	96,2	94,6	93,9	98,9
P69c.	Com valora l'atenció rebuda per l'equip de treballadors/es o assistents socials ?	80,0	80,0	100	90,9	100	100
P15.	Quant al personal d'infermeria , valori la disposició d'aquest per escoltar i fer-se càrrec del malestar del malalt/a	97,0	97,2	99,0	97,6	97,1	100
P16.	Quant al personal d'infermeria , valori el tracte o amabilitat	100	100	98,1	99,1	100	100
P17.	Quant al metge o metges que l'han atès, creu que durant les visites li han dedicat el temps necessari ?	87,5	95,9	96,1	95,3	98,5	96,7
P18.	Quant al metge/es o metges que l'han atès, com valora la seva disposició a escoltar i fer-se càrrec del malestar del malalt/a?	96,6	100	99,0	99,0	100	100
P19.	Com valora el tracte o amabilitat del metge ?	90,3	97,3	97,1	98,1	100	96,8
P20.	Com valora la coordinació de l'equip (metges, infermeres, administratius) que ha atès al malalt/a?	86,7	95,9	93,1	97,1	98,5	100

Núm.	Preguntes generals (i 3)	Sexe x Edat					
		Homes de 15 a 44 anys <i>n=33</i>	Dones de 15 a 44 anys <i>n=73</i>	Homes de 45 a 64 anys <i>n=105</i>	Dones de 45 a 64 anys <i>n=214</i>	Homes de 65 o més anys <i>n=69</i>	Dones de 65 o més anys <i>n=94</i>
P58.	En global considera que l'atenció rebuda per l'equip de professionals de l'ICO s'ha adequat a les necessitats del seu/va familiar?	90,9	100	99,0	97,6	98,6	100
P59.	Com diria que ha estat l' atenció rebuda?	84,8	87,7	94,2	91,5	100	94,4
P60.	Considera que s'hauria de millorar algun aspecte de l' atenció ?	78,1	69,9	78,0	81,5	82,1	83,1
P61.	El control o seguiment al llarg de les fases o estadis de la malaltia ha estat	93,9	97,2	96,2	97,1	98,5	96,7
P62.	Valori la satisfacció global amb l'atenció rebuda, utilitzant una escala de 0 a 10, on el 0 significa 'Gens satisfet' i el 10 'Totalment satisfet'	Mitjana=8,3 Ds=1,3	Mitjana=8,7 Ds=1,0	Mitjana=8,6 Ds=1,1	Mitjana=8,8 Ds=1,3	Mitjana=9,5 Ds=0,7	Mitjana=9,1 Ds=1,1
P63.	Va tenir la sensació de què el seu familiar estava en bones mans ?	97,0	97,3	95,3	95,8	98,6	98,9
P65.	Recomanaria els serveis de l'ICO a algun conegut que es trobés en una situació similar?	97,0	98,6	97,1	97,7	98,5	97,8

3.2. Els familiars

Estudi de satisfacció

C.1.2. Preguntes per tipus d'atenció

Núm.	Hospitalització	Sexe x Edat					
		Homes de 15 a 44 anys <i>n=14</i>	Dones de 15 a 44 anys <i>n=25</i>	Homes de 45 a 64 anys <i>n=25</i>	Dones de 45 a 64 anys <i>n=53</i>	Homes de 65 o més anys <i>n=14</i>	Dones de 65 o més anys <i>n=18</i>
P46.	Què li va semblar el temps d'espera fins que van ingressar al seu/va familiar?	50,0	60,0	60,0	60,8	69,2	55,6
P47.	Els van explicar per què havia d'ingressar?	100	92,0	100	98,1	92,3	100
P50.	Què en pensa de la neteja a les habitacions?	100	92,0	88,0	92,3	92,3	94,7
P70.	Valori el confort de les habitacions per a l' acompanyant	33,3	62,5	72,0	54,0	92,3	73,7
P53.	Durant l'ingrés, tenien clar quin era el metge o la metgessa del malalt/a (metge o metgessa responsable del cas)?	91,7	96,2	91,7	86,8	85,7	82,4
P54.	Un cop finalitzat el període d'hospitalització , van explicar al malalt/a què havia de fer (visites, controls, etc.)?	100	100	100	100	92,3	84,2
P55.	I els van donar informe d'alta ?	100	100	96,0	96,0	91,7	88,9

Núm.	Primeres visites	Sexe x Edat					
		Homes de 15 a 44 anys <i>n=8</i>	Dones de 15 a 44 anys <i>n=22</i>	Homes de 45 a 64 anys <i>n=29</i>	Dones de 45 a 64 anys <i>n=72</i>	Homes de 65 o més anys <i>n=22</i>	Dones de 65 o més anys <i>n=26</i>
P21.	Com valora el temps transcorregut entre el moment en què li van detectar la malaltia i la primera visita?	22,2	76,2	75,9	59,2	50,0	37,5
P22.	Com valora la manera d'abordar el cas a les primeres visites de consultes externes?	100	100	96,6	95,8	100	100
P23.	A les visites de consultes externes els han atès amb puntualitat (a l'hora)?	57,1	36,4	55,2	54,3	63,6	60,9
P24.	Com valora l' agilitat en la programació d'una visita a la següent?	100	86,4	72,4	95,7	95,5	95,7
P25.	Com valora l' atenció telefònica a les consultes externes de l'ICO?	100	100	91,7	95,7	100	94,1
P26.	Com valora el tracte rebut per part del personal administratiu ?	100	90,5	100	95,5	95,2	100

Núm.	Quimioteràpia	Sexe x Edat					
		Homes de 15 a 44 anys <i>n=10</i>	Dones de 15 a 44 anys <i>n=21</i>	Homes de 45 a 64 anys <i>n=36</i>	Dones de 45 a 64 anys <i>n=59</i>	Homes de 65 o més anys <i>n=22</i>	Dones de 65 o més anys <i>n=27</i>
P28.	Els van informar de manera adequada sobre el tractament al que s'havia de sotmetre el seu/va familiar?	100	100	97,3	96,6	95,5	96,2
P30.	A les sessions de quimioteràpia, s'han respectat les dates programades ?	88,9	95,0	94,4	98,2	90,0	100
P31.	Com valora la puntualitat de les visites de control?	44,4	42,9	75,0	72,4	90,9	77,8
P32.	Pel que fa a l' analítica que s'ha de fer abans de la sessió de quimioteràpia, li sembla correcte que l'anàlisi es faci el mateix dia?	77,8	88,2	96,9	89,6	86,7	81,3
P33.	I què li sembla el temps d'espera entre les visites de control i les sessions de tractament?	70,0	73,7	77,8	87,3	81,8	84,0
P34.	Com valora la informació que els han donat sobre els efectes secundaris del tractament?	100	95,2	86,5	96,6	100	92,0
P35.	Com valora la manera en què han ajudat al malalt/a a controlar les molèsties degudes al tractament?	90,0	100	97,3	96,5	95,5	83,3
P36.	Un cop acabat el tractament , els han informat del que havien de fer (visites, controls, etc.)?	100	100	100	98,1	95,5	100

Núm.	Radioteràpia	Sexe x Edat					
		Homes de 15 a 44 anys <i>n=3</i>	Dones de 15 a 44 anys <i>n=8</i>	Homes de 45 a 64 anys <i>n=14</i>	Dones de 45 a 64 anys <i>n=30</i>	Homes de 65 o més anys <i>n=10</i>	Dones de 65 o més anys <i>n=20</i>
P38.	Els van informar sobre el tractament al que s'havia de sotmetre el seu/va familiar?	100	100	100	100	100	100
P40.	Què li va semblar el temps d'espera des que van indicar al malalt/a fer tractament de radioteràpia fins que el va iniciar?	100	50,0	50,0	66,7	50,0	65,0
P40a.	A les sessions de radioteràpia els van atendre amb puntualitat ?	100	100	92,9	96,3	90,0	95,0
P41a.	(Quan es va fer algun canvi als horaris de les seves sessions de radioteràpia) els van explicar la raó del canvi ?	-	100	100	92,3	100	100
P42.	Com valora la informació que els han donat sobre els efectes secundaris del tractament?	100	100	100	100	100	100
P43.	Com valora la manera en què han ajudat al malalt/a a controlar les molèsties degudes al tractament?	100	100	100	96,3	100	100
P44.	Un cop acabat el tractament , els han informat del que havien de fer (visites, controls, etc.)?	100	100	100	100	100	100

C.2. Dades per nivell d'estudis

- ❑ Respecte a la possible influència del **nivell d'estudis**, les anàlisis indiquen que les persones amb **nivells d'estudis més baixos** atorguen **valoracions més negatives a alguns dels ítems analitzats**, com són la flexibilitat a l'hora de concertar els dies o hores de visita (p4), l'ajust de la informació a la voluntat de saber de la persona malalta (p68), el fet que les explicacions responguessin als dubtes (p6), la delicadesa a l'hora d'informar (p7) o el tracte o amabilitat del personal mèdic (p19).
- ❑ Les **persones amb nivell d'estudis més elevats**, però, també han estat més **crítiques** amb aspectes com la sensació de poder participar a les decisions sobre el tractament (p8), la coordinació entre els diferents serveis o unitats (p14) o el tracte del personal d'infermeria (p16 i p15). Però el nivell d'estudis no explica les diferències en la satisfacció global (p62).

C.2.1. Preguntes generals

Núm.	Preguntes generals (1)	Nivell d'estudis			
		Sense estudis <i>n=50</i>	Estudis primaris <i>n=276</i>	Estudis secundaris <i>n=148</i>	Estudis universitaris <i>n=113</i>
P1b.	Com valora el servei de transport sanitari/ambulància ?	87,5	80,0	75,0	87,5
P2.	Valori l'estat de les instal·lacions i dels equipaments	98,0	94,5	95,9	89,4
P3.	Contactar per telèfon amb l'ICO ha estat generalment	84,6	74,5	69,1	69,9
P4.	Els han donat flexibilitat a l'hora de concertar els dies o hores de visita?	81,6	94,6	95,0	91,5
P5.	Com valora la informació que els han donat sobre l'estat de salut i evolució del seu/va familiar?	98,0	95,6	93,9	98,2
P6.	Les explicacions que els donaven responien als seus dubtes ?	85,4	93,1	91,9	95,6
P7.	Considera que els han informat amb delicadesa ?	88,0	97,5	95,2	91,2
P8.	Va tenir la sensació de què el malalt/a o vostès podien participar en les decisions sobre el tractament?	60,0	64,2	69,1	54,8
P68.	Li va semblar que la informació que rebia el malalt/a estava ajustada a la seva voluntat de saber?	85,1	96,3	95,9	97,3
P10.	Els van informar sobre què havien de fer en cas d' urgència ?	87,8	89,5	89,0	87,5
P11.	Han disposat d'una persona de referència a l'ICO a qui poguessin trucar en cas de dubte o urgència?	65,3	69,5	73,8	68,5

Núm.	Preguntes generals (i 2)	Nivell d'estudis			
		Sense estudis <i>n</i> =50	Estudis primaris <i>n</i> =276	Estudis secundaris <i>n</i> =148	Estudis universitaris <i>n</i> =113
P12.	Davant moments d' urgència o imprevistos com ha estat la resposta de l'equip de professionals de l'ICO?	93,5	96,1	96,2	94,0
P13c.	Com valora l'atenció rebuda al servei d'atenció o suport psicològic ?	80,0	100	80,0	90,9
P14.	La coordinació entre els diferents serveis o unitats de l'ICO ha estat	100	96,7	91,7	89,0
P69c.	Com valora l'atenció rebuda per l' equip de treballadors/es o assistents socials ?	100	90,9	100	85,7
P15.	Quant al personal d'infermeria , valori la disposició d'aquest per escoltar i fer-se càrrec del malestar del malalt/a	100	98,5	98,6	95,5
P16.	Quant al personal d'infermeria , valori el tracte o amabilitat	98,0	99,6	100	98,2
P17.	Quant al metge o metges que l'han atès , creu que durant les visites li han dedicat el temps necessari ?	98,0	96,4	93,2	96,4
P18.	Quant al metge o metges que l'han atès , com valora la seva disposició a escoltar i fer-se càrrec del malestar del malalt/a?	98,0	99,6	99,3	99,1
P19.	Com valora el tracte o amabilitat del metge o metgessa ?	92,0	98,2	98,0	96,4
P20.	Com valora la coordinació de l'equip (metges, infermeres, administratius) que ha atès al malalt/a?	95,8	98,5	93,8	94,6
P58.	En global considera que l'atenció rebuda per l'equip de professionals de l'ICO s'ha adequat a les necessitats del seu/va familiar?	97,9	97,8	98,6	99,1
P59.	Com diria que ha estat l' atenció rebuda?	89,6	96,3	89,9	89,3
P60.	Considera que s'hauria de millorar algun aspecte de l' atenció ?	83,0	81,8	80,3	72,1
P61.	El control o seguiment al llarg de les fases o estadis de la malaltia ha estat	93,8	97,8	97,3	95,5
P62.	Valori la satisfacció global amb l'atenció rebuda, utilitzant una escala de 0 a 10, on el 0 significa 'Gens satisfet' i el 10 'Totalment satisfet'	Mitjana=8,9 Ds=1,7	Mitjana=9,0 Ds=1,1	Mitjana=8,8 Ds=1,1	Mitjana=8,5 Ds=1,0
P63.	Va tenir la sensació de què el seu familiar estava en bones mans ?	96,0	96,0	98,6	96,5
P65.	Recomanaria els serveis de l'ICO a algun conegut que es trobés en una situació similar?	93,9	97,5	99,3	98,2

3.2. Els familiars

Estudi de satisfacció

C.2.2. Preguntes per tipus d'atenció

Núm.	Hospitalització	Nivell d'estudis			
		Sense estudis <i>n=14</i>	Estudis primaris <i>n=68</i>	Estudis secundaris <i>n=34</i>	Estudis universitaris <i>n=34</i>
P46.	Què li va semblar el temps d'espera fins que van ingressar al seu/va familiar?	64,3	64,7	51,5	54,8
P47.	Els van explicar per què havia d'ingressar?	100	97,1	97,0	97,0
P50.	Què en pensa de la neteja a les habitacions?	92,3	94,1	97,1	84,8
P70.	Valori el confort de les habitacions per a l' acompanyant	57,1	70,3	63,6	51,6
P53.	Durant l'ingrés, tenien clar quin era el metge o la metgessa del malalt/a (metge o metgessa responsable del cas)?	71,4	95,4	88,2	84,4
P54.	Un cop finalitzat el període d'hospitalització , van explicar al malalt/a què havia de fer (visites, controls, etc.)?	78,6	98,5	100	100
P55.	I els van donar informe d'alta ?	91,7	92,4	97,1	100

Núm.	Primeres visites	Nivell d'estudis			
		Sense estudis <i>n=15</i>	Estudis primaris <i>n=86</i>	Estudis secundaris <i>n=44</i>	Estudis universitaris <i>n=33</i>
P21.	Com valora el temps transcorregut entre el moment en què li van detectar la malaltia i la primera visita?	46,7	52,9	65,9	65,6
P22.	Com valora la manera d'abordar el cas a les primeres visites de consultes externes?	92,3	97,6	97,7	100
P23.	A les visites de consultes externes els han atès amb puntualitat (a l'hora)?	64,3	58,3	45,5	51,6
P24.	Com valora l' agilitat en la programació d'una visita a la següent?	86,7	90,2	95,5	87,5
P25.	Com valora l' atenció telefònica a les consultes externes de l'ICO?	100	96,7	92,9	100
P26.	Com valora el tracte rebut per part del personal administratiu ?	100	96,2	100	90,9

3.2. Els familiars

Estudi de satisfacció

Núm.	Quimioteràpia	Nivell d'estudis			
		Sense estudis <i>n=16</i>	Estudis primaris <i>n=76</i>	Estudis secundaris <i>n=51</i>	Estudis universitaris <i>n=32</i>
P28.	Els van informar de manera adequada sobre el tractament al que s'havia de sotmetre el seu/va familiar?	100	94,7	100	96,8
P30.	S'han respectat les dates programades ?	92,9	97,3	95,7	93,5
P31.	Com valora la puntualitat de les visites de control?	93,8	77,6	58,8	61,3
P32.	Pel que fa a l' analítica que s'ha de fer abans de la sessió de quimioteràpia, li sembla correcte que l'anàlisi es faci el mateix dia?	83,3	84,5	100	85,7
P33.	I què li sembla el temps d'espera entre les visites de control i les sessions de tractament?	87,5	84,0	76,1	80,0
P34.	Com valora la informació que els han donat sobre els efectes secundaris del tractament?	93,8	94,7	95,9	90,6
P35.	Com valora la manera en què han ajudat al malalt/a a controlar les molèsties degudes al tractament?	86,7	95,9	95,9	93,5
P36.	Un cop acabat el tractament , els han informat del que havien de fer (visites, controls, etc.)?	93,3	98,6	100	100

Núm.	Radioteràpia	Nivell d'estudis			
		Sense estudis <i>n=6</i>	Estudis primaris <i>n=46</i>	Estudis secundaris <i>n=17</i>	Estudis universitaris <i>n=17</i>
P38.	Els van informar sobre el tractament al que s'havia de sotmetre el seu/va familiar?	100	100	100	100
P40.	Què li va semblar el temps d'espera des que van indicar al malalt/a fer tractament fins que el va iniciar?	60,0	54,5	82,4	52,9
P40a.	A les sessions els van atendre amb puntualitat ?	100	93,0	100	94,1
P41a.	(Quan es va fer algun canvi als horaris de les seves sessions de radioteràpia) els van explicar la raó del canvi ?	100	100	87,5	100
P42.	Com valora la informació que els han donat sobre els efectes secundaris del tractament?	100	100	100	100
P43.	Com valora la manera en què han ajudat al malalt/a a controlar les molèsties degudes al tractament?	100	97,7	100	100
P44.	Un cop acabat el tractament , els han informat del que havien de fer (visites, controls, etc.)?	100	100	100	100

D. Anàlisi de les variables predictores de satisfacció

- ❑ L'anàlisi de **regressió múltiple amb escalament òptim** permeten identificar els aspectes de l'atenció que contribueixen de manera especial a l'opinió general de satisfacció. Les condicions que s'han utilitzat per a realitzar aquesta anàlisi s'expliquen a l'apartat B.3 de la metodologia (pàgines 18 i 19).
- ❑ El nombre de casos que han servit per a realitzar l'anàlisi ha estat de 265, degut a l'**exclusió dels casos amb valors perduts (missings)**. Els resultats obtinguts a partir d'aquesta mostra utilitzant l'anàlisi de regressió múltiple amb escalament òptim posen de manifest que la satisfacció global dels familiars de pacients enquestats dependria principalment de **5 aspectes**: un pel que fa a la informació rebuda (p5), dos de caire general (p61 i p63) i dos relatius a l'atenció rebuda (p19 i p16). El total de variables incloses a l'anàlisi expliquen el **57% de la variància** (R quadrat ajustada=0,57; R quadrat=0,64).
- ❑ La **valoració de la informació rebuda sobre l'estat de salut i evolució del familiar** (p5) apareix com l'aspecte més important, ja que explica un 38,3% de la variància explicada pel model. A més d'aquesta informació rebuda, el segon aspecte que millor explicaria la satisfacció dels familiars dels i les pacients de l'ICO és el **control o seguiment que els pacients han rebut al llarg de les diferents fases o estadis de la malaltia (p61)**. El **tracte o amabilitat dels metges o metgesses i del personal d'infermeria** també explicarien part d'aquesta satisfacció, seguit de la **sensació que van tenir de què el seu/va familiar estava en bones mans**.

Núm.	Preguntes generals	Importància	Correlació zero-order
P5.	Com valora la informació que els han donat sobre l' estat de salut i evolució del seu familiar?	38,3	0,31
P61.	El control o seguiment al llarg de les diferents fases o estadis de la malaltia ha estat	30,7	0,48
P19.	Com valora el tracte o amabilitat del metge ?	11,7	0,29
P16.	Quant al personal d'infermeria , valori el tracte o amabilitat	6,9	0,31
P63.	Va tenir la sensació de què el seu/va familiar estava en bones mans ?	4,7	0,28

- ❑ Atès que no era possible incloure els ítems específics per línia d'atenció en l'anàlisi de regressió, i donat que pot ser important conèixer la seva relació amb el nivell de satisfacció global, a continuació es presenta a títol informatiu les **correlacions** entre la pregunta de satisfacció global (p62) i els ítems que han presentat correlacions positives.
- ❑ Per línia d'atenció, els aspectes més correlacionats amb el nivell de satisfacció global entre les persones enquestades a la línia d'**hospitalització** han estat el **confort de les habitacions** (36%) i el **temps d'espera fins que van ingressar al familiar** (33%).

A **primeres visites**, els ítems més correlacionats han estat la **manera d'abordar el cas a les primeres visites** (33%) i l'**agilitat en la programació d'una visita a la següent** (31%).

Al tractament de **quimioteràpia**, els aspectes més correlacionats han estat el **temps d'espera entre les visites de control i les sessions de tractament** (37%) i la **puntualitat de les visites de control** (29%), mentre que al tractament de **radioteràpia** només hi ha hagut una correlació significativa amb la valoració de la **manera en que van ajudar al malalt/a a controlar les molèsties degudes al tractament** (27%).

Núm.	Hospitalització	N	Correlació	Nivell de significació
P70.	Valori el confort de les habitacions per a l' acompanyant	143	0,36	<0,001
P46.	Què li va semblar el temps d'espera fins que van ingressar al seu/va familiar?	146	0,33	<0,001
P50.	Què en pensa de la neteja a les habitacions?	148	0,22	<0,010
Núm.	Primeres visites	N	Correlació	Nivell de significació
P22.	Com valora la manera d'abordar el cas a les primeres visites de consultes externes?	174	0,33	<0,001
P24.	Com valora l' agilitat en la programació d'una visita a la següent?	174	0,31	<0,001
P21.	Com valora el temps transcorregut entre el moment en què li van detectar la malaltia i la primera visita?	176	0,24	<0,005
P23.	A les visites de consultes externes els han atès amb puntualitat (a l'hora)?	176	0,21	<0,010

Núm.	Quimioteràpia	N	Correlació	Nivell de significació
P33.	I què li sembla el temps d'espera entre les visites de control i les sessions de tractament?	167	0,37	<0,001
P31.	Com valora la puntualitat de les visites de control?	174	0,29	<0,001
P35.	Com valora la manera en què han ajudat al malalt/a a controlar les molèsties degudes al tractament?	170	0,27	<0,001
P34.	Com valora la informació que els han donat sobre els efectes secundaris del tractament?	172	0,24	<0,005
Núm.	Radioteràpia	N	Correlació	Nivell de significació
P43.	Com valora la manera en què han ajudat al malalt/a a controlar les molèsties degudes al tractament?	79	0,27	<0,010

***3.3 Els familiars
de pacients 'exitus'***

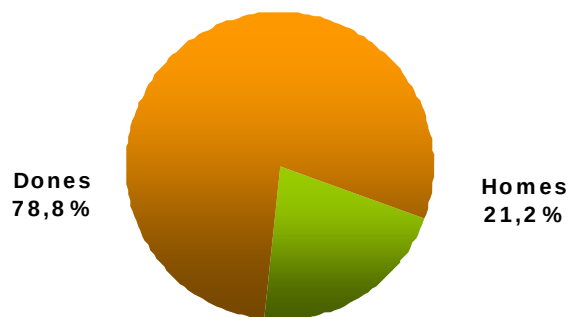
A. Descripció de la població enquestada

- A continuació es presenta la descripció de la població entrevistada segons les característiques sociodemogràfiques i per territori (els ombrejats de les taules fan referència als valors estadísticament significatius).

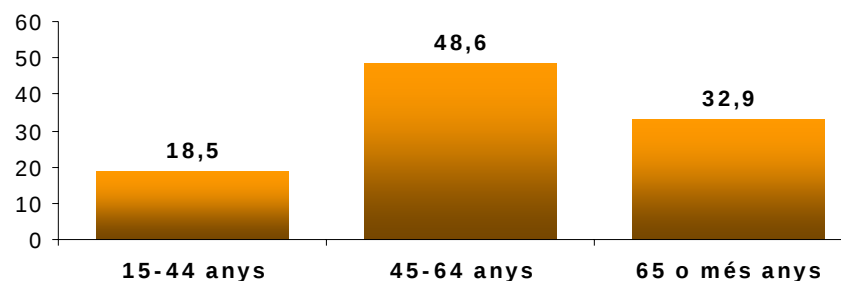
A.1. Característiques sociodemogràfiques

- Aproximadament el 79% de les persones que han participat a l'enquesta (n=90) són dones. L'edat mitjana és d'uns 58 anys (57 anys entre els homes i 58 anys entre les dones). El grup més nombrós el constitueixen el de les persones de 45 a 64 anys (48,6%), seguit del de 65 o més anys (32,9%), mentre que només un 18,5% de les persones entrevistades es troben al grup de 15 a 44 anys.

Gràfic 1. Distribució segons sexe
(n=90)



Gràfic 2. Distribució segons grup d'edat
(n=90)



3.3 Els familiars de pacients 'exitus'

Estudi de satisfacció

- ☐ No s'observen diferències significatives pel que fa a l'edat de les persones entrevistades segons sexe.

Taula 1. Distribució en % per sexe segons grup d'edat (n=90)

Sexe	De 15 a 44 anys	De 45 a 64 anys	65 o més anys	Edat mitjana
Home	21,7	48,3	30,0	57,1
Dona	17,7	48,6	33,7	57,7
Total	18,5	48,6	32,9	57,6

- ☐ Pel que fa al **nivell d'estudis**, més de la meitat de les persones tenen estudis primaris (61%), seguit d'aquells que tenen estudis secundaris (16,7%). No existeixen diferències significatives en el nivell d'estudis per sexe.

Taula 2. Distribució en % per sexe segons nivell d'estudis (n=90)

Sexe	Sense estudis	Primaris	Secundaris	Universitaris
Home	2,8	48,3	31,4	17,5
Dona	12,8	64,4	12,8	10,0
Total	10,7	61,0	16,7	11,6

- ☐ El **tipus de relació o parentesc** amb la persona atesa a l'ICO i que va resultar 'exitus' més comuna és ser l'espòs/a o parella (63,5%), seguit de ser el fill o filla (26,8%). No existeixen diferències significatives en el tipus de relació o parentesc per sexe.

Taula 3. Distribució en % per sexe segons relació o parentesc (n=90)

Sexe	Espòs/a-Parella	Germà/a	Fill/a	Mare/Pare	Amic/Amiga	Altres
Home	61,5	0,0	31,5	7,0	0,0	0,0
Dona	64,1	4,5	25,6	0,0	0,0	5,8
Total	63,5	3,6	26,8	1,5	0,0	4,6

A.2. Característiques per territori

- ☐ Per territori, no existeixen diferències significatives en la distribució de la mostra segons les característiques sociodemogràfiques.

Taula 4. Distribució en % per territori segons sexe (n=90)

Territori	Homes	Dones
Badalona	20,0	80,0
Girona	28,0	72,0
L'Hospitalet	20,0	80,0
Total	21,2	78,8

Taula 5. Distribució en % per territori segons grups d'edat (n=90)

Territori	De 15 a 44anys	De 45 a 64 anys	65 o més anys	Edat mitjana
Badalona	12,0	56,0	32,0	58,1
Girona	24,0	40,0	36,0	55,6
L'Hospitalet	20,0	47,5	32,5	57,9
Total	18,5	48,6	32,9	57,6

Taula 6. Distribució en % per territori segons nivell d'estudis (n=90)

Territori	Sense estudis	Primaris	Secundaris	Universitaris
Badalona	8,0	56,0	28,0	8,0
Girona	8,0	44,0	24,0	24,0
L'Hospitalet	12,5	67,5	10,0	10,0
Total	10,7	61,0	16,7	11,6

Taula 7. Distribució en % per territori segons relació o parentesc (n=90)

Territori	Espòs/a-Parella	Germà/a	Fill/a	Mare/Pare	Amic/Amiga	Altres
Badalona	68,0	0,0	28,0	0,0	0,0	4,0
Girona	60,0	4,0	32,0	0,0	0,0	4,0
L'Hospitalet	62,5	5,0	25,0	2,5	0,0	5,0
Total	63,5	3,6	26,8	1,5	0,0	4,6

B. Anàlisi dels ítems

- ☐ En primer lloc, cal destacar que, al igual que a l'enquesta a pacients i a familiars no 'exitus' de l'ICO, **els resultats dels familiars de pacients 'exitus' són en general positius**, superant la majoria de les preguntes l'estàndard de 75% de valoracions positives.
- ☐ Els **aspectes millor valorats**, que assoleixen el percentatge de satisfacció superior al 90% per ordre decreixent són els següents:

Núm.	Preguntes generals	Indicador positiu
P16.	Tracte o amabilitat del personal d'infermeria	98,2
P15.	Disposició del personal d'infermeria per escoltar i fer-se càrrec del malestar	96,7
P19.	Tracte o amabilitat del metge o metgessa	94,9
P59.	Atenció parcial o integral	94,3
P80.	Respecte de la voluntat del familiar en els darrers moments	92,3
P68.	Informació al malalt/a ajustada a la seva voluntat de saber	91,3
P18.	Disposició del metge o metgessa per escoltar i fer-se càrrec del malestar	91,0
P74.	Manera en què s'ha ajudat a controlar el dolor o malestar	90,4

- ☐ Els **valorats amb puntuacions més baixes**, per sota del 75% són, per ordre ascendent:

Núm.	Preguntes generals	Indicador positiu
P60.	S'hauria de millorar algun aspecte	63,2
P8.	Sensació de poder participar a les decisions sobre la malaltia tant la família com el o la pacient	64,0
P75.	Seguiment de la persona entrevistada o les persones més properes després de la mort	67,2
P11.	Disposar d'una persona de referència a qui trucar en cas de dubte o urgència	68,1

B.1. Informació rebuda

- ❑ Pel que fa a la informació rebuda, l'aspecte millor valorat ha estat el fet que la informació rebuda s'ajustés a la voluntat de saber de la persona malalta (p68), mentre que a l'extrem contrari només el 64% dels familiars de pacients 'exitus' tenen la sensació que tant ells com el seu/va familiar han pogut participar en les decisions sobre la malaltia (p8) i només el 68,1% afirma haver disposat d'una persona de referència a qui trucar en cas de dubte o urgència (p11).

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu
P5.	Com valora la informació que els han donat sobre l'estat de salut i evolució del seu/va familiar? (n=90) (Ns=0)	Molt bé	54,2	87,2
		Bé	33,0	
		Regular	7,3	
		No gaire bé	4,0	
		Gens bé	1,5	
P6.	Les explicacions que els donaven responien als seus dubtes? (n=90) (Ns=0)	Totalment	62,8	84,3
		Bastant	21,5	
		A mitges	9,6	
		Poc	4,6	
		Gens	1,5	
P7.	Considera que els han informat amb delicadesa? (n=90) (Ns=0)	Sempre o gairebé sempre	87,5	87,5
		De vegades	9,5	
		Mai o gairebé mai	3,0	
P8.	Va tenir la sensació de què el malalt/a o vostès podien participar en les decisions sobre el tractament? (n=90) (Ns=0)	Sí, tant el malalt/a com nosaltres	64,0	64,0
		Sí, però només nosaltres	8,1	
		Sí, però només el malalt/a	1,0	
		No, ningú va poder participar-hi	26,8	
P68.	Li va semblar que la informació que rebia el malalt/a estava ajustada a la seva voluntat de saber? (n=86) (Ns=4)	Sí	91,3	91,3
		No	8,7	
P10.	Els van informar sobre què havien de fer en cas d'urgència? (n=85) (Ns=5)	Sí	83,8	83,8
		No	16,2	
P11.	Van disposat d'una persona de referència a l'ICO a qui poguessin trucar en cas de dubte o urgència? (n=84) (Ns=6)	Sí	68,1	68,1
		No	31,9	

B.2. Atenció rebuda

- ❑ En quant a l'atenció rebuda, cal destacar que, al igual que amb la valoració dels pacients i dels familiars de pacients no 'exitus', **els aspectes més valorats tenen a veure amb el personal d'atenció directa**. Així, el tracte o amabilitat del personal d'infermeria ha estat l'aspecte millor valorat pels familiars de pacients 'exitus' de l'ICO (p16), seguit de la disposició del personal d'infermeria per escoltar i fer-se càrrec del malestar (p15) i el tracte o amabilitat del metge o metgessa (p19).
- ❑ També s'ha valorat molt positivament el **respecte a la voluntat de la persona malalta en els darrers moments (p80)**, la **disposició del metge o metgessa per escoltar i fer-se càrrec del malestar (p18)** i la **manera en què es va ajudar al familiar a controlar el dolor o malestar (p74)**. En canvi, **només un 67,2% dels familiars de pacients 'exitus' entrevistats donen valoracions positives al seguiment per part d'algun membre de l'equip de professionals de l'ICO de la persona enquestada o les persones més properes després de la mort (p75)**.

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu
P12.	Davant moments d' urgència o imprevistos com va estar la resposta de l'equip de professionals de l'ICO? (n=84) (Ns=1) (No m'he trobat en situació d'urgència o imprevist=5)	Molt bona	61,6	81,4
		Bona	19,8	
		Regular	10,0	
		No gaire bona	5,4	
		Gens bona	3,2	
P13c.	Com valora l'atenció rebuda al servei d'atenció o suport psicològic ? (n=22) (Ns=1) (No coneixen el servei=20)	Molt bé	66,0	87,6
		Bé	21,6	
		Regular	6,2	
		No gaire bé	0,0	
		Gens bé	6,2	
P14.	La coordinació entre els diferents serveis o unitats de l'ICO ha estat (n=89) (Ns=1)	Molt bona	41,9	84,2
		Bona	42,3	
		Regular	11,2	
		No gaire bona	1,7	
		Gens bona	3,0	

3.3 Els familiars de pacients 'exitus'

Estudi de satisfacció

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu
P69c.	Com valora l'atenció rebuda per l' equip de treballadors/es o assistents socials ? (n=15) (Ns=0) (No coneixen el servei=35)	Molt bé	44,6	81,8
		Bé	37,2	
		Regular	9,1	
		No gaire bé	0,0	
		Gens bé	9,1	
P15.	Quant al personal d'infermeria , valori la disposició d'aquest per escoltar i fer-se càrrec del malestar del malalt/a (n=90) (Ns=0)	Molt bé	83,2	96,7
		Bé	13,5	
		Regular	1,8	
		No gaire bé	0,0	
		Gens bé	1,5	
P16.	Quant al personal d'infermeria , valori el tracte o amabilitat (n=90) (Ns=0)	Molt bé	86,8	98,2
		Bé	11,4	
		Regular	1,8	
		No gaire bé	0,0	
		Gens bé	0,0	
P17.	Quant al metge o metges que l'han atès , creu que durant les visites li dedicaven el temps necessari ? (n=90) (Ns=0)	Sempre o gairebé sempre	78,1	78,1
		De vegades	15,4	
		Mai o gairebé mai	6,5	
P18.	Quant al metge o metges que l'han atès , com valora la seva disposició a escoltar i fer-se càrrec del malestar del malalt/a? (n=90) (Ns=0)	Molt bé	72,3	91,0
		Bé	18,7	
		Regular	4,6	
		No gaire bé	3,0	
		Gens bé	1,5	
P19.	Com valora el tracte o amabilitat del metge o metgessa ? (n=90) (Ns=0)	Molt bé	82,9	94,9
		Bé	12,0	
		Regular	2,1	
		No gaire bé	1,5	
		Gens bé	1,5	
P20.	Com valora la coordinació de l'equip (metges, infermeres, administratius) que van atendre al malalt/a? (n=89) (Ns=1)	Molt bona	20,2	80,8
		Bona	60,6	
		Regular	13,2	
		No gaire bona	6,0	
		Gens bona	0,0	

3.3 Els familiars de pacients 'exitus'

Estudi de satisfacció

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu
P74.	Com valora la manera en què van ajudar al seu familiar a controlar el dolor o malestar ? (n=89) (Ns=1) (No va tenir malestar=0)	Molt bé Bé Regular No gaire bé Gens bé	72,2 18,2 3,6 4,5 1,5	90,4
P75.	Després de la mort, algun membre de l'equip de professionals de l'ICO va fer seguiment durant un temps de com estava vostè o les persones més properes? (n=88) (Ns=2)	Sí No, però tampoc em va semblar necessari No, però ho varem trobar a faltar	19,7 47,5 32,8	67,2
P76.	Com valora la manera en què es va procurar pel benestar del seu familiar a la darrera fase de la malaltia? (n=90) (Ns=0)	Molt bé Bé Regular No gaire bé Gens bé	60,7 28,5 4,3 3,0 3,6	89,2
P77.	En aquesta darrera fase, van poder viure el final de la malaltia amb intimitat ? (n=90) (Ns=0)	Totalment Bastant A mitges Poc Gens	82,5 4,3 2,7 1,5 9,0	86,8
P78.	Dintre de les possibilitats i circumstàncies, creu que l'equip va assegurar que tinguessin temps per estar amb el seu/seva familiar i acomiadar-se'n? (n=83) (Ns=0) (No va haver-hi temps=7)	Sí No	83,1 16,9	83,1
P79.	Es van sentir acompanyats pels professionals a aquesta darrera fase? (n=89) (Ns=1)	Totalment Bastant A mitges Poc Gens	67,5 11,9 6,2 4,8 9,6	79,4
P80.	Creu que els professionals van saber respectar la voluntat del seu/va familiar en els darrers moments? (n=89) (Ns=1)	Molt bé Bé Regular No gaire bé Gens bé	55,6 36,7 1,6 1,0 5,1	92,3

B.3. Valoració global

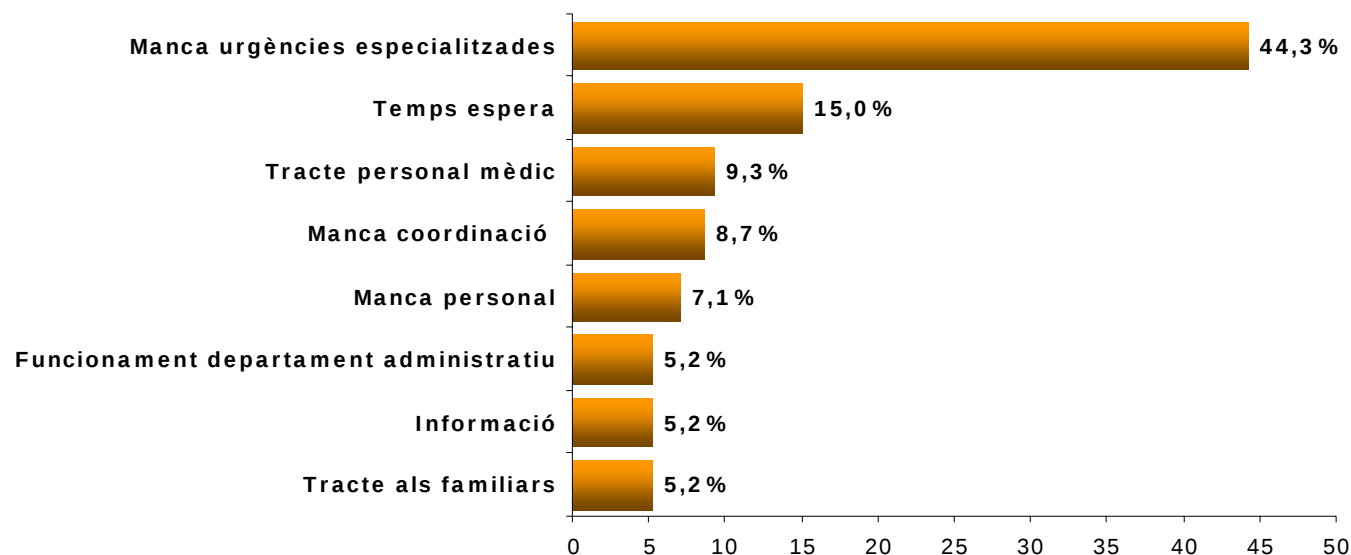
- Finalment, cal destacar que les preguntes referents a la valoració global han obtingut **majoritàriament respostes positives, però especialment la globalitat de l'atenció rebuda (p59)**. La **satisfacció global**, en una puntuació del **0 al 10, és de 7,9**, amb una desviació estàndard de 1,8. Cal destacar, però, que **un 36,8 % dels familiars de pacients 'exitus' consideren que s'hauria de millorar algun aspecte de l'atenció (p60)**. Entre els aspectes més mencionats que caldria millorar, es troben la manca d'urgències especialitzades (44,3%), el temps d'espera (15%) o el tracte per part del personal mèdic (9,3%).

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu
P58.	En global considera que l'atenció rebuda per l'equip de professionals de l'ICO es va adequar a les necessitats del seu/va familiar? (n=90) (Ns=0)	Molt bé Bé Regular No gaire bé Gens bé	60,4 23,8 12,2 3,0 0,6	84,2
P59.	Com diria que ha estat l' atenció rebuda? (n=89) (Ns=1)	Integral, és a dir, es tracta a la persona en la seva globalitat Parcial, és a dir, hi ha aspectes que no es tracten o es desatenen	94,3 5,7	94,3
P60.	Considera que s'hauria de millorar algun aspecte de l' atenció ? (n=88) (Ns=2)	No Sí	63,2 36,8	63,2
P61.	El control o seguiment al llarg de les fases o estadis de la malaltia va ser (n=89) (Ns=1)	Molt adequat Bastant adequat Regular Poc adequat Gens adequat	15,6 66,9 13,3 3,6 0,6	82,5
P62.	Valori la satisfacció global amb l'atenció rebuda, utilitzant una escala de 0 a 10, on el 0 significa 'Gens satisfet' i el 10 'Totalment satisfet' (n=90) (Ns=0)	Mitjana i Desviació Estàndard Mediana	7,9 ± 1,8 8,0	7,9

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu
P63.	Va tenir la sensació de què el seu familiar estava en bones mans ? (n=90) (Ns=0)	Sempre o gairebé sempre	84,3	84,3
		De vegades	10,7	
		Mai o gairebé mai	5,0	
P65.	Recomanaria els serveis de l'ICO a algun conegut que es trobés en una situació similar? (n=90) (Ns=0)	Sí	84,6	84,6
		No n'estic segur/a	7,7	
		No	7,7	

- Els aspectes que més s'haurien de millorar a nivell global, segons els familiars dels pacients 'exitus' entrevistats que fan algun comentari o suggeriment (n=26) són la **manca d'urgències especialitzades**, seguit del **temps d'espera**, el **tracte per part del personal mèdic** o la **manca de coordinació** (Gràfic 3).

Gràfic 3. Quin aspecte de l'atenció a l'ICO milloraria?
(n=26)



□ A continuació es recullen alguns dels comentaris més destacats:

'Les urgències haurien de ser independents' (Filla de pacient 'exitus', 43 anys)

'La manca d'urgències especialitzades' (Filla de pacient 'exitus', 42 anys)

'Les visites externes, molt de temps esperant' (Filla de pacient 'exitus', 50 anys)

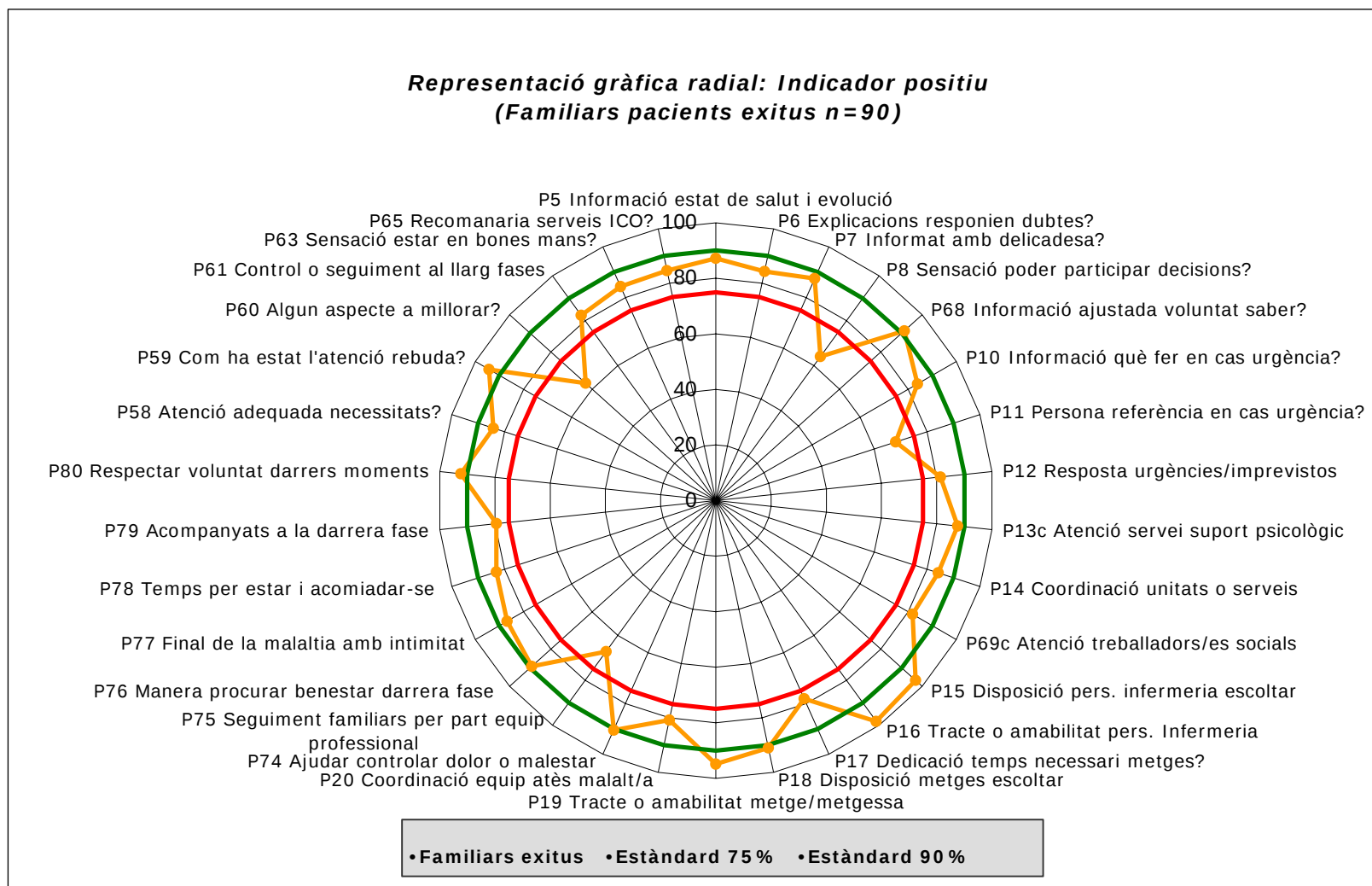
'Faria falta més agilitat a les proves' (Espòs de pacient 'exitus', 45 anys)

'Manca de puntualitat a les visites de revisió' (Fill de pacient 'exitus', 52 anys)

'Faria falta més personal nocturn i les urgències són fatals' (Esposa de pacient 'exitus', 67 anys)

B.4. Representació gràfica radial de l'indicador positiu

- Com a forma de resum, els resultats de l'indicador positiu que apareixen a les taules anteriors es mostren en forma de gràfic radial.



C. Anàlisi dels ítems segons variables sociodemogràfiques

- ☐ En aquest apartat es presenta la possible influència en el nivell de satisfacció de característiques no vinculades a l'atenció sinó que **depenen del propi subjecte**. Els comentaris es fonamenten en l'anàlisi de les diferències entre els grups i en els resultats de la regressió múltiple realitzada incloent només les variables sociodemogràfiques.
- ☐ A continuació es mostra l'**indicador positiu** assolit pels familiars dels pacients 'exitus' de l'ICO atenent a variables sociodemogràfiques (es marca en gris els grups que obtenen valors significativament més elevats).

C.1. Dades per sexe i edat

- ☐ En relació a les característiques sociodemogràfiques **d'edat i sexe**, aquestes semblen no estar relacionades amb el nivell de satisfacció dels familiars dels pacients 'exitus' a l'ICO.

Núm.	Preguntes generals (1)	Sexe x Edat					
		Homes de 15 a 44 anys <i>n=4</i>	Dones de 15 a 44 anys <i>n=13</i>	Homes de 45 a 64 anys <i>n=9</i>	Dones de 45 a 64 anys <i>n=34</i>	Homes de 65 o més anys <i>n=7</i>	Dones de 65 o més anys <i>n=23</i>
P5.	Com valora la informació que els van donar sobre l' estat de salut i evolució del seu/va familiar?	80,0	84,6	88,9	85,3	100	91,7
P6.	Les explicacions que els donaven responien als dubtes ?	100	84,6	88,9	77,1	80,0	91,7
P7.	Considera que els van informar amb delicadesa ?	100	84,6	88,9	85,3	83,3	91,7
P8.	Va tenir la sensació de què el malalt/a o vostès podien participar en les decisions sobre el tractament?	75,0	33,3	44,4	70,6	83,3	70,8
P8.	Li va semblar que la informació que rebia el malalt/a estava ajustada a la seva voluntat de saber?	100	84,6	100	82,4	100	100
P10.	Els van informar sobre què havien de fer en cas d' urgència ?	50,0	100	88,9	84,4	75,0	78,3
P11.	Van disposar d'una persona de referència a l'ICO a qui poguessin trucar en cas de dubte o urgència?	20,0	92,3	87,5	71,9	50,0	56,5

3.3 Els familiars de pacients 'exitus'

Estudi de satisfacció

Núm.	Preguntes generals (2)	Sexe x Edat					
		Homes de 15 a 44 anys <i>n=4</i>	Dones de 15 a 44 anys <i>n=13</i>	Homes de 45 a 64 anys <i>n=9</i>	Dones de 45 a 64 anys <i>n=34</i>	Homes de 65 o més anys <i>n=7</i>	Dones de 65 o més anys <i>n=23</i>
P12.	Davant moments d' urgència o imprevistos com va estar la resposta de l'equip de professionals de l'ICO?	75,0	90,9	88,9	75,8	100	81,8
P13c.	Com valora l'atenció rebuda al servei d'atenció o suport psicològic ?	-	66,7	100	100	100	-
P14.	La coordinació entre els diferents serveis o unitats de l'ICO ha estat	80,0	69,2	85,7	85,3	100	87,5
P69c.	Com valora l'atenció rebuda per l'equip de treballadors/es o assistents socials ?	-	100	100	83,3	100	50,0
P15.	Quant al personal d'infermeria , valori la disposició d'aquest per escoltar i fer-se càrrec del malestar del malalt/a	100	92,3	88,9	97,1	100	95,8
P16.	Quant al personal d'infermeria , valori el tracte o amabilitat	100	92,3	100	97,1	100	95,8
P17.	Quant al metge o metges que l'han atès , creu que durant les visites dedicaven el temps necessari ?	80,0	76,9	88,9	85,3	66,7	66,7
P18.	Quant al metge/es o metges que l'han atès , com valora la seva disposició a escoltar i fer-se càrrec del malestar del malalt/a?	100	91,7	88,9	100	100	95,7
P19.	Com valora el tracte o amabilitat del metge ?	100	91,7	88,9	94,3	100	100
P20.	Com valora la coordinació de l'equip (metges, infermeres, administratius) que van atendre al malalt/a?	80,0	69,2	66,7	84,8	100	79,2
P74.	Com valora la manera en què van ajudar al seu/va familiar a controlar el dolor o malestar ?	75,0	100	88,9	85,7	100	95,5
P75.	Després de la mort, algun membre de l'equip de professionals de l'ICO va fer seguiment durant un temps de com estava vostè o les persones més properes?	50,0	66,7	62,5	61,8	80,0	75,0
P76.	Com valora la manera en què es va procurar pel benestar del seu/va familiar a la darrera fase de la malaltia?	100	76,9	77,8	91,2	100	95,8
P77.	En aquesta darrera fase, van poder viure el final de la malaltia amb intimitat ?	100	84,6	70,0	88,2	100	87,5

Núm.	Preguntes generals (i 3)	Sexe x Edat					
		Homes de 15 a 44 anys <i>n=4</i>	Dones de 15 a 44 anys <i>n=13</i>	Homes de 45 a 64 anys <i>n=9</i>	Dones de 45 a 64 anys <i>n=34</i>	Homes de 65 o més anys <i>n=7</i>	Dones de 65 o més anys <i>n=23</i>
P78.	Dintre de les possibilitats i circumstàncies, creu que l'equip va assegurar que tinguessin temps per estar amb el seu/va familiar i acomiadar-se'n?	100	90,9	55,6	91,2	100	71,4
P79.	Es van sentir acompanyats pels professionals en aquesta darrera fase?	100	75,0	66,7	84,8	80,0	75,0
P80.	Creu que els professionals van saber respectar la voluntat del seu/va familiar en els darrers moments?	100	90,9	88,9	88,2	100	100
P58.	En global considera que l'atenció rebuda per l'equip de professionals de l'ICO s'ha adequat a les necessitats del seu/va familiar?	50,0	76,9	70,0	88,6	100	87,5
P59.	Com diria que ha estat l' atenció rebuda?	75,0	100	88,9	97,0	100	85,8
P60.	Considera que s'hauria de millorar algun aspecte de l' atenció ?	50,0	41,7	50,0	61,8	100	75,0
P61.	El control o seguiment al llarg de les fases o estadis de la malaltia va ser	75,0	76,9	88,9	78,8	100	87,5
P62.	Valori la satisfacció global amb l'atenció rebuda, utilitzant una escala de 0 a 10, on el 0 significa 'Gens satisfet' i el 10 'Totalment satisfet'	Mitjana=7,8 Ds=1,2	Mitjana=7,5 Ds=2,2	Mitjana=7,6 Ds=1,8	Mitjana=7,8 Ds=2,1	Mitjana=8,0 Ds=0,8	Mitjana=8,4 Ds=1,3
P63.	Va tenir la sensació de què el seu familiar estava en bones mans ?	80,0	83,3	60,0	85,7	100	87,5
P65.	Recomanaria els serveis de l'ICO a algun conegut que es trobés en una situació similar?	100	84,6	77,8	82,9	100	83,3

3.3 Els familiars de pacients 'exitus'

Estudi de satisfacció

C.2. Dades per nivell d'estudis

- ☐ Respecte a la possible influència del **nivell d'estudis**, les anàlisis indiquen que el nivell d'estudis només explica alguns dels ítems analitzats.
- ☐ L'anàlisi de regressió múltiple mostra, per una altra banda, que **cap de les variables sociodemogràfiques** introduïdes explica la satisfacció global dels familiars dels pacients de l'ICO.

Núm.	Preguntes generals (1)	Nivell d'estudis			
		Sense estudis <i>n</i> =9	Estudis primaris <i>n</i> =52	Estudis secundaris <i>n</i> =17	Estudis universitaris <i>n</i> =12
P5.	Com valora la informació que els van donar sobre l'estat de salut i evolució del seu/va familiar?	100	85,5	80,0	90,9
P6.	Les explicacions que els donaven responien als seus dubtes?	90,0	81,8	80,0	100
P7.	Considera que els van informar amb delicadesa?	90,0	87,3	86,7	90,0
P8.	Va tenir la sensació de què el malalt/a o vostès podien participar en les decisions sobre el tractament?	80,0	63,6	53,3	70,0
P68.	Li va semblar que la informació que rebia el malalt/a estava ajustada a la seva voluntat de saber?	100	90,2	93,8	81,8
P10.	Els van informar sobre què havien de fer en cas d' urgència ?	75,0	86,3	78,6	90,0
P11.	Van disposar d'una persona de referència a l'ICO a qui poguessin trucar en cas de dubte o urgència?	12,5	78,4	60,0	70,0
P12.	Davant moments d' urgència o imprevistos com va estar la resposta de l'equip de professionals de l'ICO?	100	73,6	92,3	90,0
P13c.	Com valora l'atenció rebuda al servei d'atenció o suport psicològic ?	-	92,9	80,0	100
P14.	La coordinació entre els diferents serveis o unitats de l'ICO ha estat	100	85,5	76,9	80,0
P69c.	Com valora l'atenció rebuda per l' equip de treballadors/es o assistents socials ?	100	62,5	100	100
P15.	Quant al personal d'infermeria , valori la disposició d'aquest per escoltar i fer-se càrrec del malestar del malalt/a	90,0	98,2	86,7	100
P16.	Quant al personal d'infermeria , valori el tracte o amabilitat	90,0	98,2	93,8	100
P17.	Quant al metge o metges que l'han atès , creu que durant les visites dedicaven el temps necessari ?	80,0	78,2	73,3	81,8
P18.	Quant al metge o metges que l'han atès , com valora la seva disposició a escoltar i fer-se càrrec del malestar del malalt/a?	100	98,0	93,3	90,0

3.3 Els familiars de pacients 'exitus'

Estudi de satisfacció

Núm.	Preguntes generals (i 2)	Nivell d'estudis			
		Sense estudis <i>n=9</i>	Estudis primaris <i>n=52</i>	Estudis secundaris <i>n=17</i>	Estudis universitaris <i>n=12</i>
P19.	Com valora el tracte o amabilitat del metge o metgessa?	100	96,4	93,3	90,0
P20.	Com valora la coordinació de l'equip (metges, infermeres, administratius) que van atendre al malalt/a?	100	83,3	66,7	72,7
P74.	Com valora la manera en què van ajudar al seu/va familiar a controlar el dolor o malestar?	100	89,1	80,0	100
P75.	Després de la mort, algun membre de l'equip de professionals de l'ICO va fer seguiment durant un temps de com estava vostè o les persones més properes?	90,0	66,0	53,3	70,0
P76.	Com valora la manera en què es va procurar pel benestar del seu/va familiar a la darrera fase de la malaltia?	100	92,7	73,3	90,0
P77.	En aquesta darrera fase, van poder viure el final de la malaltia amb intimitat?	90,0	87,3	80,0	90,0
P78.	Dintre de les possibilitats i circumstàncies, creu que l'equip va assegurar que tinguessin el temps per estar amb el seu/va familiar i acomiadar-se'n?	62,5	88,5	75,0	90,0
P79.	Es van sentir acompanyats pels professionals en aquesta darrera fase?	80,0	79,6	73,3	90,0
P80.	Creu que els professionals van saber respectar la voluntat del seu/va familiar en els darrers moments?	100	94,5	85,7	90,0
P58.	En global considera que l'atenció rebuda per l'equip de professionals de l'ICO es va adequar a les necessitats del seu/va familiar?	80,0	89,1	73,3	80,0
P59.	Com diria que ha estat l' atenció rebuda?	88,9	98,1	93,3	90,0
P60.	Considera que s'hauria de millorar algun aspecte de l' atenció?	100	62,3	40,0	70,0
P61.	El control o seguiment al llarg de les fases o estadis de la malaltia va ser	80,0	87,0	73,3	80,0
P62.	Valori la satisfacció global amb l'atenció rebuda, utilitzant una escala de 0 a 10, on el 0 significa 'Gens satisfet' i el 10 'Totalment satisfet'	Mitjana=8,4 Ds=1,2	Mitjana=7,9 Ds=1,8	Mitjana=7,4 Ds=1,7	Mitjana=7,8 Ds=2,2
P63.	Va tenir la sensació de què el seu familiar estava en bones mans?	90,0	87,0	80,0	70,0
P65.	Recomanaria els serveis de l'ICO a algun conegut que es trobés en una situació similar?	90,0	85,5	80,0	80,0

D. Anàlisi de les variables predictores de satisfacció

- ❑ L'anàlisi dels factors predictors de la satisfacció dels familiars de pacients 'exitus' a l'ICO a partir d'una **regressió múltiple amb escalament òptim** no ha donat resultats significatius, possiblement degut al reduït nombre de casos (n=36) al excloure els valors perduts.
- ❑ Com alternativa, s'ha realitzat una **anàlisi de correlacions** entre la pregunta de satisfacció global (p62) i els ítems estudiats. A continuació es presenten les correlacions que han resultat positives, per ordre d'importància.

Núm.	Preguntes generals	N	Correlació	Nivell de significació
P58.	En global, considera que l'atenció rebuda per l'equip de professionals de l'ICO es va adequar a les necessitats del seu/va familiar?	90	0,75	<0,001
P61.	El control o seguiment al llarg de les fases o estadis de la malaltia va ser	89	0,66	<0,001
P76.	Com valora la manera en què es va procurar pel benestar del seu familiar a la darrera fase de la malaltia?	90	0,60	<0,001
P14.	La coordinació entre els diferents serveis o unitats de l'ICO ha estat	89	0,60	<0,001
P63.	Va tenir la sensació de què el seu familiar estava en bones mans ?	90	0,59	<0,001
P80.	Creu que els professionals van saber respectar la voluntat del seu familiar en els darrers moments?	89	0,58	<0,001
P20.	Com valora la coordinació de l'equip (metges, infermeres, administratius) que van atendre al malalt/a?	89	0,57	<0,001
P79.	Es van sentir acompanyats pels professionals a aquesta darrera fase?	89	0,54	<0,001
P19.	Com valora el tracte o amabilitat del metge o metgessa ?	90	0,54	<0,001
P13c.	Com valora l'atenció rebuda al servei d'atenció psicològica ?	22	0,54	<0,050
P6.	Les explicacions responien als dubtes ?	90	0,53	<0,001
P7.	Els van informat amb delicadesa ?	90	0,52	<0,001
P18.	Quant al metge o metges que l'han atès , com valora la seva disposició a escoltar i fer-se càrrec del malestar del malalt/a?	90	0,51	<0,001
P17.	Quant al metge o metges que l'han atès , creu que durant les visites li dedicaven el temps necessari ?	90	0,46	<0,001

Núm.	Preguntes generals	N	Correlació	Nivell de significació
P74.	Com valora la manera en què van ajudar al seu familiar a controlar el dolor o malestar?	89	0,46	<0,001
P5.	Informació rebuda sobre l' estat de salut i evolució del familiar	90	0,45	<0,001
P68.	Li va semblar que la informació que rebia el malalt/a estava ajustada a la seva voluntat de saber?	86	0,42	<0,001
P8.	Va tenir la sensació de què el malalt/a o vostès podien participar en les decisions sobre el tractament?	90	0,41	<0,001
P12.	Davant moments d'urgència o imprevistos com va estar la resposta de l'equip de professionals?	84	0,41	<0,001
P15.	Quant al personal d'infermeria , valori la disposició d'aquest per escoltar i fer-se càrrec del malestar del malalt/a	90	0,31	<0,010
P78.	Dintre de les possibilitats i circumstàncies, creu que l' equip va assegurar que tinguessin temps per estar amb el seu/seva familiar i acomiadar-se'n?	83	0,27	<0,050
P16.	Quant al personal d'infermeria , valori el tracte o amabilitat	90	0,26	<0,050

3.4. Conclusions globals

A. Característiques de la població enquestada

- ❑ Pel que fa a la **distribució per sexe**, hi ha un predomini de les dones entre les persones entrevistades, però especialment entre els familiars de pacients 'exitus' (78,8%) i els familiars de pacients (64,9%). A nivell de Catalunya, però, segons l'Idescat, l'any 2008 hi havia un 50,3% de dones i un 49,7% d'homes, una distribució més equilibrada que la de la mostra estudiada.
- ❑ L'**edat mitjana** de les persones entrevistades se situa **entorn dels 57 anys** (57,3 anys entre les persones ateses; 56 anys entre els seus familiars i 57,6 anys entre els familiars de pacients 'exitus'), edat que és lleugerament superior entre els homes, excepte en el grup de familiars de pacients 'exitus'. És una mostra bastant més envellida que la del conjunt del territori català, a on segons l'Idescat l'any 2007 hi havia un 45,0% de persones del grup de 15 a 44 anys (18,0% dels pacients entrevistats; 18,1% dels familiars i 18,5% dels familiars de pacients 'exitus'), un 24,0% del grup de 45 a 64 anys (48,9% dels pacients entrevistats; un 54,3% dels familiars i un 48,6% dels familiars de pacients 'exitus') i un 16,4% del grup de 65 o més anys (33,1% dels pacients entrevistats; un 27,6% dels familiars i un 32,9% dels familiars de pacients 'exitus').
- ❑ El **nivell d'estudis més habitual** entre les persones entrevistades són els **estudis primaris**, però especialment entre el grup de familiars de pacients 'exitus' (61%, seguit del 47,1% entre els familiars i el 43,7% entre les persones ateses). Aquests percentatges contrasten amb les dades globals per a Catalunya, a on segons l'Omnibus del novembre del 2008 del CEO de la Generalitat, només un 34,4% de les persones tenien estudis primaris. Però aquesta diferència molt probablement està relacionada amb la mitjana d'edat més elevada de la població entrevistada en comparació amb la del conjunt de Catalunya, com s'ha comentat unes línies abans. Cal remarcar també que els familiars de pacients tenen un nivell d'estudis més elevat que les persones ateses i que els familiars de pacients 'exitus', amb el 19,4% que tenen estudis universitaris (comparat amb l'11,6% entre els familiars de pacients 'exitus' i el 16,9% entre les persones ateses). Tot i això, s'ha trobat una correlació significativa del 40,9% entre el nivell d'estudis de les persones ateses i dels seus familiars/cuidadors, la qual cosa posa de manifest la gran similitud entre la posició socioeconòmica dels malalt/es i les persones que els han acompanyat durant el procés.
- ❑ El **tipus de llar més comú** entre les persones ateses a l'ICO és **viure en parella**, amb o sense fills a la llar (38,1% i 36,9%, respectivament). Entre els familiars de pacients atesos, tant no 'exitus' com 'exitus', el **tipus de relació o parentesc més comú** és ser **l'espòs/a o parella** de la persona atesa a l'ICO (63,5% i 75,4%, respectivament).

- ❑ En quant a les **característiques de salut de les persones ateses a l'ICO**, a la major part d'aquestes se'ls hi va **detectar la malaltia fa un any** (48,2%), seguit de fa més d'un any (26,5%) i molt a prop per fa més d'un any (25,3%), sense que hi hagi diferències significatives per sexe.
- ❑ Més de tres quarts parts de les persones ateses defineix el seu **estat de salut percebut com a bo o molt bo**. La percepció de l'estat de salut és lleugerament **més positiva entre els homes** que entre les dones, **al tractament ambulatori de radioteràpia i a les primeres visites**, però sense diferències significatives per grups d'edat.

B. Grau de satisfacció amb els ítems testats

- ❑ La **major part dels ítems analitzats són valorats molt positivament pels tres grups de població entrevistada**: els pacients, els familiars de pacients i els familiars de pacients 'exitus'. Les valoracions dels familiars dels pacients 'exitus', són, però, en general més baixes que les de les persones ateses i els seus familiars/cuidadors.
- ❑ Els **aspectes millor valorats a nivell general** són els que tenen a veure amb el **tracte, l'empatia i la comprensió del personal** (especialment del personal d'infermeria) i l'**eficàcia** (resposta a les necessitats), mentre que els **pitjors valorats** són els relacionats amb el fet de preguntar a les persones ateses sobre **quina informació donar a la família** i la sensació de que tant les persones ateses com els seus familiars puguin **participar a les decisions sobre la malaltia**.
- ❑ L'**aspecte millor valorat** pels tres grups de població entrevistada ha estat el **tracte o amabilitat del personal d'infermeria**, però especialment per part dels familiars. El 99,3% dels familiars de pacients defineixen com a molt bo o bo aquest tracte, seguit pel 98,4% dels pacients i el 98,2% dels familiars de pacients 'exitus'.
- ❑ Per **línia d'atenció**, l'aspecte millor valorat entre les persones entrevistades a **hospitalització** ha estat les explicacions rebudes sobre què fer un cop finalitzat el període d'hospitalització, tant entre els i les pacients com entre els seus familiars. A les **primeres visites**, mentre que l'aspecte millor valorat entre els i les pacients és el tracte rebut per part del personal administratiu, entre els seus familiars ho és la manera d'abordar el cas a les primeres visites. Als tractaments ambulatoris de **quimioteràpia** i **radioteràpia**, els aspectes amb valoracions més positives són els relacionats amb la informació rebuda en relació al tractament i què fer una vegada acabat aquest, tant entre les persones ateses com entre els seus familiars.
- ❑ Els **aspectes pitjor valorats** han estat els relacionats amb la **consulta sobre quina informació donar a la família**, la **participació en les decisions sobre el tractament**, el fet de **disposar d'una persona de referència** a qui trucar en cas de dubte o urgència (p11) i la **facilitat per a contactar per telèfon** (p3) en tots tres grups entrevistats. Destaca especialment que només el 21,8% dels i de les pacients ha respost afirmativament a si els van preguntar sobre **quina informació donar a la família**. En el cas dels familiars de pacients 'exitus', també destaca que només el 67,2% ha valorat positivament el **seguiment durant un temps de com estaven les persones properes al familiar mort** (p75).
- ❑ Per **línia d'atenció**, tant les persones ateses com els seus familiars/cuidadors a les quatre línies d'atenció analitzades coincideixen en criticar els **temps d'espera** i la **puntualitat**. Per exemple, només el 54,3% dels familiars i el 57,5% de les persones ateses a primers visites consideren que se'ls ha atès amb puntualitat sempre o gairebé sempre, i només el

59,1% de les persones ateses al servei d'hospitalització i el 59,8% dels seus familiars han valorat com a molt curt o curt el temps d'espera fins a l'ingrés. Alguns dels comentaris que s'han recollit pel que fa a aquests aspectes són:

'El temps d'espera és gairebé sempre molt llarg, no menys d'una hora' (Dona, 51 anys, pacient primeres visites)

'A les consultes externes, el temps d'espera ha estat molt llarg' (Dona, 47 anys, mare de pacient primeres visites)

'A l'hora de l'ingrés el servei hauria de ser més àgil' (Dona, 44 anys, amiga de pacient hospitalització)

- A més, cal destacar les crítiques al **menjar** i el **confort de les habitacions per acompanyants** a la línia d'hospitalització per part dels i les pacients i dels seus familiars, respectivament. Només el 63,6% de les persones ateses al servei d'hospitalització valoren el menjar rebut com a molt bo o bo, i només el 63,2% dels seus familiars/cuidadors valoren el confort de les habitacions per a l'acompanyant com a molt bo o bo. Alguns dels comentaris que s'han recollit en aquest sentit són els següents:

'El tema del menjar és horrible' (Dona, 49 anys, pacient hospitalització)

'Els lavabos no estan condicionats pels familiars i les televisions estan antiquades' (Dona, 52 anys, esposa de pacient hospitalització)

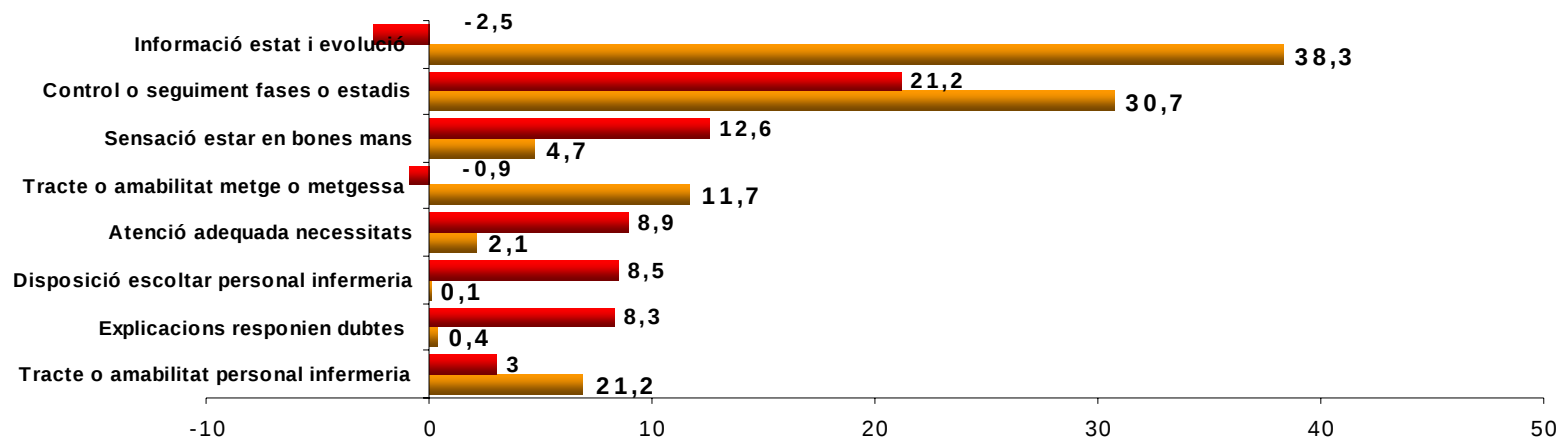
C. La influència de les variables sociodemogràfiques en el grau de satisfacció

- ❑ Pel que fa a la **possible influència de les variables sociodemogràfiques en el nivell de satisfacció**, s'observa que mentre que el sexe no té cap impacte en la valoració que fan els tres grups de població dels ítems testats, l'edat sí que té un efecte sobre la valoració de les persones ateses i dels seus familiars, de la mateixa manera que el temps que fa que van detectar la malaltia i l'estat de salut percebut entre els i les pacients.
- ❑ Així doncs, **a més edat major és el nivell de satisfacció** entre les persones ateses a l'ICO i els seus familiars en alguns dels ítems analitzats, com l'atenció rebuda tant entre les persones ateses com entre els seus familiars, o els ítems relacionats amb la empatia i comprensió del personal entre les persones ateses.
- ❑ Pel que fa al **nivell educatiu**, mentre que entre les persones ateses es veu una relació més clara entre un nivell més baix d'estudis i unes valoracions més positives a molts dels ítems estudiats, entre els seus familiars tant les persones amb un nivell educatiu més baix i les que tenen un nivell educatiu més alt destaquen en nivells de satisfacció més baixos, però en diferents aspectes. Així, mentre que els familiars amb nivells educatius més baixos són més crítics amb aspectes vinculats amb el tracte i que les explicacions responguessin als seus dubtes, els que tenen nivells educatius més alts han estat més crítics amb el fet de no haver pogut participar a les decisions sobre el tractament o la coordinació entre els diferents serveis o unitats.
- ❑ Per una altra banda, com més **temps fa que els van detectar la malaltia** i a **pitjor salut percebuda**, més negatives són les valoracions dels ítems estudiats entre les persones ateses a l'ICO.
- ❑ El **nivell de satisfacció global** estaria en part explicat per l'edat, el nivell d'estudis, el temps que fa que els van detectar la malaltia i l'estat de salut percebuda (aquestes tres últimes característiques sociodemogràfiques només en el cas de les persones ateses). Cap de les variables sociodemogràfiques s'associen amb el nivell de satisfacció entre els familiars de pacients 'exitus', molt probablement degut al reduït nombre de casos.

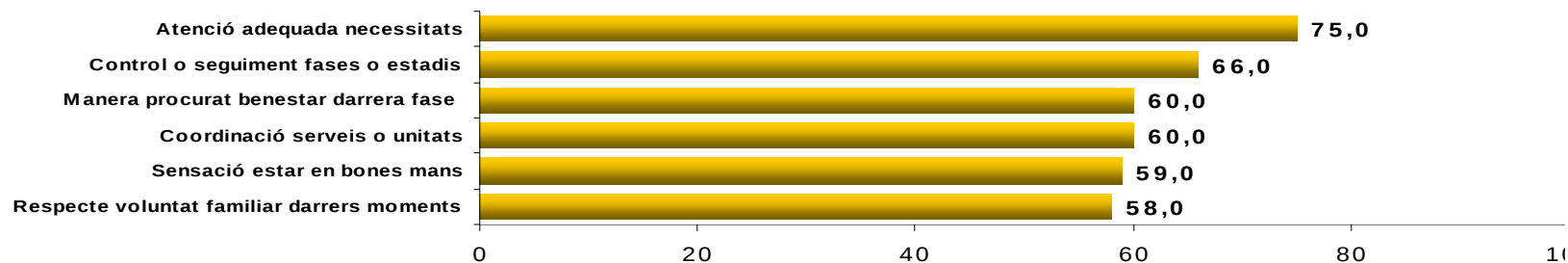
D. Variables predictores de satisfacció

- ❑ A partir de la utilització de **regressions múltiples amb escalament òptim** s'ha pogut identificar els aspectes de l'atenció que més contribueixen a l'opinió general de satisfacció entre les persones ateses i els seus familiars. Entre els familiars de pacients 'exitus' no s'ha pogut utilitzar aquest instrument degut a reduït nombre de casos vàlids, per la qual cosa s'ha optat per a realitzar **anàlisis de correlacions** entre la variable de satisfacció global i els diferents ítems estudiats.
- ❑ El **control o seguiment al llarg de les fases o estadis de la malaltia** (p61) i la **sensació** que els propis pacients o els seus familiars tenen que la **persona atesa està en bones mans** (p63) són els dos ítems que es repeteixen com a contribuents a la satisfacció global entre els tres grups de població entrevistada. Aquests dos ítems, però, tenen una major importància en la satisfacció global en el cas de les persones ateses.
- ❑ Entre els **familiars de les persones ateses no 'exitus'** cobren major importància els ítems vinculats amb la informació rebuda sobre l'estat i evolució del familiar (p5) i amb l'empatia i comprensió del personal mèdic i d'infermeria (p19 i p16), mentre que entre els **familiars de les persones ateses 'exitus'** en resulten més rellevants la manera en què es va procurar pel benestar del familiar a la darrera fase de la malaltia (p76) i la coordinació entre els diferents serveis o unitats de l'ICO (p14).

*Variables predictors de la satisfacció
pacients i familiars de pacients no 'exitus'
Importància*



*Variables predictors de la satisfacció
familiars de pacients 'exitus'
Correlació*



- ❑ Atès que no ha estat possible incloure els ítems específics per **línia d'atenció** en l'anàlisi de regressió, i la importància de conèixer la seva relació amb el nivell de satisfacció global, s'han realitzat **correlacions** entre la pregunta de satisfacció global i els ítems analitzats.
- ❑ Al servei d'**hospitalització**, l'ítem més correlacionat amb la satisfacció global entre les persones ateses és el **respecte a la seva intimitat** (p52). El **confort de les habitacions** (tant pels pacients com per als seus acompanyants) (p49), la **neteja** d'aquestes (p50) i el **temps d'espera fins a l'ingrés** (p46) coincideixen com a factors molt correlacionats amb la satisfacció global tant entre les persones ateses com entre els seus familiars. Entre les persones ateses, també destaquen la **tranquil·litat per a descansar i dormir a les nits** (p48), **rebre explicacions sobre què fer una vegada acabada la hospitalització** (p54), **tenir clar quin era el metge o metgessa responsable** (p53) i **el menjar** (p51).
- ❑ A les **primeres visites**, l'**agilitat en la programació d'una visita a la següent** (p24), la **manera d'abordar el cas a les primers visites** (p22) i la **puntualitat en l'atenció** (p23) estan molt correlacionades amb la satisfacció global tant de les persones ateses com dels seus familiars. Entre les persones ateses, però, també està molt correlacionat el **tracte rebut per part del personal administratiu** (p26), mentre que entre els seus familiars ho està el **temps transcorregut entre la detecció de la malaltia i la primera visita** (p21).
- ❑ Al tractament ambulatori de **quimioteràpia**, els ítems més correlacionats amb el grau de satisfacció global coincideixen entre les persones ateses i els seus familiars, tot i que en diferent ordre, de manera que entre les persones ateses els aspectes més correlacionats tenen a veure més amb la seva atenció directa i entre els seus familiars ho estan els ítems més vinculats amb el temps d'espera. L'aspecte més correlacionat entre les persones ateses és la **manera en que se'ls ha ajudat a controlar les molèsties degudes al tractament** (p35, tercera posició entre els familiars), seguit de la **informació rebuda sobre els efectes secundaris del tractament** (p34, quarta posició entre els familiars), del **temps d'espera entre les visites de control i les sessions de tractament** (p33, primera posició entre els familiars) i la **puntualitat de les visites de control** (p31, segona posició entre els familiars).
- ❑ Al tractament ambulatori de **radioteràpia**, l'aspecte més correlacionat amb el grau de satisfacció global tant entre les persones ateses com entre els seus familiars és la **manera en que s'ha ajudat a controlar les molèsties degudes al tractament** (p43). Entre les persones que han rebut aquest tractament, també estan molt correlacionats, en segon lloc, la **puntualitat a les sessions** (p40a), seguit del **temps d'espera des de la indicació del tractament fins a l'inici** (p40) i la **informació rebuda sobre els efectes secundaris del tractament** (p42).

E. Recomanacions

- ❑ Per una banda, **quatre dels ítems analitzats que pitjors valoracions han rebut** han resultat estar **bastant correlacionats amb el grau de satisfacció global**, per la qual cosa **s'hauria d'incidir més sobre ells**:

☞ **Capacitat de resposta:**

- El **temps d'espera**: reduir el temps d'espera a totes les línies d'atenció, a l'hora d'ingressar, en la realització de proves i de tractaments ambulatoris.
- La **puntualitat**: millorar la puntualitat a les consultes externes i als tractaments ambulatoris.

☞ **Aspectes tangibles:**

- El **menjar**: millorar la qualitat del menjar ofert al servei d'hospitalització .
- El **confort** de les habitacions: millorar el confort de les habitacions al servei d'hospitalització, tant per als i les pacients com per als seus familiars posant especial atenció a les dutxes.

- ❑ Per una altra banda, tot i que no han resultat ser factors explicatius rellevants en el grau de satisfacció global, també caldria **posar atenció als aspectes següents**:

☞ **Eficàcia i fiabilitat:**

- Sembla que el **protocol recomanat quant a sol·licitar permís al malalt per informar a terceres persones** encara se seguiria en pocs casos.
- Un altre aspecte a millorar seria la major **implicació de les persones ateses i els seus familiars/cuidadors a les decisions sobre la malaltia**.

☞ **Seguretat:**

- Caldria millorar també la **disponibilitat d'una persona de referència** a la que les persones ateses i els seus familiars/cuidadors puguin trucar en cas de dubte o urgència.

☞ **Empatia i comprensió:**

- S'hauria d'**agilitzar** també el **contacte telefònic** entre els i les pacients o familiars/cuidadors i els centres.
- En el cas dels i les **familiars dels pacients 'exitus'**, caldria que l'equip de professionals de l'ICO fes un major **seguiment del seu estat un temps després de la mort**.

4. Resultats per territori

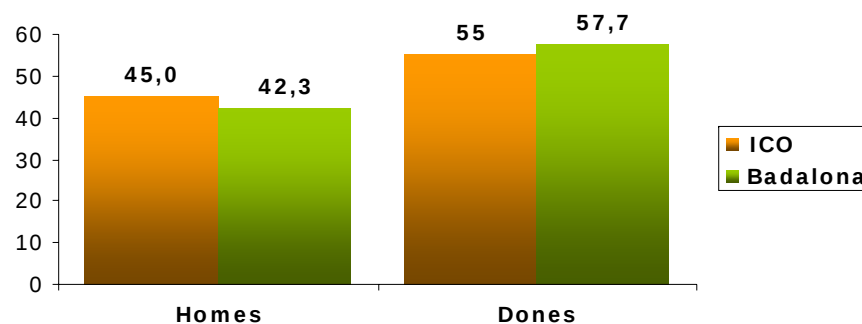
4.1. Badalona

1. Els pacients

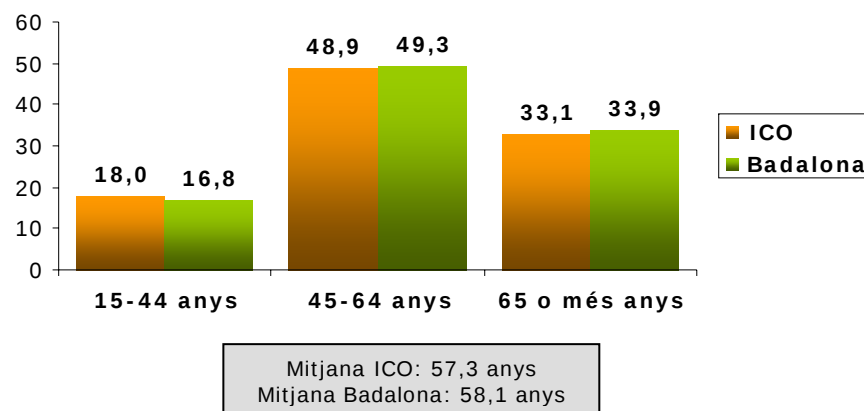
A. Descripció de la població enquestada

A.1. Característiques sociodemogràfiques

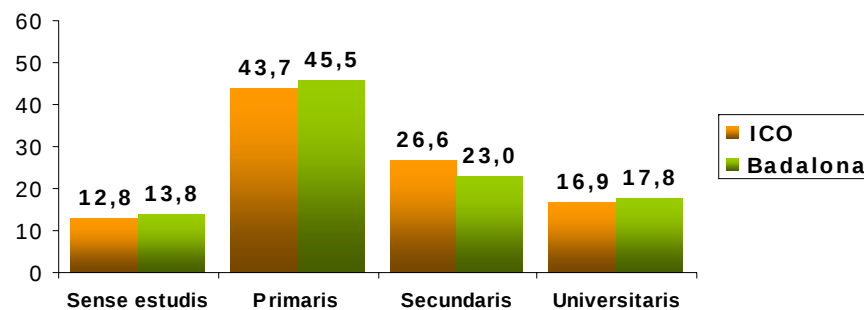
**Gràfic 1. Distribució de pacients segons sexe
(ICO n=1.800) (Badalona n=535)**



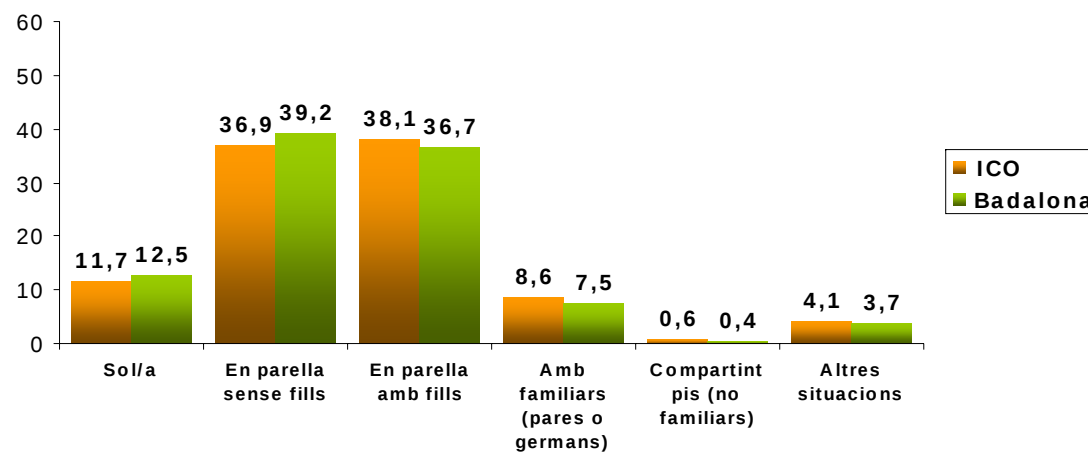
Gràfic 2. Distribució de pacients segons grup d'edat
(ICO n=1.800) (Badalona n=535)



Gràfic 3. Distribució de pacients segons nivell d'estudis
(ICO n=1.785) (Badalona n=529)

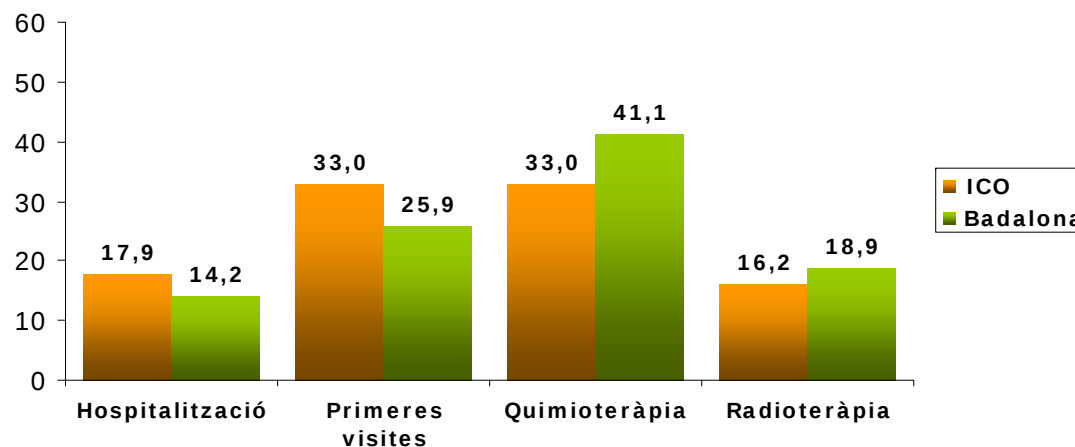


Gràfic 4. Distribució de pacients segons tipus de llar
(ICO n=1.797) (Badalona n=534)

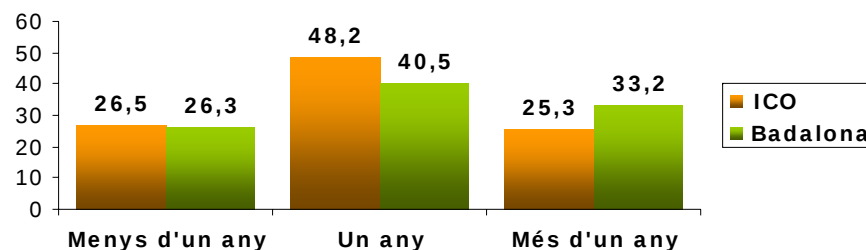


A.2. Característiques de salut

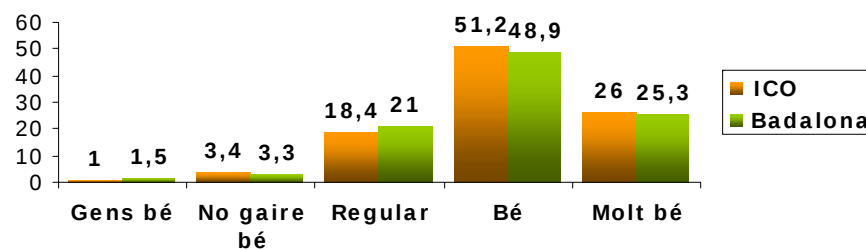
Gràfic 5. Distribució de pacients segons línia d'atenció
(ICO n=1.800) (Badalona n=535)



Gràfic 6. Distribució de pacients segons temps que fa que li van detectar la malaltia
(ICO n=1.800) (Badalona n=535)



Gràfic 7. Distribució de pacients segons salut percebuda
(ICO n=1.793) (Badalona n=534)



B. Anàlisi dels ítems i dels factors

B.1. Accessibilitat i instal·lacions

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu Badalona	Indicador positiu ICO
P1b.	Com valora el servei de transport sanitari/ambulància? (n=47) (Ns=0)	Molt bé	38,8	90,8	76,4
		Bé	52,0		
		Regular	4,0		
		No gaire bé	0,0		
		Gens bé	5,1		
P2.	Valori l'estat de les instal·lacions i dels equipaments (n=533) (Ns=2)	Molt bé	24,0	89,8	91,2
		Bé	65,8		
		Regular	9,5		
		No gaire bé	0,3		
		Gens bé	0,4		
P3.	Contactar per telèfon amb l'ICO ha estat generalment (n=364) (Ns=10) (No ha telefonat mai=161)	Molt fàcil	10,1	59,5	69,2
		Fàcil	49,4		
		Normal	18,8		
		Difícil	16,7		
		Molt difícil	5,0		
P4.	Li han donat flexibilitat a l'hora de concertar els dies o hores de visita? (n=431) (Ns=4) (Mai ha hagut de concertar dies o hores de visita=100)	Sempre o gairebé sempre	92,4	92,4	89,4
		De vegades	3,8		
		Mai o gairebé mai	3,9		

4.1. Badalona

Estudi de satisfacció

B.2. Informació rebuda

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu Badalona	Indicador positiu ICO
P5.	Com valora la informació que li han donat sobre la seva malaltia i evolució ? (n=534) (Ns=1)	Molt bé	49,2	95,0	93,5
		Bé	45,8		
		Regular	3,7		
		No gaire bé	0,7		
		Gens bé	0,6		
P6.	Les explicacions que li donaven responien als seus dubtes ? (n=533) (Ns=2)	Totalment	62,2	94,1	92,0
		Bastant	31,9		
		A mitges	5,3		
		Poc	0,5		
		Gens	0,2		
P7.	Considera que els han informat amb delicadesa ? (n=535) (Ns=0)	Sempre o gairebé sempre	94,4	94,4	92,9
		De vegades	4,3		
		Mai o gairebé mai	1,3		
P8.	Va tenir la sensació de què vostè o els seus familiars podien participar en les decisions sobre el tractament de la seva malaltia? (n=500) (Ns=35)	Sí, tant jo com ells	59,1	59,1	56,7
		Sí, però només els meus familiars	10,9		
		Sí, però només jo	9,2		
		No, ningú va poder participar-hi	20,9		
P9.	Li van demanar quina informació volia que es donés a la seva família sobre la seva malaltia? (n=504) (Ns=31)	Sí	20,7	20,7	21,8
		No	79,3		
P10.	Li van informar sobre què hauria de fer en cas d' urgència ? (n=527) (Ns=8)	Sí	82,7	82,7	81,5
		No	17,3		
P11.	Han disposat d'una persona de referència a l'ICO a qui poguessin trucar en cas de dubte o urgència? (n=527) (Ns=8)	Sí	63,3	63,3	65,4
		No	36,7		

B.3. Atenció rebuda

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu Badalona	Indicador positiu ICO
P12.	Davant moments d' urgència o imprevistos com ha estat la resposta de l'equip de professionals de l'ICO? (n=283) (Ns=13) (No m'he trobat en situació d'urgència o imprevist=239)	Molt bona	45,9	89,4	90,7
		Bona	43,5		
		Regular	4,6		
		No gaire bona	3,4		
		Gens bona	2,6		
P13c.	Com valora l'atenció rebuda al servei d'atenció o suport psicològic ? (n=92) (Ns=0) (No coneixen el servei=246)	Molt bé	60,6	84,9	92,5
		Bé	24,3		
		Regular	9,7		
		No gaire bé	2,9		
		Gens bé	2,5		
P14.	La coordinació entre els diferents serveis o unitats de l'ICO ha estat (n=527) (Ns=8)	Molt bona	32,9	93,9	93,2
		Bona	61,0		
		Regular	4,1		
		No gaire bona	1,2		
		Gens bona	0,7		
P15.	Quant al personal d'infermeria , valori la disposició d'aquest per escoltar i fer-se càrrec del seu malestar (n=532) (Ns=3)	Molt bé	65,3	97,1	97,3
		Bé	31,8		
		Regular	2,3		
		No gaire bé	0,4		
		Gens bé	0,2		
P16.	Quant al personal d'infermeria , valori el tracte o amabilitat (n=531) (Ns=4)	Molt bé	71,4	97,9	98,4
		Bé	26,5		
		Regular	1,9		
		No gaire bé	0,2		
		Gens bé	0,0		

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu Badalona	Indicador positiu ICO
P17.	Quant al metge o metges que l'han atès, creu que durant les visites li han dedicat el temps necessari ? (n=535) (Ns=0)	Sempre o gairebé sempre	98,1	98,1	92,7
		De vegades	1,3		
		Mai o gairebé mai	0,6		
P18.	Quant al metge o metges que l'han atès, com valora la seva disposició a escoltar i fer-se càrrec del seu malestar? (n=535) (Ns=0)	Molt bé	66,9	98,2	95,8
		Bé	31,3		
		Regular	1,1		
		No gaire bé	0,5		
		Gens bé	0,2		
P19.	Com valora el tracte o amabilitat del metge o metgessa ? (n=535) (Ns=0)	Molt bé	68,1	99,0	96,9
		Bé	30,9		
		Regular	0,9		
		No gaire bé	0,0		
		Gens bé	0,2		
P20.	Com valora la coordinació de l'equip (metges, infermeres, administratius) que l'ha atès? (n=531) (Ns=4)	Molt bona	48,2	95,4	95,3
		Bona	47,2		
		Regular	4,3		
		No gaire bona	0,2		
		Gens bona	0,2		

B.4. Valoració global

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu Badalona	Indicador positiu ICO
P58.	En global considera que l'atenció rebuda per l'equip de professionals de l'ICO s'ha adequat a les seves necessitats? (n=534) (Ns=1)	Molt bé	55,5	97,8	97,7
		Bé	42,3		
		Regular	1,2		
		No gaire bé	0,6		
		Gens bé	0,3		
P59.	Com diria que ha estat l'atenció rebuda? (n=528) (Ns=7)	Integral, és a dir, es tracta a la persona en la seva globalitat	93,0	93,0	91,1
		Parcial, és a dir, hi ha aspectes que no es tracten o es desatenen	7,0		
P60.	Considera que s'hauria de millorar algun aspecte de l'atenció? (n=525) (Ns=10)	No	73,3	73,3	74,0
		Sí	26,7		
P61.	El control o seguiment al llarg de les fases o estadis de la malaltia ha estat (n=523) (Ns=12)	Molt adequat	45,5	96,5	96,3
		Bastant adequat	51,0		
		Regular	2,9		
		Poc adequat	0,2		
		Gens adequat	0,7		
P62.	Valori la satisfacció global amb l'atenció rebuda, utilitzant una escala de 0 a 10, on el 0 significa 'Gens satisfet' i el 10 'Totalment satisfet' (n=533) (Ns=2)	Mitjana i Desviació Estàndard	8,9 ± 1,2	8,9	8,8
		Mediana	9,0		
P63.	Va tenir la sensació d'estar en bones mans? (n=534) (Ns=1)	Sempre o gairebé sempre	96,1	96,1	95,5
		De vegades	3,2		
		Mai o gairebé mai	0,8		
P65.	Recomanaria els serveis de l'ICO a algun conegut que es trobés en una situació similar? (n=534) (Ns=1)	Sí	96,5	96,5	97,4
		No n'estic segur/a	2,4		
		No	1,1		

Gràfic 8. Quin aspecte de l'atenció a l'ICO milloraria?
(Pacients n=101)

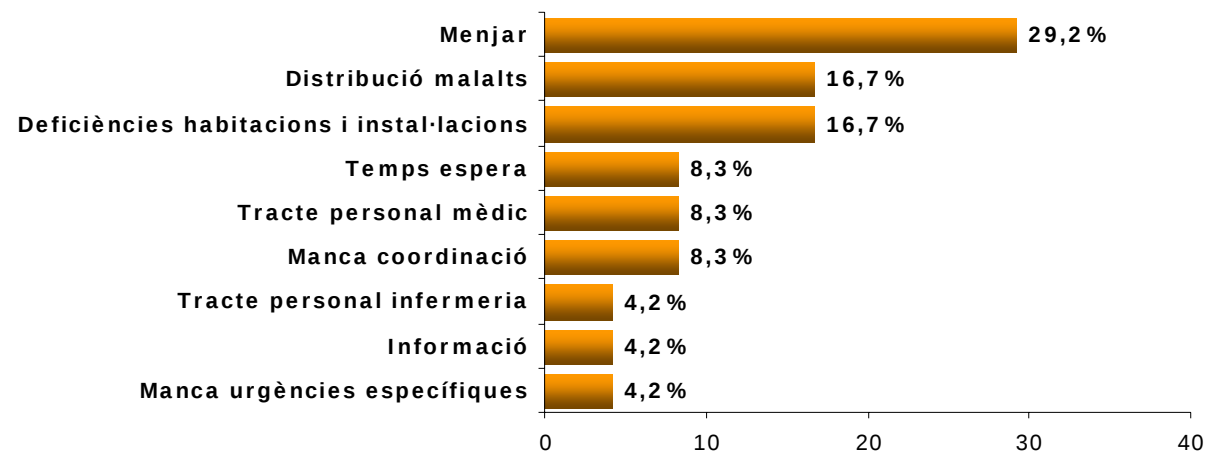


B.5. Hospitalització

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu Badalona	Indicador positiu ICO
P46.	Què li va semblar el temps d'espera fins que va ingressar? (n=145) (Ns=5)	Molt curt	30,3	58,6	59,1
		Curt	28,3		
		Normal	24,1		
		Llarg	13,1		
		Molt llarg	4,1		
P47.	Li van explicar per què havia d'ingressar? (n=147) (Ns=3)	Sí	96,6	96,6	96,1
		No	3,4		
P48.	Com valora la tranquil·litat per descansar i dormir a les nits? (n=145) (Ns=5)	Molt bé	12,4	66,2	79,9
		Bé	53,8		
		Normal	22,1		
		No gaire bé	6,2		
		Gens bé	5,5		
P49.	I què en pensa de la comoditat de l'habitació? (n=146) (Ns=4)	Molt bona	15,8	80,2	85,1
		Bona	64,4		
		Normal	15,1		
		No gaire bona	2,1		
		Gens bona	2,7		
P50.	I de la neteja a les habitacions? (n=147) (Ns=3)	Molt bé	33,3	91,1	91,3
		Bé	57,8		
		Normal	6,8		
		No gaire bé	0,7		
		Gens bé	1,4		
P51.	Valori el menjar que va rebre durant l'hospitalització (n=142) (Ns=8)	Molt bé	7,0	33,8	63,6
		Bé	26,8		
		Regular	29,6		
		No gaire bé	14,1		
		Gens bé	22,5		
P52.	Considera que durant l'ingrés s'ha respectat la seva intimitat (quan el renten o el curen ...)? (n=139) (Ns=11)	Molt bé	36,7	95,7	96,7
		Bé	59,0		
		Regular	2,9		
		No gaire bé	0,7		
		Gens bé	0,7		

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu Badalona	Indicador positiu ICO
P53.	Durant l'ingrés, tenia clar quin era el seu metge o metgessa (metge o metgessa responsable del cas)? (n=148) (Ns=2)	Sí	85,8	85,8	87,1
		No, anava canviant	14,2		
P54.	Un cop finalitzat el període d'hospitalització , li van explicar què havia de fer (visites, controls, etc.)? (n=149) (Ns=1)	Sí	98,7	98,7	97,8
		No	1,3		
P55.	I li van donar informe d'alta ? (n=148) (Ns=2)	Sí	95,3	95,3	95,0
		No	4,7		

Gràfic 9. Quin aspecte del servei d'hospitalització de l'ICO milloraria?
(Pacients n=24)



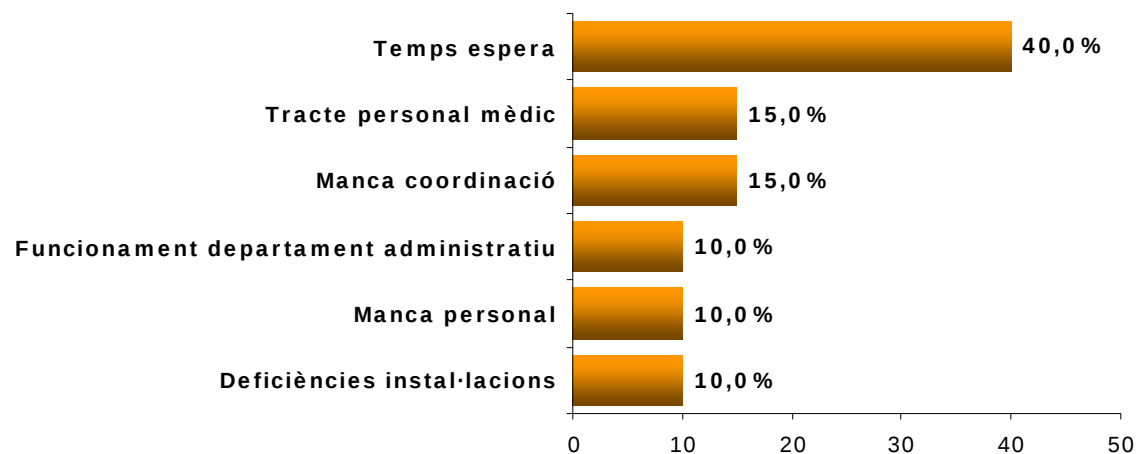
4.1. Badalona

Estudi de satisfacció

B.6. Primeres visites

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu Badalona	Indicador positiu ICO
P21.	Com valora el temps transcorregut entre el moment en què li van detectar la malaltia i la primera visita? (n=151) (Ns=4)	Molt curt	31,1	66,2	61,4
		Curt	35,1		
		Normal	22,5		
		Llarg	7,3		
		Molt llarg	4,0		
P22.	Com valora la manera d'abordar el cas a les primeres visites de consultes externes? (n=150) (Ns=5)	Molt bé	28,7	94,0	93,3
		Bé	65,3		
		Regular	3,3		
		No gaire bé	2,0		
		Gens bé	0,7		
P23.	A les visites de consultes externes l'han atès amb puntualitat (a l'hora)? (n=153) (Ns=2)	Sempre o gairebé sempre	59,5	59,5	57,5
		De vegades	21,6		
		Mai o gairebé mai	19,0		
P24.	Com valora l' agilitat en la programació d'una visita a la següent? (n=153) (Ns=2)	Molt bé	21,6	90,2	88,3
		Bé	68,6		
		Regular	7,8		
		No gaire bé	1,3		
		Gens bé	0,7		
P25.	Com valora l' atenció telefònica a les consultes externes de l'ICO? (n=111) (Ns=44)	Molt bé	13,5	82,9	91,9
		Bé	69,4		
		Regular	9,9		
		No gaire bé	0,0		
		Gens bé	7,2		
P26.	Com valora el tracte rebut per part del personal administratiu ? (n=148) (Ns=7)	Molt bé	28,4	93,3	95,0
		Bé	64,9		
		Regular	6,1		
		No gaire bé	0,7		
		Gens bé	0,0		

Gràfic 10. Quin aspecte de les consultes externes de l'ICO milloraria?
(Pacients n=20)



4.1. Badalona

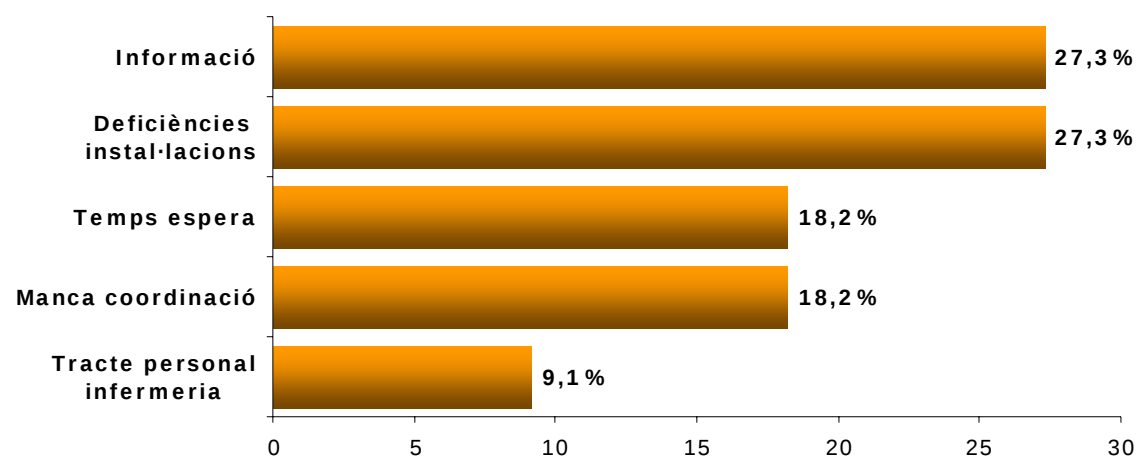
Estudi de satisfacció

B.7. Quimioteràpia

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu Badalona	Indicador positiu ICO
P28.	Li van informar de manera adequada sobre el tractament al que s'havia de sotmetre? (n=156) (Ns=2)	Sí	96,8	96,8	97,0
		No	3,2		
P29.	Li van demanar consentiment informat per a fer el tractament? (n=142) (Ns=16)	Sí, vaig signar un document	81,0	81,0	84,8
		Sí, però només verbalment	16,2		
		No	2,8		
P30.	A les sessions de quimioteràpia, s'han respectat les dates programades ? (n=155) (Ns=3)	Sempre o gairebé sempre	98,1	98,1	94,8
		De vegades	1,9		
		Mai o gairebé mai	0,0		
P31.	Com valora la puntualitat de les visites de control? (n=157) (Ns=1)	Molt bé	23,6	65,6	67,8
		Bé	42,0		
		Regular	26,8		
		No gaire bé	4,5		
		Gens bé	3,2		
P32.	Pel que fa a l' analítica que s'ha de fer abans de la sessió de quimioteràpia, li sembla correcte que l'anàlisi es faci el mateix dia? (n=129) (Ns=29) (No ho faria en dies diferents=72)	Sí	88,4	88,4	84,8
		No	11,6		
P33.	I què li sembla el temps d'espera entre les visites de control i les sessions de tractament? (n=152) (Ns=6)	Molt bé	11,2	79,6	75,4
		Bé	68,4		
		Regular	15,1		
		No gaire bé	4,6		
		Gens bé	0,7		
P34.	Com valora la informació que li han donat sobre els efectes secundaris del tractament? (n=155) (Ns=3)	Molt bé	32,9	87,1	89,4
		Bé	54,2		
		Regular	10,3		
		No gaire bé	0,6		
		Gens bé	1,9		

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu Badalona	Indicador positiu ICO
P35.	Com valora la manera en què l'han ajudat a controlar les molèsties degudes al tractament? (n=149) (Ns=9)	Molt bé	36,1	90,5	94,1
		Bé	54,4		
		Regular	3,2		
		No gaire bé	0,6		
		Gens bé	0,0		
P36.	Un cop acabat el tractament , l'han informat del que havia de fer (visites, controls, etc.)? (n=135) (Ns=23)	Sí	98,5	98,5	96,6
		No	1,5		

**Gràfic 11. Quin aspecte del tractament de quimioteràpia ofert per l'ICO milloraria?
(Pacients n=11)**



Nota: les persones que millorarien la informació al tractament de quimioteràpia es refereixen al tractament i els seus efectes.

B.8. Radioteràpia

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu Badalona	Indicador positiu ICO
P38.	Li van informar sobre el tractament al que s'havia de sotmetre? (n=72) (Ns=0)	Sí	100	100	98,7
		No	0,0		
P39.	Li van demanar el seu consentiment informat per a fer el tractament? (n=68) (Ns=4)	Sí, vaig signar un document	91,2	91,2	89,9
		Sí, però només verbalment	7,4		
		No	1,5		
P40.	Què li va semblar el temps d'espera des que li van indicar fer tractament de radioteràpia fins que el va iniciar? (n=72) (Ns=0)	Molt curt	33,3	56,9	55,7
		Curt	23,6		
		Normal	34,7		
		Llarg	6,9		
		Molt llarg	1,4		
P40a.	A les sessions de radioteràpia l'han atès amb puntualitat ? (n=72) (Ns=0)	Sí	93,1	93,1	89,9
		No	6,9		
P41a.	(Quan es va fer algun canvi als horaris de les seves sessions de radioteràpia) li van explicar la raó del canvi ? (n=34) (Ns=2) (No els van fer cap canvi=36)	Sí	91,2	91,2	90,8
		No	8,8		
P42.	Com valora la informació que li han donat sobre els efectes secundaris del tractament? (n=71) (Ns=1)	Molt bé	35,2	92,9	93,1
		Bé	57,7		
		Regular	2,8		
		No gaire bé	2,8		
		Gens bé	1,4		
P43.	Com valora la manera en què l'han ajudat a controlar les molèsties degudes al tractament? (n=69) (Ns=3)	Molt bé	30,4	97,1	96,4
		Bé	66,7		
		Regular	1,4		
		No gaire bé	1,4		
		Gens bé	0,0		
P44.	Un cop acabat el tractament , l'han informat del que havia de fer (visites, controls, etc.)? (n=69) (Ns=3)	Sí	95,7	95,7	97,8
		No	4,3		

- ☐ No es presenta un gràfic sobre les respostes dels i les pacients entrevistats a la pregunta sobre quin aspecte millorarien del tractament de radioteràpia ofert per l'ICO degut al reduït nombre de casos (n=2).

4.1. Badalona

Estudi de satisfacció

- ❑ Per destacar les **possibles diferències del territori respecte al conjunt de l'ICO**, es presenta la comparativa entre els indicadors positius obtinguts a l'ICO Badalona i els calculats pel total de l'ICO per que fa als i les pacients enquestats.

Núm.	Preguntes generals	Indicador positiu		Diferència observada
		Pacients ICO Badalona	Pacients ICO Total	
P1b.	Valoració del transport sanitari / ambulància	90,8	76,4	14,4
P2.	Valoració de l'estat de les instal·lacions i equipaments	89,8	91,2	-1,4
P3.	Facilitat per a contactar per telèfon	59,5	69,2	-9,7
P4.	Flexibilitat a l'hora de concertar dies o hores de visita	92,4	89,4	3,0
P5.	Valoració de la informació sobre la malaltia i evolució	95,0	93,5	1,5
P6.	Explicacions responien als seus dubtes ?	94,1	92,0	2,1
P7.	Els han informat amb delicadesa ?	94,4	92,9	1,5
P8.	Sensació de poder participar a les decisions sobre el tractament tant la família com el o la pacient	59,1	56,7	2,4
P9.	Permís informació família?	20,7	21,8	-1,1
P10.	Informació sobre què fer en cas d' urgència ?	82,7	81,5	1,2
P11.	Disposat d'una persona de referència a qui trucar en cas de dubte o urgència?	63,3	65,4	-2,1
P12.	Resposta de l'equip de professionals davant moments d'urgència o imprevistos	89,4	90,7	-1,3
P13c.	Valoració de l'atenció al servei d'atenció o suport psicològic	84,9	92,5	-7,6
P14.	Valoració de la coordinació entre els diferents serveis o unitats	93,9	93,2	0,7
P15.	Disposició personal infermeria escoltar i fer-se càrrec	97,1	97,3	-0,2
P16.	Tracte o amabilitat personal infermeria	97,9	98,4	-0,5
P17.	Temps dedicat pels metges o metgesses	98,1	92,7	5,4
P18.	Disposició metge o metgessa escoltar i fer-se càrrec	98,2	95,8	2,4
P19.	Tracte o amabilitat del metge o metgessa	99,0	96,9	2,1
P20.	Valoració de la coordinació de l'equip	95,4	95,3	0,1
P58.	Atenció adequada a les necessitats ?	97,8	97,7	0,1
P59.	Com ha estat l' atenció rebuda?	93,0	91,1	1,9
P60.	Considera que s'hauria de millorar algun aspecte de l' atenció ?	73,3	74,0	-0,7
P61.	El control o seguiment al llarg de les fases o estadis de la malaltia	96,5	96,3	0,2
P62.	Satisfacció global (mitjana sobre 10)	8,9	8,8	0,1
P63.	Sensació d'estar en bones mans ?	96,1	95,5	0,6
P65.	Recomanaria els serveis a algun conegut/a en una situació similar?	96,5	97,4	-0,9

Núm.	Hospitalització	Indicador positiu		Diferència observada
		Pacients ICO Badalona	Pacients ICO Total	
P46.	Temps d'espera fins a l'ingrés	58,6	59,1	-0,5
P47.	Explicació de per què havia d'ingressar?	96,6	96,1	0,5
P48.	Valoració de la tranquil·litat per a descansar i dormir a les nits	66,2	79,9	-13,7
P49.	Valoració de la comoditat de l'habitació	80,2	85,1	-4,9
P50.	Valoració de la neteja a les habitacions	91,1	91,3	-0,2
P51.	Valoració del menjar	33,8	63,6	-29,8
P52.	Respecte a la intimitat?	95,7	96,7	-1,0
P53.	Durant l'ingrés tenia clar quin era el metge o metgessa?	85,8	87,1	-1,3
P54.	Finalitzat el període d'hospitalització li van explicar què havia de fer?	98,7	97,8	0,9
P55.	Li van donar informe d'alta?	95,3	95,0	0,3

Núm.	Primeres visites	Indicador positiu		Diferència observada
		Pacients ICO Badalona	Pacients ICO Total	
P21.	Valoració del temps transcorregut entre la detecció de la malaltia i la primera visita	66,2	61,4	4,8
P22.	Valoració de la manera d'abordar el cas a les primers visites	94,0	93,3	0,7
P23.	Valoració de la puntualitat	59,5	57,5	2,0
P24.	Valoració de l' agilitat en la programació d'una visita a la següent	90,2	88,3	1,9
P25.	Valoració de l' atenció telefònica	82,9	91,9	-0,9
P26.	Valoració del tracte rebut per part del personal administratiu	93,3	95,0	-1,7

Núm.	Quimioteràpia	Indicador positiu		Diferència observada
		Pacients ICO Badalona	Pacients ICO Total	
P28.	Li van informar adequadament sobre el tractament ?	96,8	97,0	-0,2
P29.	Li van demanar consentiment informat per a fer el tractament?	81,0	84,8	-3,8
P30.	S'han respectat les dates programades a les sessions?	98,1	94,8	3,3
P31.	Valoració de la puntualitat a les visites de control	65,6	67,8	-2,2
P32.	Li sembla correcte que l' analítica es faci el mateix dia de la sessió de quimioteràpia?	88,4	84,8	3,6
P33.	Valoració del temps d'espera entre les visites de control i les sessions de tractament	79,6	75,4	4,2
P34.	Valoració de la informació sobre els efectes secundaris del tractament	87,1	89,4	-2,3
P35.	Valoració de com l'han ajudat a controlar les molèsties	90,5	94,1	-3,6
P36.	Un cop acabat el tractament , l'han informat del què havia de fer?	98,5	96,6	1,9

Núm.	Radioteràpia	Indicador positiu		Diferència observada
		Pacients ICO Badalona	Pacients ICO Total	
P38.	Li van informar sobre el tractament al que s'havia de sotmetre?	100	98,7	1,3
P39.	Li van demanar consentiment informat per a fer el tractament?	91,2	89,9	1,3
P40.	Valoració del temps d'espera des que li van indicar fer el tractament fins que el va iniciar	56,9	55,7	1,2
P40a.	Valoració de la puntualitat a les sessions de radioteràpia	93,1	89,9	3,2
P41a.	Li van explicar la raó del canvi a les sessions de radioteràpia?	91,2	90,8	0,4
P42.	Valoració de la informació sobre els efectes secundaris del tractament	92,9	93,1	-0,2
P43.	Valoració de com l'han ajudat a controlar les molèsties	97,1	96,4	0,7
P44.	Un cop acabat el tractament , l'han informat del què havia de fer?	95,7	97,8	-2,1

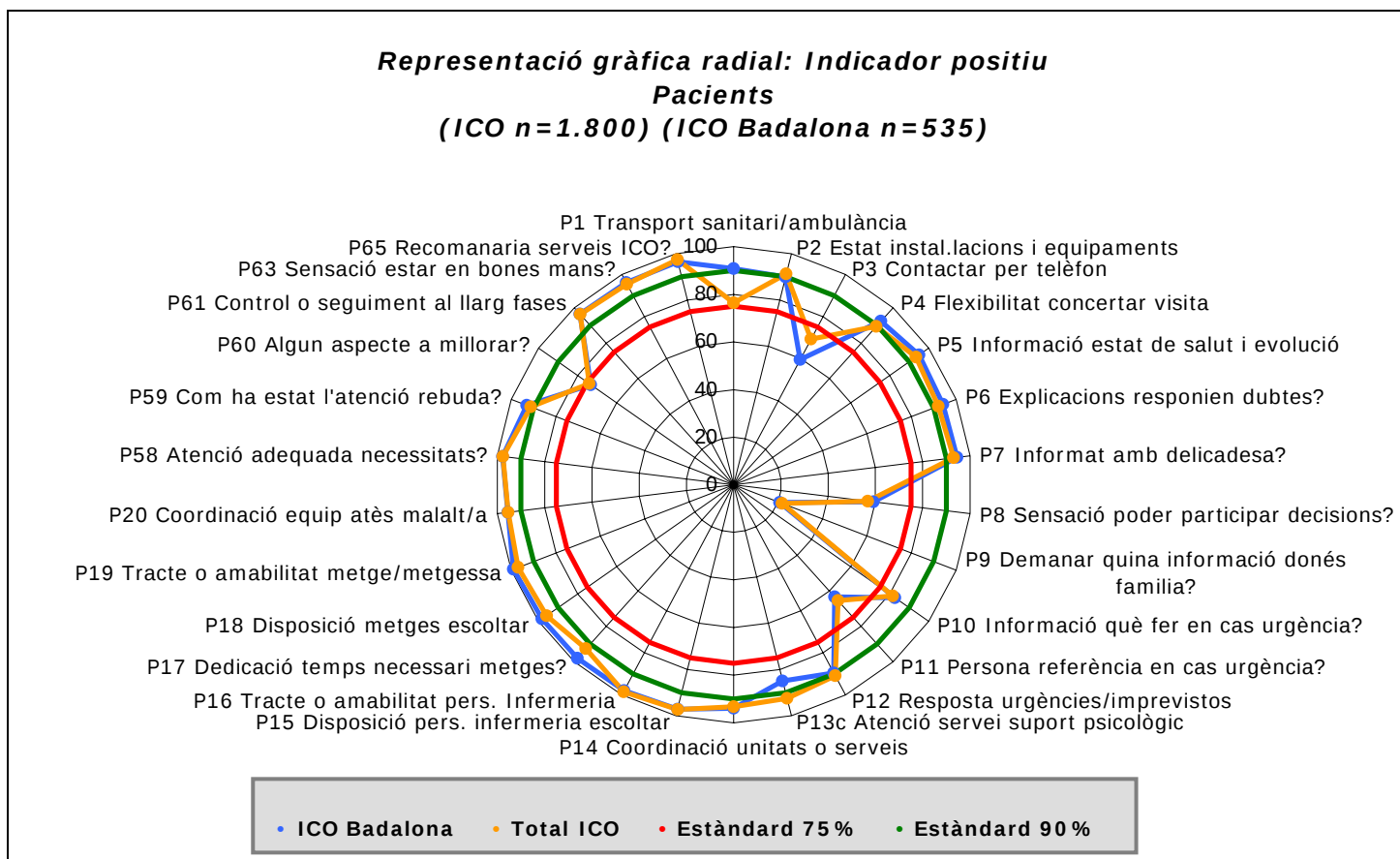
Llegenda:

Identifica la presència de diferències estadísticament significatives en relació al total d'enquestes realitzades a pacients de l'ICO.

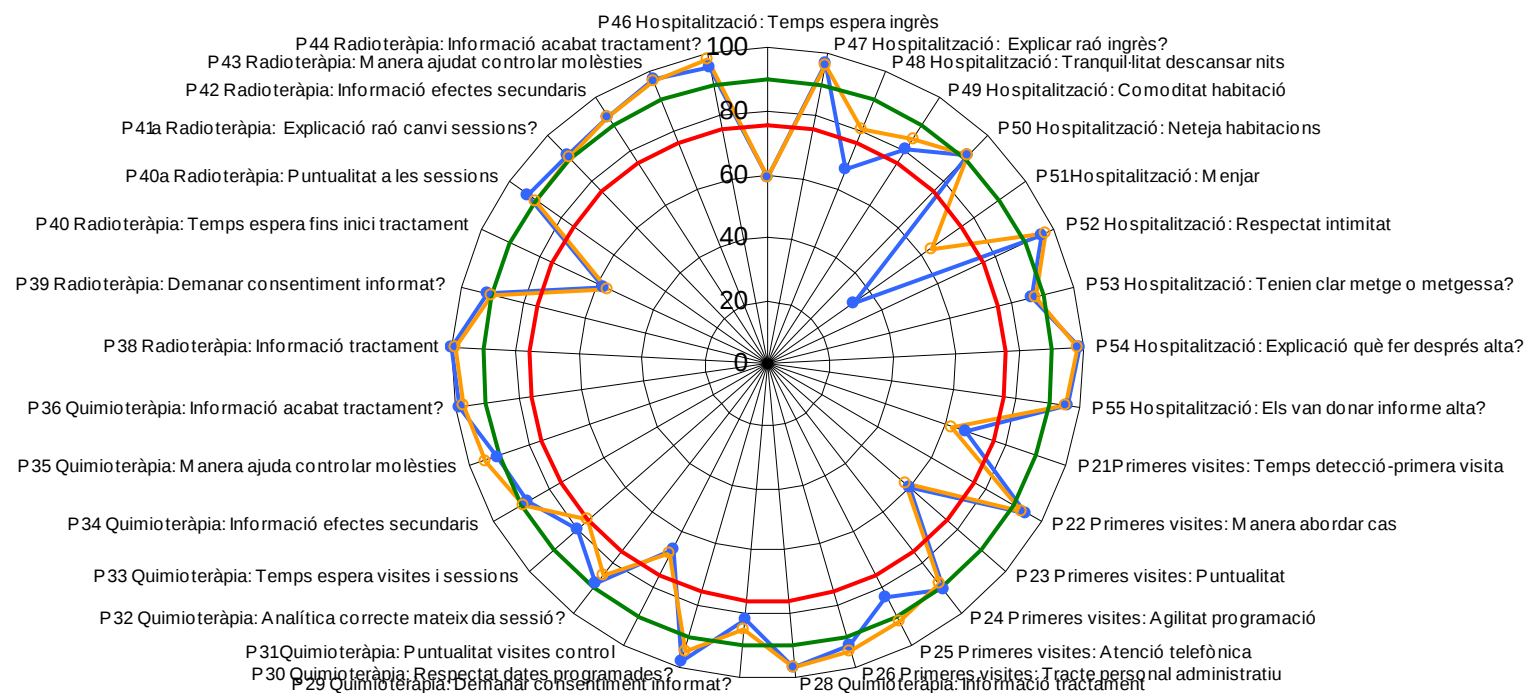
En verd s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu en relació al total de l'ICO.

En vermell s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu en relació a l'ICO.

- ❑ Els gràfics radials que apareixen a continuació mostren com se situa l'ICO Badalona respecte al global de l'ICO (incloent l'ICO Badalona).



Representació gràfica radial: Indicador positiu
Pacients total ICO i ICO Badalona segons tractament



• ICO Badalona • Total ICO • Estàndard 75 % • Estàndard 90 %

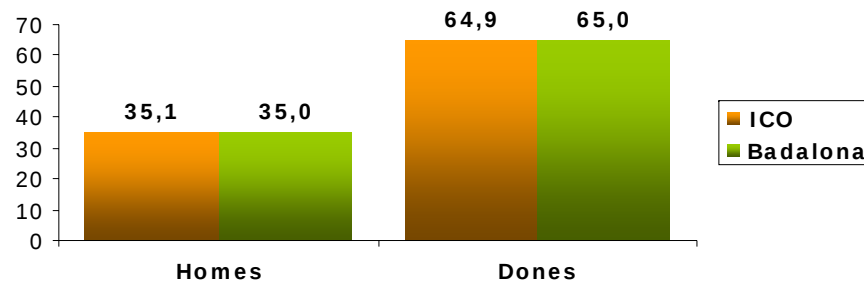
Hospitalització n=150 Primeres visites n=155
 Quimioteràpia n=158 Radioteràpia n=72

2. Els familiars

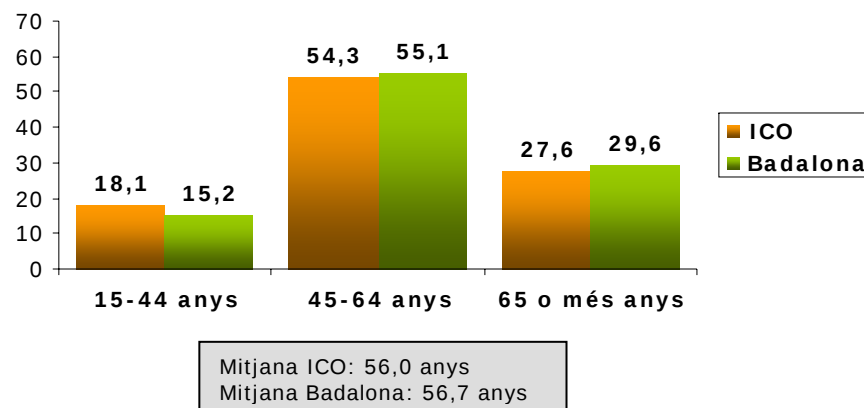
A. Descripció de la població enquestada

A.1. Característiques sociodemogràfiques

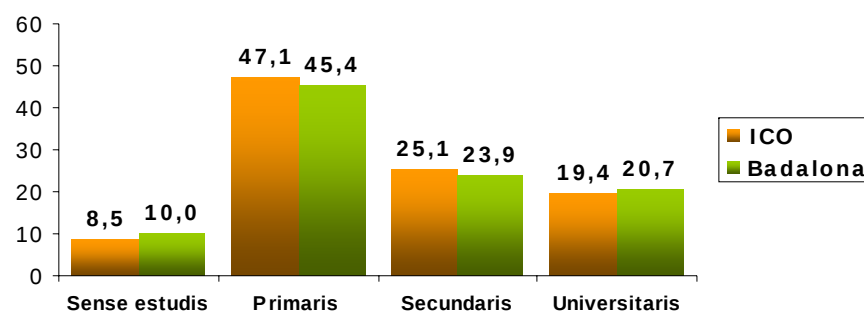
**Gràfic 12. Distribució de familiars de pacients
segons sexe
(ICO n=590) (Badalona n=165)**



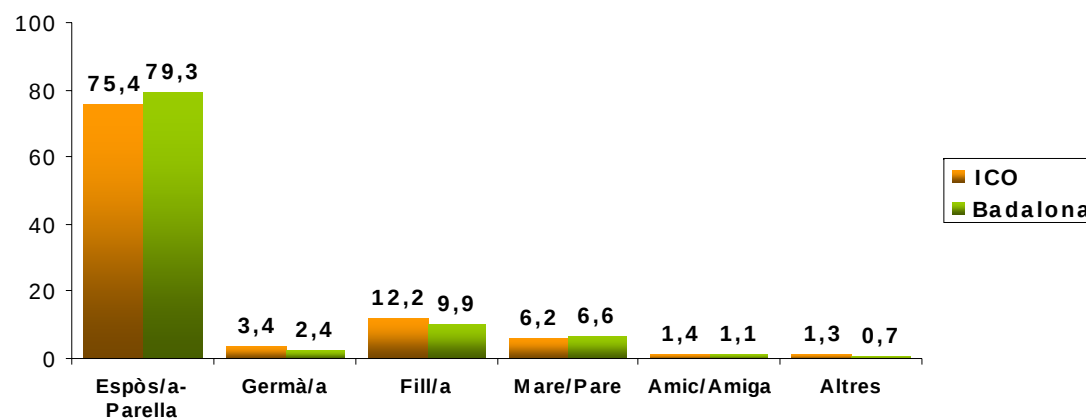
**Gràfic 13. Distribució de familiars de pacients
segons grup d'edat
(ICO n=588) (Badalona n=165)**



**Gràfic 14. Distribució de familiars de pacients
segons nivell d'estudis
(ICO n=587) (Badalona n=164)**

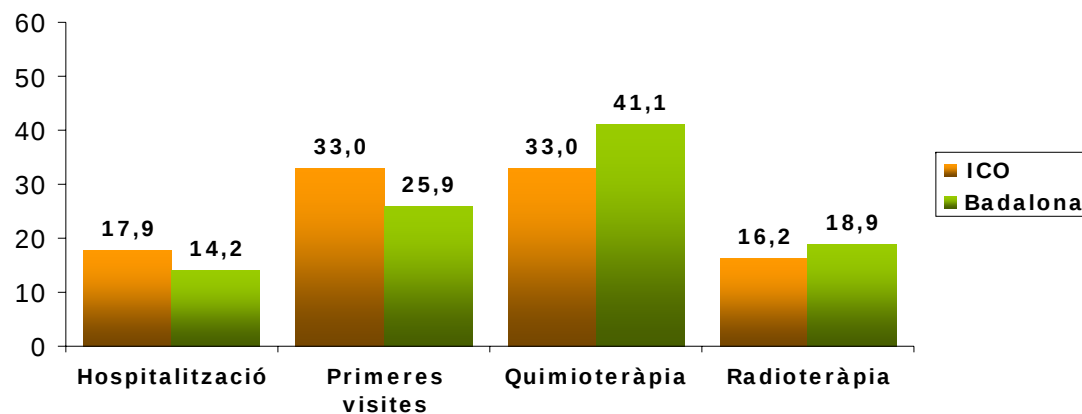


Gràfic 15. Distribució de familiars de pacients segons relació o parentesc
(ICO n=588) (Badalona n=164)



A.2. Característiques de salut

Gràfic 16. Distribució de familiars de pacients segons línia d'atenció
(ICO n=590) (Badalona n=165)



B. Anàlisi dels ítems i dels factors

B.1. Accessibilitat i instal·lacions

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu Badalona	Indicador positiu ICO
P1b.	Com valora el servei de transport sanitari / ambulància? (n=10) (Ns=0)	Molt bé	11,8	94,0	80,4
		Bé	82,2		
		Regular	5,9		
		No gaire bé	0,0		
		Gens bé	0,0		
P2.	Valori l'estat de les instal·lacions i dels equipaments (n=163) (Ns=2)	Molt bé	25,6	96,1	94,1
		Bé	70,5		
		Regular	3,9		
		No gaire bé	0,0		
		Gens bé	0,0		
P3.	Contactar per telèfon amb l'ICO ha estat generalment (n=104) (Ns=1) (No ha telefonat mai=60)	Molt fàcil	11,1	61,5	72,9
		Fàcil	50,4		
		Normal	18,2		
		Difícil	16,5		
		Molt difícil	3,7		
P4.	Els han donat flexibilitat a l'hora de concertar els dies o hores de visita? (n=129) (Ns=3) (Mai ha hagut de concertar dies o hores de visita=33)	Sempre o gairebé sempre	94,8	94,8	92,8
		De vegades	0,9		
		Mai o gairebé mai	4,3		

4.1. Badalona

Estudi de satisfacció

B.2. Informació rebuda

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu Badalona	Indicador positiu ICO
P5.	Com valora la informació que els han donat sobre l'estat de salut i evolució del seu/va familiar? (n=165) (Ns=0)	Molt bé	47,5	96,5	96,0
		Bé	49,0		
		Regular	2,1		
		No gaire bé	1,1		
		Gens bé	0,4		
P6.	Les explicacions que els donaven responien als seus dubtes? (n=165) (Ns=0)	Totalment	66,9	95,1	92,6
		Bastant	28,2		
		A mitges	4,2		
		Poc	0,4		
		Gens	0,4		
P7.	Considera que els han informat amb delicadesa? (n=165) (Ns=0)	Sempre o gairebé sempre	95,5	95,5	94,8
		De vegades	4,2		
		Mai o gairebé mai	0,4		
P8.	Va tenir la sensació de què el malalt/a o vostès podien participar en les decisions sobre el tractament? (n=163) (Ns=2)	Sí, tant el malalt/a com nosaltres	59,9	59,9	63,0
		Sí, però només nosaltres	9,1		
		Sí, però només el malalt/a	7,2		
		No, ningú va poder participar-hi	23,9		
P68.	Li va semblar que la informació que rebia el malalt/a estava ajustada a la seva voluntat de saber? (n=162) (Ns=3)	Sí	95,7	95,7	95,4
		No	4,3		
P10.	Els van informar sobre què havien de fer en cas d' urgència ? (n=158) (Ns=7)	Sí	88,5	88,5	88,7
		No	11,5		
P11.	Han disposat d'una persona de referència a l'ICO a qui poguessin trucar en cas de dubte o urgència? (n=157) (Ns=8)	Sí	68,5	68,5	70,1
		No	31,5		

4.1. Badalona

Estudi de satisfacció

B.3. Atenció rebuda

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu Badalona	Indicador positiu ICO
P12.	Davant moments d' urgència o imprevistos com ha estat la resposta de l'equip de professionals de l'ICO? (n=82) (Ns=1) (No m'he trobat en situació d'urgència o imprevist=82)	Molt bona	52,1	94,3	95,6
		Bona	42,2		
		Regular	2,8		
		No gaire bona	1,4		
		Gens bona	1,4		
P13c.	Com valora l'atenció rebuda al servei d'atenció o suport psicològic ? (n=13) (Ns=0) (No coneixen el servei=85)	Molt bé	50,7	90,7	88,9
		Bé	40,0		
		Regular	9,3		
		No gaire bé	0,0		
		Gens bé	0,0		
P14.	La coordinació entre els diferents serveis o unitats de l'ICO ha estat (n=161) (Ns=4)	Molt bona	30,0	94,3	94,2
		Bona	64,3		
		Regular	4,3		
		No gaire bona	1,5		
		Gens bona	0,0		
P69c.	Com valora l'atenció rebuda per l'equip de treballadors/es o assistents socials ? (n=4) (Ns=0) (no coneixen el servei=112)	Molt bé	100	100	95,2
		Bé	0,0		
		Regular	0,0		
		No gaire bé	0,0		
		Gens bé	0,0		
P15.	Quant al personal d'infermeria , valori la disposició d'aquest per escoltar i fer-se càrrec del malestar del malalt/a (n=163) (Ns=2)	Molt bé	67,8	97,5	98,2
		Bé	29,7		
		Regular	2,5		
		No gaire bé	0,0		
		Gens bé	0,0		
P16.	Quant al personal d'infermeria , valori el tracte o amabilitat (n=163) (Ns=2)	Molt bé	73,8	98,9	99,3
		Bé	25,1		
		Regular	1,0		
		No gaire bé	0,0		
		Gens bé	0,0		

B.3. Atenció rebuda

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu Badalona	Indicador positiu ICO
P17.	Quant al metge o metges que l'han atès , creu que durant les visites li han dedicat el temps necessari ? (n=162) (Ns=3)	Sempre o gairebé sempre De vegades Mai o gairebé mai	96,8 2,8 0,4	96,8	95,7
P18.	Quant al metge o metges que l'han atès , com valora la seva disposició a escoltar i fer-se càrrec del malestar del malalt/a? (n=162) (Ns=3)	Molt bé Bé Regular No gaire bé Gens bé	74,7 25,3 0,0 0,0 0,0	100	97,1
P19.	Com valora el tracte o amabilitat del metge o metgessa ? (n=163) (Ns=2)	Molt bé Bé Regular No gaire bé Gens bé	75,7 24,3 0,0 0,0 0,0	100	97,4
P20.	Com valora la coordinació de l'equip (metges, infermeres, administratius) que ha atès al malalt/a? (n=160) (Ns=5)	Molt bona Bona Regular No gaire bona Gens bona	48,8 48,1 2,8 0,4 0,0	96,9	96,2

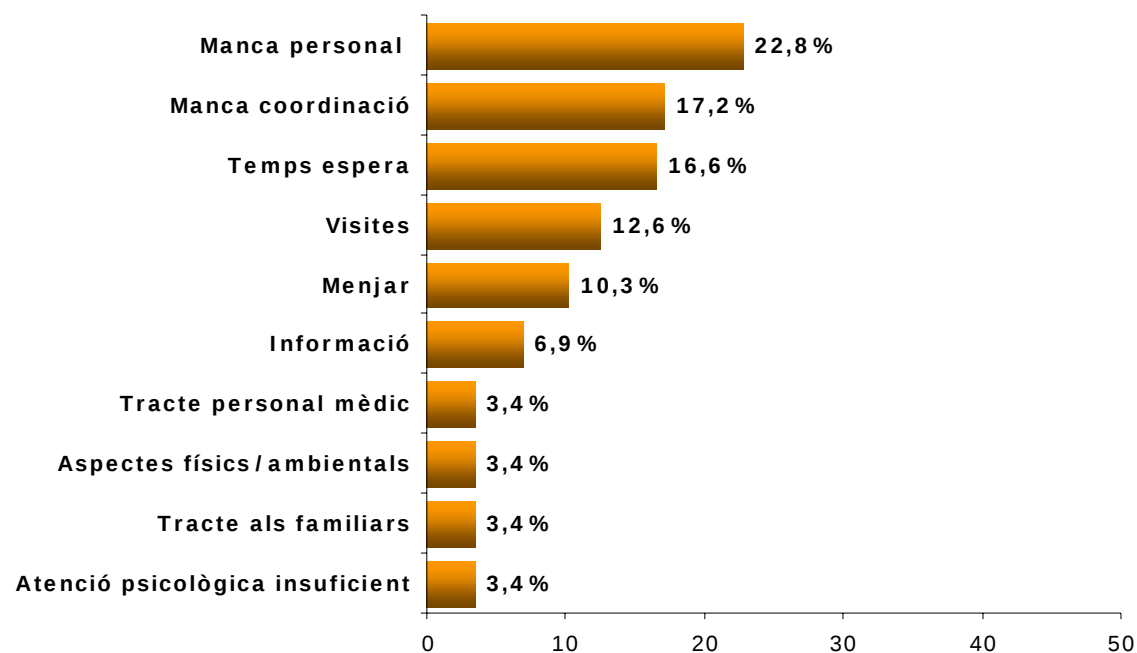
4.1. Badalona

Estudi de satisfacció

B.4. Valoració global

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu Badalona	Indicador positiu ICO
P58.	En global considera que l'atenció rebuda per l'equip de professionals de l'ICO s'ha adequat a les necessitats del seu/va familiar? (n=164) (Ns=1)	Molt bé	63,5	99,3	98,3
		Bé	35,8		
		Regular	0,4		
		No gaire bé	0,4		
		Gens bé	0,0		
P59.	Com diria que ha estat l' atenció rebuda? (n=162) (Ns=3)	Integral, és a dir, es tracta a la persona en la seva globalitat	95,0	95,0	92,8
		Parcial, és a dir, hi ha aspectes que no es tracten o es desatenen	5,0		
P60.	Considera que s'hauria de millorar algun aspecte de l' atenció ? (n=161) (Ns=4)	No	84,8	84,8	79,5
		Sí	15,2		
P61.	El control o seguiment al llarg de les fases o estadis de la malaltia ha estat (n=163) (Ns=2)	Molt adequat	50,9	97,3	96,8
		Bastant adequat	46,4		
		Regular	2,4		
		Poc adequat	0,4		
		Gens adequat	0,0		
P62.	Valori la satisfacció global amb l'atenció rebuda, utilitzant una escala de 0 a 10, on el 0 significa 'Gens satisfet' i el 10 'Totalment satisfet' (n=164) (Ns=1)	Mitjana i Desviació Estàndard	8,8 ± 1,1	8,8	8,9
		Mediana	9,0		
P63.	Va tenir la sensació de què el seu familiar estava en bones mans ? (n=165) (Ns=0)	Sempre o gairebé sempre	97,6	97,6	96,9
		De vegades	2,4		
		Mai o gairebé mai	0,0		
P65.	Recomanaria els serveis de l'ICO a algun conegut que es trobés en una situació similar? (n=164) (Ns=1)	Sí	98,2	98,2	97,7
		No n'estic segur/a	1,1		
		No	0,7		

Gràfic 17. Quin aspecte de l'atenció a l'ICO milloraria?
(Familiars de pacients n=17)



4.1. Badalona

Estudi de satisfacció

B.5. Hospitalització

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu Badalona	Indicador positiu ICO
P46.	Què li va semblar el temps d'espera fins que van ingressar al seu/va familiar? (n=39) (Ns=1)	Molt curt	38,5	71,8	59,6
		Curt	33,3		
		Normal	20,5		
		Llarg	5,1		
		Molt llarg	2,6		
P47.	Els van explicar per què havia d'ingressar? (n=40) (Ns=0)	Sí	97,5	97,5	97,1
		No	2,5		
P50.	Què en pensa de la neteja a les habitacions? (n=40) (Ns=0)	Molt bé	22,5	87,5	92,4
		Bé	65,0		
		Normal	10,0		
		No gaire bé	2,5		
		Gens bé	0,0		
P70.	Valori el confort de les habitacions per a l' acompanyant (n=40) (Ns=0)	Molt bé	10,0	60,0	63,2
		Bé	50,0		
		Regular	25,0		
		No gaire bé	12,5		
		Gens bé	2,5		
P53.	Durant l'ingrés, tenien clar quin era el metge o la metgessa del malalt/a (metge o metgessa responsable del cas)? (n=40) (Ns=0)	Sí	87,5	87,5	89,0
		No, anava canviant	12,5		
P54.	Un cop finalitzat el període d'hospitalització , van explicar al malalt/a què havia de fer (visites, controls, etc.)? (n=40) (Ns=0)	Sí	97,5	97,5	97,3
		No	2,5		
P55.	I els van donar informe d'alta ? (n=40) (Ns=0)	Sí	97,5	97,5	95,7
		No	2,5		

B.6. Primeres visites

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu Badalona	Indicador positiu ICO
P21.	Com valora el temps transcorregut entre el moment en què li van detectar la malaltia i la primera visita? (n=39) (Ns=1)	Molt curt	17,9	56,4	58,3
		Curt	38,5		
		Normal	35,9		
		Llarg	2,6		
		Molt llarg	5,1		
P22.	Com valora la manera d'abordar el cas a les primeres visites de consultes externes? (n=39) (Ns=1)	Molt bé	23,1	97,5	97,9
		Bé	74,4		
		Regular	2,6		
		No gaire bé	0,0		
		Gens bé	0,0		
P23.	A les visites de consultes externes els han atès amb puntualitat (a l'hora)? (n=40) (Ns=0)	Sempre o gairebé sempre	60,0	60,0	54,3
		De vegades	25,0		
		Mai o gairebé mai	15,0		
P24.	Com valora l' agilitat en la programació d'una visita a la següent? (n=40) (Ns=0)	Molt bé	17,5	90,0	90,3
		Bé	72,5		
		Regular	7,5		
		No gaire bé	2,5		
		Gens bé	0,0		
P25.	Com valora l' atenció telefònica a les consultes externes de l'ICO? (n=26) (Ns=14)	Molt bé	15,4	84,6	96,4
		Bé	69,2		
		Regular	7,7		
		No gaire bé	7,7		
		Gens bé	0,0		
P26.	Com valora el tracte rebut per part del personal administratiu ? (n=40) (Ns=0)	Molt bé	25,0	95,0	96,4
		Bé	70,0		
		Regular	2,5		
		No gaire bé	0,0		
		Gens bé	2,5		

B.7. Quimioteràpia

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu Badalona	Indicador positiu ICO
P28.	Els van informar de manera adequada sobre el tractament al que s'havia de sotmetre el seu/va familiar? (n=58) (Ns=0)	Sí	96,6	96,6	97,3
		No	3,4		
P30.	A les sessions de quimioteràpia, s'han respectat les dates programades ? (n=56) (Ns=2)	Sempre o gairebé sempre	94,6	94,6	95,7
		De vegades	3,6		
		Mai o gairebé mai	1,8		
P31.	Com valora la puntualitat de les visites de control? (n=58) (Ns=0)	Molt bé	24,1	63,8	70,8
		Bé	39,7		
		Regular	31,0		
		No gaire bé	3,4		
		Gens bé	1,7		
P32.	Pel que fa a l' analítica que s'ha de fer abans de la sessió de quimioteràpia, li sembla correcte que l'anàlisi es faci mateix dia? (n=42) (Ns=16) (No ho faria en dies diferents=29)	Sí	95,2	95,2	88,9
		No	4,8		
P33.	I què li sembla el temps d'espera entre les visites de control i les sessions de tractament? (n=55) (Ns=3)	Molt bé	10,9	81,8	81,6
		Bé	70,9		
		Regular	16,4		
		No gaire bé	0,0		
		Gens bé	1,8		
P34.	Com valora la informació que els han donat sobre els efectes secundaris del tractament? (n=58) (Ns=0)	Molt bé	43,1	93,1	94,4
		Bé	50,0		
		Regular	5,2		
		No gaire bé	0,0		
		Gens bé	1,7		
P35.	Com valora la manera en què han ajudat al malalt/a a controlar les molèsties degudes al tractament? (n=56) (Ns=2)	Molt bé	46,4	92,8	94,7
		Bé	46,4		
		Regular	5,4		
		No gaire bé	0,0		
		Gens bé	1,8		
P36.	Un cop acabat el tractament , els han informat del que havien de fer (visites, controls, etc.)? (n=50) (Ns=8)	Sí	100	100	98,9
		No	0,0		

B.8. Radioteràpia

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu Badalona	Indicador positiu ICO
P38.	Els van informar sobre el tractament al que s'havia de sotmetre el seu/va familiar? (n=26) (Ns=1)	Sí	100	100	100
		No	0,0		
P40.	Què li va semblar el temps d'espera des que li van indicar fer tractament de radioteràpia fins que el va iniciar? (n=25) (Ns=2)	Molt curt	20,0	52,0	60,9
		Curt	32,0		
		Normal	40,0		
		Llarg	8,0		
		Molt llarg	0,0		
P40a.	A les sessions de radioteràpia els van atendre amb puntualitat ? (n=25) (Ns=2)	Sí	100	100	95,0
		No	0,0		
P41a.	(Quan es va fer algun canvi als horaris de les seves sessions de radioteràpia) els van explicar la raó del canvi ? (n=13) (Ns=2) (No els van fer cap canvi=12)	Sí	92,3	92,3	97,2
		No	7,7		
P42.	Com valora la informació que els han donat sobre els efectes secundaris del tractament? (n=25) (Ns=2)	Molt bé	24,0	100	100
		Bé	76,0		
		Regular	0,0		
		No gaire bé	0,0		
		Gens bé	0,0		
P43.	Com valora la manera en què han ajudat al malalt/a a controlar les molèsties degudes al tractament? (n=25) (Ns=2)	Molt bé	32,0	96,0	98,9
		Bé	64,0		
		Regular	4,0		
		No gaire bé	0,0		
		Gens bé	0,0		
P44.	Un cop acabat el tractament , els han informat del què havien de fer (visites, controls, etc.)? (n=22) (Ns=5)	Sí	100	100	100
		No	0,0		

- ☐ No es presenten els gràfic sobre les respostes dels i les familiars de pacients entrevistats a la pregunta sobre quin aspecte millorarien dels diferents tractaments oferts per l'ICO degut al reduït nombre de casos.

4.1. Badalona

Estudi de satisfacció

- ❑ Per destacar les **possibles diferències del territori respecte al conjunt de l'ICO**, es presenta la comparativa entre els indicadors positius obtinguts a l'ICO Badalona i els calculats pel total de l'ICO per que fa als familiars dels pacients.

Núm.	Preguntes generals	Indicador positiu		Diferència observada
		Familiars de pacients ICO Badalona	Familiars de pacients ICO Total	
P1b.	Valoració del transport sanitari/ambulància	94,0	80,4	13,6
P2.	Valoració de l'estat de les instal·lacions i equipaments	96,1	94,1	2,0
P3.	Facilitat per a contactar per telèfon	61,5	72,9	-11,4
P4.	Flexibilitat a l'hora de concertar dies o hores de visita	94,8	92,8	2,0
P5.	Valoració de la informació sobre la malaltia i evolució	96,5	96,0	0,5
P6.	Explicacions responien als seus dubtes?	95,1	92,6	2,5
P7.	Els han informat amb delicadesa?	95,5	94,8	0,7
P8.	Sensació poder participar a les decisions sobre el tractament tant família com pacient	59,9	63,0	-3,1
P68.	Informació ajustada a la voluntat de saber?	95,7	95,4	0,3
P10.	Informació sobre què fer en cas d' urgència?	88,5	88,7	-0,2
P11.	Disposat d'una persona de referència a qui trucar en cas de dubte o urgència?	68,5	70,1	-1,6
P12.	Resposta de l'equip de professionals davant moments d'urgència o imprevistos	94,3	95,6	-1,3
P13c.	Valoració de l'atenció al servei d'atenció o suport psicològic	90,7	88,9	1,8
P14.	Valoració de la coordinació entre els diferents serveis o unitats	94,3	94,2	0,1
P69c.	Valoració de l'atenció per l' equip de treballadors/es o assistents socials	100	95,2	4,8
P15.	Disposició personal infermeria escoltar i fer-se càrrec	97,5	98,2	-0,7
P16.	Tracte o amabilitat personal infermeria	98,9	99,3	-0,4
P17.	Temps dedicat pels metges o metgesses	96,8	95,7	1,1
P18.	Disposició metge o metgessa escoltar i fer-se càrrec	100	97,1	2,9
P19.	Tracte o amabilitat del metge o metgessa	100	97,4	2,6
P20.	Valoració de la coordinació de l'equip	96,9	96,2	0,7
P58.	Atenció adequada a les necessitats?	99,3	98,3	1,0
P59.	Com ha estat l' atenció rebuda?	95,0	92,8	2,2
P60.	Considera que s'hauria de millorar algun aspecte de l' atenció?	84,8	79,5	5,3
P61.	El control o seguiment al llarg de les fases o estadis de la malaltia	97,3	96,8	0,5
P62.	Satisfacció global (mitjana sobre 10)	8,8	8,9	-0,1
P63.	Sensació d'estar en bones mans?	97,6	96,9	0,7
P65.	Recomanaria els serveis a algun conegut/a en una situació similar?	98,2	97,7	0,5

4.1. Badalona

Estudi de satisfacció

Núm.	Hospitalització	Indicador positiu		Diferència observada
		Familiars de pacients ICO Badalona	Familiars de pacients ICO Total	
P46.	Temps d'espera fins a l'ingrés	71,8	59,6	12,2
P47.	Explicació de per què havia d'ingressar?	97,5	97,1	0,4
P50.	Valoració de la neteja a les habitacions	87,5	92,4	-4,9
P70.	Valoració del confort de les habitacions d' acompanyants	60,0	63,2	-3,2
P53.	Durant l'ingrés tenien clar quin era el metge o metgessa ?	87,5	89,0	-1,5
P54.	Finalitzat el període d'hospitalització li van explicar què havia de fer?	97,5	97,3	0,2
P55.	Els van donar informe d'alta ?	97,5	95,7	1,8

Núm.	Primeres visites	Indicador positiu		Diferència observada
		Familiars de pacients ICO Badalona	Familiars de pacients ICO Total	
P21.	Valoració del temps transcorregut entre la detecció de la malaltia i la primera visita	56,4	58,3	-1,9
P22.	Valoració de la manera d'abordar el cas a les primeres visites	97,5	97,9	-0,4
P23.	Valoració de la puntualitat	60,0	54,3	5,7
P24.	Valoració de l' agilitat en la programació d'una visita a la següent	90,0	90,3	-0,3
P25.	Valoració de l' atenció telefònica	84,6	96,4	-11,8
P26.	Valoració del tracte rebut per part del personal administratiu	95,0	96,4	-1,4

Núm.	Quimioteràpia	Indicador positiu		Diferència observada
		Familiars de pacients ICO Badalona	Familiars de pacients ICO Total	
P28.	Els van informar adequadament sobre el tractament ?	96,6	97,3	-0,7
P30.	S'han respectat les dates programades a les sessions?	94,6	95,7	-1,1
P31.	Valoració de la puntualitat a les visites de control	63,8	70,8	-7,0
P32.	Li sembla correcte que l' analítica es faci el mateix dia de la sessió de quimioteràpia?	95,2	88,9	6,3
P33.	Valoració del temps d'espera entre les visites de control i les sessions de tractament	81,8	81,6	0,2
P34.	Valoració de la informació sobre els efectes secundaris del tractament	93,1	94,4	-1,3
P35.	Valoració de com l'han ajudat a controlar les molèsties	92,8	94,7	-1,9
P36.	Un cop acabat el tractament , els han informat del què havien de fer?	100	98,9	1,1

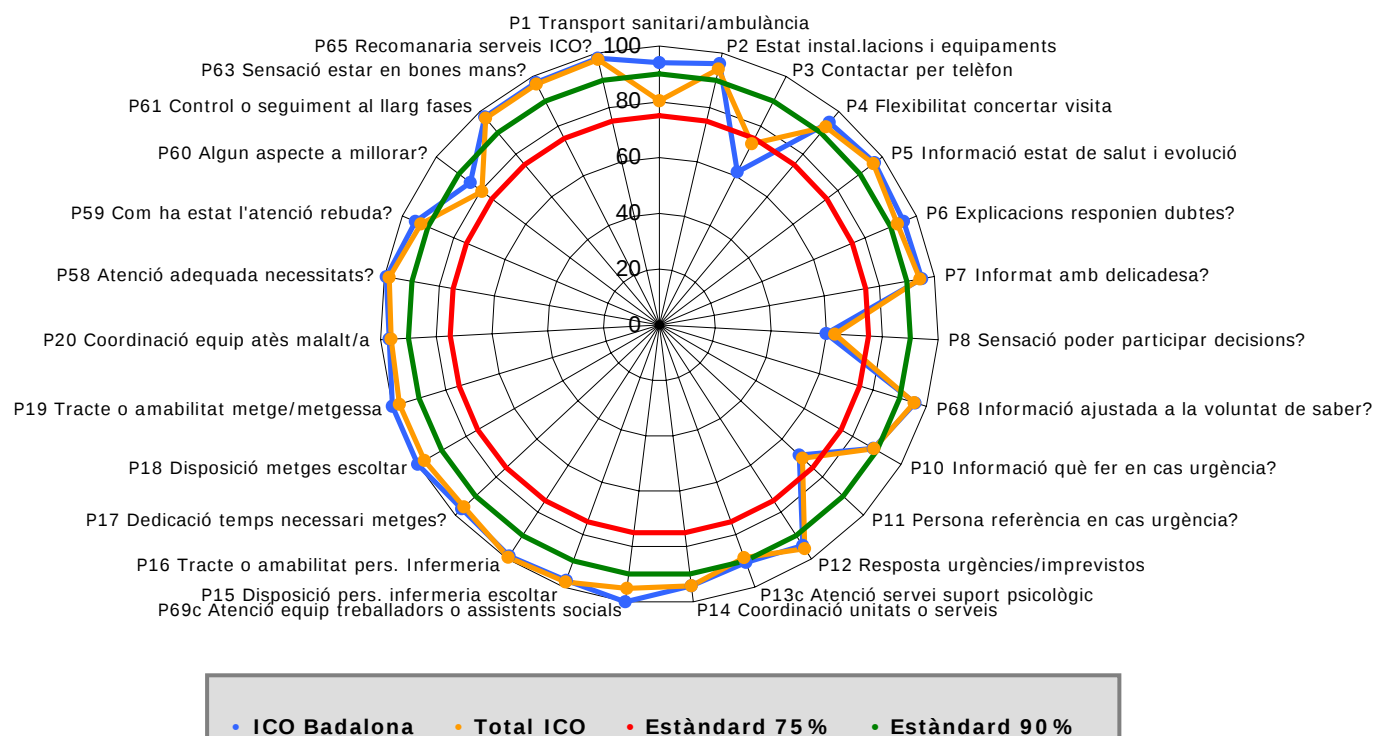
Núm.	Quimioteràpia	Indicador positiu		Diferència observada
		Familiars de pacients ICO Badalona	Familiars de pacients ICO Total	
P38.	Els van informar sobre el tractament al que s'havia de sotmetre?	100	100	0,0
P40.	Valoració del temps d'espera des que li van indicar fer el tractament fins que el va iniciar	52,0	60,9	-8,9
P40a.	Valoració de la puntualitat a les sessions de radioteràpia	100	95,0	5,0
P41a.	Els van explicar la raó del canvi a les sessions de radioteràpia?	92,3	97,2	-4,9
P42.	Valoració de la informació sobre els efectes secundaris del tractament	100	100	0,0
P43.	Valoració de com l'han ajudat a controlar les molèsties	96,0	98,9	-2,9
P44.	Un cop acabat el tractament , els han informat del què havien de fer?	100	100	0,0

Llegenda:

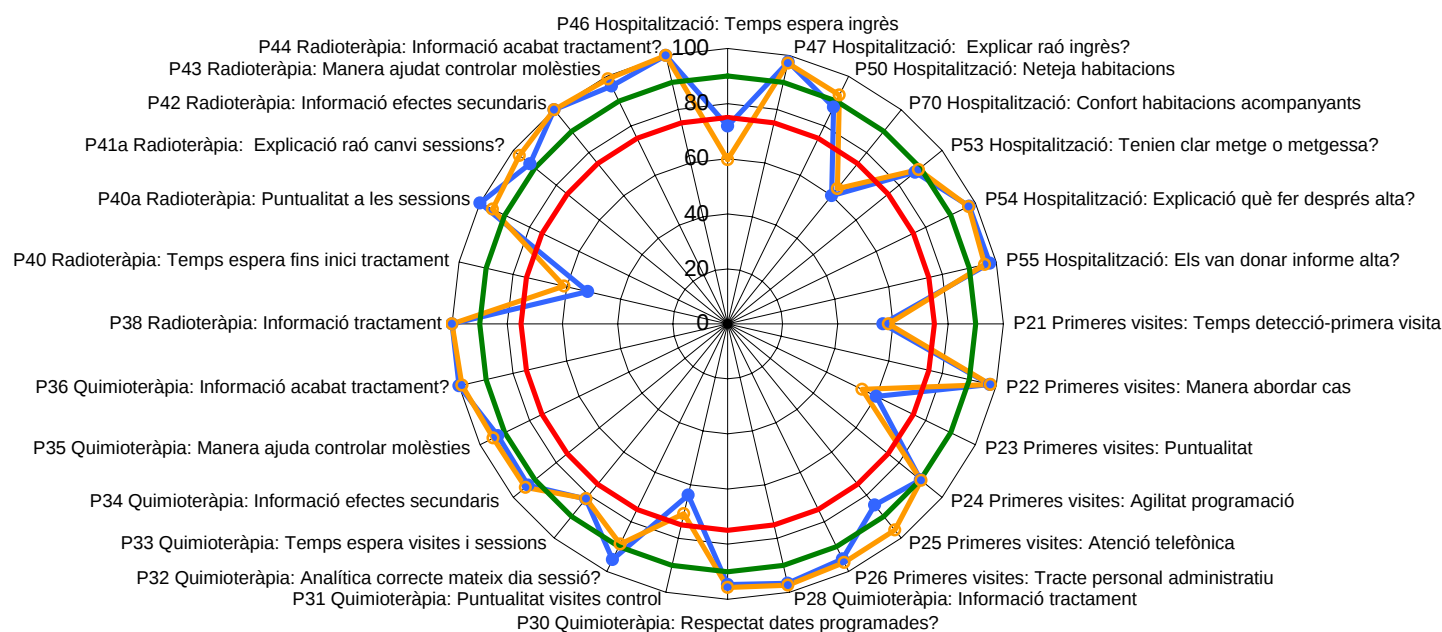
- ☐ Identifica la presència de diferències estadísticament significatives en relació al total d'enquestes realitzades a familiars de pacients de l'ICO.
- En verd s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu en relació al total de l'ICO.
- En vermell s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu en relació a l'ICO.

- ❑ Els gràfics radials que apareixen a continuació mostren com se situa l'ICO Badalona respecte al global de l'ICO (incloent l'ICO Badalona).

**Representació gràfica radial: Indicador positiu
Familiars de pacients
(ICO n=590) (ICO Badalona n=165)**



Representació gràfica radial: Indicador positiu
Familiars de pacients total ICO i ICO Badalona segons tractament



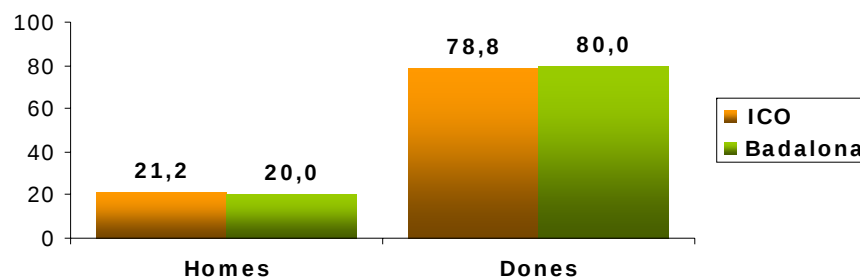
Hospitalització n=40 Primeres visites n=40
 Quimioteràpia n=58 Radioteràpia n=27

3. Els familiars de pacients ‘exitus’

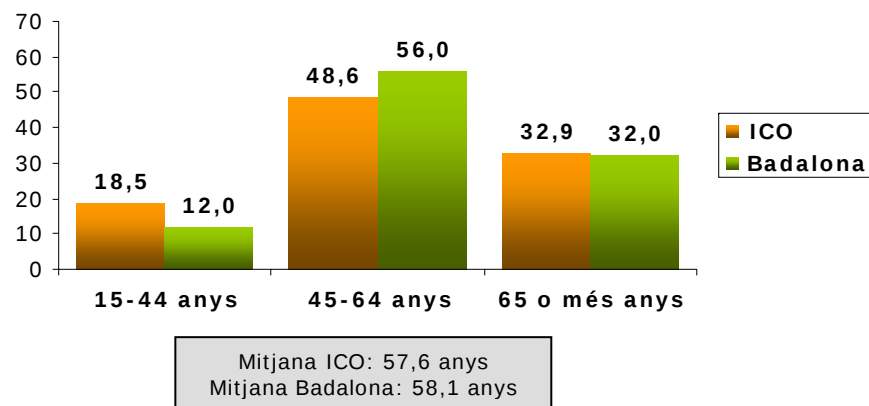
A. Descripció de la població enquestada

A.1. Característiques sociodemogràfiques

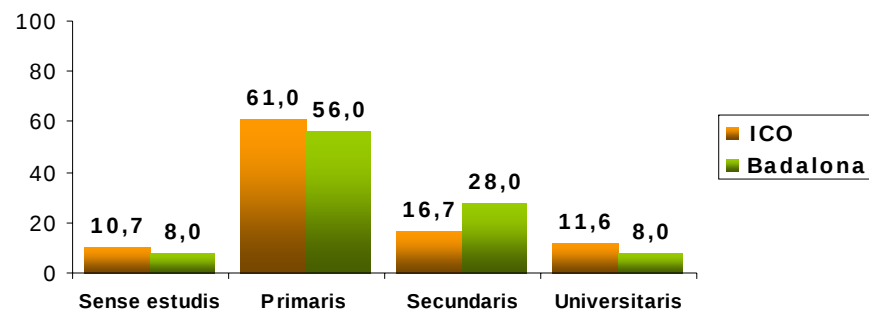
**Gràfic 18. Distribució de familiars de pacients
exitus segons sexe
(ICO n=90) (Badalona n=25)**



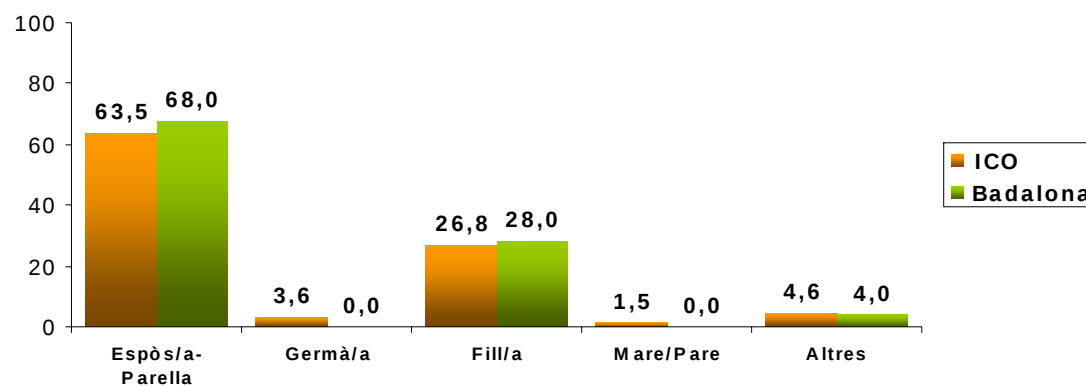
**Gràfic 19. Distribució de familiars de pacients
exitus segons grup d'edat
(ICO n=90) (Badalona n=25)**



**Gràfic 20. Distribució de familiars de pacients
exitus segons nivell d'estudis
(ICO n=90) (Badalona n=25)**



Gràfic 21. Distribució de familiars de pacients exitus segons relació o parentesc (ICO n=90) (Badalona n=25)



B. Anàlisi dels ítems i dels factors

B.1. Informació rebuda

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu Badalona	Indicador positiu ICO
P5.	Com valora la informació que els han donat sobre l'estat de salut i evolució del seu/va familiar? (n=25) (Ns=0)	Molt bé Bé Regular No gaire bé Gens bé	64,0 28,0 4,0 4,0 0,0	92,0	87,2
P6.	Les explicacions que els donaven responien als seus dubtes? (n=25) (Ns=0)	Totalment Bastant A mitges Poc Gens	80,0 12,0 4,0 4,0 0,0	92,0	84,3
P7.	Considera que els han informat amb delicadesa? (n=25) (Ns=0)	Sempre o gairebé sempre De vegades Mai o gairebé mai	92,0 8,0 0,0	92,0	87,5
P8.	Va tenir la sensació de què el malalt/a o vostès podien participar en les decisions sobre el tractament? (n=25) (Ns=0)	Sí, tant el malalt/a com nosaltres Sí, però només nosaltres Sí, però només el malalt/a No, ningú va poder participar-hi	64,0 12,0 4,0 20,0	64,0	64,0
P68.	Li va semblar que la informació que rebia el malalt/a estava ajustada a la seva voluntat de saber? (n=25) (Ns=0)	Sí No	100 0,0	100	91,3
P10.	Els van informar sobre què havien de fer en cas d'urgència? (n=25) (Ns=0)	Sí No	87,5 12,5	87,5	83,8
P11.	Han disposat d'una persona de referència a l'ICO a qui poguessin trucar en cas de dubte o urgència? (n=25) (Ns=0)	Sí No	62,5 37,5	62,5	68,1

B.2. Atenció rebuda

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu Badalona	Indicador positiu ICO
P12.	Davant moments d' urgència o imprevistos com va estar la resposta de l'equip de professionals de l'ICO? (n=24) (Ns=0) (No m'he trobat en situació d'urgència o imprevist=1)	Molt bona	70,8	87,5	81,4
		Bona	16,7		
		Regular	12,5		
		No gaire bona	0,0		
		Gens bona	0,0		
P13c.	Com valora l'atenció rebuda al servei d'atenció o suport psicològic ? (n=4) (Ns=0) (No coneixen el servei=7)	Molt bé	75,0	100	87,6
		Bé	25,0		
		Regular	0,0		
		No gaire bé	0,0		
		Gens bé	0,0		
P14.	La coordinació entre els diferents serveis o unitats de l'ICO ha estat (n=25) (Ns=0)	Molt bona	44,0	88,0	84,2
		Bona	44,0		
		Regular	8,0		
		No gaire bona	4,0		
		Gens bona	0,0		
P69c.	Com valora l'atenció rebuda per l'equip de treballadors/es o assistents socials ? (n=6) (Ns=0) (no coneixen el servei=7)	Molt bé	50,0	100	81,8
		Bé	50,0		
		Regular	0,0		
		No gaire bé	0,0		
		Gens bé	0,0		
P15.	Quant al personal d'infermeria , valori la disposició d'aquest per escoltar i fer-se càrrec del malestar del malalt/a (n=25) (Ns=0)	Molt bé	96,0	100	96,7
		Bé	4,0		
		Regular	0,0		
		No gaire bé	0,0		
		Gens bé	0,0		
P16.	Quant al personal d'infermeria , valori el tracte o amabilitat (n=25) (Ns=0)	Molt bé	96,0	100	98,2
		Bé	4,0		
		Regular	0,0		
		No gaire bé	0,0		
		Gens bé	0,0		

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu Badalona	Indicador positiu ICO
P17.	Quant al metge o metges que l'han atès , creu que durant les visites li han dedicat el temps necessari ? (n=25) (Ns=0)	Sempre o gairebé sempre De vegades Mai o gairebé mai	84,0 8,0 8,0	84,0	78,1
P18.	Quant al metge o metges que l'han atès , com valora la seva disposició a escoltar i fer-se càrrec del malestar del malalt/a? (n=25) (Ns=0)	Molt bé Bé Regular No gaire bé Gens bé	88,0 8,0 4,0 0,0 0,0	96,0	91,0
P19.	Com valora el tracte o amabilitat del metge o metgessa ? (n=25) (Ns=0)	Molt bé Bé Regular No gaire bé Gens bé	88,0 12,0 0,0 0,0 0,0	100	94,9
P20.	Com valora la coordinació de l'equip (metges, infermeres, administratius) que ha atès al malalt/a? (n=24) (Ns=1)	Molt bona Bona Regular No gaire bona Gens bona	29,2 54,2 16,7 0,0 0,0	83,4	80,8
P74.	Com valora la manera en què van ajudar al seu familiar a controlar el dolor o malestar ? (n=25) (Ns=0)	Molt bé Bé Regular No gaire bé Gens bé	72,0 28,0 0,0 0,0 0,0	100	90,4
P75.	Després de la mort, algun membre de l'equip de professionals de l'ICO va fer seguiment durant un temps de com estava vostè o les persones més properes? (n=25) (Ns=0)	Sí No, però tampoc em va semblar necessari No, però ho varem trobar a faltar	16,0 48,0 36,0	64,0	67,2

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu Badalona	Indicador positiu ICO
P76.	Com valora la manera en què es va procurar el benestar del seu familiar a la darrera fase de la malaltia? (n=25) (Ns=0)	Molt bé Bé Regular No gaire bé Gens bé	80,0 16,0 4,0 0,0 0,0	96,0	89,2
P77.	En aquesta darrera fase, van poder viure el final de la malaltia amb intimitat ? (n=25) (Ns=0)	Totalment Bastant A mitges Poc Gens	76,0 12,0 8,0 0,0 4,0	88	86,8
P78.	Dintre de les possibilitats i circumstàncies, creu que l'equip va assegurar que tinguessin temps per estar amb el seu/va familiar i acomiadar-se'n? (n=23) (Ns=0) (No va haver-hi temps=2)	Sí No	87,0 13,0	87,0	83,1
P79.	Es van sentir acompanyats pels professionals a aquesta darrera fase? (n=25) (Ns=0)	Totalment Bastant A mitges Poc Gens	76,0 12,0 4,0 8,0 0,0	88,0	79,4
P80.	Creu que els professionals van saber respectar la voluntat del seu/va familiar en els darrers moments? (n=24) (Ns=1)	Molt bé Bé Regular No gaire bé Gens bé	62,5 29,2 4,2 4,2 0,0	91,7	92,3

B.3. Valoració global

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu Badalona	Indicador positiu ICO
P58.	En global considera que l'atenció rebuda per l'equip de professionals de l'ICO es va adequar a les necessitats del seu/va familiar? (n=25) (Ns=0)	Molt bé	72,0	92,0	84,2
		Bé	20,0		
		Regular	8,0		
		No gaire bé	0,0		
		Gens bé	0,0		
P59.	Com diria que ha estat l' atenció rebuda? (n=25) (Ns=0)	Integral, és a dir, es tracta a la persona en la seva globalitat	100	100	94,3
		Parcial, és a dir, hi ha aspectes que no es tracten o es desatenen	0,0		
P60.	Considera que s'hauria de millorar algun aspecte de l' atenció ? (n=25) (Ns=0)	No	64,0	64,0	63,2
		Sí	36,0		
P61.	El control o seguiment al llarg de les fases o estadis de la malaltia va ser (n=25) (Ns=0)	Molt adequat	16,7	87,5	82,5
		Bastant adequat	70,8		
		Regular	12,5		
		Poc adequat	0,0		
		Gens adequat	0,0		
P62.	Valori la satisfacció global amb l'atenció rebuda, utilitzant una escala de 0 a 10, on el 0 significa 'Gens satisfet' i el 10 'Totalment satisfet' (n=25) (Ns=0)	Mitjana i Desviació Estàndard	8,1 ± 1,4	8,1	7,9
		Mediana	8,0		
P63.	Va tenir la sensació de què el seu familiar estava en bones mans ? (n=25) (Ns=0)	Sempre o gairebé sempre	84,0	84,0	84,3
		De vegades	16,0		
		Mai o gairebé mai	0,0		
P65.	Recomanaria els serveis de l'ICO a algun conegut que es trobés en una situació similar? (n=25) (Ns=0)	Sí	84,0	84,0	84,6
		No n'estic segur/a	8,0		
		No	8,0		

- ☐ No es presenta el gràfic sobre les respostes dels i les familiars de pacients exitus entrevistats a la pregunta sobre quin aspecte millorarien de l'atenció a l'ICO degut al reduït nombre de casos (n=6).

4.1. Badalona

Estudi de satisfacció

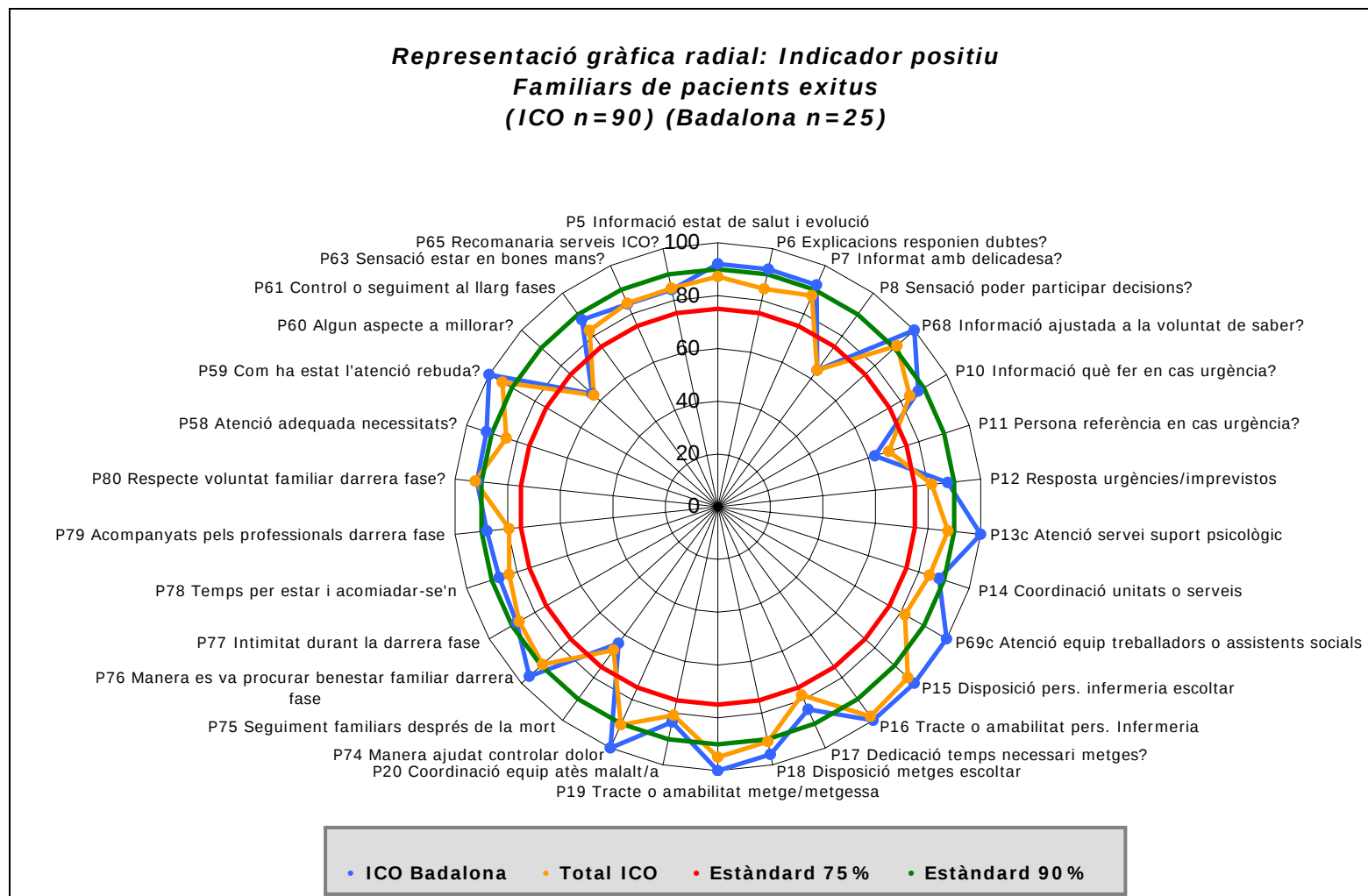
- Per destacar les **possibles diferències del territori respecte al conjunt de l'ICO**, es presenta la comparativa entre els indicadors positius obtinguts a l'ICO Badalona i els calculats pel total de l'ICO per que fa als i les familiars dels pacients exitus a l'ICO enquestats.

Núm.	Preguntes generals (1)	Indicador positiu		Diferència observada
		Familiars de pacients exitus ICO Badalona	Familiars de pacients exitus ICO Total	
P5.	Valoració de la informació sobre la malaltia i evolució	92,0	87,2	4,8
P6.	Explicacions responien als seus dubtes ?	92,0	84,3	7,7
P7.	Els han informat amb delicadesa ?	92,0	87,5	4,5
P8.	Sensació poder participar a les decisions sobre el tractament tant família com pacient	64,0	64,0	0,0
P68.	Informació ajustada a la voluntat de saber?	100	91,3	8,7
P10.	Informació sobre què fer en cas d' urgència ?	87,5	83,8	3,7
P11.	Disposat d'una persona de referència a qui trucar en cas de dubte o urgència?	62,5	68,1	-5,6
P12.	Resposta de l'equip de professionals davant moments d'urgència o imprevistos	87,5	81,4	6,1
P13c.	Valoració de l'atenció al servei d'atenció o suport psicològic	100	87,6	12,4
P14.	Valoració de la coordinació entre els diferents serveis o unitats	88,0	84,2	3,8
P69c.	Valoració de l'atenció per l' equip de treballadors/es o assistents socials	100	81,8	18,2
P15.	Disposició personal infermeria escoltar i fer-se càrrec	100	96,7	3,3
P16.	Tracte o amabilitat personal infermeria	100	98,2	1,8
P17.	Temps dedicat pels metges o metgesses	84,0	78,1	5,9
P18.	Disposició metge o metgessa escoltar i fer-se càrrec	96,0	91,0	5,0
P19.	Tracte o amabilitat del metge o metgessa	100	94,9	5,1
P20.	Valoració de la coordinació de l'equip	83,4	80,8	2,6
P74.	Valoració manera ajudat a controlar el dolor o malestar	100	90,4	9,6
P75.	Seguiment durant un temps de com estaven els familiars després de la mort	64,0	67,2	-3,2
P76.	Valoració manera es va procurar el benestar del familiar a la darrera fase	96,0	89,2	6,8
P77.	Van poder viure la darrera fase amb intimitat ?	88,0	86,8	1,2
P78.	L'equip es va assegurar que tinguessin temps per a estar amb el familiar i acomiadar-se?	87,0	83,1	3,9
P79.	Es van sentir acompanyats pels professionals a la darrera fase?	88,0	79,4	8,6
P80.	Creu que els professionals van respectar la voluntat del familiar a la darrera fase?	91,7	92,3	-0,6
P58.	Atenció adequada a les necessitats ?	92,0	84,2	7,8
P59.	Com ha estat l' atenció rebuda?	100	94,3	5,7

Núm.	Preguntes generals (i 2)	Indicador positiu		Diferència observada
		Familiars de pacients exitus ICO Badalona	Familiars de pacients exitus ICO Total	
P60.	Considera que s'hauria de millorar algun aspecte de l' atenció ?	64,0	63,2	0,8
P61.	El control o seguiment al llarg de les fases o estadis de la malaltia	87,5	82,5	5,0
P62.	Satisfacció global (mitjana sobre 10)	8,1	7,9	0,2
P63.	Sensació d'estar en bones mans ?	84,0	84,3	-0,3
P65.	Recomanaria els serveis a algun conegut/a en una situació similar?	84,0	84,6	-0,6

Nota: No s'observen diferències significatives, molt probablement degut al reduït nombre de casos.

- El gràfic radial que apareix a continuació mostra com se situa l'ICO Badalona respecte al global de l'ICO (incloent l'ICO Badalona).



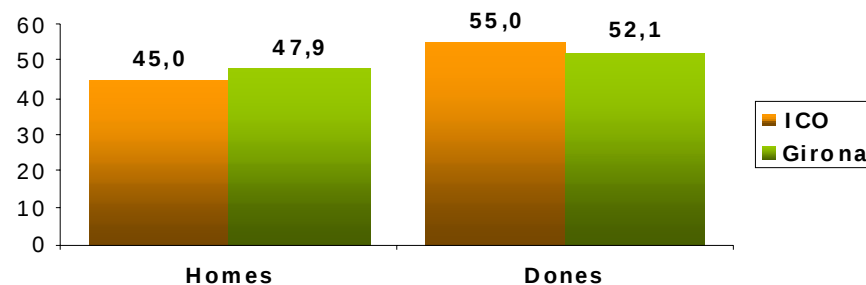
4.2. Girona

1. Els pacients

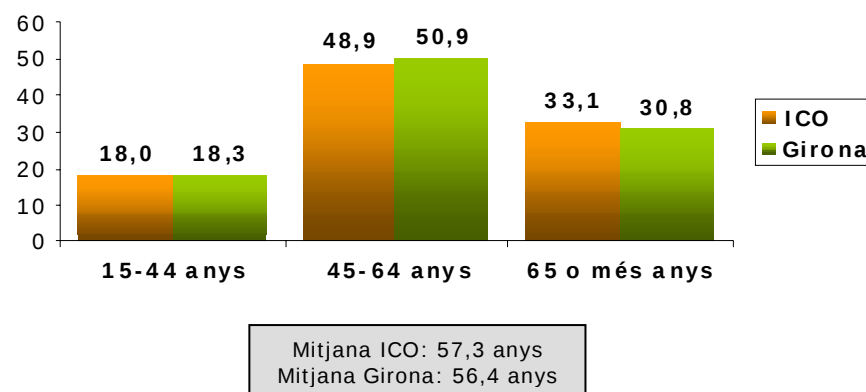
A. Descripció de la població enquestada

A.1. Característiques sociodemogràfiques

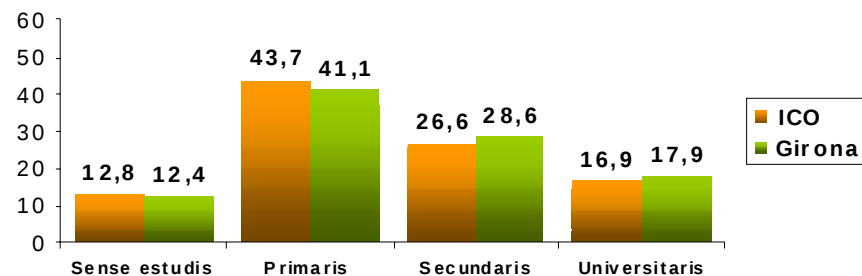
**Gràfic 1. Distribució de pacients segons sexe
(ICO n=1.800) (Girona n=525)**



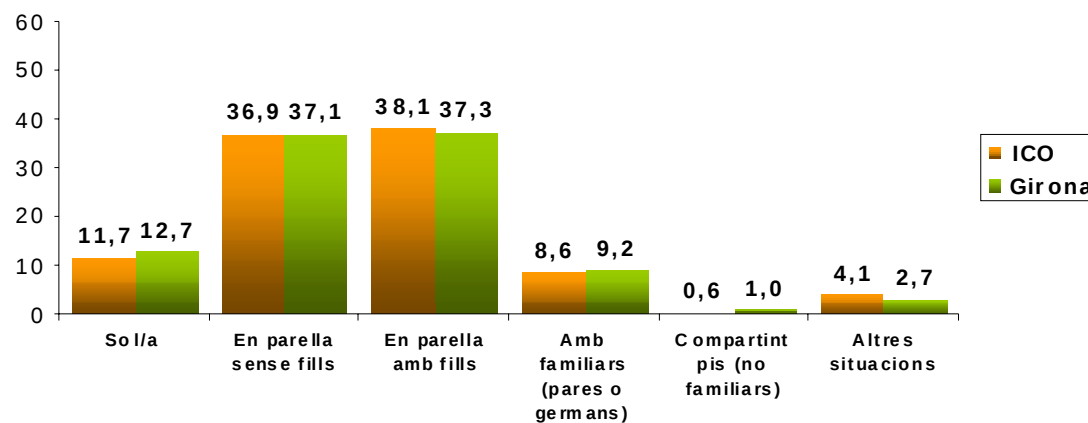
Gràfic 2. Distribució de pacients segons grup d'edat
(ICO n=1.800) (Girona n=525)



Gràfic 3. Distribució de pacients segons nivell d'estudis
(ICO n=1.785) (Girona n=519)

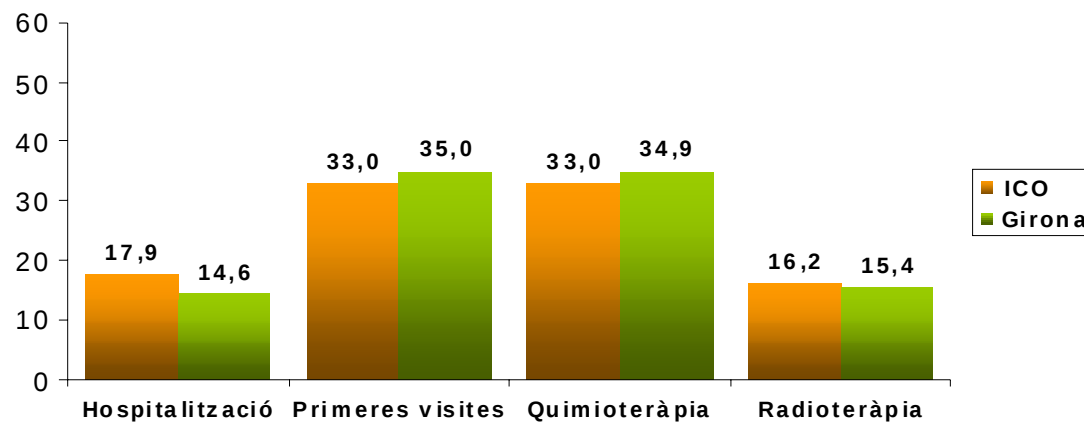


Gràfic 4. Distribució de pacients segons tipus de llar
(ICO n=1.797) (Girona n=524)

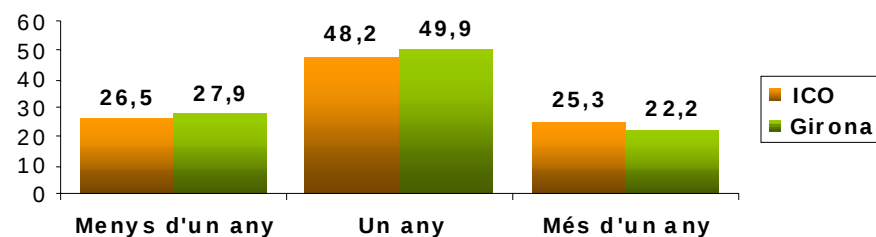


A.2. Característiques de salut

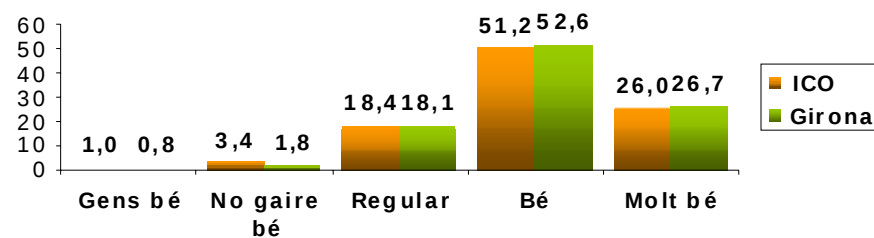
Gràfic 5. Distribució de pacients segons línia d'atenció
(ICO n=1.800) (Girona n=525)



Gràfic 6. Distribució de pacients segons temps que fa que li van detectar la malaltia
(ICO n=1.800) (Girona n=525)



Gràfic 7. Distribució de pacients segons salut percebuda
(ICO n=1.793) (Girona n=523)



B. Anàlisi dels ítems i dels factors

B.1. Accessibilitat i instal·lacions

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu Girona	Indicador positiu ICO
P1b.	Com valora el servei de transport sanitari/ambulància? (n=72) (Ns=0)	Molt bé	28,2	76,5	76,4
		Bé	48,3		
		Regular	12,9		
		No gaire bé	0,7		
		Gens bé	9,8		
P2.	Valori l'estat de les instal·lacions i dels equipaments (n=520) (Ns=5)	Molt bé	28,8	93,7	91,2
		Bé	64,9		
		Regular	5,4		
		No gaire bé	0,7		
		Gens bé	0,1		
P3.	Contactar per telèfon amb l'ICO ha estat generalment (n=369) (Ns=7) (No ha telefonat mai=149)	Molt fàcil	12,6	69,6	69,2
		Fàcil	57,0		
		Normal	19,9		
		Difícil	8,8		
		Molt difícil	1,7		
P4.	Li han donat flexibilitat a l'hora de concertar els dies o hores de visita? (n=406) (Ns=5) (Mai ha hagut de concertar dies o hores de visita=114)	Sempre o gairebé sempre	92,8	92,8	89,4
		De vegades	3,0		
		Mai o gairebé mai	4,2		

B.2. Informació rebuda

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu Girona	Indicador positiu ICO
P5.	Com valora la informació que li han donat sobre la seva malaltia i evolució ? (n=523) (Ns=2)	Molt bé	43,5	93,0	93,5
		Bé	49,5		
		Regular	6,2		
		No gaire bé	0,4		
		Gens bé	0,5		
P6.	Les explicacions que li donaven responien als seus dubtes ? (n=521) (Ns=4)	Totalment	59,4	92,5	92,0
		Bastant	33,1		
		A mitges	5,9		
		Poc	0,8		
		Gens	0,8		
P7.	Considera que els han informat amb delicadesa ? (n=523) (Ns=2)	Sempre o gairebé sempre	93,6	93,6	92,9
		De vegades	5,5		
		Mai o gairebé mai	0,9		
P8.	Va tenir la sensació de què vostè o els seus familiars podien participar en les decisions sobre el tractament de la seva malaltia? (n=495) (Ns=30)	Sí, tant jo com ells	58,3	58,3	56,7
		Sí, però només els meus familiars	7,1		
		Sí, però només jo	15,8		
		No, ningú va poder participar-hi	18,7		
P9.	Li van demanar quina informació volia que es donés a la seva família sobre la seva malaltia? (n=485) (Ns=40)	Sí	21,1	21,1	21,8
		No	78,9		
P10.	Li van informar sobre què hauria de fer en cas d' urgència ? (n=508) (Ns=17)	Sí	81,3	81,3	81,5
		No	18,7		
P11.	Han disposat d'una persona de referència a l'ICO a qui poguessin trucar en cas de dubte o urgència? (n=510) (Ns=15)	Sí	61,9	61,9	65,4
		No	38,1		

B.3. Atenció rebuda

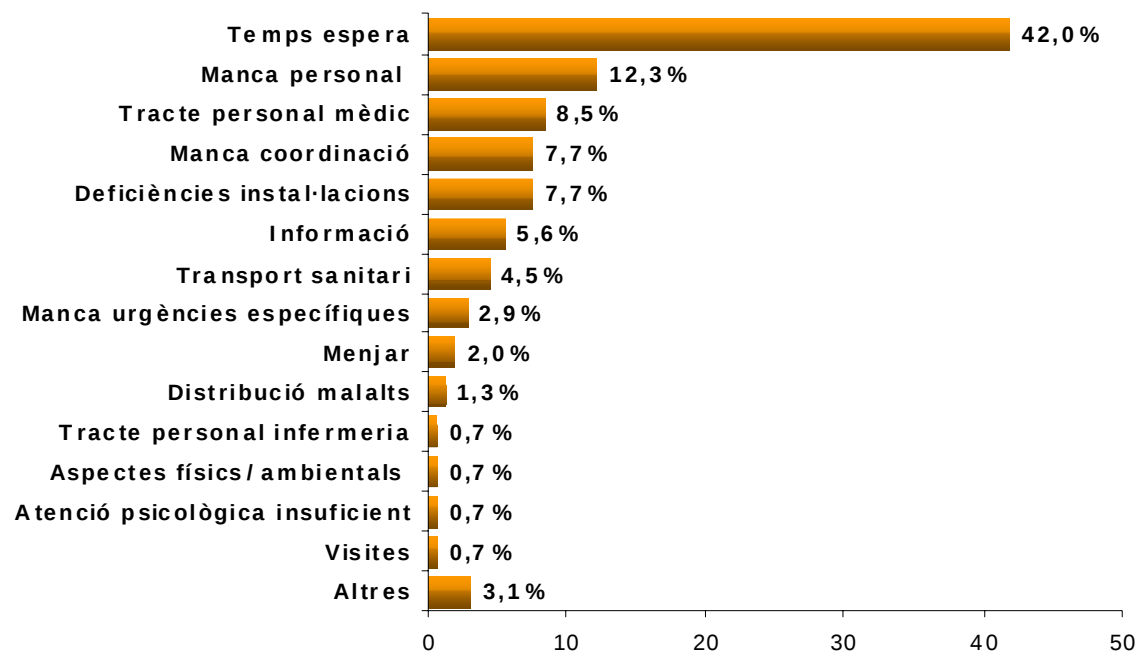
Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu Girona	Indicador positiu ICO
P12.	Davant moments d' urgència o imprevistos com ha estat la resposta de l'equip de professionals de l'ICO? (n=229) (Ns=15) (No m'he trobat en situació d'urgència o imprevist=281)	Molt bona	44,8	90,6	90,7
		Bona	45,8		
		Regular	4,5		
		No gaire bona	4,2		
		Gens bona	0,7		
P13c.	Com valora l'atenció rebuda al servei d'atenció o suport psicològic ? (n=92) (Ns=1) (No coneixen el servei=182)	Molt bé	58,7	98,9	92,5
		Bé	40,2		
		Regular	0,6		
		No gaire bé	0,0		
		Gens bé	0,6		
P14.	La coordinació entre els diferents serveis o unitats de l'ICO ha estat (n=522) (Ns=3)	Molt bona	33,7	94,0	93,2
		Bona	60,3		
		Regular	5,2		
		No gaire bona	0,7		
		Gens bona	0,1		
P15.	Quant al personal d'infermeria , valori la disposició d'aquest per escoltar i fer-se càrrec del seu malestar (n=514) (Ns=11)	Molt bé	63,0	98,1	97,3
		Bé	35,1		
		Regular	1,8		
		No gaire bé	0,0		
		Gens bé	0,0		
P16.	Quant al personal d'infermeria , valori el tracte o amabilitat (n=516) (Ns=9)	Molt bé	69,8	99,4	98,4
		Bé	29,6		
		Regular	0,1		
		No gaire bé	0,3		
		Gens bé	0,2		

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu Girona	Indicador positiu ICO
P17.	Quant al metge o metges que l'han atès, creu que durant les visites li han dedicat el temps necessari ? (n=522) (Ns=3)	Sempre o gairebé sempre	93,7	93,7	92,7
		De vegades	4,5		
		Mai o gairebé mai	1,8		
P18.	Quant al metge o metges que l'han atès, com valora la seva disposició a escoltar i fer-se càrrec del seu malestar? (n=521) (Ns=4)	Molt bé	56,6	96,2	95,8
		Bé	39,6		
		Regular	2,6		
		No gaire bé	0,9		
		Gens bé	0,2		
P19.	Com valora el tracte o amabilitat del metge o metgessa ? (n=523) (Ns=2)	Molt bé	61,4	97,4	96,9
		Bé	36,0		
		Regular	1,7		
		No gaire bé	0,7		
		Gens bé	0,2		
P20.	Com valora la coordinació de l'equip (metges, infermeres, administratius) que l'ha atès? (n=519) (Ns=6)	Molt bona	44,3	96,7	95,3
		Bona	52,4		
		Regular	2,9		
		No gaire bona	0,0		
		Gens bona	0,4		

B.4. Valoració global

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu Girona	Indicador positiu ICO
P58.	En global considera que l'atenció rebuda per l'equip de professionals de l'ICO s'ha adequat a les seves necessitats? (n=521) (Ns=4)	Molt bé	49,5	99,6	97,7
		Bé	50,1		
		Regular	0,4		
		No gaire bé	0,0		
		Gens bé	0,0		
P59.	Com diria que ha estat l'atenció rebuda? (n=516) (Ns=9)	Integral, és a dir, es tracta a la persona en la seva globalitat	91,6	91,6	91,1
		Parcial, és a dir, hi ha aspectes que no es tracten o es desatenen	8,4		
P60.	Considera que s'hauria de millorar algun aspecte de l'atenció? (n=508) (Ns=17)	No	80,3	80,3	74,0
		Sí	19,7		
P61.	El control o seguiment al llarg de les fases o estadis de la malaltia ha estat (n=510) (Ns=15)	Molt adequat	39,8	97,3	96,3
		Bastant adequat	57,5		
		Regular	2,6		
		Poc adequat	0,1		
		Gens adequat	0,0		
P62.	Valori la satisfacció global amb l'atenció rebuda, utilitzant una escala de 0 a 10, on el 0 significa 'Gens satisfet' i el 10 'Totalment satisfet' (n=521) (Ns=4)	Mitjana i Desviació Estàndard	8,9 ± 1,1	8,9	8,8
		Mediana	9,0		
P63.	Va tenir la sensació d'estar en bones mans? (n=523) (Ns=2)	Sempre o gairebé sempre	98,2	98,2	95,5
		De vegades	1,6		
		Mai o gairebé mai	0,2		
P65.	Recomanaria els serveis de l'ICO a algun conegut que es trobés en una situació similar? (n=523) (Ns=2)	Sí	98,8	98,8	97,4
		No n'estic segur/a	1,0		
		No	0,2		

Gràfic 8. Quin aspecte de l'atenció a l'ICO milloraria?
(n=76)

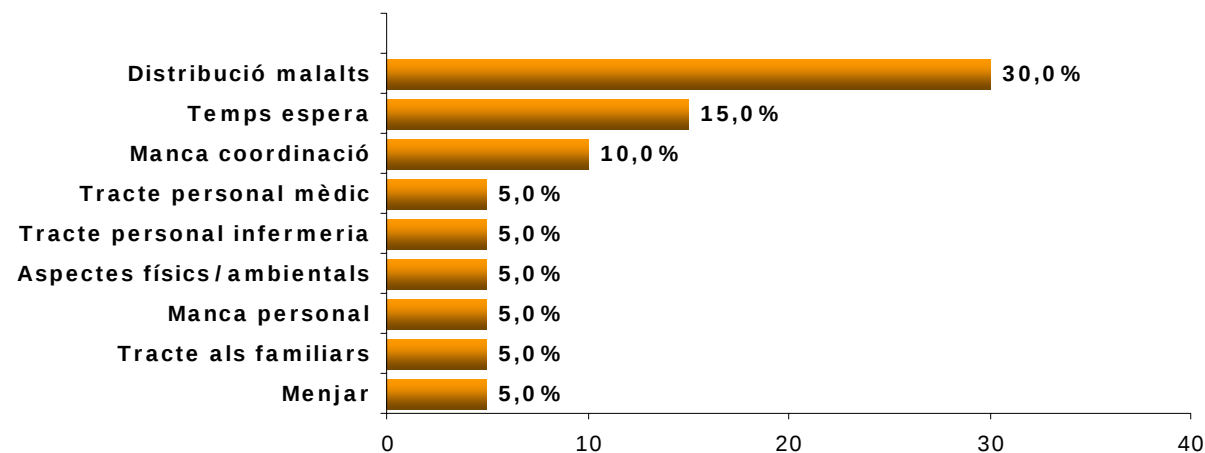


B.5. Hospitalització

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu Girona	Indicador positiu ICO
P46.	Què li va semblar el temps d'espera fins que va ingressar? (n=138) (Ns=12)	Molt curt	26,8	58,7	59,1
		Curt	31,9		
		Normal	26,8		
		Llarg	13,8		
		Molt llarg	0,7		
P47.	Li van explicar per què havia d'ingressar? (n=143) (Ns=7)	Sí	93,0	93,0	96,1
		No	7,0		
P48.	Com valora la tranquil·litat per descansar i dormir a les nits? (n=146) (Ns=4)	Molt bé	19,2	77,4	79,9
		Bé	58,2		
		Normal	13,0		
		No gaire bé	7,5		
		Gens bé	2,1		
P49.	I què en pensa de la comoditat de l'habitació? (n=146) (Ns=4)	Molt bona	20,5	84,2	85,1
		Bona	63,7		
		Normal	8,9		
		No gaire bona	4,8		
		Gens bona	2,1		
P50.	I de la neteja a les habitacions? (n=146) (Ns=4)	Molt bé	17,8	87,0	91,3
		Bé	69,2		
		Normal	8,9		
		No gaire bé	3,4		
		Gens bé	0,7		
P51.	Valori el menjar que va rebre durant l'hospitalització (n=136) (Ns=14)	Molt bé	11,8	53,7	63,6
		Bé	41,9		
		Regular	22,8		
		No gaire bé	14,0		
		Gens bé	9,6		
P52.	Considera que durant l'ingrés s'ha respectat la seva intimitat (quan el renten o el curen ...)? (n=136) (Ns=14)	Molt bé	35,3	95,6	96,7
		Bé	60,3		
		Regular	2,9		
		No gaire bé	0,7		
		Gens bé	0,7		

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu Girona	Indicador positiu ICO
P53.	Durant l'ingrés, tenia clar quin era el seu metge o metgessa (metge o metgessa responsable del cas)? (n=142) (Ns=8)	Sí	88,7	88,7	87,1
		No, anava canviant	11,3		
P54.	Un cop finalitzat el període d'hospitalització , li van explicar què havia de fer (visites, controls, etc.)? (n=145) (Ns=5)	Sí	97,9	97,9	97,8
		No	2,1		
P55.	I li van donar informe d'alta ? (n=139) (Ns=11)	Sí	93,5	93,5	95,0
		No	6,5		

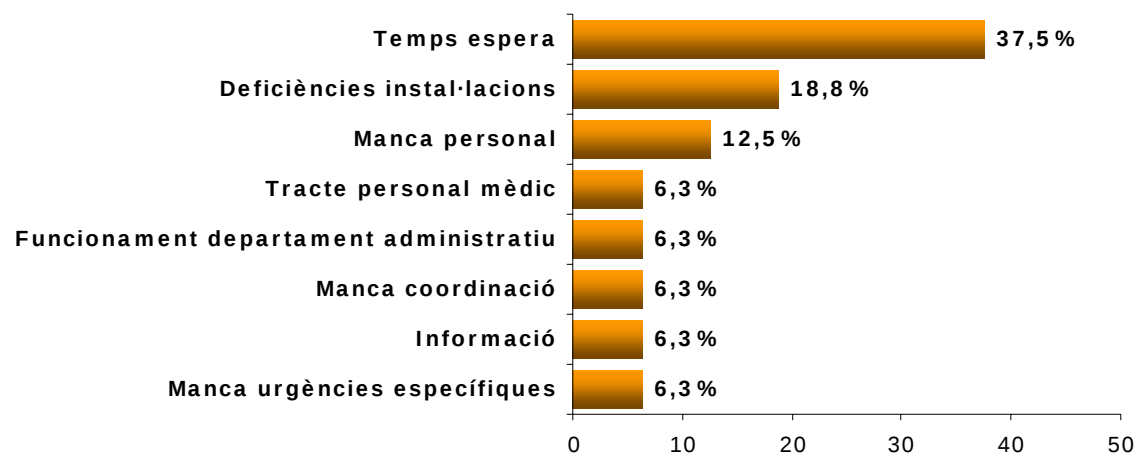
**Gràfic 9. Quin aspecte del servei d'hospitalització de l'ICO milloraria?
(n=20)**



B.6. Primeres visites

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu Girona	Indicador positiu ICO
P21.	Com valora el temps transcorregut entre el moment en què li van detectar la malaltia i la primera visita? (n=149) (Ns=6)	Molt curt	26,2	59,8	61,4
		Curt	33,6		
		Normal	27,5		
		Llarg	8,7		
		Molt llarg	4,0		
P22.	Com valora la manera d'abordar el cas a les primeres visites de consultes externes? (n=150) (Ns=5)	Molt bé	29,2	97,2	93,3
		Bé	68,0		
		Regular	2,7		
		No gaire bé	0,0		
		Gens bé	0,0		
P23.	A les visites de consultes externes l'han atès amb puntualitat (a l'hora)? (n=153) (Ns=2)	Sempre o gairebé sempre	69,3	69,3	57,5
		De vegades	20,9		
		Mai o gairebé mai	9,8		
P24.	Com valora l' agilitat en la programació d'una visita a la següent? (n=147) (Ns=8)	Molt bé	18,4	90,5	88,3
		Bé	72,1		
		Regular	9,5		
		No gaire bé	0,0		
		Gens bé	0,0		
P25.	Com valora l' atenció telefònica a les consultes externes de l'ICO? (n=112) (Ns=43)	Molt bé	26,8	95,6	91,9
		Bé	68,8		
		Regular	2,7		
		No gaire bé	0,0		
		Gens bé	1,8		
P26.	Com valora el tracte rebut per part del personal administratiu ? (n=149) (Ns=6)	Molt bé	30,2	96,6	95,0
		Bé	66,4		
		Regular	2,0		
		No gaire bé	0,7		
		Gens bé	0,7		

Gràfic 10. Quin aspecte de les consultes externes de l'ICO milloraria?
(n=16)

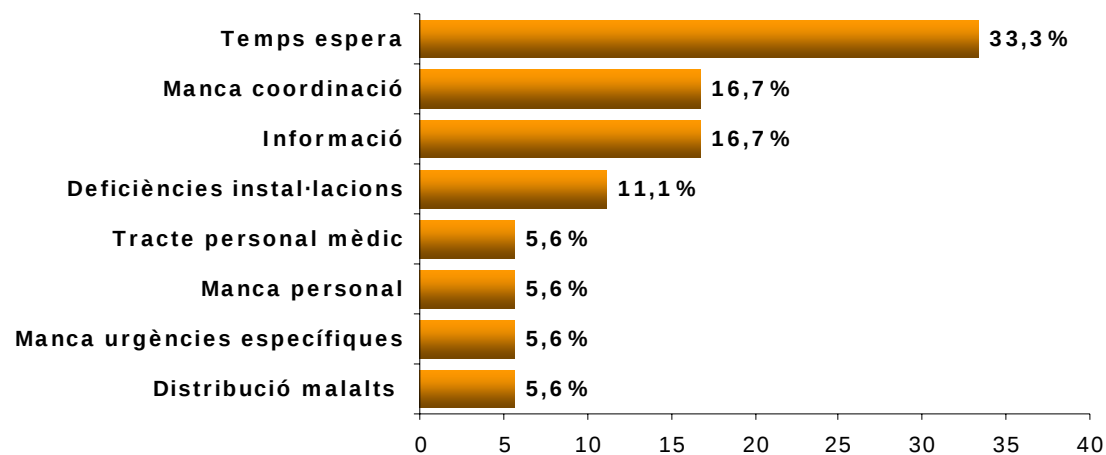


B.7. Quimioteràpia

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu Girona	Indicador positiu ICO
P28.	Li van informar de manera adequada sobre el tractament al que s'havia de sotmetre? (n=151) (Ns=1)	Sí	96,0	96,0	97,0
		No	4,0		
P29.	Li van demanar consentiment informat per a fer el tractament? (n=140) (Ns=12)	Sí, vaig signar un document	86,4	86,4	84,8
		Sí, però només verbalment	10,7		
		No	2,9		
P30.	A les sessions de quimioteràpia, s'han respectat les dates programades ? (n=148) (Ns=4)	Sempre o gairebé sempre	95,3	98,1	94,8
		De vegades	4,7		
		Mai o gairebé mai	0,0		
P31.	Com valora la puntualitat de les visites de control? (n=151) (Ns=1)	Molt bé	17,2	66,9	67,8
		Bé	49,7		
		Regular	26,5		
		No gaire bé	4,6		
		Gens bé	2,0		
P32.	Pel que fa a l' analítica que s'ha de fer abans de la sessió de quimioteràpia, li sembla correcte que l'anàlisi es faci el mateix dia? (n=113) (Ns=39) (No ho faria en dies diferents=58)	Sí	72,6	88,4	84,8
		No	27,4		
P33.	I què li sembla el temps d'espera entre les visites de control i les sessions de tractament? (n=147) (Ns=5)	Molt bé	10,9	66,0	75,4
		Bé	55,1		
		Regular	25,9		
		No gaire bé	7,5		
		Gens bé	0,7		
P34.	Com valora la informació que li han donat sobre els efectes secundaris del tractament? (n=149) (Ns=3)	Molt bé	27,5	91,9	89,4
		Bé	64,4		
		Regular	6,0		
		No gaire bé	1,3		
		Gens bé	0,7		

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu Girona	Indicador positiu ICO
P35.	Com valora la manera en què l'han ajudat a controlar les molèsties degudes al tractament? (n=145) (Ns=7)	Molt bé	28,3	94,5	94,1
		Bé	66,2		
		Regular	5,5		
		No gaire bé	0,0		
		Gens bé	0,0		
P36.	Un cop acabat el tractament , l'han informat del que havia de fer (visites, controls, etc.)? (n=130) (Ns=22)	Sí	97,7	97,7	96,6
		No	2,3		

Gràfic 11. Quin aspecte del tractament de quimioteràpia ofert per l'ICO milloraria? (n=18)



B.8. Radioteràpia

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu Girona	Indicador positiu ICO
P38.	Li van informar sobre el tractament al que s'havia de sotmetre? (n=68) (Ns=0)	Sí	98,5	98,5	98,7
		No	1,5		
P39.	Li van demanar el seu consentiment informat per a fer el tractament? (n=62) (Ns=6)	Sí, vaig signar un document	87,1	87,1	89,9
		Sí, però només verbalment	12,9		
		No	0,0		
P40.	Què li va semblar el temps d'espera des que li van indicar fer tractament de radioteràpia fins que el va iniciar? (n=68) (Ns=0)	Molt curt	16,2	54,4	55,7
		Curt	38,2		
		Normal	35,3		
		Llarg	10,3		
		Molt llarg	0,0		
P40a.	A les sessions de radioteràpia l'han atès amb puntualitat ? (n=68) (Ns=0)	Sí	89,7	89,7	89,9
		No	10,3		
P41a.	(Quan es va fer algun canvi als horaris de les seves sessions de radioteràpia) li van explicar la raó del canvi ? (n=25) (Ns=0) (No els van fer cap canvi=43)	Sí	92,0	92,0	90,8
		No	8,0		
P42.	Com valora la informació que li han donat sobre els efectes secundaris del tractament? (n=67) (Ns=1)	Molt bé	38,8	95,5	93,1
		Bé	56,7		
		Regular	3,0		
		No gaire bé	1,5		
		Gens bé	0,0		
P43.	Com valora la manera en què l'han ajudat a controlar les molèsties degudes al tractament? (n=64) (Ns=4)	Molt bé	46,9	96,9	96,4
		Bé	50,0		
		Regular	3,1		
		No gaire bé	0,0		
		Gens bé	0,0		
P44.	Un cop acabat el tractament , l'han informat del que havia de fer (visites, controls, etc.)? (n=68) (Ns=0)	Sí	100	100	97,8
		No	0,0		

- ☐ No es presenta un gràfic sobre les respostes dels i les pacients entrevistats a la pregunta sobre quin aspecte millorarien del tractament de radioteràpia ofert per l'ICO degut al reduït nombre de casos (n=4).

- Per destacar les **possibles diferències del territori respecte al conjunt de l'ICO**, es presenta la comparativa entre els indicadors positius obtinguts a l'ICO de Girona i els calculats pel total de l'ICO pel que fa als i les pacients.

Núm.	Preguntes generals	Indicador positiu		Diferència observada
		Pacients ICO Girona	Pacients ICO Total	
P1b.	Valoració del transport sanitari / ambulància	76,5	76,4	0,1
P2.	Valoració de l'estat de les instal·lacions i equipaments	93,7	91,2	2,5
P3.	Facilitat per a contactar per telèfon	69,6	69,2	0,4
P4.	Flexibilitat a l'hora de concertar dies o hores de visita	92,8	89,4	3,4
P5.	Valoració de la informació sobre la malaltia i evolució	93,0	93,5	-0,5
P6.	Explicacions responien als seus dubtes?	92,5	92,0	0,5
P7.	Els han informat amb delicadesa?	93,6	92,9	0,7
P8.	Sensació de poder participar a les decisions sobre el tractament tant la família com el o la pacient	58,3	56,7	1,6
P9.	Permís informació família?	21,1	21,8	-0,7
P10.	Informació sobre què fer en cas d' urgència?	81,3	81,5	-0,2
P11.	Disposat d'una persona de referència a qui trucar en cas de dubte o urgència?	61,9	65,4	-3,5
P12.	Resposta de l'equip de professionals davant moments d'urgència o imprevistos	90,6	90,7	-0,1
P13c.	Valoració de l'atenció al servei d'atenció o suport psicològic	98,9	92,5	6,4
P14.	Valoració de la coordinació entre els diferents serveis o unitats	94,0	93,2	0,8
P15.	Disposició personal infermeria escoltar i fer-se càrrec	98,1	97,3	0,8
P16.	Tracte o amabilitat personal infermeria	99,4	98,4	1,0
P17.	Temps dedicat pels metges o metgesses	93,7	92,7	1,0
P18.	Disposició metge o metgessa escoltar i fer-se càrrec	96,2	95,8	0,4
P19.	Tracte o amabilitat del metge o metgessa	97,4	96,9	0,5
P20.	Valoració de la coordinació de l'equip	96,7	95,3	1,4
P58.	Atenció adequada a les necessitats?	99,6	97,7	1,9
P59.	Com ha estat l' atenció rebuda?	91,6	91,1	0,5
P60.	Considera que s'hauria de millorar algun aspecte de l' atenció?	80,3	74,0	6,3
P61.	El control o seguiment al llarg de les fases o estadis de la malaltia	97,3	96,3	1,0
P62.	Satisfacció global (mitjana sobre 10)	8,9	8,8	0,1
P63.	Sensació d'estar en bones mans?	98,2	95,5	2,7
P65.	Recomanaria els serveis a algun conegut/a en una situació similar?	98,8	97,4	1,4

Núm.	Hospitalització	Indicador positiu		Diferència observada
		Pacients ICO Girona	Pacients ICO Total	
P46.	Temps d'espera fins a l'ingrés	58,7	59,1	-0,4
P47.	Explicació de per què havia d'ingressar?	93,0	96,1	-3,1
P48.	Valoració de la tranquil·litat per a descansar i dormir a les nits	77,4	79,9	-2,5
P49.	Valoració de la comoditat de l'habitació	84,2	85,1	-0,9
P50.	Valoració de la neteja a les habitacions	87,0	91,3	-4,3
P51.	Valoració del menjar	53,7	63,6	-9,9
P52.	Respecte a la intimitat?	95,6	96,7	-1,1
P53.	Durant l'ingrés tenia clar quin era el metge o metgessa?	88,7	87,1	1,6
P54.	Finalitzat el període d'hospitalització li van explicar què havia de fer?	97,9	97,8	0,1
P55.	Li van donar informe d'alta?	93,5	95,0	-1,5

Núm.	Primeres visites	Indicador positiu		Diferència observada
		Pacients ICO Girona	Pacients ICO Total	
P21.	Valoració del temps transcorregut entre la detecció de la malaltia i la primera visita	59,8	61,4	-1,6
P22.	Valoració de la manera d'abordar el cas a les primers visites	97,2	93,3	3,9
P23.	Valoració de la puntualitat	69,3	57,5	11,8
P24.	Valoració de l' agilitat en la programació d'una visita a la següent	90,5	88,3	2,2
P25.	Valoració de l' atenció telefònica	95,6	91,9	3,7
P26.	Valoració del tracte rebut per part del personal administratiu	96,6	95,0	1,6

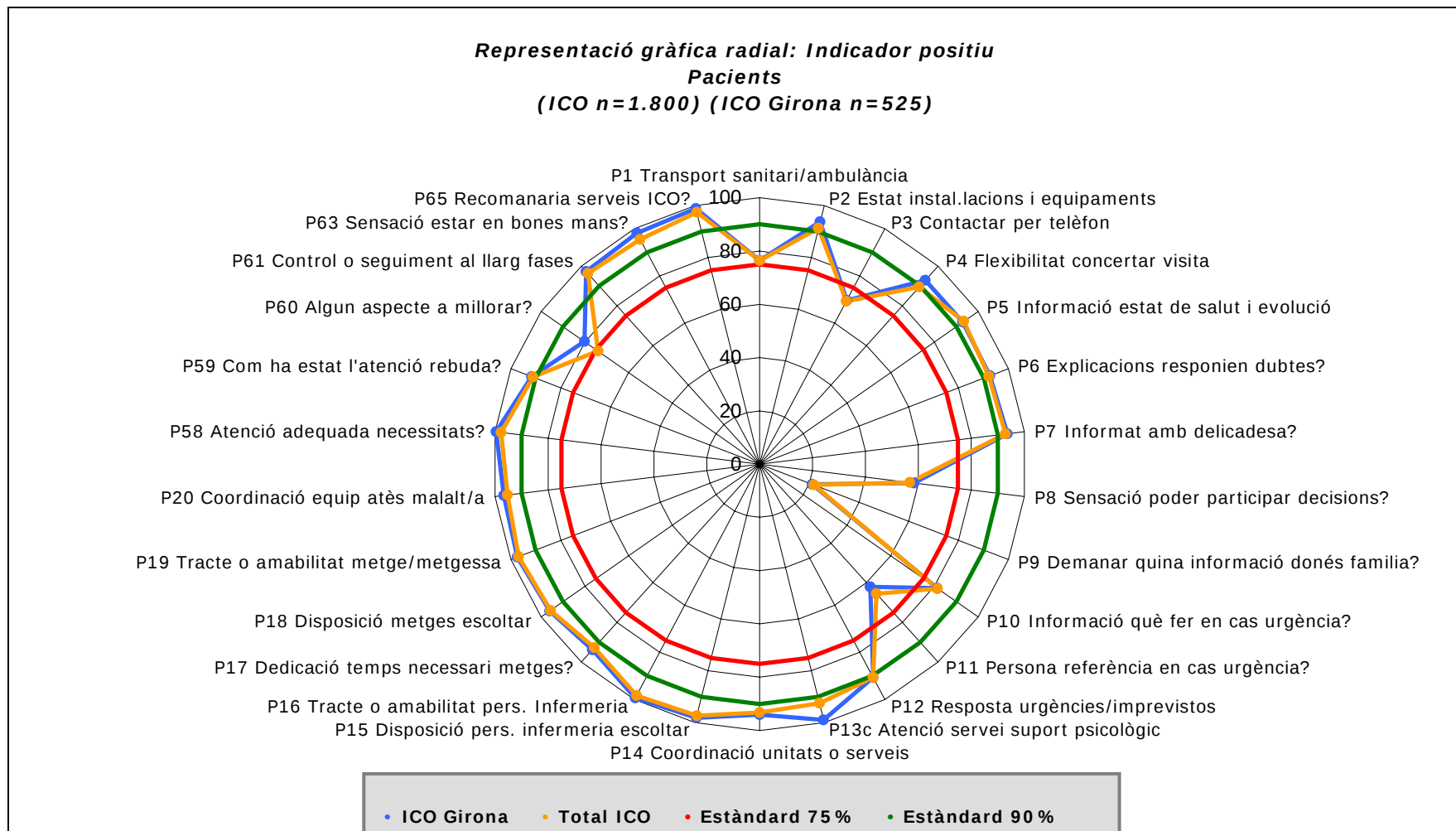
Núm.	Quimioteràpia	Indicador positiu		Diferència observada
		Pacients ICO Girona	Pacients ICO Total	
P28.	Li van informar adequadament sobre el tractament ?	96,0	97,0	-1,0
P29.	Li van demanar consentiment informat per a fer el tractament?	86,4	84,8	1,6
P30.	S'han respectat les dates programades a les sessions?	98,1	94,8	3,3
P31.	Valoració de la puntualitat a les visites de control	66,9	67,8	-0,9
P32.	Li sembla correcte que l' analítica es faci el mateix dia de la sessió de quimioteràpia?	88,4	84,8	3,6
P33.	Valoració del temps d'espera entre les visites de control i les sessions de tractament	66,0	75,4	-9,4
P34.	Valoració de la informació sobre els efectes secundaris del tractament	91,9	89,4	2,5
P35.	Valoració de com l'han ajudat a controlar les molèsties	94,5	94,1	0,4
P36.	Un cop acabat el tractament , l'han informat del què havia de fer?	97,7	96,6	1,1

Núm.	Radioteràpia	Indicador positiu		Diferència observada
		Pacients ICO Girona	Pacients ICO Total	
P38.	Li van informar sobre el tractament al que s'havia de sotmetre?	98,5	98,7	-0,2
P39.	Li van demanar consentiment informat per a fer el tractament?	87,1	89,9	-2,8
P40.	Valoració del temps d'espera des que li van indicar fer el tractament fins que el va iniciar	54,4	55,7	-1,3
P40a.	Valoració de la puntualitat a les sessions de radioteràpia	89,7	89,9	-0,2
P41a.	Li van explicar la raó del canvi a les sessions de radioteràpia?	92,0	90,8	1,2
P42.	Valoració de la informació sobre els efectes secundaris del tractament	95,5	93,1	2,4
P43.	Valoració de com l'han ajudat a controlar les molèsties	96,9	96,4	0,5
P44.	Un cop acabat el tractament , l'han informat del què havia de fer?	100	97,8	2,2

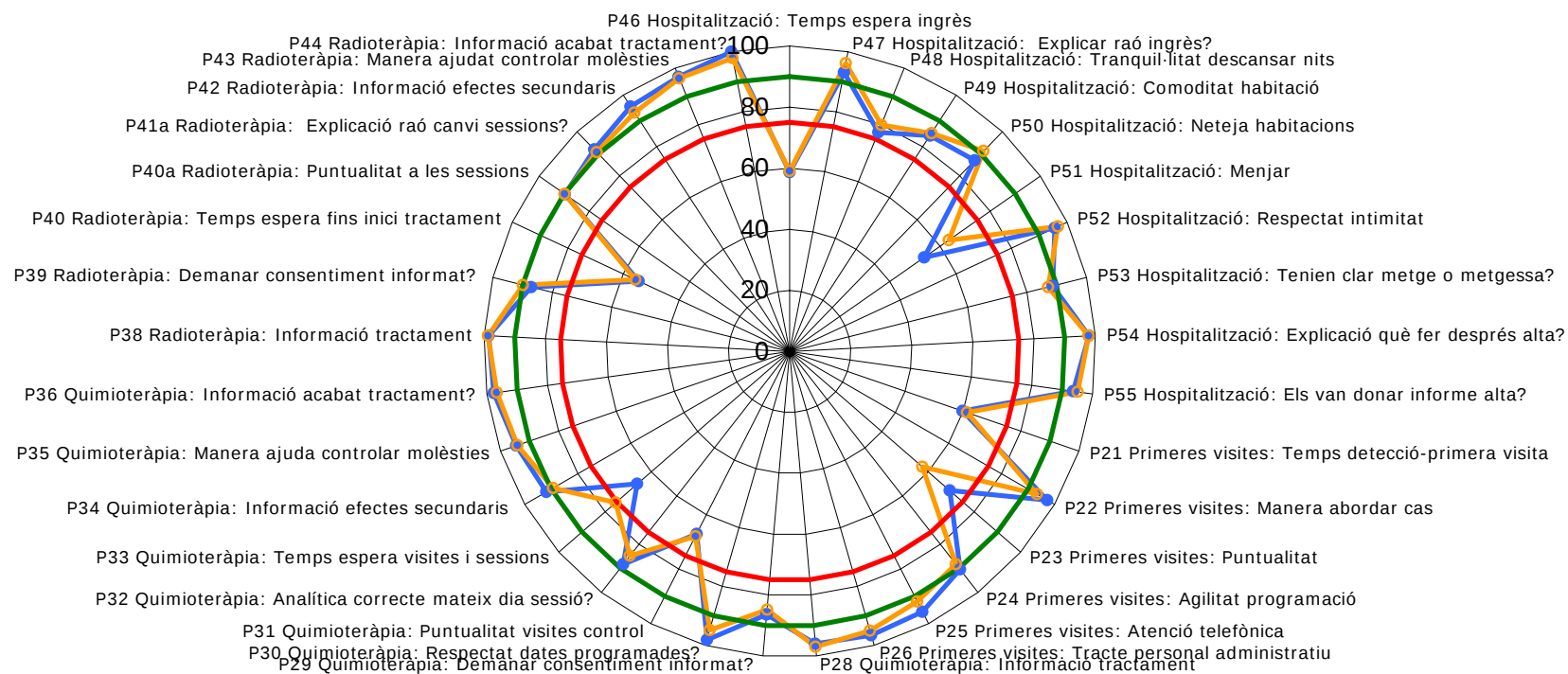
Llegenda:

- Identifica la presència de diferències estadísticament significatives en relació al total d'enquestes realitzades a pacients de l'ICO.
- En verd s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu en relació al total de l'ICO.
- En vermell s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu en relació a l'ICO.

- Els gràfics radials que apareixen a continuació mostren com se situa l'ICO Girona respecte al global de l'ICO (incloent l'ICO de Girona).



Representació gràfica radial: Indicador positiu
Pacients total ICO i ICO Girona segons tractament



• ICO Girona • Total ICO • Estàndard 75 % • Estàndard 90 %

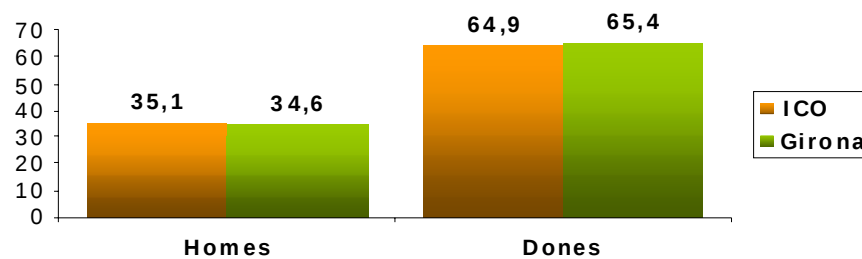
Hospitalització n=150 Primeres visites n=155
 Quimioteràpia n=152 Radioteràpia n=68

2. Els familiars

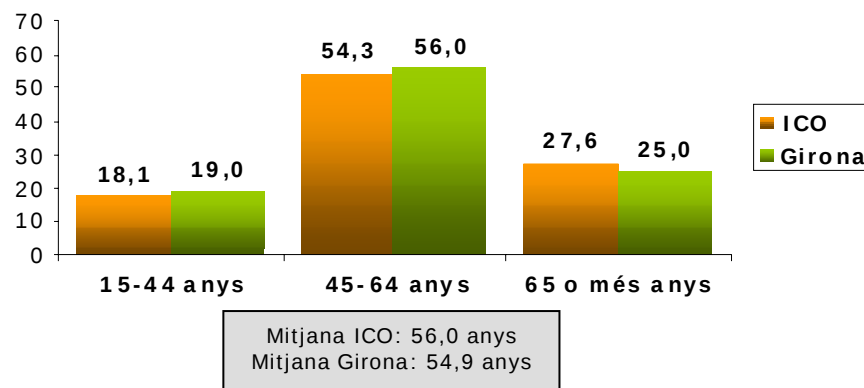
A. Descripció de la població enquestada

A.1. Característiques sociodemogràfiques

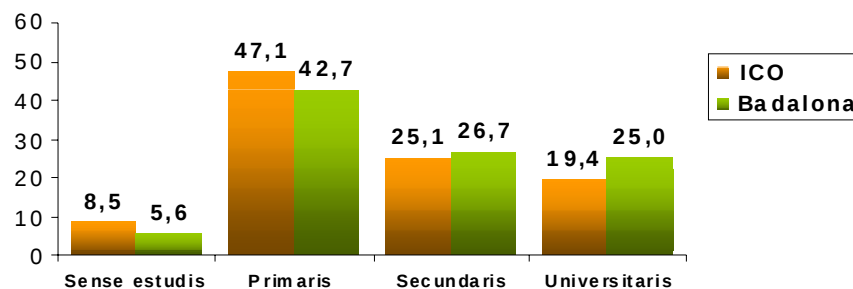
**Gràfic 12. Distribució de familiars de pacients
segons sexe
(ICO n=590) (Girona n=175)**



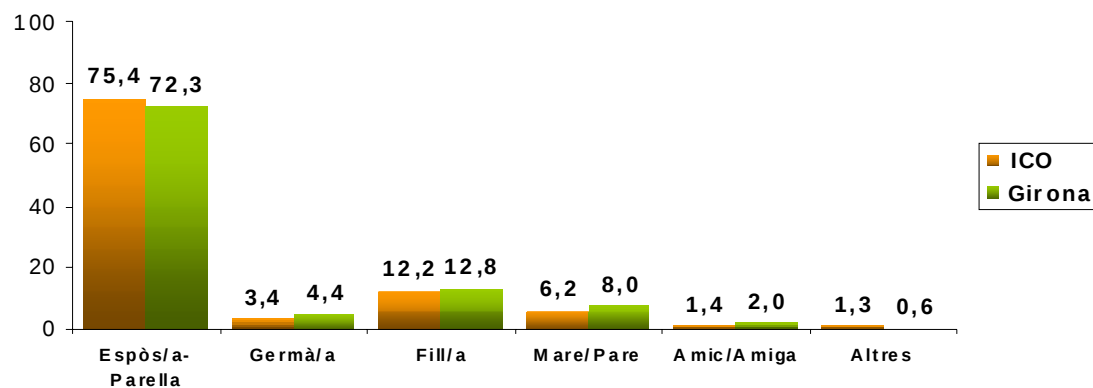
Gràfic 13. Distribució de familiars de pacients segons grup d'edat
(ICO n=588) (Girona n=174)



Gràfic 14. Distribució de familiars de pacients segons nivell d'estudis
(ICO n=587) (Girona n=174)

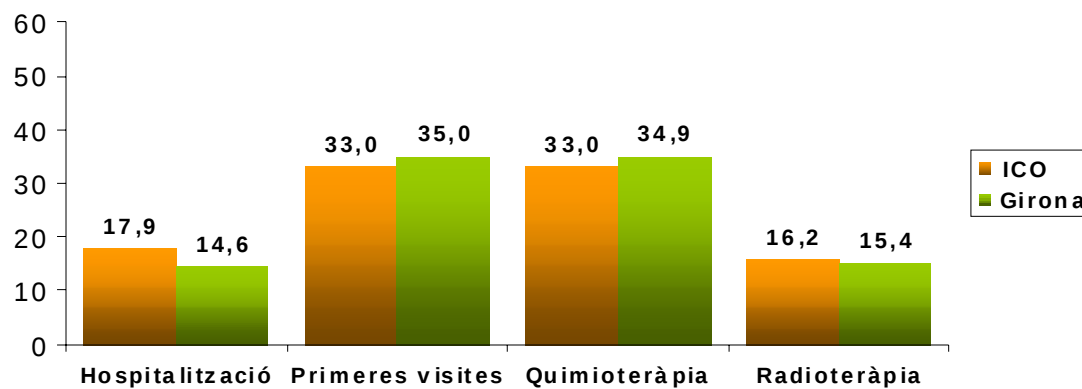


Gràfic 15. Distribució de familiars de pacients segons relació o parentesc
(ICO n=588) (Girona n=174)



A.2. Característiques de salut

Gràfic 16. Distribució de familiars de pacients segons línia d'atenció
(ICO n=590) (Girona n=175)



B. Anàlisi dels ítems i dels factors

B.1. Accessibilitat i instal·lacions

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu Girona	Indicador positiu ICO
P1b.	Com valora el servei de transport sanitari/ambulància? (n=30) (Ns=0)	Molt bé	40,1	85,1	80,4
		Bé	45,0		
		Regular	7,2		
		No gaire bé	3,9		
		Gens bé	3,9		
P2.	Valori l'estat de les instal·lacions i dels equipaments (n=173) (Ns=2)	Molt bé	27,7	94,3	94,1
		Bé	66,6		
		Regular	5,0		
		No gaire bé	0,7		
		Gens bé	0,0		
P3.	Contactar per telèfon amb l'ICO ha estat generalment (n=124) (Ns=3) (No ha telefonat mai=48)	Molt fàcil	13,4	77,6	72,9
		Fàcil	64,2		
		Normal	14,7		
		Difícil	5,8		
		Molt difícil	1,9		
P4.	Els han donat flexibilitat a l'hora de concertar els dies o hores de visita? (n=134) (Ns=6) (Mai ha hagut de concertar dies o hores de visita=35)	Sempre o gairebé sempre	92,3	92,3	92,8
		De vegades	3,4		
		Mai o gairebé mai	4,3		

B.2. Informació rebuda

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu Girona	Indicador positiu ICO
P5.	Com valora la informació que els han donat sobre l' estat de salut i evolució del seu/va familiar? (n=173) (Ns=2)	Molt bé	45,8	97,5	96,0
		Bé	51,7		
		Regular	1,9		
		No gaire bé	0,6		
		Gens bé	0,0		
P6.	Les explicacions que els donaven responien als seus dubtes ? (n=173) (Ns=2)	Totalment	61,4	93,4	92,6
		Bastant	32,0		
		A mitges	5,4		
		Poc	0,6		
		Gens	0,6		
P7.	Considera que els han informat amb delicadesa ? (n=174) (Ns=1)	Sempre o gairebé sempre	94,5	94,5	94,8
		De vegades	4,2		
		Mai o gairebé mai	1,3		
P8.	Va tenir la sensació de què el malalt/a o vostès podien participar en les decisions sobre el tractament? (n=157) (Ns=18)	Sí, tant el malalt/a com nosaltres	58,3	58,3	63,0
		Sí, però només nosaltres	8,8		
		Sí, però només el malalt/a	4,3		
		No, ningú va poder participar-hi	28,6		
P68.	Li va semblar que la informació que rebia el malalt/a estava ajustada a la seva voluntat de saber? (n=172) (Ns=3)	Sí	94,1	94,1	95,4
		No	5,9		
P10.	Els van informar sobre què havien de fer en cas d' urgència ? (n=169) (Ns=6)	Sí	86,6	86,6	88,7
		No	13,4		
P11.	Han disposat d'una persona de referència a l'ICO a qui poguessin trucar en cas de dubte o urgència? (n=162) (Ns=13)	Sí	64,1	64,1	70,1
		No	35,9		

B.3. Atenció rebuda

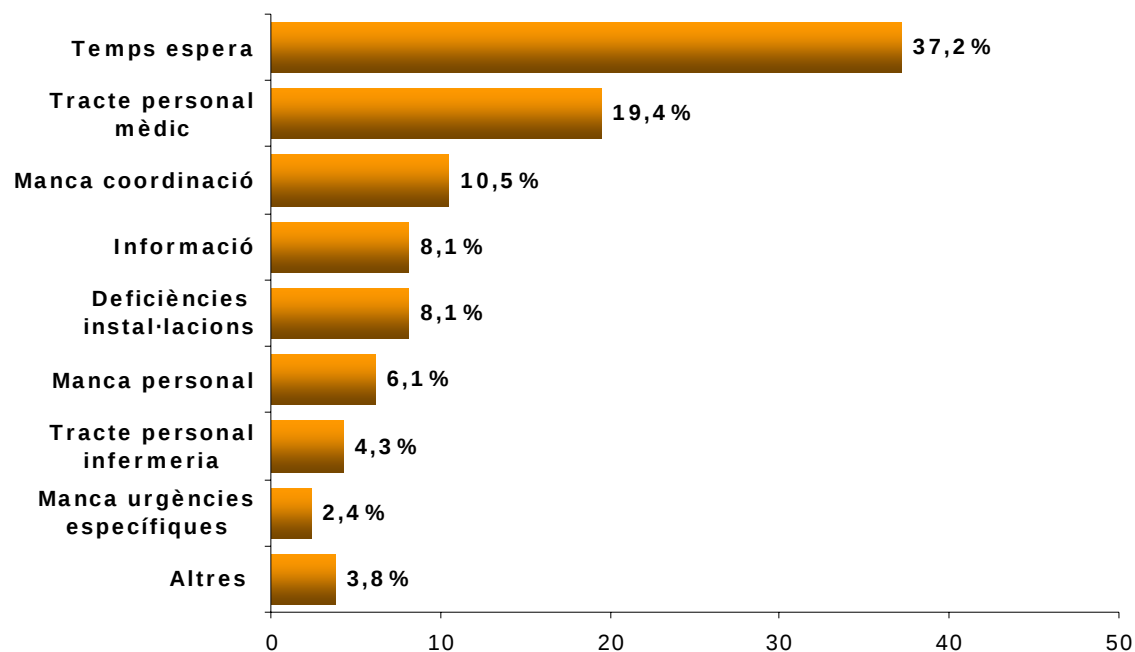
Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu Girona	Indicador positiu ICO
P12.	Davant moments d' urgència o imprevistos com ha estat la resposta de l'equip de professionals de l'ICO? (n=71) (Ns=2) (No m'he trobat en situació d'urgència o imprevist=102)	Molt bona Bona Regular No gaire bona Gens bona	50,2 45,7 2,7 0,0 1,4	95,9	95,6
P13c.	Com valora l'atenció rebuda al servei d'atenció o suport psicològic ? (n=33) (Ns=0) (No coneixen el servei=54)	Molt bé Bé Regular No gaire bé Gens bé	60,3 36,1 3,6 0,0 0,0	96,4	88,9
P14.	La coordinació entre els diferents serveis o unitats de l'ICO ha estat (n=168) (Ns=7)	Molt bona Bona Regular No gaire bona Gens bona	28,8 63,4 5,0 2,8 0,0	92,2	94,2
P69c.	Com valora l'atenció rebuda per l'equip de treballadors/es o assistents socials ? (n=12) (Ns=0) (no coneixen el servei=108)	Molt bé Bé Regular No gaire bé Gens bé	56,4 38,2 0,0 5,4 0,0	94,6	95,2
P15.	Quant al personal d'infermeria , valori la disposició d'aquest per escoltar i fer-se càrrec del malestar del malalt/a (n=172) (Ns=3)	Molt bé Bé Regular No gaire bé Gens bé	69,0 29,7 1,3 0,0 0,0	98,7	98,2
P16.	Quant al personal d'infermeria , valori el tracte o amabilitat (n=172) (Ns=3)	Molt bé Bé Regular No gaire bé Gens bé	76,6 22,8 0,7 0,0 0,0	99,4	99,3

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu Girona	Indicador positiu ICO
P17.	Quant al metge o metges que l'han atès, creu que durant les visites li han dedicat el temps necessari ? (n=174) (Ns=1)	Sempre o gairebé sempre De vegades Mai o gairebé mai	95,6 3,1 1,3	95,6	95,7
P18.	Quant al metge o metges que l'han atès, com valora la seva disposició a escoltar i fer-se càrrec del malestar del malalt/a? (n=174) (Ns=1)	Molt bé Bé Regular No gaire bé Gens bé	60,7 33,7 4,3 0,0 1,3	94,4	97,1
P19.	Com valora el tracte o amabilitat del metge o metgessa ? (n=174) (Ns=1)	Molt bé Bé Regular No gaire bé Gens bé	66,8 29,4 2,7 0,6 0,6	96,2	97,4
P20.	Com valora la coordinació de l'equip (metges, infermeres, administratius) que ha atès al malalt/a? (n=168) (Ns=7)	Molt bona Bona Regular No gaire bona Gens bona	43,8 52,9 2,1 1,2 0,0	96,7	96,2

B.4. Valoració global

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu Girona	Indicador positiu ICO
P58.	En global considera que l'atenció rebuda per l'equip de professionals de l'ICO s'ha adequat a les necessitats del seu/va familiar? (n=173) (Ns=2)	Molt bé	53,6	97,4	98,3
		Bé	43,8		
		Regular	2,0		
		No gaire bé	0,7		
		Gens bé	0,0		
P59.	Com diria que ha estat l' atenció rebuda? (n=172) (Ns=3)	Integral, és a dir, es tracta a la persona en la seva globalitat	93,8	93,8	92,8
		Parcial, és a dir, hi ha aspectes que no es tracten o es desatenen	6,2		
P60.	Considera que s'hauria de millorar algun aspecte de l' atenció ? (n=170) (Ns=5)	No	78,9	78,9	79,5
		Sí	21,1		
P61.	El control o seguiment al llarg de les fases o estadis de la malaltia ha estat (n=168) (Ns=7)	Molt adequat	49,6	97,5	96,8
		Bastant adequat	47,9		
		Regular	2,5		
		Poc adequat	0,0		
		Gens adequat	0,0		
P62.	Valori la satisfacció global amb l'atenció rebuda, utilitzant una escala de 0 a 10, on el 0 significa 'Gens satisfet' i el 10 'Totalment satisfet' (n=174) (Ns=1)	Mitjana i Desviació Estàndard	8,8 ± 1,3	8,8	8,9
		Mediana	9,0		
P63.	Va tenir la sensació de què el seu familiar estava en bones mans ? (n=174) (Ns=1)	Sempre o gairebé sempre	95,8	95,8	96,9
		De vegades	2,9		
		Mai o gairebé mai	1,4		
P65.	Recomanaria els serveis de l'ICO a algun conegut que es trobés en una situació similar? (n=174) (Ns=1)	Sí	98,1	98,1	97,7
		No n'estic segur/a	0,7		
		No	1,3		

Gràfic 17. Quin aspecte de l'atenció a l'ICO milloraria?
(Familiars de pacients n=27)



B.5. Hospitalització

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu Girona	Indicador positiu ICO
P46.	Què li va semblar el temps d'espera fins que van ingressar al seu/va familiar? (n=37) (Ns=3)	Molt curt	35,1	64,8	59,6
		Curt	29,7		
		Normal	13,5		
		Llarg	16,2		
		Molt llarg	5,4		
P47.	Els van explicar per què havia d'ingressar? (n=38) (Ns=2)	Sí	92,1	92,1	97,1
		No	7,9		
P50.	Què en pensa de la neteja a les habitacions? (n=38) (Ns=2)	Molt bé	18,4	86,8	92,4
		Bé	68,4		
		Normal	10,5		
		No gaire bé	0,0		
		Gens bé	2,6		
P70.	Valori el confort de les habitacions per a l' acompanyant (n=38) (Ns=2)	Molt bé	5,3	60,6	63,2
		Bé	55,3		
		Regular	31,6		
		No gaire bé	2,6		
		Gens bé	5,3		
P53.	Durant l'ingrés, tenien clar quin era el metge o la metgessa del malalt/a (metge o metgessa responsable del cas)? (n=38) (Ns=2)	Sí	84,2	84,2	89,0
		No, anava canviant	15,8		
P54.	Un cop finalitzat el període d'hospitalització , van explicar al malalt/a què havia de fer (visites, controls, etc.)? (n=38) (Ns=2)	Sí	97,4	97,4	97,3
		No	2,6		
P55.	I els van donar informe d'alta ? (n=37) (Ns=3)	Sí	94,6	94,6	95,7
		No	5,4		

B.6. Primeres visites

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu Girona	Indicador positiu ICO
P21.	Com valora el temps transcorregut entre el moment en què li van detectar la malaltia i la primera visita? (n=59) (Ns=1)	Molt curt	15,3	61,1	58,3
		Curt	45,8		
		Normal	20,3		
		Llarg	13,6		
		Molt llarg	5,1		
P22.	Com valora la manera d'abordar el cas a les primeres visites de consultes externes? (n=58) (Ns=2)	Molt bé	15,5	96,5	97,9
		Bé	81,0		
		Regular	3,4		
		No gaire bé	0,0		
		Gens bé	0,0		
P23.	A les visites de consultes externes els han atès amb puntualitat (a l'hora)? (n=58) (Ns=2)	Sempre o gairebé sempre	62,1	62,1	54,3
		De vegades	25,9		
		Mai o gairebé mai	12,1		
P24.	Com valora l' agilitat en la programació d'una visita a la següent? (n=59) (Ns=1)	Molt bé	16,9	94,9	90,3
		Bé	78,0		
		Regular	3,4		
		No gaire bé	1,7		
		Gens bé	0,0		
P25.	Com valora l' atenció telefònica a les consultes externes de l'ICO? (n=43) (Ns=17)	Molt bé	9,3	97,7	96,4
		Bé	88,4		
		Regular	2,3		
		No gaire bé	0,0		
		Gens bé	0,0		
P26.	Com valora el tracte rebut per part del personal administratiu ? (n=57) (Ns=3)	Molt bé	28,1	98,3	96,4
		Bé	70,2		
		Regular	0,0		
		No gaire bé	1,8		
		Gens bé	0,0		

B.7. Quimioteràpia

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu Girona	Indicador positiu ICO
P28.	Els van informar de manera adequada sobre el tractament al que s'havia de sotmetre el seu/va familiar? (n=52) (Ns=0)	Sí	96,2	96,2	97,3
		No	3,8		
P30.	A les sessions de quimioteràpia, s'han respectat les dates programades? (n=48) (Ns=4)	Sempre o gairebé sempre	97,9	97,9	95,7
		De vegades	2,1		
		Mai o gairebé mai	0,0		
P31.	Com valora la puntualitat de les visites de control? (n=51) (Ns=1)	Molt bé	21,6	76,5	70,8
		Bé	54,9		
		Regular	13,7		
		No gaire bé	7,8		
		Gens bé	2,0		
P32.	Pel que fa a l' analítica que s'ha de fer abans de la sessió de quimioteràpia, li sembla correcte que l'anàlisi es faci el mateix dia? (n=40) (Ns=12) (No ho faria en dies diferents=21)	Sí	85,0	85,0	88,9
		No	15,0		
P33.	I què li sembla el temps d'espera entre les visites de control i les sessions de tractament? (n=50) (Ns=2)	Molt bé	4,0	80,0	81,6
		Bé	76,0		
		Regular	10,0		
		No gaire bé	10,0		
		Gens bé	0,0		
P34.	Com valora la informació que els han donat sobre els efectes secundaris del tractament? (n=51) (Ns=1)	Molt bé	25,5	92,2	94,4
		Bé	66,7		
		Regular	5,9		
		No gaire bé	2,0		
		Gens bé	0,0		
P35.	Com valora la manera en què han ajudat al malalt/a a controlar les molèsties degudes al tractament? (n=51) (Ns=1)	Molt bé	25,5	96,1	94,7
		Bé	70,6		
		Regular	2,0		
		No gaire bé	2,0		
		Gens bé	0,0		
P36.	Un cop acabat el tractament , els han informat del que havien de fer (visites, controls, etc.)? (n=49) (Ns=3)	Sí	95,9	95,9	98,9
		No	4,1		

B.8. Radioteràpia

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu Girona	Indicador positiu ICO
P38.	Els van informar sobre el tractament al que s'havia de sotmetre el seu/va familiar? (n=23) (Ns=0)	Sí	100	100	100
		No	0,0		
P40.	Què li va semblar el temps d'espera des que li van indicar fer tractament de radioteràpia fins que el va iniciar? (n=23) (Ns=0)	Molt curt	26,1	69,6	60,9
		Curt	43,5		
		Normal	21,7		
		Llarg	4,3		
		Molt llarg	4,3		
P40a.	A les sessions de radioteràpia els van atendre amb puntualitat ? (n=23) (Ns=0)	Sí	91,3	91,3	95,0
		No	8,7		
P41a.	(Quan es va fer algun canvi als horaris de les seves sessions de radioteràpia) els van explicar la raó del canvi ? (n=6) (Ns=0) (No els van fer cap canvi=17)	Sí	100	100	97,2
		No	0,0		
P42.	Com valora la informació que els han donat sobre els efectes secundaris del tractament? (n=22) (Ns=1)	Molt bé	45,5	100	100
		Bé	54,5		
		Regular	0,0		
		No gaire bé	0,0		
		Gens bé	0,0		
P43.	Com valora la manera en què han ajudat al malalt/a a controlar les molèsties degudes al tractament? (n=22) (Ns=1)	Molt bé	59,1	100	98,9
		Bé	40,9		
		Regular	0,0		
		No gaire bé	0,0		
		Gens bé	0,0		
P44.	Un cop acabat el tractament , els han informat del què havien de fer (visites, controls, etc.)? (n=23) (Ns=0)	Sí	100	100	100
		No	0,0		

- ☐ No es presenten els gràfic sobre les respostes dels i les familiars de pacients entrevistats a la pregunta sobre quin aspecte millorarien dels diferents tractaments oferts per l'ICO degut al reduït nombre de casos.

- ❑ Per destacar les **possibles diferències del territori respecte al conjunt de l'ICO**, es presenta la comparativa entre els indicadors positius obtinguts a l'ICO de Girona i els calculats pel total de l'ICO pel que fa als familiars dels pacients.

Núm.	Preguntes generals	Indicador positiu		Diferència observada
		Familiars de pacients ICO Girona	Familiars de pacients ICO Total	
P1b.	Valoració del transport sanitari/ambulància	85,1	80,4	4,7
P2.	Valoració de l'estat de les instal·lacions i equipaments	94,3	94,1	0,2
P3.	Facilitat per a contactar per telèfon	77,6	72,9	4,7
P4.	Flexibilitat a l'hora de concertar dies o hores de visita	92,3	92,8	-0,5
P5.	Valoració de la informació sobre la malaltia i evolució	97,5	96,0	1,5
P6.	Explicacions responien als seus dubtes ?	93,4	92,6	0,8
P7.	Els han informat amb delicadesa ?	94,5	94,8	-0,3
P8.	Sensació poder participar a les decisions sobre el tractament tant família com pacient	58,3	63,0	-4,7
P68.	Informació ajustada a la voluntat de saber?	94,1	95,4	-1,3
P10.	Informació sobre què fer en cas d' urgència ?	86,6	88,7	-2,1
P11.	Disposat d'una persona de referència a qui trucar en cas de dubte o urgència?	64,1	70,1	-6,0
P12.	Resposta de l'equip de professionals davant moments d'urgència o imprevistos	95,9	95,6	0,3
P13c.	Valoració de l'atenció al servei d'atenció o suport psicològic	96,4	88,9	7,5
P14.	Valoració de la coordinació entre els diferents serveis o unitats	92,2	94,2	-2,0
P69c.	Valoració de l'atenció per l' equip de treballadors/es o assistents socials	94,6	95,2	-0,6
P15.	Disposició personal infermeria escoltar i fer-se càrrec	98,7	98,2	0,5
P16.	Tracte o amabilitat personal infermeria	99,4	99,3	0,1
P17.	Temps dedicat pels metges o metgesses	95,6	95,7	-0,1
P18.	Disposició metge o metgessa escoltar i fer-se càrrec	94,4	97,1	-2,7
P19.	Tracte o amabilitat del metge o metgessa	96,2	97,4	-1,2
P20.	Valoració de la coordinació de l'equip	96,7	96,2	0,5
P58.	Atenció adequada a les necessitats ?	97,4	98,3	-0,9
P59.	Com ha estat l' atenció rebuda?	93,8	92,8	1,0
P60.	Considera que s'hauria de millorar algun aspecte de l' atenció ?	78,9	79,5	-0,6
P61.	El control o seguiment al llarg de les fases o estadis de la malaltia	97,5	96,8	0,7
P62.	Satisfacció global (mitjana sobre 10)	8,8	8,9	-0,1
P63.	Sensació d'estar en bones mans ?	95,8	96,9	-1,1
P65.	Recomanaria els serveis a algun conegut/a en una situació similar?	98,1	97,7	0,4

Núm.	Hospitalització	Indicador positiu		Diferència observada
		Familiars de pacients ICO Girona	Familiars de pacients ICO Total	
P46.	Temps d'espera fins a l'ingrés	64,8	59,6	5,2
P47.	Explicació de per què havia d'ingressar?	92,1	97,1	-5,0
P50.	Valoració de la neteja a les habitacions	86,8	92,4	-5,6
P70.	Valoració del confort de les habitacions d' acompanyants	60,6	63,2	-2,6
P53.	Durant l'ingrés tenien clar quin era el metge o metgessa ?	84,2	89,0	-4,8
P54.	Finalitzat el període d'hospitalització li van explicar què havia de fer?	97,4	97,3	0,1
P55.	Els van donar informe d'alta ?	94,6	95,7	-1,1

Núm.	Primeres visites	Indicador positiu		Diferència observada
		Familiars de pacients ICO Girona	Familiars de pacients ICO Total	
P21.	Valoració del temps transcorregut entre la detecció de la malaltia i la primera visita	61,1	58,3	2,8
P22.	Valoració de la manera d'abordar el cas a les primers visites	96,5	97,9	-1,4
P23.	Valoració de la puntualitat	62,1	54,3	7,8
P24.	Valoració de l' agilitat en la programació d'una visita a la següent	94,9	90,3	4,6
P25.	Valoració de l' atenció telefònica	97,7	96,4	1,3
P26.	Valoració del tracte rebut per part del personal administratiu	98,3	96,4	1,9

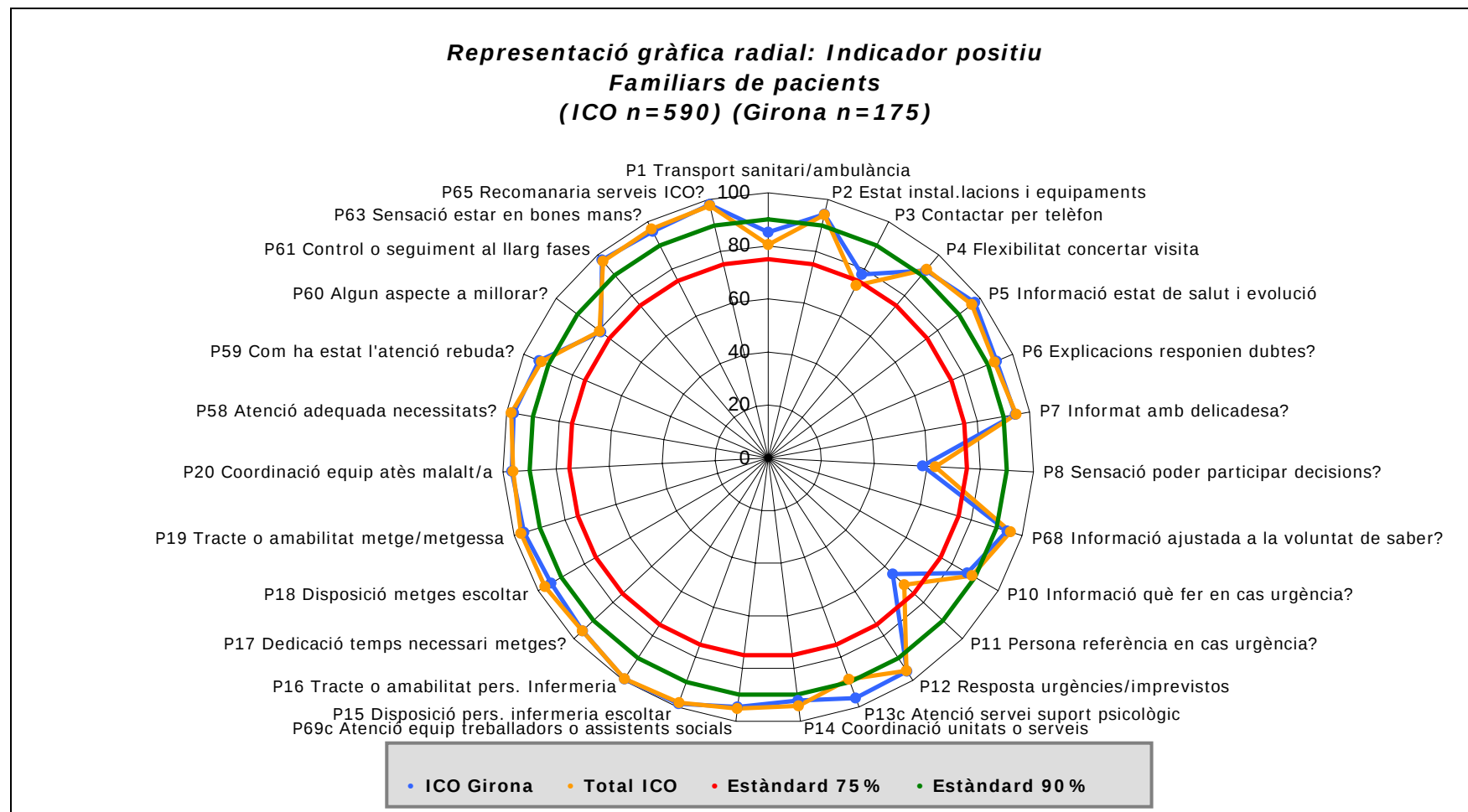
Núm.	Quimioteràpia	Indicador positiu		Diferència observada
		Familiars de pacients ICO Girona	Familiars de pacients ICO Total	
P28.	Els van informar adequadament sobre el tractament ?	96,2	97,3	-1,1
P30.	S'han respectat les dates programades a les sessions?	97,9	95,7	2,2
P31.	Valoració de la puntualitat a les visites de control	76,5	70,8	5,7
P32.	Li sembla correcte que l' analítica es faci el mateix dia de la sessió de quimioteràpia?	85,0	88,9	-3,9
P33.	Valoració del temps d'espera entre les visites de control i les sessions de tractament	80,0	81,6	-1,6
P34.	Valoració de la informació sobre els efectes secundaris del tractament	92,2	94,4	-2,2
P35.	Valoració de com l'han ajudat a controlar les molèsties	96,1	94,7	1,4
P36.	Un cop acabat el tractament , els han informat del què havien de fer?	95,9	98,9	-3,0

Núm.	Radioteràpia	Indicador positiu		Diferència observada
		Familiars de pacients ICO Girona	Familiars de pacients ICO Total	
P38.	Els van informar sobre el tractament al que s'havia de sotmetre?	100	100	0,0
P40.	Valoració del temps d'espera des que li van indicar fer el tractament fins que el va iniciar	69,6	60,9	8,7
P40a.	Valoració de la puntualitat a les sessions de radioteràpia	91,3	95,0	-3,7
P41a.	Els van explicar la raó del canvi a les sessions de radioteràpia?	100	97,2	2,8
P42.	Valoració de la informació sobre els efectes secundaris del tractament	100	100	0,0
P43.	Valoració de com l'han ajudat a controlar les molèsties	100	98,9	1,1
P44.	Un cop acabat el tractament , els han informat del què havien de fer?	100	100	0,0

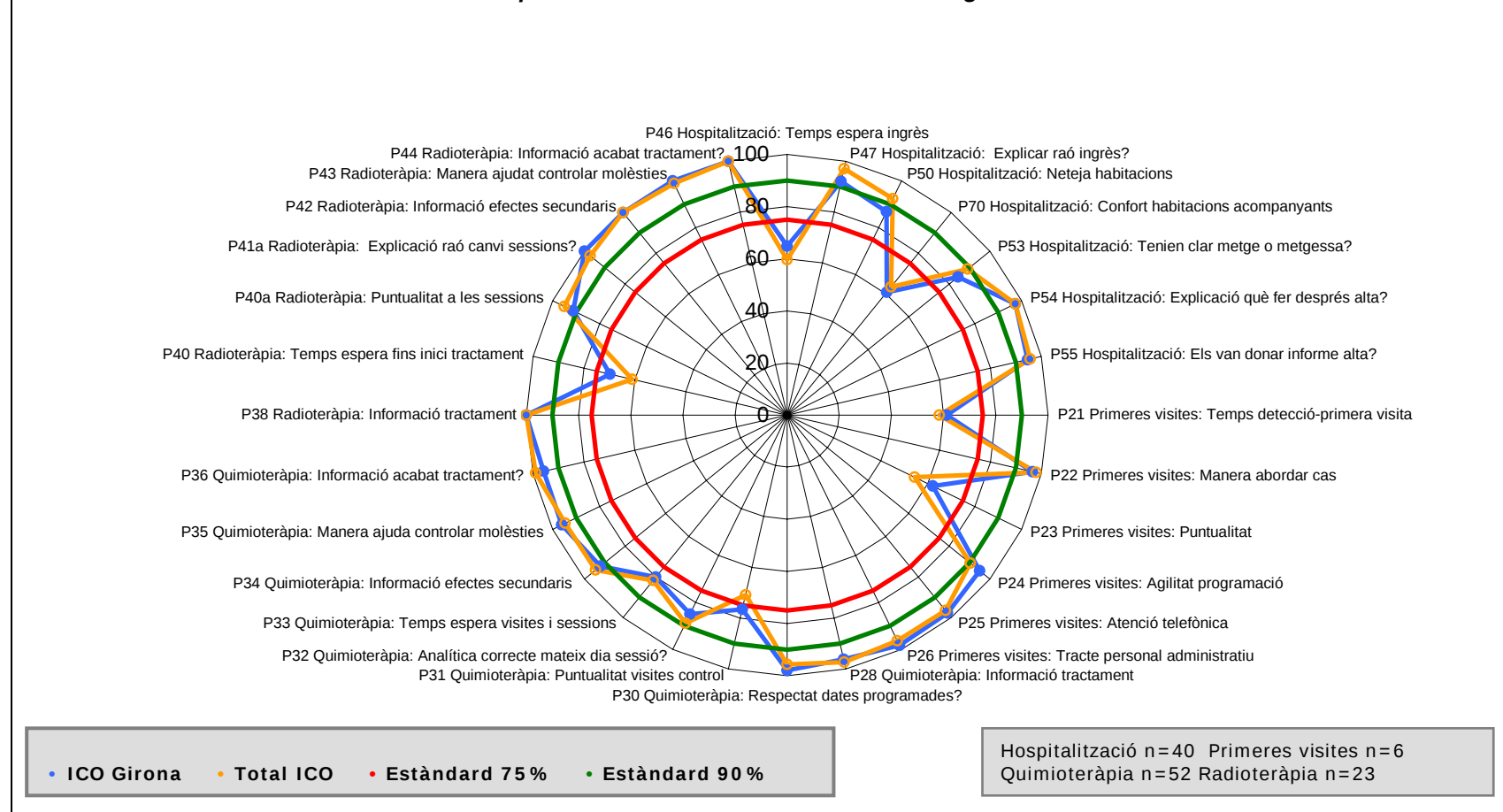
Llegenda:

- ☐ Identifica la presència de diferències estadísticament significatives en relació al total d'enquestes realitzades a familiars de pacients de l'ICO.
 En verd s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu en relació al total de l'ICO.
 En vermell s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu en relació a l'ICO.

- Els gràfics radials que apareixen a continuació mostren com se situa l'ICO Girona respecte al global de l'ICO (incloent l'ICO Girona).



Representació gràfica radial: Indicador positiu
Familiars de pacients total ICO i ICO Girona segons tractament

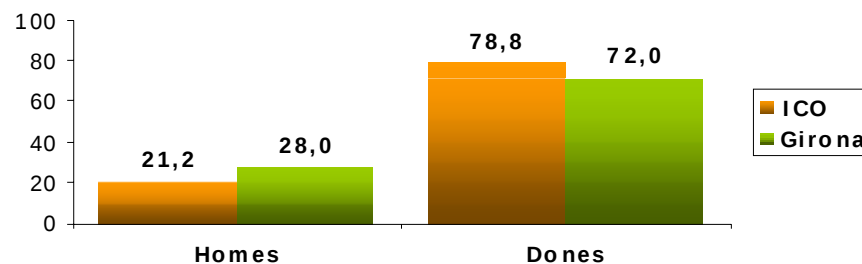


3. Els familiars de pacients ‘exitus’

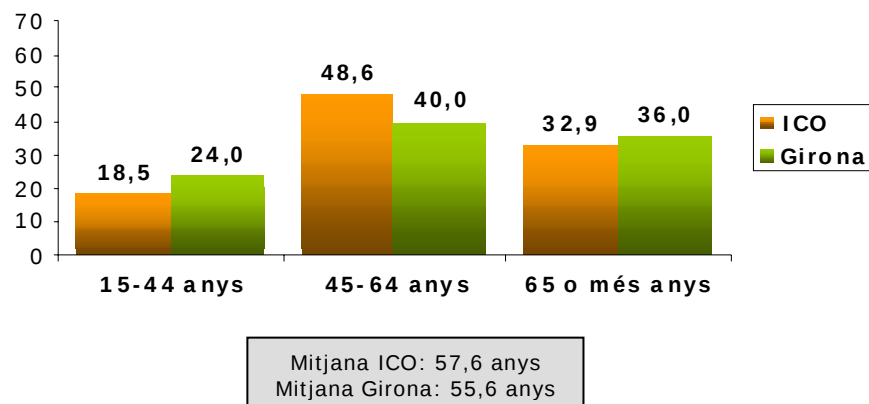
A. Descripció de la població enquestada

A.1. Característiques sociodemogràfiques

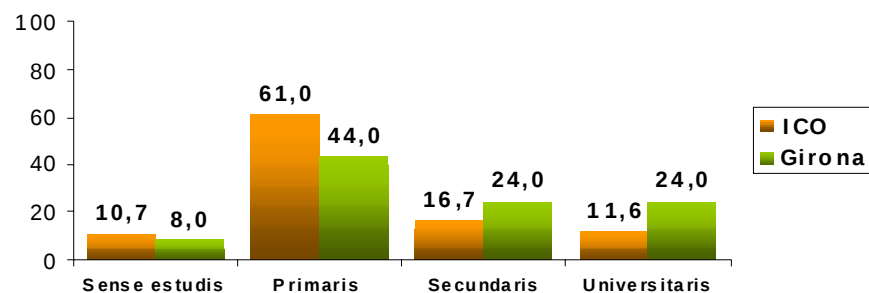
**Gràfic 18. Distribució de familiars de pacients
exitus segons sexe
(ICO n=90) (Girona n=25)**



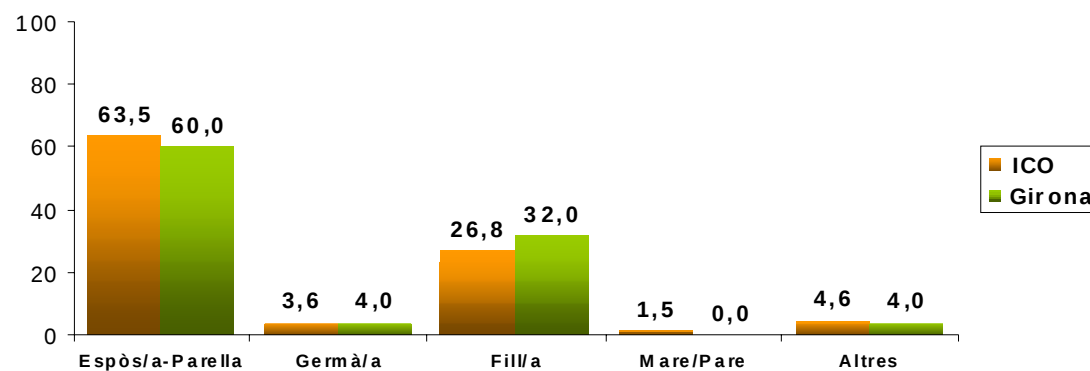
Gràfic 19. Distribució de familiars de pacients exitus segons grup d'edat
(ICO n=90) (Girona n=25)



Gràfic 20. Distribució de familiars de pacients exitus segons nivell d'estudis
(ICO n=90) (Girona n=25)



Gràfic 21. Distribució de familiars de pacients exitus segons relació o parentesc (ICO n=90) (Girona n=25)



B. Anàlisi dels ítems i dels factors

B.1. Informació rebuda

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu Girona	Indicador positiu ICO
P5.	Com valora la informació que els han donat sobre l'estat de salut i evolució del seu/va familiar? (n=25) (Ns=0)	Molt bé	64,0	88,0	87,2
		Bé	24,0		
		Regular	12,0		
		No gaire bé	0,0		
		Gens bé	0,0		
P6.	Les explicacions que els donaven responien als seus dubtes? (n=25) (Ns=0)	Totalment	64,0	88,0	84,3
		Bastant	24,0		
		A mitges	8,0		
		Poc	4,0		
		Gens	0,0		
P7.	Considera que els han informat amb delicadesa ? (n=25) (Ns=0)	Sempre o gairebé sempre	80,0	80,0	87,5
		De vegades	20,0		
		Mai o gairebé mai	0,0		
P8.	Va tenir la sensació de què el malalt/a o vostès podien participar en les decisions sobre el tractament? (n=25) (Ns=0)	Sí, tant el malalt/a com nosaltres	80,0	80,0	64,0
		Sí, però només nosaltres	4,0		
		Sí, però només el malalt/a	0,0		
		No, ningú va poder participar-hi	16,0		
P68.	Li va semblar que la informació que rebia el malalt/a estava ajustada a la seva voluntat de saber? (n=25) (Ns=0)	Sí	84,0	84,0	91,3
		No	16,0		
P10.	Els van informar sobre què havien de fer en cas d' urgència ? (n=24) (Ns=1)	Sí	87,5	87,5	83,8
		No	12,5		
P11.	Han disposat d'una persona de referència a l'ICO a qui poguessin trucar en cas de dubte o urgència? (n=23) (Ns=2)	Sí	69,6	69,6	68,1
		No	30,4		

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu Girona	Indicador positiu ICO
P12.	Davant moments d' urgència o imprevistos com va estar la resposta de l'equip de professionals de l'ICO? (n=20) (Ns=2) (No m'he trobat en situació d'urgència o imprevist=3)	Molt bona	60,0	80,0	81,4
		Bona	20,0		
		Regular	15,0		
		No gaire bona	5,0		
		Gens bona	0,0		
P13c.	Com valora l'atenció rebuda al servei d'atenció o suport psicològic ? (n=6) (Ns=1) (No coneixen el servei=3)	Molt bé	66,7	100	87,6
		Bé	33,0		
		Regular	0,0		
		No gaire bé	0,0		
		Gens bé	0,0		
P14.	La coordinació entre els diferents serveis o unitats de l'ICO ha estat (n=25) (Ns=0)	Molt bona	32,0	76,0	84,2
		Bona	44,0		
		Regular	20,0		
		No gaire bona	4,0		
		Gens bona	0,0		
P69c.	Com valora l'atenció rebuda per l'equip de treballadors/es o assistents socials ? (n=2) (Ns=1) (no coneixen el servei=11)	Molt bé	100	100	81,8
		Bé	0,0		
		Regular	0,0		
		No gaire bé	0,0		
		Gens bé	0,0		
P15.	Quant al personal d'infermeria , valori la disposició d'aquest per escoltar i fer-se càrrec del malestar del malalt/a (n=25) (Ns=0)	Molt bé	64,0	88,0	96,7
		Bé	24,0		
		Regular	12,0		
		No gaire bé	0,0		
		Gens bé	0,0		
P16.	Quant al personal d'infermeria , valori el tracte o amabilitat (n=25) (Ns=0)	Molt bé	68,0	88,0	98,2
		Bé	20,0		
		Regular	12,0		
		No gaire bé	0,0		
		Gens bé	0,0		

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu Girona	Indicador positiu ICO
P17.	Quant al metge o metges que l'han atès , creu que durant les visites li han dedicat el temps necessari ? (n=25) (Ns=0)	Sempre o gairebé sempre	80,0	80,0	78,1
		De vegades	20,0		
		Mai o gairebé mai	0,0		
P18.	Quant al metge o metges que l'han atès , com valora la seva disposició a escoltar i fer-se càrrec del malestar del malalt/a? (n=25) (Ns=0)	Molt bé	84,0	96,0	91,0
		Bé	12,0		
		Regular	4,0		
		No gaire bé	0,0		
		Gens bé	0,0		
P19.	Com valora el tracte o amabilitat del metge o metgessa ? (n=25) (Ns=0)	Molt bé	76,0	96,0	94,9
		Bé	20,0		
		Regular	4,0		
		No gaire bé	0,0		
		Gens bé	0,0		
P20.	Com valora la coordinació de l'equip (metges, infermeres, administratius) que ha atès al malalt/a? (n=25) (Ns=0)	Molt bona	36,0	80,0	80,8
		Bona	44,0		
		Regular	20,0		
		No gaire bona	0,0		
		Gens bona	0,0		
P74.	Com valora la manera en què van ajudar al seu familiar a controlar el dolor o malestar ? (n=25) (Ns=0)	Molt bé	84,0	96,0	90,4
		Bé	12,0		
		Regular	4,0		
		No gaire bé	0,0		
		Gens bé	0,0		
P75.	Després de la mort, algun membre de l'equip de professionals de l'ICO va fer seguiment durant un temps de com estava vostè o les persones més properes? (n=24) (Ns=1)	Sí	12,5	75,0	67,2
		No, però tampoc em va semblar necessari	62,5		
		No, però ho varem trobar a faltar	25,0		

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu Girona	Indicador positiu ICO
P76.	Com valora la manera en què es va procurar el benestar del seu familiar a la darrera fase de la malaltia? (n=25) (Ns=0)	Molt bé Bé Regular No gaire bé Gens bé	60,0 24,0 12,0 0,0 4,0	84,0	89,2
P77.	En aquesta darrera fase, van poder viure el final de la malaltia amb intimitat ? (n=25) (Ns=0)	Totalment Bastant A mitges Poc Gens	84,0 8,0 4,0 0,0 4,0	92,0	86,8
P78.	Dintre de les possibilitats i circumstàncies, creu que l'equip va assegurar que tinguessin temps per estar amb el seu/va familiar i acomiadar-se'n? (n=20) (Ns=0) (No va haver-hi temps=5)	Sí No	95,0 5,0	95,0	83,1
P79.	Es van sentir acompanyats pels professionals a aquesta darrera fase? (n=25) (Ns=0)	Totalment Bastant A mitges Poc Gens	76,0 8,0 4,0 8,0 4,0	84,0	79,4
P80.	Creu que els professionals van saber respectar la voluntat del seu/va familiar en els darrers moments? (n=25) (Ns=0)	Molt bé Bé Regular No gaire bé Gens bé	76,0 16,0 4,0 0,0 4,0	92,0	92,3

B.3. Valoració global

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu Girona	Indicador positiu ICO
P58.	En global considera que l'atenció rebuda per l'equip de professionals de l'ICO es va adequar a les necessitats del seu/va familiar? (n=25) (Ns=0)	Molt bé	52,0	68,0	84,2
		Bé	16,0		
		Regular	28,0		
		No gaire bé	0,0		
		Gens bé	4,0		
P59.	Com diria que ha estat l' atenció rebuda? (n=25) (Ns=0)	Integral, és a dir, es tracta a la persona en la seva globalitat	92,0	92,0	94,3
		Parcial, és a dir, hi ha aspectes que no es tracten o es desatenen	8,0		
P60.	Considera que s'hauria de millorar algun aspecte de l' atenció ? (n=24) (Ns=1)	No	58,3	58,3	63,2
		Sí	41,7		
P61.	El control o seguiment al llarg de les fases o estadis de la malaltia va ser (n=25) (Ns=4)	Molt adequat	16,0	84,0	82,5
		Bastant adequat	68,0		
		Regular	8,0		
		Poc adequat	4,0		
		Gens adequat	4,0		
P62.	Valori la satisfacció global amb l'atenció rebuda, utilitzant una escala de 0 a 10, on el 0 significa 'Gens satisfet' i el 10 'Totalment satisfet' (n=25) (Ns=0)	Mitjana i Desviació Estàndard	7,5 ± 2,1	7,5	7,9
		Mediana	8,0		
P63.	Va tenir la sensació de què el seu familiar estava en bones mans ? (n=25) (Ns=0)	Sempre o gairebé sempre	72,0	72,0	84,3
		De vegades	24,0		
		Mai o gairebé mai	4,0		
P65.	Recomanaria els serveis de l'ICO a algun conegut que es trobés en una situació similar? (n=25) (Ns=0)	Sí	84,0	84,0	84,6
		No n'estic segur/a	8,0		
		No	8,0		

- ☐ No es presenta el gràfic sobre les respostes dels i les familiars de pacients exitus entrevistats a la pregunta sobre quin aspecte millorarien de l'atenció a l'ICO degut al reduït nombre de casos (n=8).

- Per destacar les **possibles diferències del territori respecte al conjunt de l'ICO**, es presenta la comparativa entre els indicadors positius obtinguts a l'ICO Girona i els calculats pel total de l'ICO per que fa als i les familiars dels pacients exitus a l'ICO enquestats.

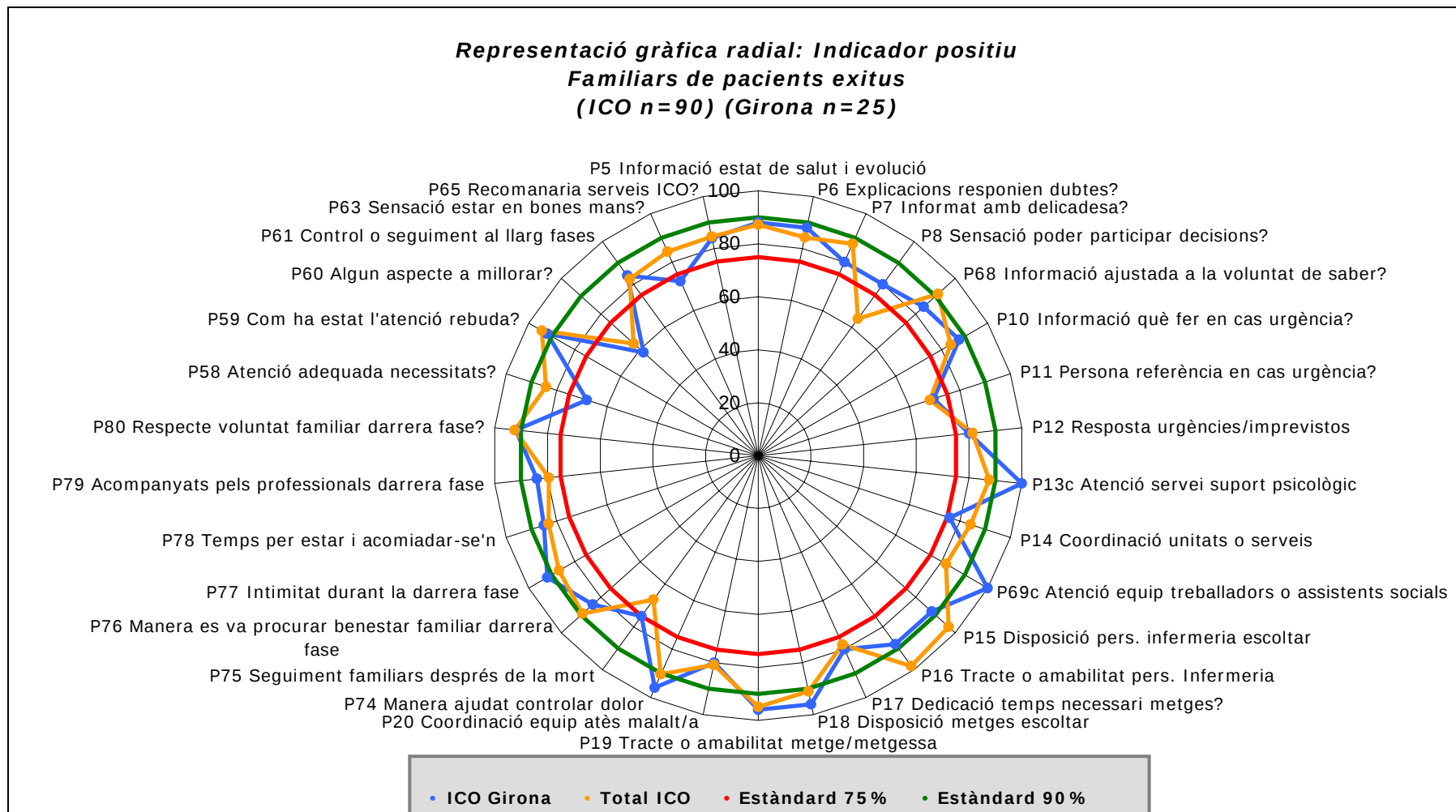
Núm.	Preguntes generals (1)	Indicador positiu		Diferència observada
		Familiars de pacients exitus ICO Girona	Familiars de pacients exitus ICO Total	
P5.	Valoració de la informació sobre la malaltia i evolució	88,0	87,2	0,8
P6.	Explicacions responien als seus dubtes ?	88,0	84,3	3,7
P7.	Els han informat amb delicadesa ?	80,0	87,5	-7,5
P8.	Sensació poder participar a les decisions sobre el tractament tant família com pacient	80,0	64,0	16,0
P68.	Informació ajustada a la voluntat de saber?	84,0	91,3	-7,3
P10.	Informació sobre què fer en cas d' urgència ?	87,5	83,8	3,7
P11.	Disposat d'una persona de referència a qui trucar en cas de dubte o urgència?	69,6	68,1	1,5
P12.	Resposta de l'equip de professionals davant moments d'urgència o imprevistos	80,0	81,4	-1,4
P13c.	Valoració de l'atenció al servei d'atenció o suport psicològic	100	87,6	12,4
P14.	Valoració de la coordinació entre els diferents serveis o unitats	76,0	84,2	-8,2
P69c.	Valoració de l'atenció per l' equip de treballadors/es o assistents socials	100	81,8	18,2
P15.	Disposició personal infermeria escoltar i fer-se càrrec	88,0	96,7	-8,7
P16.	Tracte o amabilitat personal infermeria	88,0	98,2	-10,2
P17.	Temps dedicat pels metges o metgesses	80,0	78,1	1,9
P18.	Disposició metge o metgessa escoltar i fer-se càrrec	96,0	91,0	5,0
P19.	Tracte o amabilitat del metge o metgessa	96,0	94,9	1,1
P20.	Valoració de la coordinació de l'equip	80,0	80,8	-0,8
P74.	Valoració manera ajudat a controlar el dolor o malestar	96,0	90,4	5,6
P75.	Seguiment durant un temps de com estaven els familiars després de la mort	75,0	67,2	7,8
P76.	Valoració manera es va procurar el benestar del familiar a la darrera fase	84,0	89,2	-5,2
P77.	Van poder viure la darrera fase amb intimitat ?	92,0	86,8	5,2
P78.	L'equip es va assegurar que tinguessin temps per a estar amb el familiar i acomiadar-se?	95,0	83,1	11,9
P79.	Es van sentir acompanyats pels professionals a la darrera fase?	84,0	79,4	4,6
P80.	Creu que els professionals van respectar la voluntat del familiar a la darrera fase?	92,0	92,3	-0,3
P58.	Atenció adequada a les necessitats ?	68,0	84,2	-16,2
P59.	Com ha estat l' atenció rebuda?	92,0	94,3	-2,3

Núm.	Preguntes generals (i 2)	Indicador positiu		Diferència observada
		Familiars de pacients exitus ICO Girona	Familiars de pacients exitus ICO Total	
P60.	Considera que s'hauria de millorar algun aspecte de l' atenció ?	58,3	63,2	-4,9
P61.	El control o seguiment al llarg de les fases o estadis de la malaltia	84,0	82,5	1,5
P62.	Satisfacció global (mitjana sobre 10)	7,5	7,9	-0,4
P63.	Sensació d'estar en bones mans ?	72,0	84,3	-12,3
P65.	Recomanaria els serveis a algun conegut/a en una situació similar?	84,0	84,6	-0,6

Llegenda:

- ☐ Identifica la presència de diferències estadísticament significatives en relació al total d'enquestes realitzades a familiars de pacients de l'ICO.
 En verd s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu en relació al total de l'ICO.
 En vermell s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu en relació a l'ICO.

- El gràfic radial que apareix a continuació mostra com se situa l'ICO Girona respecte al global de l'ICO (incloent l'ICO Girona).



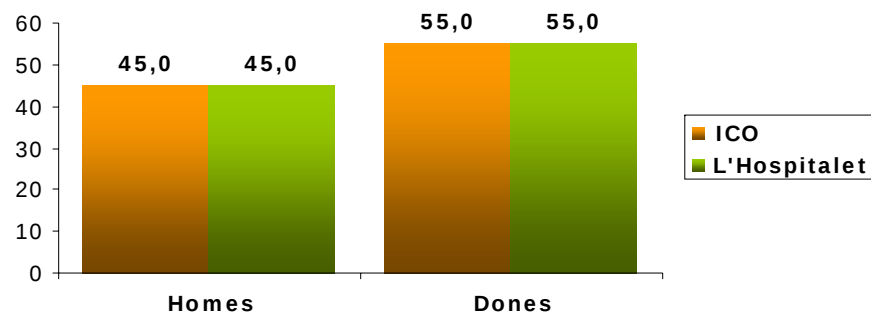
4.3. L'Hospitalet de Llobregat

1. Els pacients

A. Descripció de la població enquestada

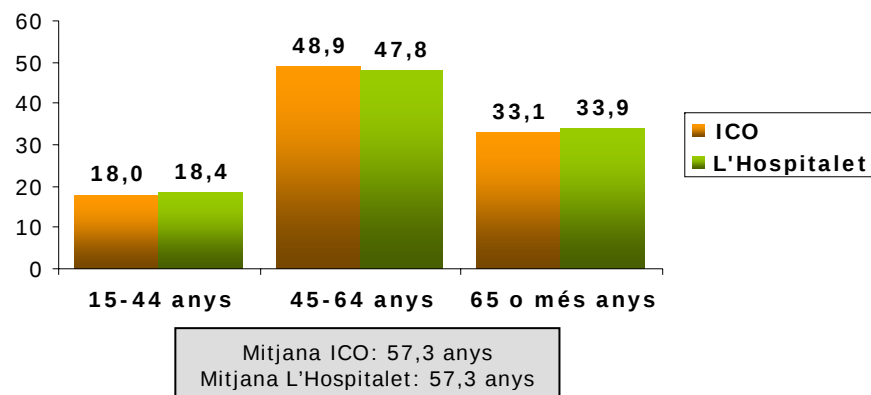
A.1. Característiques sociodemogràfiques

**Gràfic 1. Distribució de pacients segons sexe
(ICO n=1.800) (L'Hospitalet n=740)**



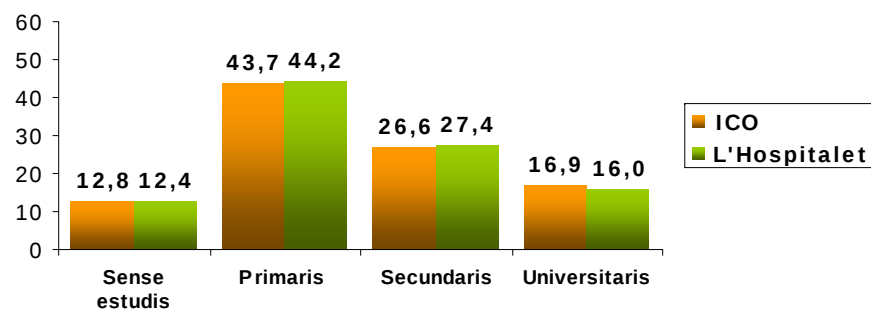
Gràfic 2. Distribució de pacients segons grup d'edat

(ICO n=1.800) (L'Hospitalet n=740)

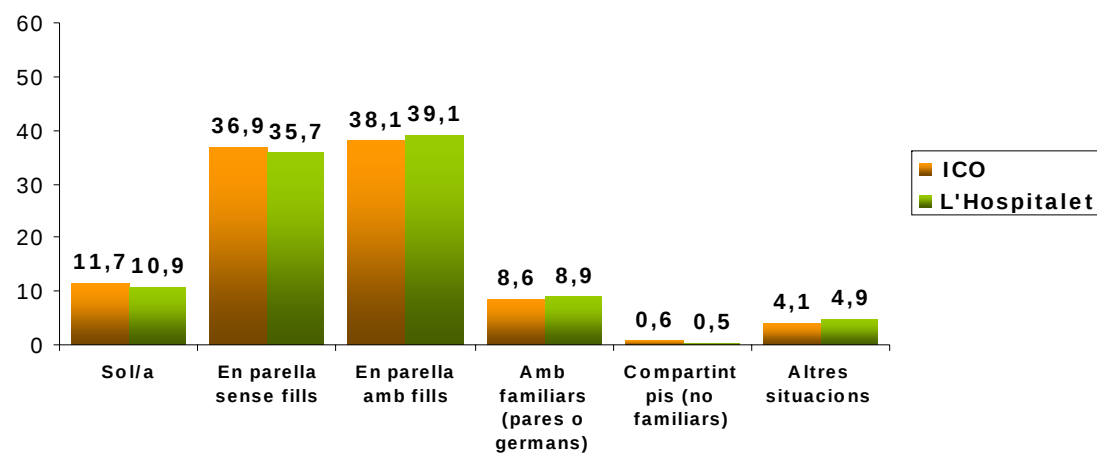


Gràfic 3. Distribució de pacients segons nivell d'estudis

(ICO n=1.785) (L'Hospitalet n=736)

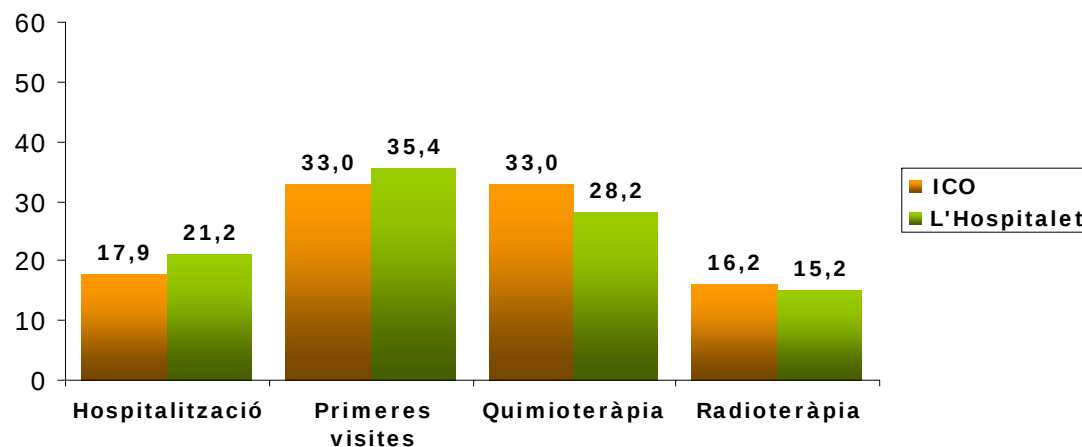


Gràfic 4. Distribució de pacients segons tipus de llar
(ICO n=1.797) (L'Hospitalet n=738)

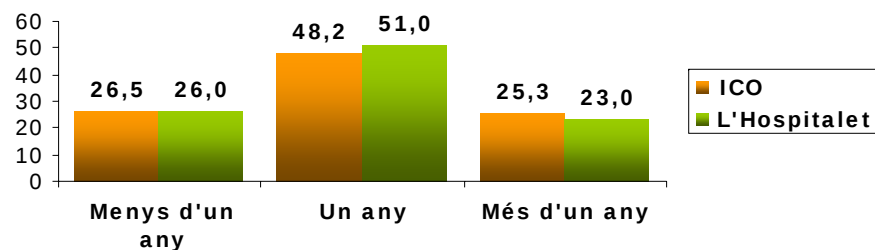


A.2. Característiques de salut

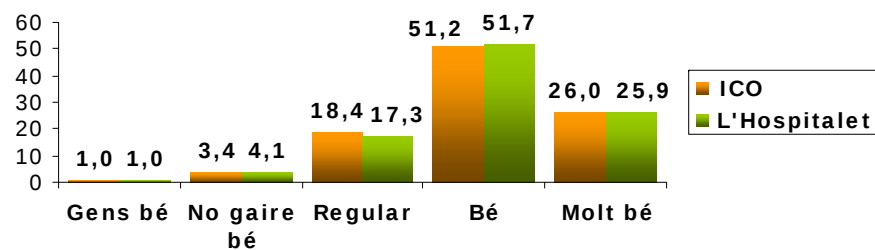
Gràfic 5. Distribució de pacients segons línia d'atenció
(ICO n=1.800) (L'Hospitalet n=740)



Gràfic 6. Distribució de pacients segons temps que fa que li van detectar la malaltia
(ICO n=1.800) (L'Hospitalet n=739)



Gràfic 7. Distribució de pacients segons salut percebuda
(ICO n=1.793) (L'Hospitalet n=736)



B. Anàlisi dels ítems i dels factors

B.1. Accessibilitat i instal·lacions

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu L'Hospitalet	Indicador positiu ICO
P1b.	Com valora el servei de transport sanitari / ambulància? (n=66) (Ns=2)	Molt bé	32,8	69,6	76,4
		Bé	36,8		
		Regular	17,0		
		No gaire bé	8,4		
		Gens bé	5,0		
P2.	Valori l'estat de les instal·lacions i dels equipaments (n=738) (Ns=2)	Molt bé	27,6	90,7	91,2
		Bé	63,1		
		Regular	7,9		
		No gaire bé	0,9		
		Gens bé	0,4		
P3.	Contactar per telèfon amb l'ICO ha estat generalment (n=534) (Ns=10) (No ha telefonat mai=196)	Molt fàcil	13,5	73,4	69,2
		Fàcil	59,9		
		Normal	18,9		
		Difícil	5,7		
		Molt difícil	1,9		
P4.	Li han donat flexibilitat a l'hora de concertar els dies o hores de visita? (n=552) (Ns=7) (Mai ha hagut de concertar dies o hores de visita=181)	Sempre o gairebé sempre	86,1	86,1	89,4
		De vegades	5,8		
		Mai o gairebé mai	8,1		

B.2. Informació rebuda

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu L'Hospitalet	Indicador positiu ICO
P5.	Com valora la informació que li han donat sobre la seva malaltia i evolució ? (n=739) (Ns=1)	Molt bé Bé Regular No gaire bé Gens bé	42,4 50,7 5,8 0,5 0,5	93,1	93,5
P6.	Les explicacions que li donaven responien als seus dubtes ? (n=736) (Ns=4)	Totalment Bastant A mitges Poc Gens	56,8 33,8 7,2 0,8 1,3	90,6	92,0
P7.	Considera que els han informat amb delicadesa ? (n=739) (Ns=1)	Sempre o gairebé sempre De vegades Mai o gairebé mai	91,8 6,0 2,2	91,8	92,9
P8.	Va tenir la sensació de què vostè o els seus familiars podien participar en les decisions sobre el tractament de la seva malaltia? (n=674) (Ns=66)	Sí, tant jo com ells Sí, però només els meus familiars Sí, però només jo No, ningú va poder participar-hi	54,7 12,1 6,0 27,1	54,7	56,7
P9.	Li van demanar quina informació volia que es donés a la seva família sobre la seva malaltia? (n=685) (Ns=55)	Sí No	22,6 77,4	22,6	21,8
P10.	Li van informar sobre què hauria de fer en cas d' urgència ? (n=725) (Ns=15)	Sí No	80,9 19,1	80,9	81,5
P11.	Han disposat d'una persona de referència a l'ICO a qui poguessin trucar en cas de dubte o urgència? (n=726) (Ns=14)	Sí No	68,0 32,0	68,0	65,4

B.3. Atenció rebuda

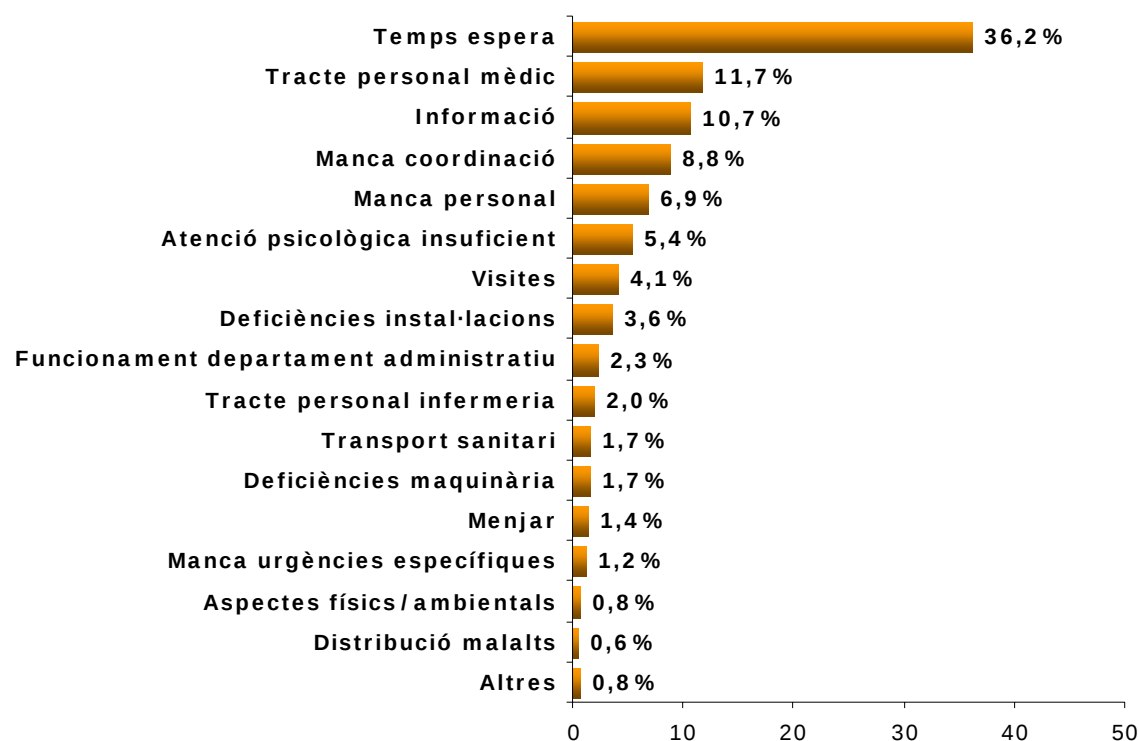
Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu L'Hospitalet	Indicador positiu ICO
P12.	Davant moments d' urgència o imprevistos com ha estat la resposta de l'equip de professionals de l'ICO? (n=372) (Ns=15) (No m'he trobat en situació d'urgència o imprevist=353)	Molt bona	50,9	91,4	90,7
		Bona	40,5		
		Regular	4,3		
		No gaire bona	1,7		
		Gens bona	2,6		
P13c.	Com valora l'atenció rebuda al servei d'atenció o suport psicològic ? (n=78) (Ns=3) (No coneixen el servei=355)	Molt bé	44,2	93,5	92,5
		Bé	49,3		
		Regular	2,8		
		No gaire bé	2,4		
		Gens bé	1,3		
P14.	La coordinació entre els diferents serveis o unitats de l'ICO ha estat (n=712) (Ns=28)	Molt bona	33,7	92,5	93,2
		Bona	58,8		
		Regular	6,1		
		No gaire bona	0,8		
		Gens bona	0,7		
P15.	Quant al personal d'infermeria , valori la disposició d'aquest per escoltar i fer-se càrrec del seu malestar (n=726) (Ns=14)	Molt bé	62,6	97,0	97,3
		Bé	34,4		
		Regular	2,6		
		No gaire bé	0,3		
		Gens bé	0,2		
P16.	Quant al personal d'infermeria , valori el tracte o amabilitat (n=728) (Ns=12)	Molt bé	69,1	98,3	98,4
		Bé	29,2		
		Regular	1,5		
		No gaire bé	0,1		
		Gens bé	0,0		

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu L'Hospitalet	Indicador positiu ICO
P17.	Quant al metge o metges que l'han atès , creu que durant les visites li han dedicat el temps necessari ? (n=737) (Ns=3)	Sempre o gairebé sempre De vegades Mai o gairebé mai	89,6 7,4 3,0	89,6	92,7
P18.	Quant al metge o metges que l'han atès , com valora la seva disposició a escoltar i fer-se càrrec del seu malestar? (n=735) (Ns=5)	Molt bé Bé Regular No gaire bé Gens bé	57,2 37,3 3,8 0,9 0,8	94,5	95,8
P19.	Com valora el tracte o amabilitat del metge o metgessa ? (n=737) (Ns=3)	Molt bé Bé Regular No gaire bé Gens bé	61,2 34,6 3,1 0,7 0,4	95,8	96,9
P20.	Com valora la coordinació de l'equip (metges, infermeres, administratius) que l'ha atès? (n=719) (Ns=21)	Molt bona Bona Regular No gaire bona Gens bona	45,1 49,6 4,3 0,6 0,4	94,7	95,3

B.4. Valoració global

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu L'Hospitalet	Indicador positiu ICO
P58.	En global considera que l'atenció rebuda per l'equip de professionals de l'ICO s'ha adequat a les seves necessitats? (n=734) (Ns=6)	Molt bé Bé Regular No gaire bé Gens bé	49,0 47,7 2,5 0,0 0,7	96,7	97,7
P59.	Com diria que ha estat l'atenció rebuda? (n=720) (Ns=20)	Integral, és a dir, es tracta a la persona en la seva globalitat Parcial, és a dir, hi ha aspectes que no es tracten o es desatenen	89,9 10,1	89,9	91,1
P60.	Considera que s'hauria de millorar algun aspecte de l'atenció? (n=709) (Ns=31)	No Sí	71,3 28,7	71,3	74,0
P61.	El control o seguiment al llarg de les fases o estadis de la malaltia ha estat (n=711) (Ns=29)	Molt adequat Bastant adequat Regular Poc adequat Gens adequat	40,9 54,7 3,6 0,3 0,4	95,6	96,3
P62.	Valori la satisfacció global amb l'atenció rebuda, utilitzant una escala de 0 a 10, on el 0 significa 'Gens satisfet' i el 10 'Totalment satisfet' (n=735) (Ns=5)	Mitjana i Desviació Estàndard Mediana	8,7 ± 1,5 9,0	8,7	8,8
P63.	Va tenir la sensació d'estar en bones mans? (n=738) (Ns=2)	Sempre o gairebé sempre De vegades Mai o gairebé mai	94,0 5,3 0,7	94,0	95,5
P65.	Recomanaria els serveis de l'ICO a algun conegut que es trobés en una situació similar? (n=734) (Ns=6)	Sí No n'estic segur/a No	97,1 1,8 1,1	97,1	97,4

Gràfic 8. Quin aspecte de l'atenció a l'ICO milloraria?
(n=133)

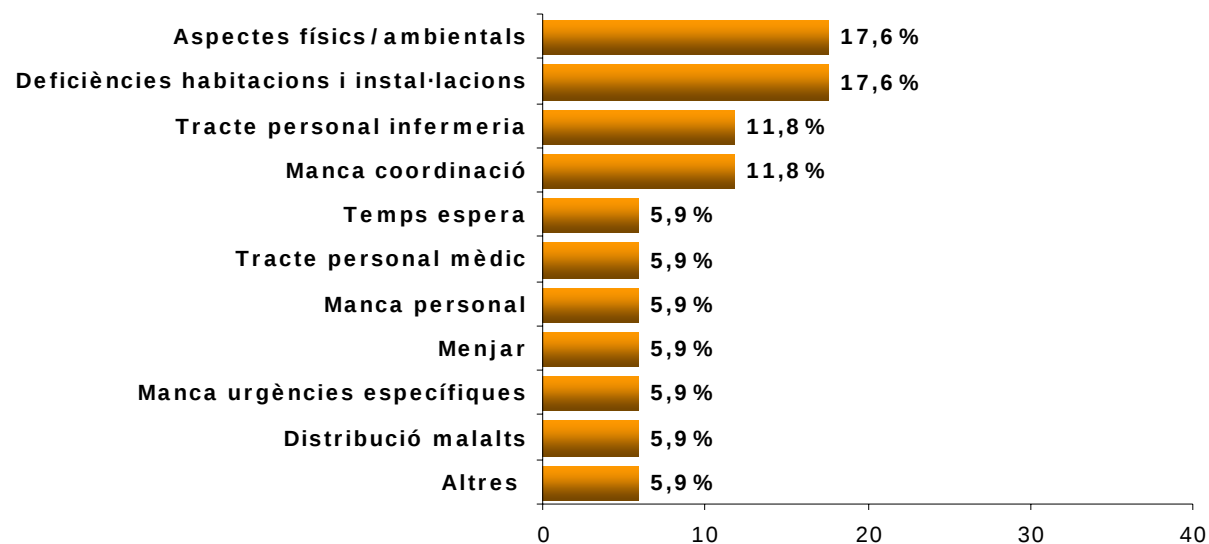


B.5. Hospitalització

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu L'Hospitalet	Indicador positiu ICO
P46.	Què li va semblar el temps d'espera fins que va ingressar? (n=197) (Ns=3)	Molt curt	23,4	59,4	59,1
		Curt	36,0		
		Normal	26,4		
		Llarg	10,2		
		Molt llarg	4,1		
P47.	Li van explicar per què havia d'ingressar? (n=196) (Ns=4)	Sí	96,9	96,9	96,1
		No	3,1		
P48.	Com valora la tranquil·litat per descansar i dormir a les nits? (n=193) (Ns=7)	Molt bé	29,5	84,9	79,9
		Bé	55,4		
		Normal	8,8		
		No gaire bé	3,1		
		Gens bé	3,1		
P49.	I què en pensa de la comoditat de l'habitació? (n=193) (Ns=7)	Molt bona	31,1	87,1	85,1
		Bona	56,0		
		Normal	10,4		
		No gaire bona	2,1		
		Gens bona	0,5		
P50.	I de la neteja a les habitacions? (n=194) (Ns=6)	Molt bé	39,7	92,8	91,3
		Bé	53,1		
		Normal	4,6		
		No gaire bé	1,5		
		Gens bé	1,0		
P51.	Valori el menjar que va rebre durant l'hospitalització (n=183) (Ns=17)	Molt bé	17,5	76,5	63,6
		Bé	59,0		
		Regular	13,1		
		No gaire bé	4,9		
		Gens bé	5,5		
P52.	Considera que durant l'ingrés s'ha respectat la seva intimitat (quan el renten o el curen ...)? (n=184) (Ns=16)	Molt bé	41,8	97,2	96,7
		Bé	55,4		
		Regular	1,1		
		No gaire bé	0,0		
		Gens bé	1,6		

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu L'Hospitalet	Indicador positiu ICO
P53.	Durant l'ingrés, tenia clar quin era el seu metge o metgessa (metge o metgessa responsable del cas)? (n=192) (Ns=8)	Sí	87,0	87,0	87,1
		No, anava canviant	13,0		
P54.	Un cop finalitzat el període d'hospitalització , li van explicar què havia de fer (visites, controls, etc.)? (n=195) (Ns=5)	Sí	97,4	97,4	97,8
		No	2,6		
P55.	I li van donar informe d'alta ? (n=192) (Ns=8)	Sí	95,3	95,3	95,0
		No	4,7		

Gràfic 9. Quin aspecte del servei d'hospitalització de l'ICO milloraria?
(n=17)



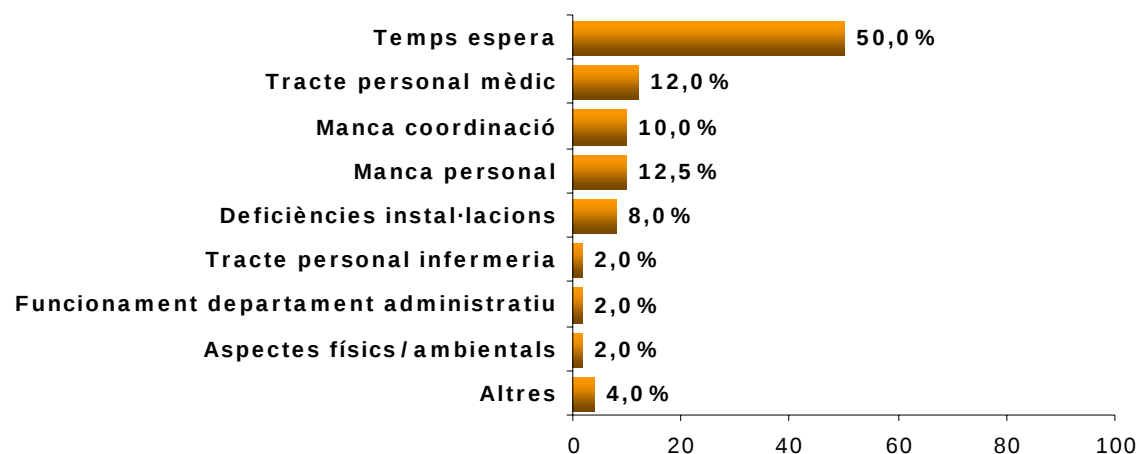
4.3. L'Hospitalet

Estudi de satisfacció

B.6. Primeres visites

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu L'Hospitalet	Indicador positiu ICO
P21.	Com valora el temps transcorregut entre el moment en què li van detectar la malaltia i la primera visita? (n=238) (Ns=12)	Molt curt	22,3	60,5	61,4
		Curt	38,2		
		Normal	26,1		
		Llarg	10,5		
		Molt llarg	2,9		
P22.	Com valora la manera d'abordar el cas a les primeres visites de consultes externes? (n=234) (Ns=16)	Molt bé	26,9	91,0	93,3
		Bé	64,1		
		Regular	6,0		
		No gaire bé	1,7		
		Gens bé	1,3		
P23.	A les visites de consultes externes l'han atès amb puntualitat (a l'hora)? (n=246) (Ns=4)	Sempre o gairebé sempre	51,2	51,2	57,5
		De vegades	35,0		
		Mai o gairebé mai	13,8		
P24.	Com valora l' agilitat en la programació d'una visita a la següent? (n=240) (Ns=10)	Molt bé	17,9	86,7	88,3
		Bé	68,8		
		Regular	9,6		
		No gaire bé	2,9		
		Gens bé	0,8		
P25.	Com valora l' atenció telefònica a les consultes externes de l'ICO? (n=182) (Ns=68)	Molt bé	23,1	93,4	91,9
		Bé	70,3		
		Regular	4,4		
		No gaire bé	1,6		
		Gens bé	0,5		
P26.	Com valora el tracte rebut per part del personal administratiu ? (n=232) (Ns=18)	Molt bé	22,0	94,8	95,0
		Bé	72,8		
		Regular	3,0		
		No gaire bé	2,2		
		Gens bé	0,0		

Gràfic 10. Quin aspecte de les consultes externes de l'ICO milloraria?
(n=50)

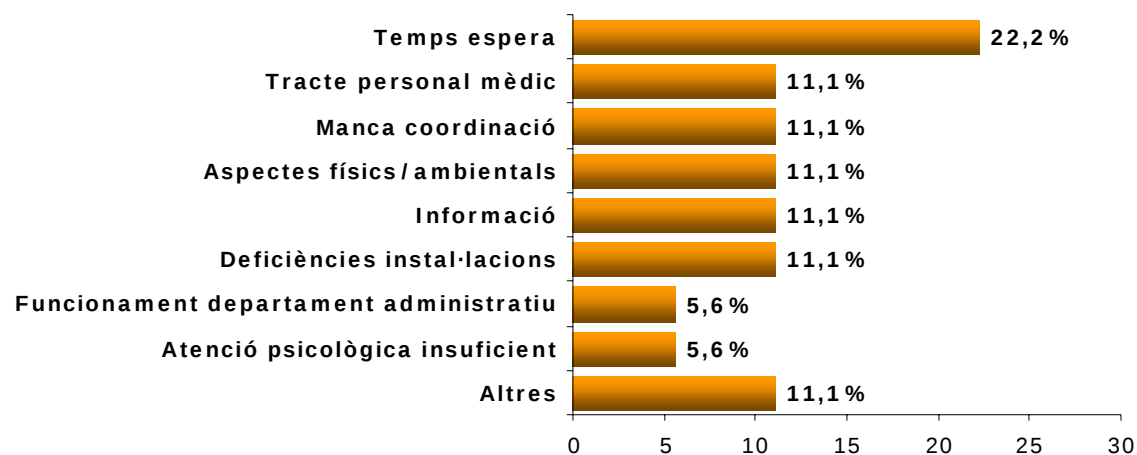


B.7. Quimioteràpia

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu L'Hospitalet	Indicador positiu ICO
P28.	Li van informar de manera adequada sobre el tractament al que s'havia de sotmetre? (n=184) (Ns=4)	Sí	97,8	97,8	97,0
		No	2,2		
P29.	Li van demanar consentiment informat per a fer el tractament? (n=170) (Ns=18)	Sí, vaig signar un document	86,5	86,5	84,8
		Sí, però només verbalment	10,0		
		No	3,5		
P30.	A les sessions de quimioteràpia, s'han respectat les dates programades ? (n=180) (Ns=8)	Sempre o gairebé sempre	92,2	92,2	94,8
		De vegades	6,7		
		Mai o gairebé mai	1,1		
P31.	Com valora la puntualitat de les visites de control? (n=186) (Ns=2)	Molt bé	16,7	69,9	67,8
		Bé	53,2		
		Regular	18,8		
		No gaire bé	7,0		
		Gens bé	4,3		
P32.	Pel que fa a l' analítica que s'ha de fer abans de la sessió de quimioteràpia, li sembla correcte que l'anàlisi es faci el mateix dia? (n=154) (Ns=34) (No ho faria en dies diferents=95)	Sí	89,0	89,0	84,8
		No	11,0		
P33.	I què li sembla el temps d'espera entre les visites de control i les sessions de tractament? (n=178) (Ns=10)	Molt bé	8,4	78,1	75,4
		Bé	69,7		
		Regular	14,6		
		No gaire bé	3,9		
		Gens bé	3,4		
P34.	Com valora la informació que li han donat sobre els efectes secundaris del tractament? (n=182) (Ns=6)	Molt bé	33,0	89,6	89,4
		Bé	56,6		
		Regular	6,0		
		No gaire bé	1,6		
		Gens bé	2,7		

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu L'Hospitalet	Indicador positiu ICO
P35.	Com valora la manera en què l'han ajudat a controlar les molèsties degudes al tractament? (n=175) (Ns=13)	Molt bé	36,6	92,6	94,1
		Bé	56,0		
		Regular	5,1		
		No gaire bé	1,1		
		Gens bé	1,1		
P36.	Un cop acabat el tractament , l'han informat del que havia de fer (visites, controls, etc.)? (n=170) (Ns=18)	Sí	94,7	94,7	96,6
		No	5,3		

**Gràfic 11. Quin aspecte del tractament de quimioteràpia ofert per l'ICO milloraria?
(n=18)**



B.8. Radioteràpia

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu L'Hospitalet	Indicador positiu ICO
P38.	Li van informar sobre el tractament al que s'havia de sotmetre? (n=100) (Ns=2)	Sí	98,0	98,0	98,7
		No	2,0		
P39.	Li van demanar el seu consentiment informat per a fer el tractament? (n=92) (Ns=10)	Sí, vaig signar un document	90,2	90,2	89,9
		Sí, però només verbalment	6,5		
		No	3,3		
P40.	Què li va semblar el temps d'espera des que li van indicar fer tractament de radioteràpia fins que el va iniciar? (n=99) (Ns=3)	Molt curt	18,2	55,6	55,7
		Curt	37,4		
		Normal	31,3		
		Llarg	13,1		
		Molt llarg	0,0		
P40a.	A les sessions de radioteràpia l'han atès amb puntualitat ? (n=100) (Ns=2)	Sí	88,0	88,0	89,9
		No	12,0		
P41a.	(Quan es va fer algun canvi als horaris de les seves sessions de radioteràpia) li van explicar la raó del canvi ? (n=51) (Ns=1) (No els van fer cap canvi=48)	Sí	90,2	90,2	90,8
		No	9,8		
P42.	Com valora la informació que li han donat sobre els efectes secundaris del tractament? (n=99) (Ns=3)	Molt bé	43,4	91,9	93,1
		Bé	48,5		
		Regular	4,0		
		No gaire bé	3,0		
		Gens bé	1,0		
P43.	Com valora la manera en què l'han ajudat a controlar les molèsties degudes al tractament? (n=96) (Ns=6)	Molt bé	33,3	95,8	96,4
		Bé	62,5		
		Regular	4,2		
		No gaire bé	0,0		
		Gens bé	0,0		
P44.	Un cop acabat el tractament , l'han informat del que havia de fer (visites, controls, etc.)? (n=95) (Ns=7)	Sí	97,9	97,9	97,8
		No	2,1		

- ☐ No es presenta un gràfic sobre les respostes dels i les pacients entrevistats a la pregunta sobre quin aspecte millorarien del tractament de radioteràpia ofert per l'ICO degut al reduït nombre de casos (n=7).

4.3. L'Hospitalet

Estudi de satisfacció

- ❑ Per destacar les **possibles diferències del territori respecte al conjunt de l'ICO**, es presenta la comparativa entre els indicadors positius obtinguts a l'ICO L'Hospitalet i els calculats pel total de l'ICO per que fa als i les pacients enquestats.

Núm.	Preguntes generals	Indicador positiu		Diferència observada
		Pacients ICO L'Hospitalet	Pacients ICO Total	
P1b.	Valoració del transport sanitari / ambulància	69,6	76,4	-6,8
P2.	Valoració de l'estat de les instal·lacions i equipaments	90,7	91,2	-0,5
P3.	Facilitat per a contactar per telèfon	73,4	69,2	4,2
P4.	Flexibilitat a l'hora de concertar dies o hores de visita	86,1	89,4	-3,3
P5.	Valoració de la informació sobre la malaltia i evolució	93,1	93,5	-0,4
P6.	Explicacions responien als seus dubtes?	90,6	92,0	-1,4
P7.	Els han informat amb delicadesa?	91,8	92,9	-1,1
P8.	Sensació de poder participar a les decisions sobre el tractament tant la família com el o la pacient	54,7	56,7	-2,0
P9.	Permís informació família?	22,6	21,8	0,8
P10.	Informació sobre què fer en cas d' urgència?	80,9	81,5	-0,6
P11.	Disposat d'una persona de referència a qui trucar en cas de dubte o urgència?	68,0	65,4	2,6
P12.	Resposta de l'equip de professionals davant moments d'urgència o imprevistos	91,4	90,7	0,7
P13c.	Valoració de l'atenció al servei d'atenció o suport psicològic	93,5	92,5	1,0
P14.	Valoració de la coordinació entre els diferents serveis o unitats	92,5	93,2	-0,7
P15.	Disposició personal infermeria escoltar i fer-se càrrec	97,0	97,3	-0,3
P16.	Tracte o amabilitat personal infermeria	98,3	98,4	-0,1
P17.	Temps dedicat pels metges o metgesses	89,6	92,7	-3,1
P18.	Disposició metge o metgessa escoltar i fer-se càrrec	94,5	95,8	-1,3
P19.	Tracte o amabilitat del metge o metgessa	95,8	96,9	-1,1
P20.	Valoració de la coordinació de l'equip	94,7	95,3	-0,6
P58.	Atenció adequada a les necessitats?	96,7	97,7	-1,0
P59.	Com ha estat l' atenció rebuda?	89,9	91,1	-1,2
P60.	Considera que s'hauria de millorar algun aspecte de l' atenció?	71,3	74,0	-2,7
P61.	El control o seguiment al llarg de les fases o estadis de la malaltia	95,6	96,3	-0,7
P62.	Satisfacció global (mitjana sobre 10)	8,7	8,8	-0,1
P63.	Sensació d'estar en bones mans?	94,0	95,5	-1,5
P65.	Recomanaria els serveis a algun conegut/a en una situació similar?	97,1	97,4	-0,3

Núm.	Hospitalització	Indicador positiu		Diferència observada
		Pacients ICO L'Hospitalet	Pacients ICO Total	
P46.	Temps d'espera fins a l'ingrés	59,4	59,1	0,3
P47.	Explicació de per què havia d'ingressar?	96,9	96,1	0,8
P48.	Valoració de la tranquil·litat per a descansar i dormir a les nits	84,9	79,9	5,0
P49.	Valoració de la comoditat de l'habitació	87,1	85,1	2,0
P50.	Valoració de la neteja a les habitacions	92,8	91,3	1,5
P51.	Valoració del menjar	76,5	63,6	12,9
P52.	Respecte a la intimitat?	97,2	96,7	0,5
P53.	Durant l'ingrés tenia clar quin era el metge o metgessa?	87,0	87,1	-0,1
P54.	Finalitzat el període d'hospitalització li van explicar què havia de fer?	97,4	97,8	-0,4
P55.	Li van donar informe d'alta?	95,3	95,0	0,3

Núm.	Primeres visites	Indicador positiu		Diferència observada
		Pacients ICO L'Hospitalet	Pacients ICO Total	
P21.	Valoració del temps transcorregut entre la detecció de la malaltia i la primera visita	60,5	61,4	-0,9
P22.	Valoració de la manera d'abordar el cas a les primers visites	91,0	93,3	-2,3
P23.	Valoració de la puntualitat	51,2	57,5	-6,3
P24.	Valoració de l' agilitat en la programació d'una visita a la següent	86,7	88,3	-1,6
P25.	Valoració de l' atenció telefònica	93,4	91,9	1,5
P26.	Valoració del tracte rebut per part del personal administratiu	94,8	95,0	-0,2

4.3. L'Hospitalet

Estudi de satisfacció

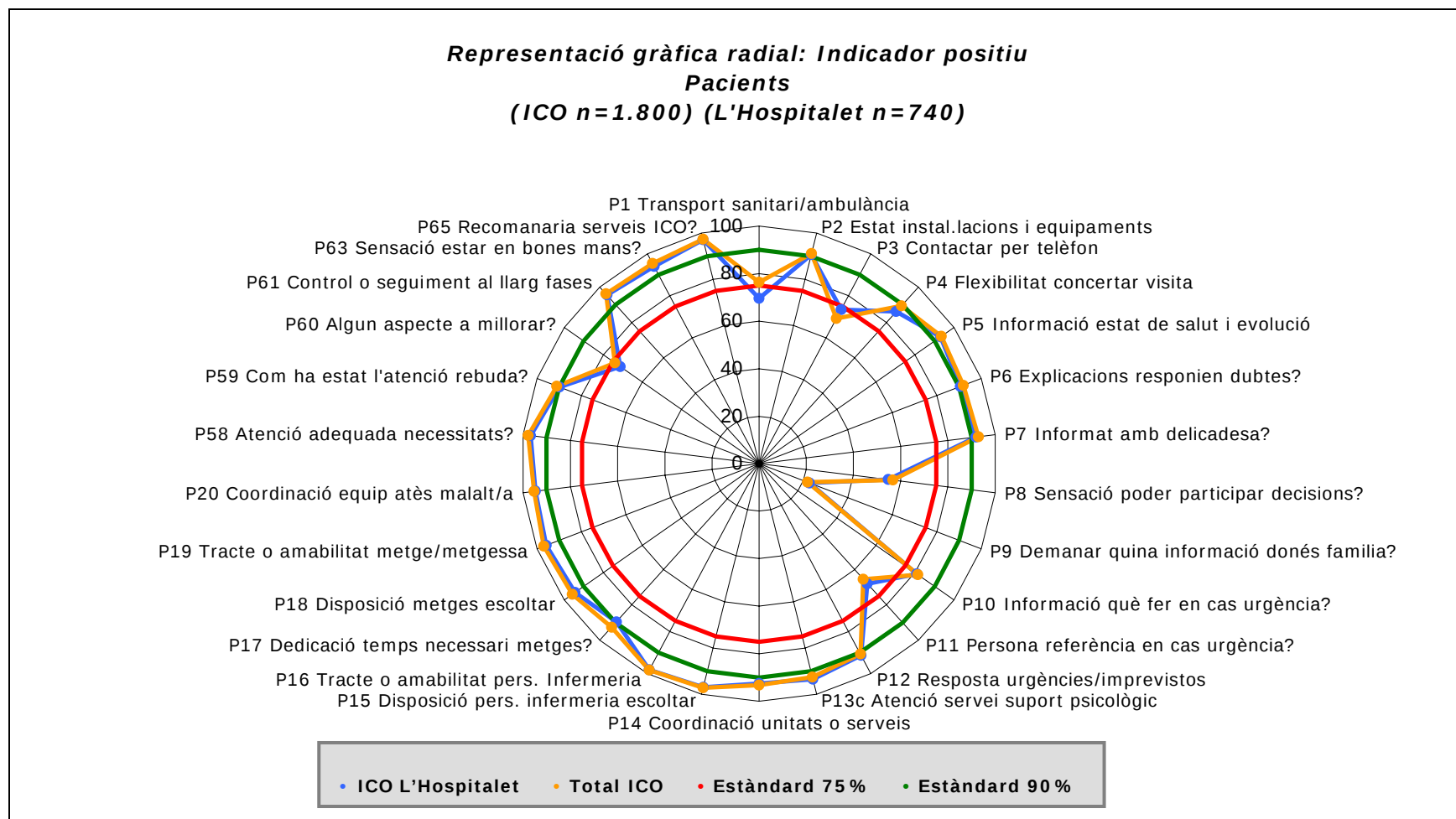
Núm.	Quimioteràpia	Indicador positiu		Diferència observada
		Pacients ICO L'Hospitalet	Pacients ICO Total	
P28.	Li van informar adequadament sobre el tractament ?	97,8	97,0	0,8
P29.	Li van demanar consentiment informat per a fer el tractament?	86,5	84,8	1,7
P30.	S'han respectat les dates programades a les sessions?	92,2	94,8	-2,6
P31.	Valoració de la puntualitat a les visites de control	69,9	67,8	2,1
P32.	Li sembla correcte que l' analítica es faci el mateix dia de la sessió de quimioteràpia?	89,0	84,8	4,2
P33.	Valoració del temps d'espera entre les visites de control i les sessions de tractament	78,1	75,4	2,7
P34.	Valoració de la informació sobre els efectes secundaris del tractament	89,6	89,4	0,2
P35.	Valoració de com l'han ajudat a controlar les molèsties	92,6	94,1	-1,5
P36.	Un cop acabat el tractament , l'han informat del què havia de fer?	94,7	96,6	-1,9

Núm.	Quimioteràpia	Indicador positiu		Diferència observada
		Pacients ICO L'Hospitalet	Pacients ICO Total	
Radioteràpia				
P38.	Li van informar sobre el tractament al que s'havia de sotmetre?	98,0	98,7	-0,7
P39.	Li van demanar consentiment informat per a fer el tractament?	90,2	89,9	0,3
P40.	Valoració del temps d'espera des que li van indicar fer el tractament fins que el va iniciar	55,6	55,7	-0,1
P40a.	Valoració de la puntualitat a les sessions de radioteràpia	88,0	89,9	-1,9
P41a.	Li van explicar la raó del canvi a les sessions de radioteràpia?	90,2	90,8	-0,6
P42.	Valoració de la informació sobre els efectes secundaris del tractament	91,9	93,1	-1,2
P43.	Valoració de com l'han ajudat a controlar les molèsties	95,8	96,4	-0,6
P44.	Un cop acabat el tractament , l'han informat del què havia de fer?	97,9	97,8	0,1

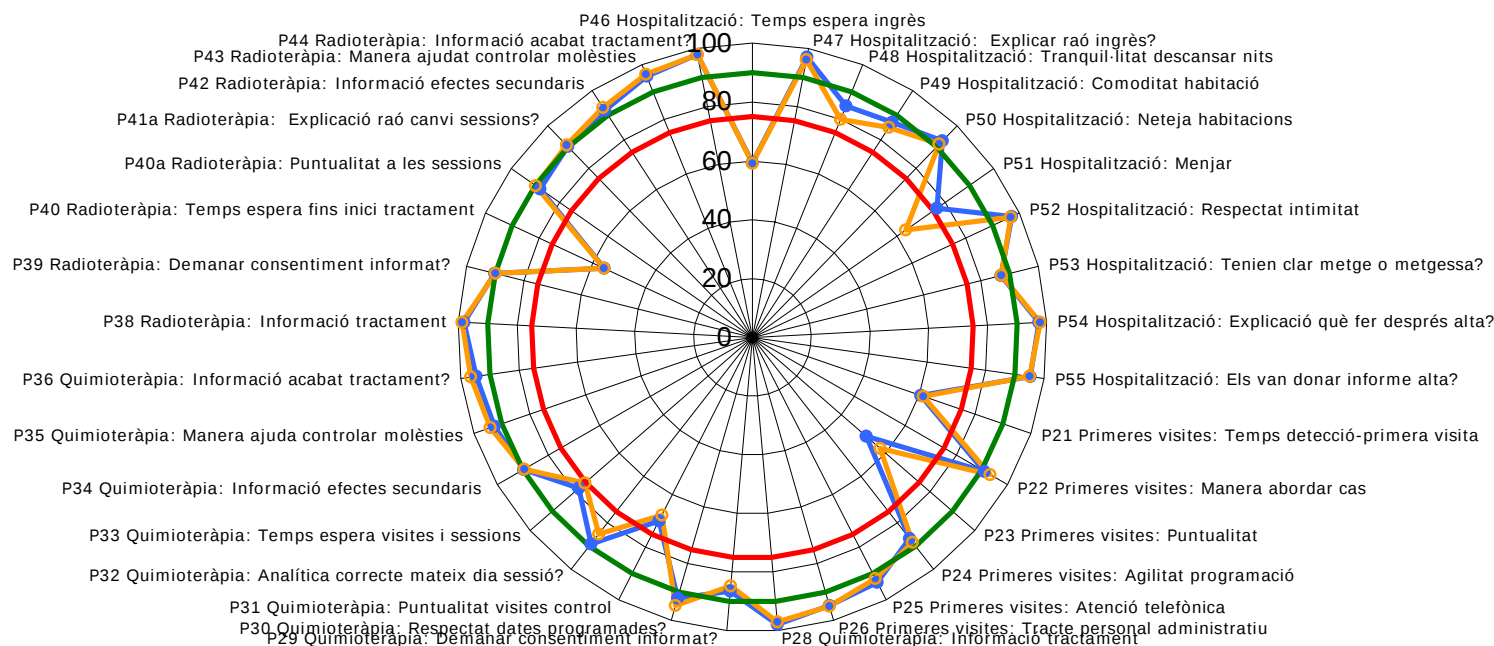
Llegenda:

- Identifica la presència de diferències estadísticament significatives en relació al total d'enquestes realitzades a pacients de l'ICO.
- En verd s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu en relació al total de l'ICO.
- En vermell s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu en relació a l'ICO.

- Els gràfics radials que apareixen a continuació mostren com se situa l'ICO L'Hospitalet respecte al global de l'ICO (incloent l'ICO L'Hospitalet).



Representació gràfica radial: Indicador positiu
Pacients total ICO i ICO l'Hospitalet segons tractament



• ICO L'Hospitalet • Total ICO • Estàndard 75 % • Estàndard 90 %

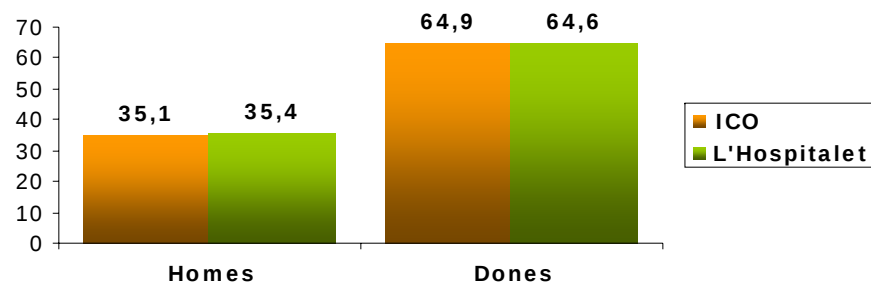
Hospitalització n=200 Primeres visites n=250
 Quimioteràpia n=188 Radioteràpia n=102

2. Els familiars

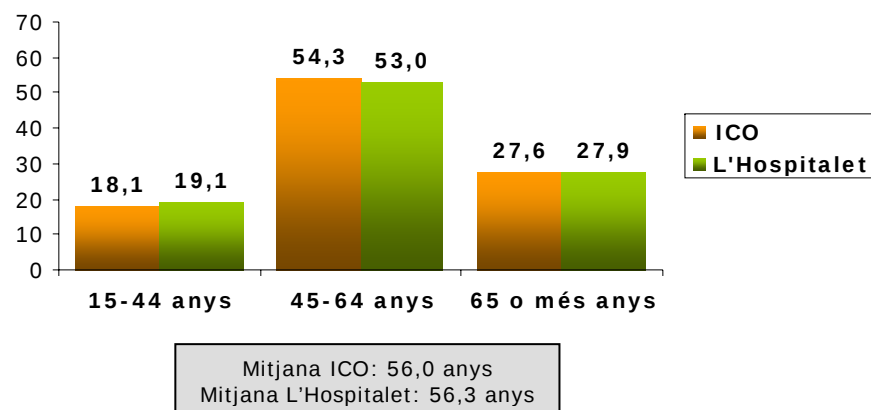
A. Descripció de la població enquestada

A.1. Característiques sociodemogràfiques

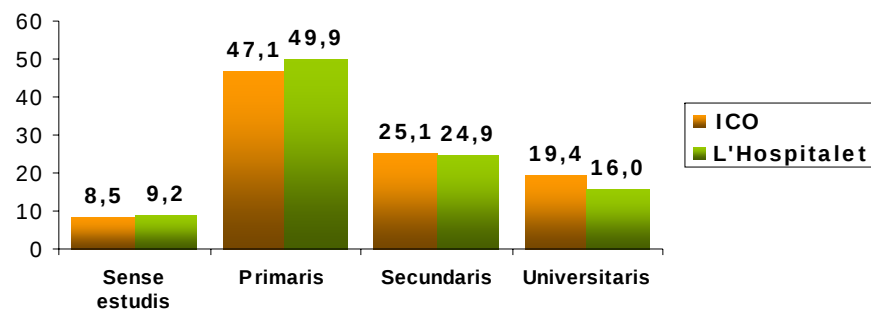
**Gràfic 12. Distribució de familiars de pacients
segons sexe
(ICO n=590) (L'Hospitalet=250)**



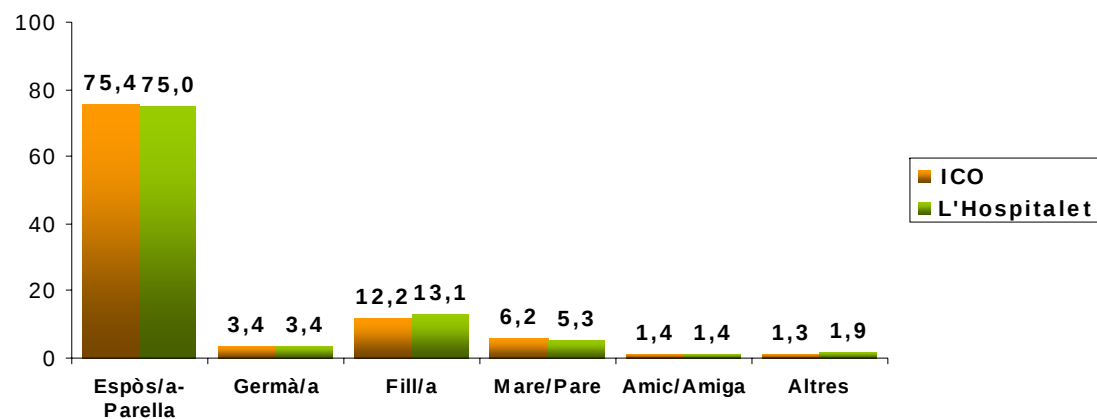
Gràfic 13. Distribució de familiars de pacients segons grup d'edat
(ICO n=588) (L'Hospitalet n=249)



Gràfic 14. Distribució de familiars de pacients segons nivell d'estudis
(ICO n=587) (L'Hospitalet n=249)

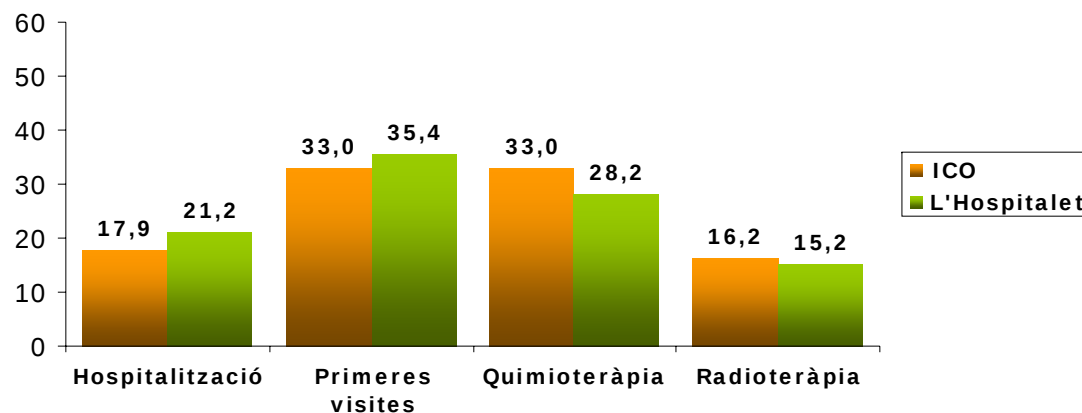


Gràfic 15. Distribució de familiars de pacients segons relació o parentesc
(ICO n=588) (L'Hospitalet n=250)



A.2. Característiques de salut

Gràfic 16. Distribució de familiars de pacients segons línia d'atenció
(ICO n=590) (L'Hospitalet n=250)



B. Anàlisi dels ítems i dels factors

B.1. Accessibilitat i instal·lacions

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu L'Hospitalet	Indicador positiu ICO
P1b.	Com valora el servei de transport sanitari / ambulància ? (n=22) (Ns=0)	Molt bé	20,1	71,3	80,4
		Bé	51,2		
		Regular	13,5		
		No gaire bé	5,1		
		Gens bé	10,0		
P2.	Valori l'estat de les instal·lacions i dels equipaments (n=250) (Ns=0)	Molt bé	19,9	93,1	94,1
		Bé	73,2		
		Regular	6,9		
		No gaire bé	0,0		
		Gens bé	0,0		
P3.	Contactar per telèfon amb l'ICO ha estat generalment (n=170) (Ns=7) (No ha telefonat mai=73)	Molt fàcil	15,4	75,5	72,9
		Fàcil	60,1		
		Normal	20,4		
		Difícil	4,1		
		Molt difícil	0,0		
P4.	Els han donat flexibilitat a l'hora de concertar els dies o hores de visita? (n=183) (Ns=5) (Mai ha hagut de concertar dies o hores de visita=62)	Sempre o gairebé sempre	92,1	92,1	92,8
		De vegades	3,0		
		Mai o gairebé mai	4,8		

B.2. Informació rebuda

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu L'Hospitalet	Indicador positiu ICO
P5.	Com valora la informació que els han donat sobre l' estat de salut i evolució del seu/va familiar? (n=248) (Ns=2)	Molt bé	44,4	95,0	96,0
		Bé	50,6		
		Regular	3,5		
		No gaire bé	0,4		
		Gens bé	1,0		
P6.	Les explicacions que els donaven responien als seus dubtes ? (n=249) (Ns=1)	Totalment	63,7	91,1	92,6
		Bastant	27,4		
		A mitges	7,4		
		Poc	0,7		
		Gens	0,7		
P7.	Considera que els han informat amb delicadesa ? (n=250) (Ns=0)	Sempre o gairebé sempre	94,7	94,7	94,8
		De vegades	4,1		
		Mai o gairebé mai	1,2		
P8.	Va tenir la sensació de què el malalt/a o vostès podien participar en les decisions sobre el tractament? (n=226) (Ns=24)	Sí, tant el malalt/a com nosaltres	66,8	66,8	63,0
		Sí, però només nosaltres	3,6		
		Sí, però només el malalt/a	2,6		
		No, ningú va poder participar-hi	27,0		
P68.	Li va semblar que la informació que rebia el malalt/a estava ajustada a la seva voluntat de saber? (n=242) (Ns=8)	Sí	95,9	95,9	95,4
		No	4,1		
P10.	Els van informar sobre què havien de fer en cas d' urgència ? (n=246) (Ns=4)	Sí	89,8	89,8	88,7
		No	10,2		
P11.	Han disposat d'una persona de referència a l'ICO a qui poguessin trucar en cas de dubte o urgència? (n=248) (Ns=2)	Sí	73,4	73,4	70,1
		No	26,6		

B.3. Atenció rebuda

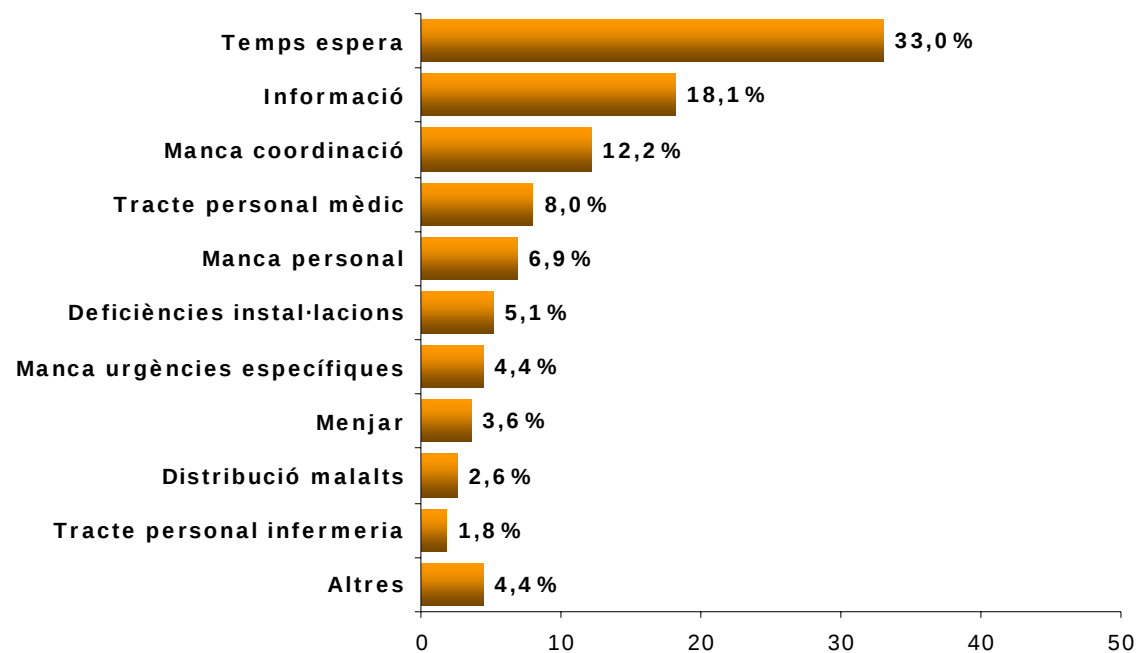
Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu L'Hospitalet	Indicador positiu ICO
P12.	Davant moments d' urgència o imprevistos com ha estat la resposta de l'equip de professionals de l'ICO? (n=130) (Ns=4) (No m'he trobat en situació d'urgència o imprevist=116)	Molt bona Bona Regular No gaire bona Gens bona	54,7 41,2 0,6 2,8 0,6	95,9	95,6
P13c.	Com valora l'atenció rebuda al servei d'atenció o suport psicològic ? (n=20) (Ns=0) (No coneixen el servei=110)	Molt bé Bé Regular No gaire bé Gens bé	57,7 22,0 5,5 5,5 9,3	79,7	88,9
P14.	La coordinació entre els diferents serveis o unitats de l'ICO ha estat (n=243) (Ns=7)	Molt bona Bona Regular No gaire bona Gens bona	28,7 66,4 3,2 1,3 0,3	95,1	94,2
P69c.	Com valora l'atenció rebuda per l'equip de treballadors/es o assistents socials ? (n=14) (Ns=0) (no coneixen el servei=174)	Molt bé Bé Regular No gaire bé Gens bé	59,7 34,8 0,0 5,5 0,0	94,5	95,2
P15.	Quant al personal d'infermeria , valori la disposició d'aquest per escoltar i fer-se càrrec del malestar del malalt/a (n=249) (Ns=1)	Molt bé Bé Regular No gaire bé Gens bé	57,4 40,9 1,7 0,0 0,0	98,3	98,2
P16.	Quant al personal d'infermeria , valori el tracte o amabilitat (n=249) (Ns=1)	Molt bé Bé Regular No gaire bé Gens bé	72,7 26,7 0,6 0,0 0,0	99,4	99,3

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu L'Hospitalet	Indicador positiu ICO
P17.	Quant al metge o metges que l'han atès, creu que durant les visites li han dedicat el temps necessari ? (n=248) (Ns=2)	Sempre o gairebé sempre	95,3	95,3	95,7
		De vegades	4,1		
		Mai o gairebé mai	0,6		
P18.	Quant al metge o metges que l'han atès, com valora la seva disposició a escoltar i fer-se càrrec del malestar del malalt/a? (n=248) (Ns=2)	Molt bé	63,0	97,0	97,1
		Bé	34,0		
		Regular	2,4		
		No gaire bé	0,3		
		Gens bé	0,3		
P19.	Com valora el tracte o amabilitat del metge o metgessa ? (n=248) (Ns=2)	Molt bé	69,2	96,7	97,4
		Bé	27,5		
		Regular	2,5		
		No gaire bé	0,4		
		Gens bé	0,3		
P20.	Com valora la coordinació de l'equip (metges, infermeres, administratius) que ha atès al malalt/a? (n=246) (Ns=4)	Molt bona	44,8	95,7	96,2
		Bona	50,9		
		Regular	4,2		
		No gaire bona	0,0		
		Gens bona	0,0		

B.4. Valoració global

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu L'Hospitalet	Indicador positiu ICO
P58.	En global considera que l'atenció rebuda per l'equip de professionals de l'ICO s'ha adequat a les necessitats del seu/va familiar? (n=248) (Ns=2)	Molt bé	57,3	98,4	98,3
		Bé	41,1		
		Regular	1,3		
		No gaire bé	0,0		
		Gens bé	0,3		
P59.	Com diria que ha estat l' atenció rebuda? (n=247) (Ns=3)	Integral, és a dir, es tracta a la persona en la seva globalitat	91,2	91,2	92,8
		Parcial, és a dir, hi ha aspectes que no es tracten o es desatenen	8,8		
P60.	Considera que s'hauria de millorar algun aspecte de l' atenció ? (n=237) (Ns=13)	No	77,3	77,3	79,5
		Sí	22,7		
P61.	El control o seguiment al llarg de les fases o estadis de la malaltia ha estat (n=245) (Ns=5)	Molt adequat	46,0	96,4	96,8
		Bastant adequat	50,4		
		Regular	2,6		
		Poc adequat	0,8		
		Gens adequat	0,3		
P62.	Valori la satisfacció global amb l'atenció rebuda, utilitzant una escala de 0 a 10, on el 0 significa 'Gens satisfet' i el 10 'Totalment satisfet' (n=249) (Ns=1)	Mitjana i Desviació Estàndard	8,9 ± 1,2	8,9	8,9
		Mediana	9,0		
P63.	Va tenir la sensació de què el seu familiar estava en bones mans ? (n=250) (Ns=0)	Sempre o gairebé sempre	97,0	97,0	96,9
		De vegades	2,7		
		Mai o gairebé mai	0,3		
P65.	Recomanaria els serveis de l'ICO a algun conegut que es trobés en una situació similar? (n=250) (Ns=0)	Sí	97,2	97,2	97,7
		No n'estic segur/a	2,1		
		No	0,7		

Gràfic 17. Quin aspecte de l'atenció a l'ICO milloraria?
(Familiars de pacients n=42)



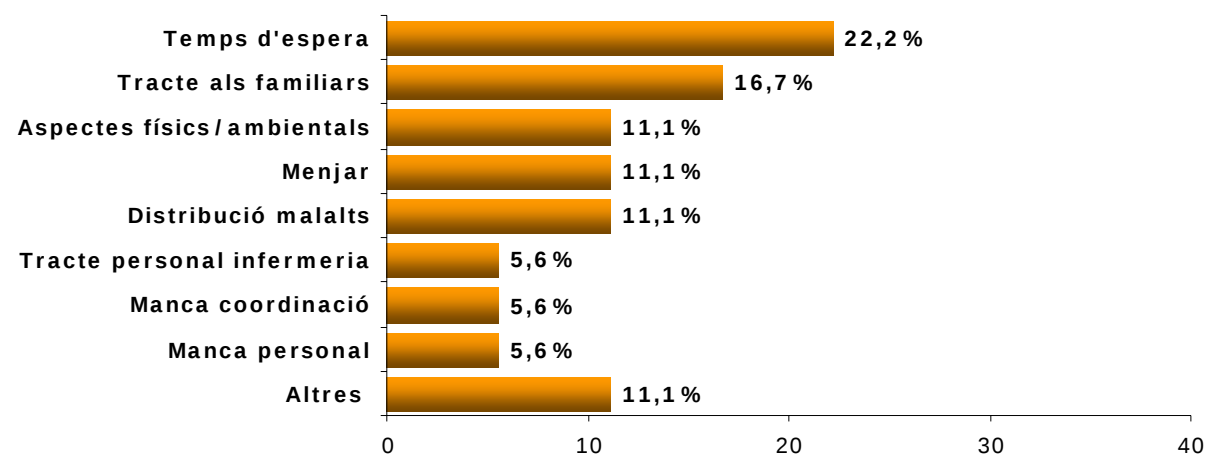
4.3. L'Hospitalet

Estudi de satisfacció

B.5. Hospitalització

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu L'Hospitalet	Indicador positiu ICO
P46.	Què li va semblar el temps d'espera fins que van ingressar al seu/va familiar? (n=70) (Ns=0)	Molt curt	30,0	54,3	59,6
		Curt	24,3		
		Normal	31,4		
		Llarg	11,4		
		Molt llarg	2,9		
P47.	Els van explicar per què havia d'ingressar? (n=70) (Ns=0)	Sí	98,6	98,6	97,1
		No	1,4		
P50.	Què en pensa de la neteja a les habitacions? (n=70) (Ns=0)	Molt bé	48,6	95,7	92,4
		Bé	47,1		
		Normal	2,9		
		No gaire bé	1,4		
		Gens bé	0,0		
P70.	Valori el confort de les habitacions per a l' acompanyant (n=66) (Ns=4)	Molt bé	18,2	65,2	63,2
		Bé	47,0		
		Regular	21,2		
		No gaire bé	9,1		
		Gens bé	4,5		
P53.	Durant l'ingrés, tenien clar quin era el metge o la metgessa del malalt/a (metge o metgessa responsable del cas)? (n=67) (Ns=3)	Sí	91,0	91,0	89,0
		No, anava canviant	9,0		
P54.	Un cop finalitzat el període d'hospitalització , van explicar al malalt/a què havia de fer (visites, controls, etc.)? (n=70) (Ns=0)	Sí	97,1	97,1	97,3
		No	2,9		
P55.	I els van donar informe d'alta ? (n=67) (Ns=3)	Sí	95,5	95,5	95,7
		No	4,5		

**Gràfic 18. Quin aspecte del servei d'hospitalització de l'ICO milloraria?
(n=18)**



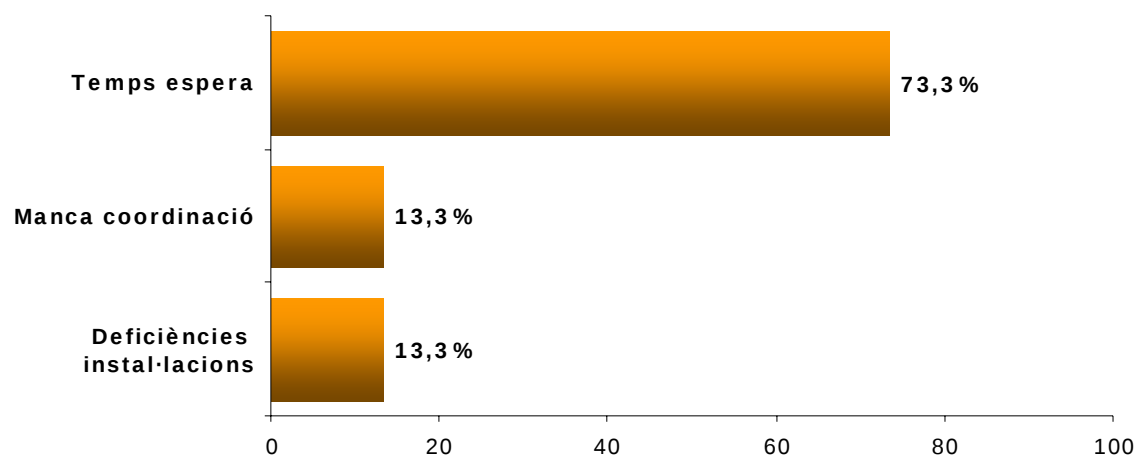
4.3. L'Hospitalet

Estudi de satisfacció

B.6. Primeres visites

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu L'Hospitalet	Indicador positiu ICO
P21.	Com valora el temps transcorregut entre el moment en què li van detectar la malaltia i la primera visita? (n=78) (Ns=2)	Molt curt	25,6	57,7	58,3
		Curt	32,1		
		Normal	30,8		
		Llarg	10,3		
		Molt llarg	1,3		
P22.	Com valora la manera d'abordar el cas a les primeres visites de consultes externes? (n=77) (Ns=3)	Molt bé	28,6	98,7	97,9
		Bé	70,1		
		Regular	1,3		
		No gaire bé	0,0		
		Gens bé	0,0		
P23.	A les visites de consultes externes els han atès amb puntualitat (a l'hora)? (n=78) (Ns=2)	Sempre o gairebé sempre	48,7	48,7	54,3
		De vegades	32,1		
		Mai o gairebé mai	19,2		
P24.	Com valora l' agilitat en la programació d'una visita a la següent? (n=76) (Ns=4)	Molt bé	18,4	88,1	90,3
		Bé	69,7		
		Regular	10,5		
		No gaire bé	1,3		
		Gens bé	0,0		
P25.	Com valora l' atenció telefònica a les consultes externes de l'ICO? (n=51) (Ns=29)	Molt bé	29,4	100	96,4
		Bé	70,6		
		Regular	0,0		
		No gaire bé	0,0		
		Gens bé	0,0		
P26.	Com valora el tracte rebut per part del personal administratiu ? (n=75) (Ns=5)	Molt bé	21,3	96,0	96,4
		Bé	74,7		
		Regular	4,0		
		No gaire bé	0,0		
		Gens bé	0,0		

Gràfic 19. Quin aspecte de les consultes externes de l'ICO milloraria?
(n=15)



4.3. L'Hospitalet

Estudi de satisfacció

B.7. Quimioteràpia

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu L'Hospitalet	Indicador positiu ICO
P28.	Els van informar de manera adequada sobre el tractament al que s'havia de sotmetre el seu/va familiar? (n=63) (Ns=2)	Sí	98,4	98,4	97,3
		No	1,6		
P30.	A les sessions de quimioteràpia, s'han respectat les dates programades ? (n=62) (Ns=3)	Sempre o gairebé sempre	95,2	95,2	95,7
		De vegades	4,8		
		Mai o gairebé mai	0,0		
P31.	Com valora la puntualitat de les visites de control? (n=65) (Ns=0)	Molt bé	18,5	72,3	70,8
		Bé	53,8		
		Regular	18,5		
		No gaire bé	6,2		
		Gens bé	3,1		
P32.	Pel que fa a l' analítica que s'ha de fer abans de la sessió de quimioteràpia, li sembla correcte que l'anàlisi es faci el mateix dia? (n=55) (Ns=10) (No ho faria en dies diferents=37)	Sí	87,3	87,3	88,9
		No	12,7		
P33.	I què li sembla el temps d'espera entre les visites de control i les sessions de tractament? (n=62) (Ns=3)	Molt bé	9,7	82,3	81,6
		Bé	72,6		
		Regular	9,7		
		No gaire bé	6,5		
		Gens bé	1,6		
P34.	Com valora la informació que els han donat sobre els efectes secundaris del tractament? (n=63) (Ns=2)	Molt bé	31,7	96,8	94,4
		Bé	65,1		
		Regular	3,2		
		No gaire bé	0,0		
		Gens bé	0,0		
P35.	Com valora la manera en què han ajudat al malalt/a a controlar les molèsties degudes al tractament? (n=63) (Ns=2)	Molt bé	42,9	95,3	94,7
		Bé	52,4		
		Regular	4,8		
		No gaire bé	0,0		
		Gens bé	0,0		
P36.	Un cop acabat el tractament , els han informat del que havien de fer (visites, controls, etc.)? (n=60) (Ns=5)	Sí	100	100	98,9
		No	0,0		

B.8. Radioteràpia

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu L'Hospitalet	Indicador positiu ICO
P38.	Els van informar sobre el tractament al que s'havia de sotmetre el seu/va familiar? (n=34) (Ns=1)	Sí	100	100	100
		No	0,0		
P40.	Què li va semblar el temps d'espera des que li van indicar fer tractament de radioteràpia fins que el va iniciar? (n=34) (Ns=1)	Molt curt	29,4	61,8	60,9
		Curt	32,4		
		Normal	29,4		
		Llarg	8,8		
		Molt llarg	0,0		
P40a.	A les sessions de radioteràpia els van atendre amb puntualitat ? (n=34) (Ns=1)	Sí	94,1	94,1	95,0
		No	5,9		
P41a.	(Quan es va fer algun canvi als horaris de les seves sessions de radioteràpia) els van explicar la raó del canvi ? (n=13) (Ns=1) (No els van fer cap canvi=20)	Sí	100	100	97,2
		No	0,0		
P42.	Com valora la informació que els han donat sobre els efectes secundaris del tractament? (n=33) (Ns=2)	Molt bé	42,4	100	100
		Bé	57,6		
		Regular	0,0		
		No gaire bé	0,0		
		Gens bé	0,0		
P43.	Com valora la manera en què han ajudat al malalt/a a controlar les molèsties degudes al tractament? (n=33) (Ns=2)	Molt bé	36,4	100	98,9
		Bé	63,6		
		Regular	0,0		
		No gaire bé	0,0		
		Gens bé	0,0		
P44.	Un cop acabat el tractament , els han informat del què havien de fer (visites, controls, etc.)? (n=34) (Ns=1)	Sí	100	100	100
		No	0,0		

- ☐ No es presenten els gràfic sobre les respostes dels i les familiars de pacients entrevistats a la pregunta sobre quin aspecte millorarien dels tractaments de quimioteràpia i radioteràpia oferts per l'ICO degut al reduït nombre de casos (n=2).

4.3. L'Hospitalet

Estudi de satisfacció

- Per destacar les **possibles diferències del territori respecte al conjunt de l'ICO**, es presenta la comparativa entre els indicadors positius obtinguts a l'ICO L'Hospitalet i els calculats pel total de l'ICO per que fa als familiars dels pacients.

Núm.	Preguntes generals	Indicador positiu		Diferència observada
		Familiars de pacients ICO L'Hospitalet	Familiars de pacients ICO Total	
P1b.	Valoració del transport sanitari / ambulància	71,3	80,4	-9,1
P2.	Valoració de l'estat de les instal·lacions i equipaments	93,1	94,1	-1,0
P3.	Facilitat per a contactar per telèfon	75,5	72,9	2,6
P4.	Flexibilitat a l'hora de concertar dies o hores de visita	92,1	92,8	-0,7
P5.	Valoració de la informació sobre la malaltia i evolució	95,0	96,0	-1,0
P6.	Explicacions responien als seus dubtes ?	91,1	92,6	-1,5
P7.	Els han informat amb delicadesa ?	94,7	94,8	-0,1
P8.	Sensació poder participar a les decisions sobre el tractament tant família com pacient	66,8	63,0	3,8
P68.	Informació ajustada a la voluntat de saber?	95,9	95,4	0,5
P10.	Informació sobre què fer en cas d' urgència ?	89,8	88,7	1,1
P11.	Disposat d'una persona de referència a qui trucar en cas de dubte o urgència?	73,4	70,1	3,3
P12.	Resposta de l'equip de professionals davant moments d'urgència o imprevistos	95,9	95,6	0,3
P13c.	Valoració de l'atenció al servei d'atenció o suport psicològic	79,7	88,9	-9,2
P14.	Valoració de la coordinació entre els diferents serveis o unitats	95,1	94,2	0,9
P69c.	Valoració de l'atenció per l' equip de treballadors/es o assistents socials	94,5	95,2	-0,7
P15.	Disposició personal infermeria escoltar i fer-se càrrec	98,3	98,2	0,1
P16.	Tracte o amabilitat personal infermeria	99,4	99,3	0,1
P17.	Temps dedicat pels metges o metgesses	95,3	95,7	-0,4
P18.	Disposició metge o metgessa escoltar i fer-se càrrec	97,0	97,1	-0,1
P19.	Tracte o amabilitat del metge o metgessa	96,7	97,4	-0,7
P20.	Valoració de la coordinació de l'equip	95,7	96,2	-0,5
P58.	Atenció adequada a les necessitats ?	98,4	98,3	0,1
P59.	Com ha estat l' atenció rebuda?	91,2	92,8	-1,6
P60.	Considera que s'hauria de millorar algun aspecte de l' atenció ?	77,3	79,5	-2,2
P61.	El control o seguiment al llarg de les fases o estadis de la malaltia	96,4	96,8	-0,4
P62.	Satisfacció global (mitjana sobre 10)	8,9	8,9	0,0
P63.	Sensació d'estar en bones mans ?	97,0	96,9	0,1
P65.	Recomanaria els serveis a algun conegut/a en una situació similar?	97,2	97,7	-0,5

4.3. L'Hospitalet

Estudi de satisfacció

Núm.	Hospitalització	Indicador positiu		Diferència observada
		Familiars de pacients ICO L'Hospitalet	Familiars de pacients ICO Total	
P46.	Temps d'espera fins a l'ingrés	54,3	59,6	-5,3
P47.	Explicació de per què havia d'ingressar?	98,6	97,1	1,5
P50.	Valoració de la neteja a les habitacions	95,7	92,4	3,3
P70.	Valoració del confort de les habitacions d' acompanyants	65,2	63,2	2,0
P53.	Durant l'ingrés tenien clar quin era el metge o metgessa ?	91,0	89,0	2,0
P54.	Finalitzat el període d'hospitalització li van explicar què havia de fer?	97,1	97,3	-0,2
P55.	Els van donar informe d'alta ?	95,5	95,7	-0,2

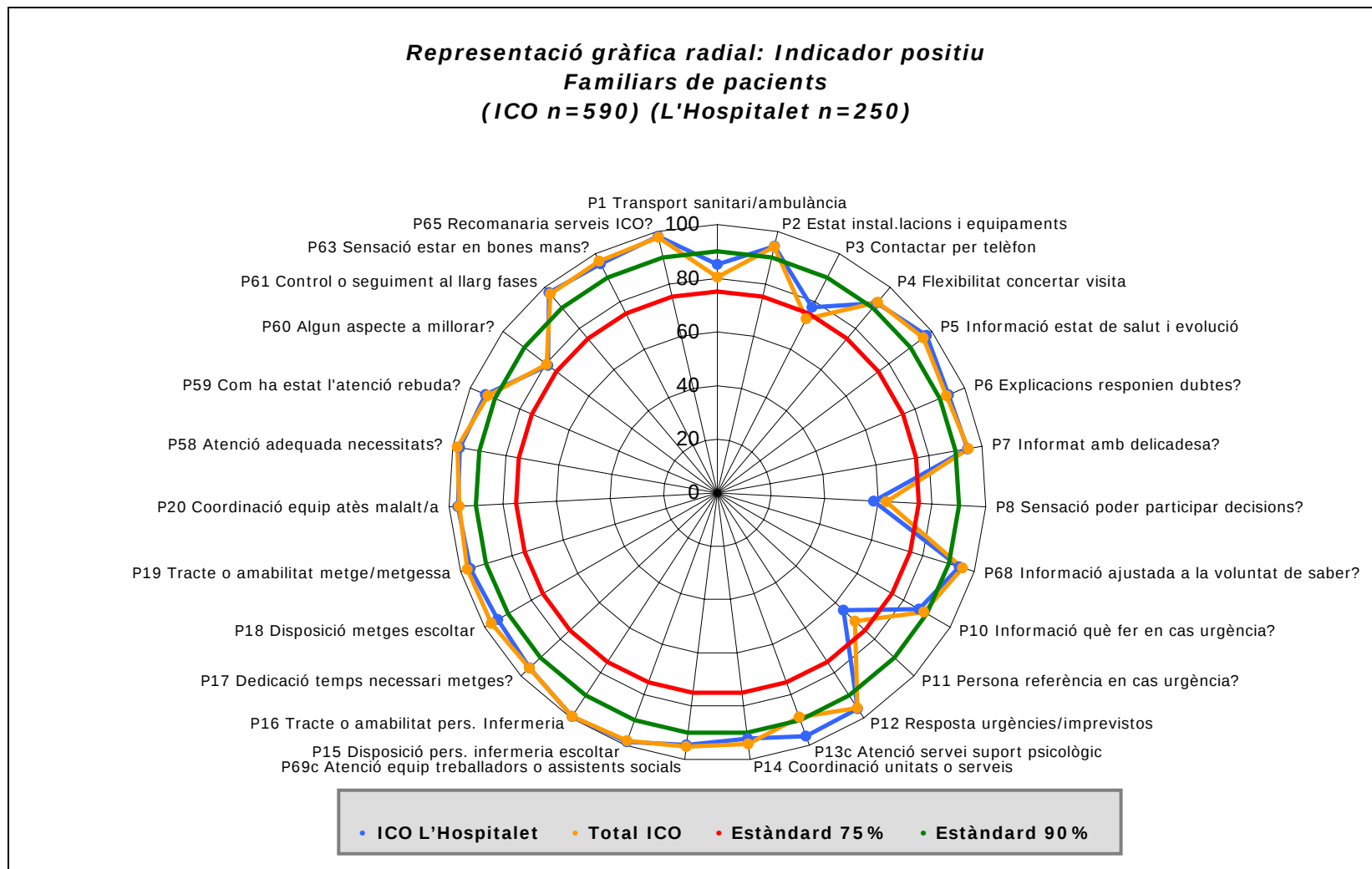
Núm.	Primeres visites	Indicador positiu		Diferència observada
		Familiars de pacients ICO L'Hospitalet	Familiars de pacients ICO Total	
Primeres visites				
P21.	Valoració del temps transcorregut entre la detecció de la malaltia i la primera visita	57,7	58,3	-0,6
P22.	Valoració de la manera d'abordar el cas a les primers visites	98,7	97,9	0,8
P23.	Valoració de la puntualitat	48,7	54,3	-5,6
P24.	Valoració de l' agilitat en la programació d'una visita a la següent	88,1	90,3	-2,2
P25.	Valoració de l' atenció telefònica	100	96,4	3,6
P26.	Valoració del tracte rebut per part del personal administratiu	96,0	96,4	-0,4

Núm.	Quimioteràpia	Indicador positiu		Diferència observada
		Familiars de pacients ICO L'Hospitalet	Familiars de pacients ICO Total	
P28.	Els van informar adequadament sobre el tractament ?	98,4	97,3	1,1
P30.	S'han respectat les dates programades a les sessions?	95,2	95,7	-0,5
P31.	Valoració de la puntualitat a les visites de control	72,3	70,8	1,5
P32.	Li sembla correcte que l' analítica es faci el mateix dia de la sessió de quimioteràpia?	87,3	88,9	-1,6
P33.	Valoració del temps d'espera entre les visites de control i les sessions de tractament	82,3	81,6	0,7
P34.	Valoració de la informació sobre els efectes secundaris del tractament	96,8	94,4	2,4
P35.	Valoració de com l'han ajudat a controlar les molèsties	95,3	94,7	0,6
P36.	Un cop acabat el tractament , els han informat del què havien de fer?	100	98,9	1,1

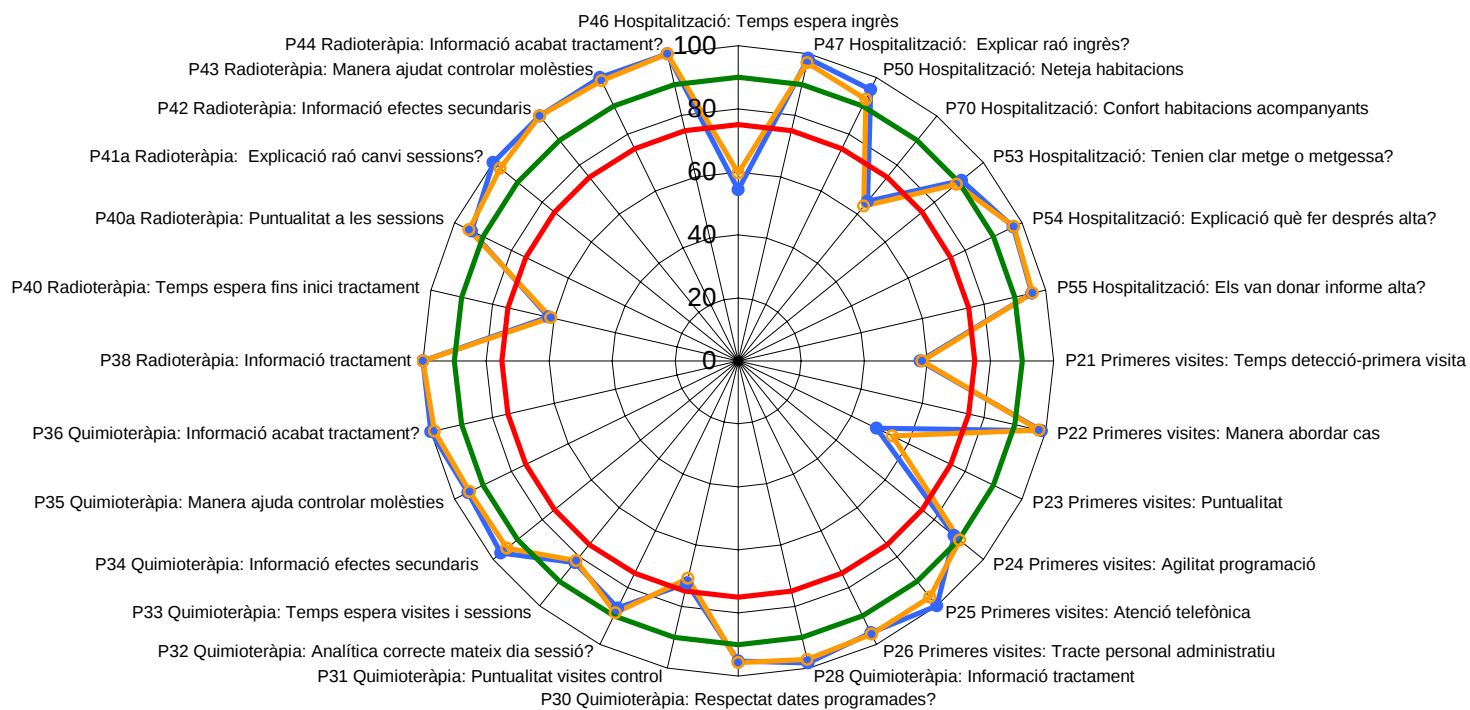
Núm.	Radioteràpia	Indicador positiu		Diferència observada
		Familiars de pacients ICO L'Hospitalet	Familiars de pacients ICO Total	
P38.	Els van informar sobre el tractament al que s'havia de sotmetre?	100	100	0,0
P40.	Valoració del temps d'espera des que li van indicar fer el tractament fins que el va iniciar	61,8	60,9	0,9
P40a.	Valoració de la puntualitat a les sessions de radioteràpia	94,1	95,0	-0,9
P41a.	Els van explicar la raó del canvi a les sessions de radioteràpia?	100	97,2	2,8
P42.	Valoració de la informació sobre els efectes secundaris del tractament	100	100	0,0
P43.	Valoració de com l'han ajudat a controlar les molèsties	100	98,9	1,1
P44.	Un cop acabat el tractament , els han informat del què havien de fer?	100	100	0,0

Nota: No s'ha trobat cap diferència significativa.

- Els gràfics radials que apareixen a continuació mostren com se situa l'ICO L'Hospitalet respecte al global de l'ICO (incloent l'ICO L'Hospitalet).



Representació gràfica radial: Indicador positiu
Familiars de pacients total ICO i ICO L'Hospitalet segons tractament



• ICO L'Hospitalet • Total ICO • Estàndard 75 % • Estàndard 90 %

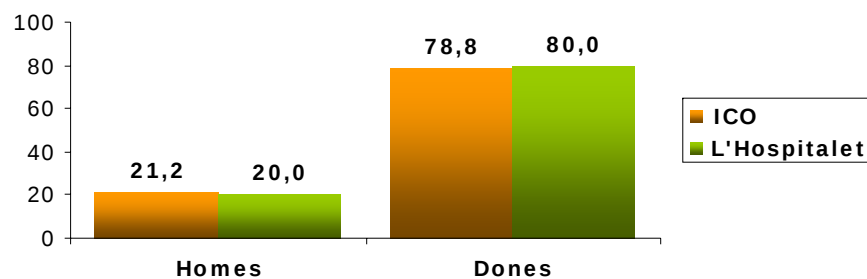
Hospitalització n=70 Primeres visites n=80
 Quimioteràpia n=65 Radioteràpia n=35

3. Els familiars de pacients 'exitus'

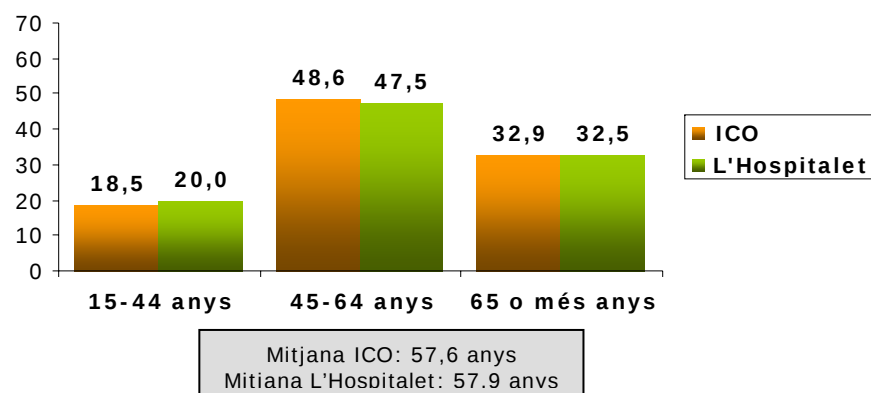
A. Descripció de la població enquestada

A.1. Característiques sociodemogràfiques

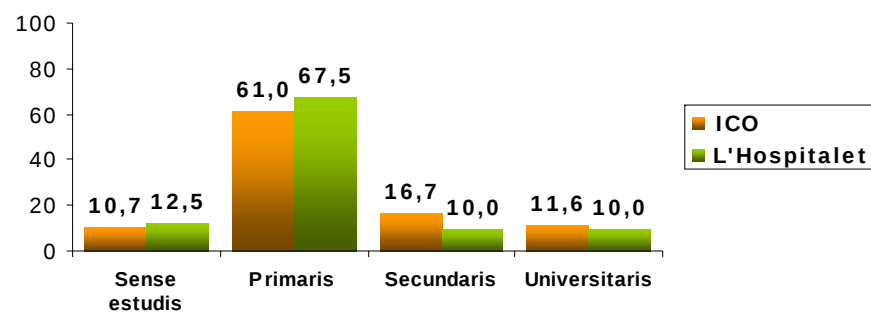
**Gràfic 20. Distribució de familiars de pacients
exitus segons sexe
(ICO n=90) (L'Hospitalet n=40)**



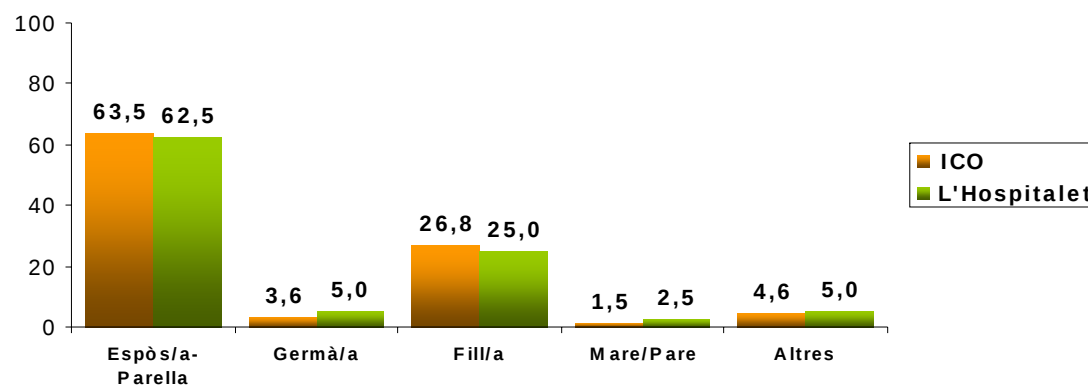
**Gràfic 21. Distribució de familiars de pacients
exitus segons grup d'edat
(ICO n=90) (L'Hospitalet n=40)**



**Gràfic 22. Distribució de familiars de pacients
exitus segons nivell d'estudis
(ICO n=90) (L'Hospitalet n=40)**



Gràfic 23. Distribució de familiars de pacients exitus segons relació o parentesc (ICO n=90) (L'Hospitalet n=40)



B. Anàlisi dels ítems i dels factors

B.1. Informació rebuda

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu L'Hospitalet	Indicador positiu ICO
P5.	Com valora la informació que els han donat sobre l'estat de salut i evolució del seu/va familiar? (n=40) (Ns=0)	Molt bé	47,5	85,0	87,2
		Bé	37,5		
		Regular	7,5		
		No gaire bé	5,0		
		Gens bé	2,5		
P6.	Les explicacions que els donaven responien als seus dubtes? (n=40) (Ns=0)	Totalment	55,0	80,0	84,3
		Bastant	25,0		
		A mitges	12,5		
		Poc	5,0		
		Gens	2,5		
P7.	Considera que els han informat amb delicadesa? (n=40) (Ns=0)	Sempre o gairebé sempre	87,5	87,5	87,5
		De vegades	7,5		
		Mai o gairebé mai	5,0		
P8.	Va tenir la sensació de què el malalt/a o vostès podien participar en les decisions sobre el tractament? (n=40) (Ns=0)	Sí, tant el malalt/a com nosaltres	60,0	60,0	64,0
		Sí, però només nosaltres	7,5		
		Sí, però només el malalt/a	0,0		
		No, ningú va poder participar-hi	32,5		
P68.	Li va semblar que la informació que rebia el malalt/a estava ajustada a la seva voluntat de saber? (n=37) (Ns=3)	Sí	89,2	89,2	91,3
		No	10,8		
P10.	Els van informar sobre què havien de fer en cas d'urgència? (n=37) (Ns=3)	Sí	81,1	81,1	83,8
		No	18,9		
P11.	Han disposat d'una persona de referència a l'ICO a qui poguessin trucar en cas de dubte o urgència? (n=37) (Ns=3)	Sí	70,3	70,3	68,1
		No	29,7		

B.2. Atenció rebuda

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu L'Hospitalet	Indicador positiu ICO
P12.	Davant moments d' urgència o imprevistos com va estar la resposta de l'equip de professionals de l'ICO? (n=38) (Ns=0) (No m'he trobat en situació d'urgència o imprevist=2)	Molt bona	57,9	79,0	81,4
		Bona	21,1		
		Regular	7,9		
		No gaire bona	7,9		
		Gens bona	5,3		
P13c.	Com valora l'atenció rebuda al servei d'atenció o suport psicològic ? (n=11) (Ns=1) (No coneixen el servei=9)	Molt bé	63,6	81,8	87,6
		Bé	18,2		
		Regular	9,1		
		No gaire bé	0,0		
		Gens bé	9,1		
P14.	La coordinació entre els diferents serveis o unitats de l'ICO ha estat (n=39) (Ns=1)	Molt bona	43,6	84,6	84,2
		Bona	41,0		
		Regular	10,3		
		No gaire bona	0,0		
		Gens bona	5,1		
P69c.	Com valora l'atenció rebuda per l'equip de treballadors/es o assistents socials ? (n=6) (Ns=0) (No coneixen el servei=17)	Molt bé	33,3	66,6	81,8
		Bé	33,3		
		Regular	16,7		
		No gaire bé	0,0		
		Gens bé	16,7		
P15.	Quant al personal d'infermeria , valori la disposició d'aquest per escoltar i fer-se càrrec del malestar del malalt/a (n=40) (Ns=0)	Molt bé	82,5	97,5	96,7
		Bé	15,0		
		Regular	0,0		
		No gaire bé	0,0		
		Gens bé	2,5		
P16.	Quant al personal d'infermeria , valori el tracte o amabilitat (n=40) (Ns=0)	Molt bé	87,5	100	98,2
		Bé	12,5		
		Regular	0,0		
		No gaire bé	0,0		
		Gens bé	0,0		

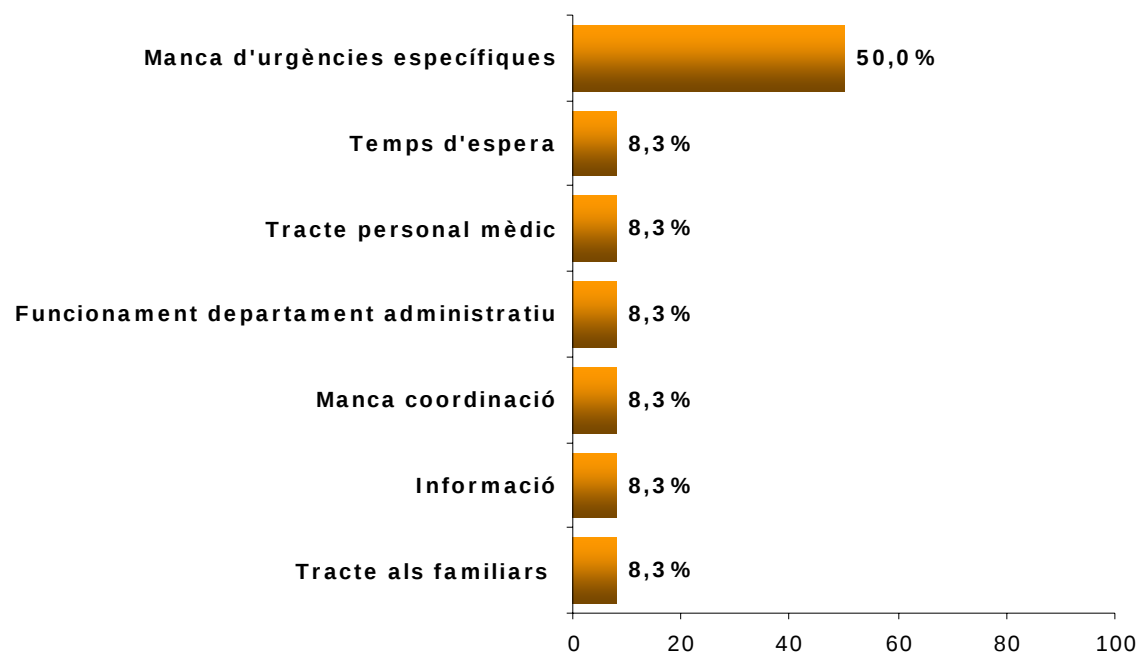
Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu L'Hospitalet	Indicador positiu ICO
P17.	Quant al metge o metges que l'han atès , creu que durant les visites li han dedicat el temps necessari ? (n=40) (Ns=0)	Sempre o gairebé sempre	75,0	75,0	78,1
		De vegades	17,5		
		Mai o gairebé mai	7,5		
P18.	Quant al metge o metges que l'han atès , com valora la seva disposició a escoltar i fer-se càrrec del malestar del malalt/a? (n=40) (Ns=0)	Molt bé	62,5	87,5	91,0
		Bé	25,0		
		Regular	5,0		
		No gaire bé	5,0		
		Gens bé	2,5		
P19.	Com valora el tracte o amabilitat del metge o metgessa ? (n=40) (Ns=0)	Molt bé	82,5	92,5	94,9
		Bé	10,0		
		Regular	2,5		
		No gaire bé	2,5		
		Gens bé	2,5		
P20.	Com valora la coordinació de l'equip (metges, infermeres, administratius) que ha atès al malalt/a? (n=40) (Ns=0)	Molt bona	12,5	80,0	80,8
		Bona	67,5		
		Regular	10,0		
		No gaire bona	10,0		
		Gens bona	0,0		
P74.	Com valora la manera en què van ajudar al seu familiar a controlar el dolor o malestar ? (n=39) (Ns=1)	Molt bé	69,2	84,6	90,4
		Bé	15,4		
		Regular	5,1		
		No gaire bé	7,7		
		Gens bé	2,6		
P75.	Després de la mort, algun membre de l'equip de professionals de l'ICO va fer seguiment durant un temps de com estava vostè o les persones més properes? (n=39) (Ns=1)	Sí	23,1	66,7	67,2
		No, però tampoc em va semblar necessari	43,6		
		No, però ho varem trobar a faltar	33,3		

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu L'Hospitalet	Indicador positiu ICO
P76.	Com valora la manera en què es va procurar el benestar del seu familiar a la darrera fase de la malaltia? (n=40) (Ns=0)	Molt bé Bé Regular No gaire bé Gens bé	52,5 35,0 2,5 5,0 5,0	87,5	89,2
P77.	En aquesta darrera fase, van poder viure el final de la malaltia amb intimitat ? (n=40) (Ns=0)	Totalment Bastant A mitges Poc Gens	85,0 0,0 0,0 2,5 12,5	85,0	86,8
P78.	Dintre de les possibilitats i circumstàncies, creu que l'equip va assegurar que tinguessin temps per estar amb el seu/va familiar i acomiadar-se'n? (n=38) (Ns=0) (No va haver-hi temps=2)	Sí No	78,9 21,1	78,9	83,1
P79.	Es van sentir acompanyats pels professionals a aquesta darrera fase? (n=39) (Ns=1)	Totalment Bastant A mitges Poc Gens	61,5 12,8 7,7 2,6 15,4	74,3	79,4
P80.	Creu que els professionals van saber respectar la voluntat del seu/va familiar en els darrers moments? (n=40) (Ns=0)	Molt bé Bé Regular No gaire bé Gens bé	47,5 45,0 0,0 0,0 7,5	92,5	92,3

B.3. Valoració global

Núm.	Enunciat de la pregunta	Categories de resposta	Percentatge	Indicador positiu L'Hospitalet	Indicador positiu ICO
P58.	En global considera que l'atenció rebuda per l'equip de professionals de l'ICO es va adequar a les necessitats del seu/va familiar? (n=40) (Ns=0)	Molt bé	57,5	85,0	84,2
		Bé	27,5		
		Regular	10,0		
		No gaire bé	5,0		
		Gens bé	0,0		
P59.	Com diria que ha estat l' atenció rebuda? (n=39) (Ns=1)	Integral, és a dir, es tracta a la persona en la seva globalitat	92,3	92,3	94,3
		Parcial, és a dir, hi ha Aspectes que no es tracten o es desatenen	7,7		
P60.	Considera que s'hauria de millorar algun aspecte de l' atenció ? (n=39) (Ns=1)	No	64,1	64,1	63,2
		Sí	35,9		
P61.	El control o seguiment al llarg de les fases o estadis de la malaltia va ser (n=40) (Ns=0)	Molt adequat	15,0	80,0	82,5
		Bastant adequat	65,0		
		Regular	15,0		
		Poc adequat	5,0		
		Gens adequat	0,0		
P62.	Valori la satisfacció global amb l'atenció rebuda, utilitzant una escala de 0 a 10, on el 0 significa 'Gens satisfet' i el 10 'Totalment satisfet' (n=40) (Ns=0)	Mitjana i Desviació Estàndard	7,9 ± 1,9	7,9	7,9
		Mediana	8,0		
P63.	Va tenir la sensació de què el seu familiar estava en bones mans ? (n=40) (Ns=0)	Sempre o gairebé sempre	87,5	87,5	84,3
		De vegades	5,0		
		Mai o gairebé mai	7,5		
P65.	Recomanaria els serveis de l'ICO a algun conegut que es trobés en una situació similar? (n=40) (Ns=0)	Sí	85,0	85,0	84,6
		No n'estic segur/a	7,5		
		No	7,5		

Gràfic 24. Quin aspecte de l'atenció a l'ICO milloraria?
(Familiars de pacients exitus n=12)



4.3. L'Hospitalet

Estudi de satisfacció

- Per destacar les **possibles diferències del territori respecte al conjunt de l'ICO**, es presenta la comparativa entre els indicadors positius obtinguts a l'ICO L'Hospitalet i els calculats pel total de l'ICO per que fa als i les familiars dels pacients exitus a l'ICO enquestats.

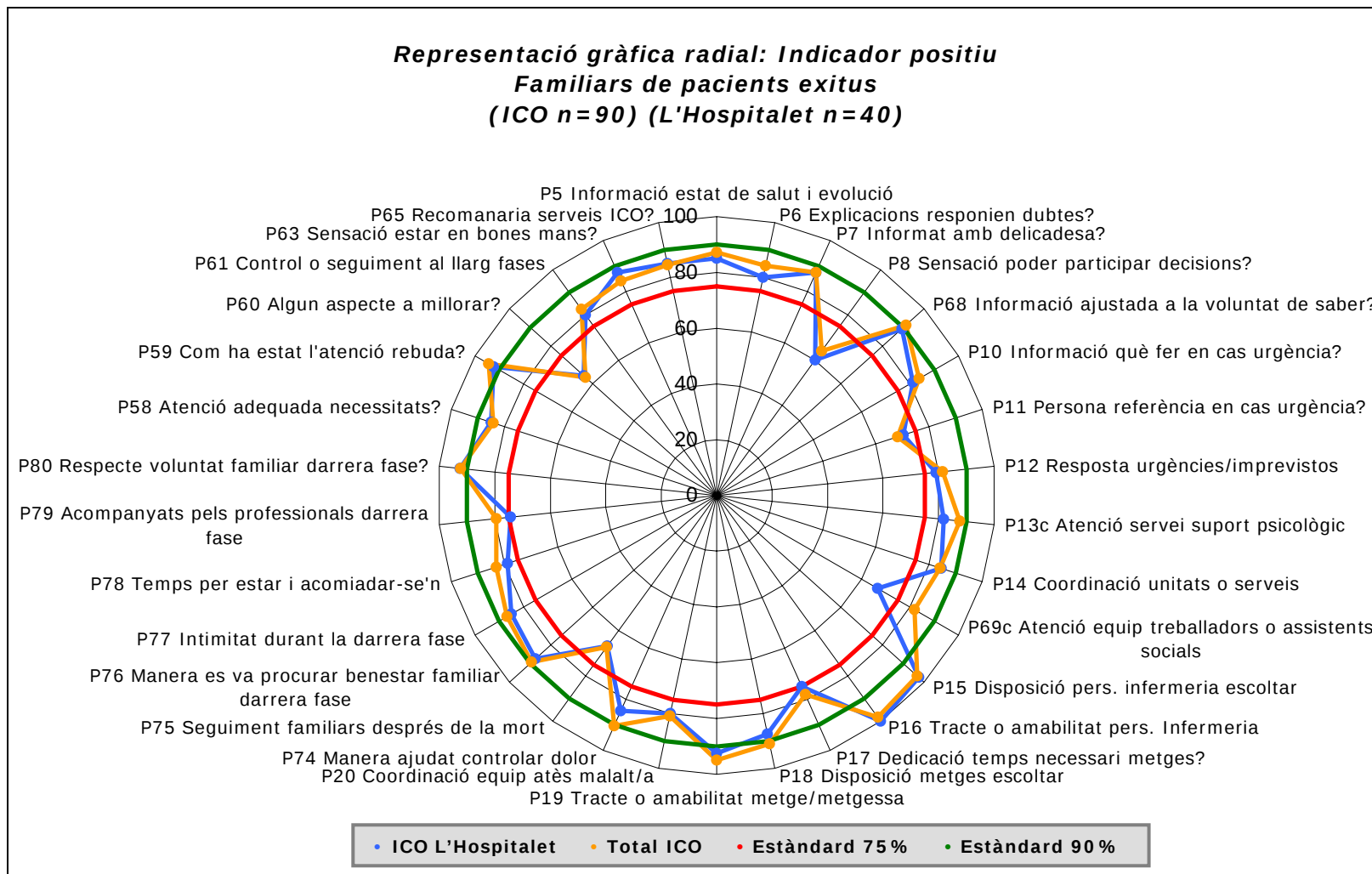
Núm.	Preguntes generals (1)	Indicador positiu		Diferència observada
		Familiars de pacients exitus ICO L'Hospitalet	Familiars de pacients exitus ICO Total	
P5.	Valoració de la informació sobre la malaltia i evolució	85,0	87,2	-2,2
P6.	Explicacions responien als seus dubtes ?	80,0	84,3	-4,3
P7.	Els han informat amb delicadesa ?	87,5	87,5	0,0
P8.	Sensació poder participar a les decisions sobre el tractament tant família com pacient	60,0	64,0	-4,0
P68.	Informació ajustada a la voluntat de saber?	89,2	91,3	-2,1
P10.	Informació sobre què fer en cas d' urgència ?	81,1	83,8	-2,7
P11.	Disposat d'una persona de referència a qui trucar en cas de dubte o urgència?	70,3	68,1	2,2
P12.	Resposta de l'equip de professionals davant moments d'urgència o imprevistos	79,0	81,4	-2,4
P13c.	Valoració de l'atenció al servei d'atenció o suport psicològic	81,8	87,6	-5,8
P14.	Valoració de la coordinació entre els diferents serveis o unitats	84,6	84,2	0,4
P69c.	Valoració de l'atenció per l' equip de treballadors/es o assistents socials	66,6	81,8	-15,2
P15.	Disposició personal infermeria escoltar i fer-se càrrec	97,5	96,7	0,8
P16.	Tracte o amabilitat personal infermeria	100	98,2	1,8
P17.	Temps dedicat pels metges o metgesses	75,0	78,1	-3,1
P18.	Disposició metge o metgessa escoltar i fer-se càrrec	87,5	91,0	-3,5
P19.	Tracte o amabilitat del metge o metgessa	92,5	94,9	-2,4
P20.	Valoració de la coordinació de l'equip	80,0	80,8	-0,8
P74.	Valoració manera ajudat a controlar el dolor o malestar	84,6	90,4	-5,8
P75.	Seguiment durant un temps de com estaven els familiars després de la mort	66,7	67,2	-0,5
P76.	Valoració manera es va procurar el benestar del familiar a la darrera fase	87,5	89,2	-1,7
P77.	Van poder viure la darrera fase amb intimitat ?	85,0	86,8	-1,8
P78.	L'equip es va assegurar que tinguessin temps per a estar amb el familiar i acomiadar-se?	78,9	83,1	-4,2
P79.	Es van sentir acompanyats pels professionals a la darrera fase?	74,3	79,4	-5,1
P80.	Creu que els professionals van respectar la voluntat del familiar a la darrera fase?	92,5	92,3	0,2
P58.	Atenció adequada a les necessitats ?	85,0	84,2	0,8
P59.	Com ha estat l' atenció rebuda?	92,3	94,3	-2,0

Núm.	Preguntes generals (i 2)	Indicador positiu		Diferència observada
		Familiars de pacients exitus ICO L'Hospitalet	Familiars de pacients exitus ICO Total	
P60.	Considera que s'hauria de millorar algun aspecte de l' atenció ?	64,1	63,2	0,9
P61.	El control o seguiment al llarg de les fases o estadis de la malaltia	80,0	82,5	-2,5
P62.	Satisfacció global (mitjana sobre 10)	7,9	7,9	0,0
P63.	Sensació d'estar en bones mans ?	87,5	84,3	3,2
P65.	Recomanaria els serveis a algun conegut/a en una situació similar?	85,0	84,6	0,4

Llegenda:

- ☐ Identifica la presència de diferències estadísticament significatives en relació al total d'enquestes realitzades a familiars de pacients de l'ICO.
 En verd s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu en relació al total de l'ICO.
 En vermell s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu en relació a l'ICO.

- El gràfic radial que apareix a continuació mostra com se situa l'ICO L'Hospitalet respecte al global de l'ICO (incloent l'ICO L'Hospitalet).



4.4. Comparativa territorial

1. Els pacients

A. Descripció de la població enquestada

- A continuació es presenta la descripció de la població entrevistada atesa a l'ICO segons les característiques sociodemogràfiques i de salut comparada per territoris (els ombrejats de les taules fan referència als valors estadísticament significatius).

A.1. Característiques sociodemogràfiques

- La distribució de les persones ateses a l'ICO **no presenta diferències territorials per sexe, grup d'edat ni nivell d'estudis**. Pel que fa al **tipus de llar**, només a l'ICO-Hospital Duran i Reynals (L'Hospitalet del Llobregat) s'observa una major proporció de persones entrevistades en 'altres situacions' que a la resta de territoris a on està implantat l'ICO (4,9%, comparat amb un 3,7% a Badalona i un 2,7% a Girona), la major part dels quals viuen amb fills/es.

Taula 1. Distribució en % per sexe segons territori (n=1.800)

Sexe	Badalona	Girona	L'Hospitalet	Total ICO
Homes	42,3	47,9	45,0	45,0
Dones	57,7	52,1	55,0	55,0

Taula 2. Distribució en % per grup d'edat segons territori (n=1.800)

Grup d'edat	Badalona	Girona	L'Hospitalet	Total ICO
De 15 a 44 anys	16,8	18,3	18,4	18,0
De 45 a 64 anys	49,3	50,9	47,8	48,9
65 o més anys	33,9	30,8	33,9	33,1

Taula 3. Distribució en % per nivell d'estudis segons territori (n=1.784)

Nivell d'estudis	Badalona	Girona	L'Hospitalet	Total ICO
Sense estudis	13,8	12,4	12,4	12,8
Primaris	45,5	41,1	44,2	43,7
Secundaris	23,0	28,6	27,4	26,6
Universitaris	17,8	17,9	16,0	16,9

Taula 4. Distribució en % per tipus de llar segons territori (n=1.796)

Tipus de llar	Badalona	Girona	L'Hospitalet	Total ICO
Sol/a	12,5	12,7	10,9	11,7
En parella sense fills	39,2	37,1	35,7	36,9
En parella amb fills	36,7	37,3	39,1	38,1
Amb familiars (pares o germans)	7,5	9,2	8,9	8,6
Compartint pis (no familiars)	0,4	1,0	0,5	0,6
Altres situacions	3,7	2,7	4,9	4,1

A.2. Característiques de salut

- ☐ Pel que fa les característiques de salut, hi ha més persones ateses a l'ICO-Hospital Germans Trias i Pujol (Badalona) a les que la **malaltia se'ls va detectar** fa més d'un any que a la resta de territoris (33,2% comparat amb el 23,0% a L'Hospitalet i el 22,2% a Girona).

Taula 5. Distribució en % per temps que fa que li van detectar la malaltia segons territori (n=1.799)

Temps	Badalona	Girona	L'Hospitalet	Total ICO
Menys d'un any	26,3	27,9	26,0	26,5
Un any	40,5	49,9	51,0	48,2
Més d'un any	33,2	22,2	23,0	25,3

- ☐ Pel que fa a la **salut percebuda**, comparativament, hi ha menys persones ateses a l'ICO-Hospital Doctor Trueta (Girona) que afirmen que la seva salut no és gaire bona (1,8% comparat amb el 3,3% de Badalona i el 4,1% a l'Hospitalet).

Taula 6. Distribució en % per salut percebuda segons territori (n=1.793)

Salut percebuda	Badalona	Girona	L'Hospitalet	Total ICO
Molt bona	25,3	26,7	25,9	26,0
Bona	48,9	52,6	51,7	51,2
Regular	21,0	18,1	17,3	18,4
No gaire bona	3,3	1,8	4,1	3,4
Gens bona	1,5	0,8	1,0	1,0

B. Anàlisi dels ítems

- ☐ A continuació es presenten els ítems millor i pitjor valorats per al total de la població atesa a l'ICO enquestada comparat amb els resultats obtinguts per territori.
- ☐ Es marca en **gris** els grups que obtenen valors significativament diferents, en **verd** els valors significativament superiors a la mitjana de l'ICO i en **vermell** els valors significativament més baixos a la mitjana de l'ICO.

Els **valors entre parèntesi** són aquells que han obtingut resultats que, o bé estan per sota del 90% quan es parla dels aspectes millor valorats, o bé que estan per sobre del 70% quan es parla dels aspectes pitjor valorats.

- ☐ Els **aspectes millor valorats a nivell global**, que assoleixen el percentatge de satisfacció superior al 90% per ordre decreixent són:

Núm.	Preguntes generals (1)	Indicador positiu Badalona	Indicador positiu Girona	Indicador positiu L'Hospitalet	Indicador positiu Total ICO
P16.	Tracte o amabilitat del personal d'infermeria	97,9	99,4	98,3	98,4
P58.	Adequació de l'atenció rebuda a les necessitats	97,8	99,6	96,7	97,7
P65.	Recomanaria els serveis	96,5	98,8	97,1	97,4
P15.	Disposició del personal d'infermeria escoltar i fer-se càrrec del malestar	97,1	98,1	97,0	97,3
P19.	Tracte o amabilitat del metge o metgessa	99,0	97,4	95,8	96,9
P61.	Control o seguiment al llarg de les fases o estadis de la malaltia	96,5	97,3	95,6	96,3
P18.	Disposició del metge o metgessa per escoltar i fer-se càrrec del malestar	98,2	96,2	94,5	95,8
P63.	Sensació d'estar en bones mans	96,1	98,2	94,0	95,5
P20.	Coordinació de l'equip	95,4	96,7	94,7	95,3
P5.	Informació sobre la malaltia i evolució	95,0	93,0	93,1	93,5
P14.	Coordinació entre els diferents serveis o unitats	93,9	94,0	92,5	93,2
P7.	Delicadesa a l'hora d'informar	94,4	93,6	91,8	92,9
P17.	Dedicació del temps necessari a les visites per part dels metges	98,1	93,7	89,6	92,7
P13c.	Atenció rebuda al servei d'atenció o suport psicològic	84,9	98,9	93,5	92,5

4.4. Comparativa territorial

Estudi de satisfacció

Núm.	Preguntes generals (i 2)	Indicador positiu Badalona	Indicador positiu Girona	Indicador positiu L'Hospitalet	Indicador positiu Total ICO
P6.	Explicacions responien als dubtes	94,1	92,5	90,6	92,0
P2.	Estat de les instal·lacions i dels equipaments	(89,8)	93,7	90,7	91,2
P59.	Atenció parcial o integral	93,0	91,6	(89,9)	91,1
P12.	Resposta de l'equip de professionals davant moments d'urgència o imprevistos	(89,4)	90,6	91,4	90,7
Núm.	Hospitalització	Indicador positiu Badalona	Indicador positiu Girona	Indicador positiu L'Hospitalet	Indicador positiu Total ICO
P54.	Explicacions de què fer finalitzat el període d'hospitalització	98,7	97,9	97,4	97,8
P52.	Respecte de la intimitat	95,7	95,6	97,2	96,7
P47.	Explicació de la raó d'ingressar	96,6	93,0	96,9	96,1
P55.	Entrega d'informe d'alta	95,3	93,5	95,3	95,0
P50.	Neteja de les habitacions	91,1	(87,0)	92,8	91,3
Núm.	Primeres visites	Indicador positiu Badalona	Indicador positiu Girona	Indicador positiu L'Hospitalet	Indicador positiu Total ICO
P26.	Tracte rebut per part del personal administratiu	93,3	96,6	94,8	95,0
P22.	Manera d'abordar el cas a les primeres visites	94,0	97,2	91,0	93,3
P25.	Atenció telefònica	(82,9)	95,6	93,4	91,9
Núm.	Quimioteràpia	Indicador positiu Badalona	Indicador positiu Girona	Indicador positiu L'Hospitalet	Indicador positiu Total ICO
P28.	Informació adequada sobre el tractament	96,8	96,0	97,8	97,0
P36.	Informació sobre què fer acabat el tractament	98,5	97,7	94,7	96,6
P30.	Respecte de les dates programades a les sessions de quimioteràpia	98,1	98,1	92,2	94,8
P35.	Ajuda a controlar les molèsties degudes al tractament	90,5	94,5	92,6	94,1

Núm.	Radioteràpia	Indicador positiu Badalona	Indicador positiu Girona	Indicador positiu L'Hospitalet	Indicador positiu Total ICO
P38.	Informació sobre el tractament	100	98,5	98,0	98,7
P44.	Informació sobre què fer acabat el tractament	95,7	100	97,9	97,8
P43.	Ajuda a controlar les molèsties degudes al tractament	97,1	96,9	95,8	96,4
P42.	Informació sobre els efectes secundaris del tractament	92,9	95,5	91,9	93,1
P41a.	Explicació de la raó del canvi a l'horari de les sessions	91,2	92,0	90,2	90,8

4.4. Comparativa territorial

Estudi de satisfacció

□ Els valorats amb puntuacions més baixes, per sota del 75% són, per orde ascendent:

Núm.	Preguntes generals	Indicador positiu Badalona	Indicador positiu Girona	Indicador positiu L'Hospitalet	Indicador positiu Total ICO
P9.	Preguntar sobre quina informació donar a la família	20,7	21,1	22,6	21,8
P8.	Sensació de poder participar a les decisions sobre la malaltia tant el o la pacient com la família	59,1	58,3	54,7	56,7
P11.	Disposar d'una persona de referència a qui trucar en cas de dubte o urgència	63,3	61,9	68,0	65,4
P3.	Facilitat contactar per telèfon	59,5	69,6	73,4	69,2
P60.	Millorar algun aspecte de l'atenció	73,3	(80,3)	71,3	74,0
Núm.	Hospitalització	Indicador positiu Badalona	Indicador positiu Girona	Indicador positiu L'Hospitalet	Indicador positiu Total ICO
P46.	Temps d'espera fins a l'ingrés	59,6	58,7	59,4	59,1
P51.	Menjar	33,8	53,7	(76,5)	63,6
Núm.	Primeres visites	Indicador positiu Badalona	Indicador positiu Girona	Indicador positiu L'Hospitalet	Indicador positiu Total ICO
P23.	Puntualitat	59,5	69,3	51,2	57,5
P21.	Temps transcorregut entre la detecció de la malaltia i la primera visita	66,2	59,8	60,5	61,4
Núm.	Quimioteràpia	Indicador positiu Badalona	Indicador positiu Girona	Indicador positiu L'Hospitalet	Indicador positiu Total ICO
P31.	Puntualitat visites de control	65,6	66,9	69,9	67,8
Núm.	Radioteràpia	Indicador positiu Badalona	Indicador positiu Girona	Indicador positiu L'Hospitalet	Indicador positiu Total ICO
P40.	Temps d'espera entre indicació tractament fins inici	56,9	54,4	55,6	55,7

2. Els familiars

A. Descripció de la població enquestada

- A continuació es presenta la descripció dels familiars de pacients atesos a l'ICO segons les característiques sociodemogràfiques comparades per territoris (els ombrejats de les taules fan referència als valors estadísticament significatius).

A.1. Característiques sociodemogràfiques

- La distribució dels familiars de pacients **no presenta diferències territorials per sexe, grup d'edat ni tipus de llar**. Pel que fa al **nivell d'estudis**, només a l'ICO-Hospital Duran i Reynals (L'Hospitalet del Llobregat) hi ha una menor proporció de persones entrevistades amb estudis universitaris que a la resta de territoris (16,0%, comparat amb el 25,0% a Girona i el 20,7% a Badalona).

Taula 7. Distribució en % per sexe segons territori (n=590)

Sexe	Badalona	Girona	L'Hospitalet	Total ICO
Homes	35,0	34,6	35,4	35,1
Dones	65,0	65,4	64,6	64,9

Taula 8. Distribució en % per grup d'edat segons territori (n=588)

Grup d'edat	Badalona	Girona	L'Hospitalet	Total ICO
De 15 a 44 anys	15,2	19,0	19,1	18,1
De 45 a 64 anys	55,1	56,0	53,0	54,3
65 o més anys	29,6	25,0	27,9	27,6

Taula 9. Distribució en % per nivell d'estudis segons territori (n=587)

Nivell d'estudis	Badalona	Girona	L'Hospitalet	Total ICO
Sense estudis	10,0	5,6	9,2	8,5
Primaris	45,4	42,7	49,9	47,1
Secundaris	23,9	26,7	24,9	25,1
Universitaris	20,7	25,0	16,0	19,4

Taula 10. Distribució en % per relació o parentesc segons territori (n=588)

Tipus de llar	Badalona	Girona	L'Hospitalet	Total ICO
Espòs/a-Parella	79,3	72,3	75,0	75,4
Germà/ana	2,4	4,4	3,4	3,4
Fill/a	9,9	12,8	13,1	12,2
Mare/Pare	6,6	8,0	5,3	6,2
Amic/Amiga	1,1	2,0	1,4	1,4
Altres situacions	0,7	0,6	1,9	1,3

B. Anàlisi dels ítems

- ☐ A continuació es presenten els ítems millor i pitjor valorats per al total de familiars de pacients enquestats comparat amb els resultats obtinguts per territori.
- ☐ Es marca en **gris** els grups que obtenen valors significativament diferents, en **verd** els valors significativament superiors a la mitjana de l'ICO i en **vermell** els valors significativament més baixos a la mitjana de l'ICO.

Els **valors entre parèntesi** són aquells que han obtingut resultats que, o bé estan per sota del 90% quan es parla dels aspectes millor valorats, o bé que estan per sobre del 70% quan es parla dels aspectes pitjor valorats.

- ☐ Els **aspectes millor valorats a nivell global**, que assoleixen el percentatge de satisfacció superior al 90% per ordre decreixent són:

Núm.	Preguntes generals (1)	Indicador positiu Badalona	Indicador positiu Girona	Indicador positiu L'Hospitalet	Indicador positiu Total ICO
P16.	Tracte o amabilitat del personal d'infermeria	98,9	99,4	99,4	99,3
P58.	Adequació de l'atenció rebuda a les necessitats	99,3	97,4	98,4	98,3
P15.	Disposició del personal d'infermeria per escoltar i fer-se càrrec del malestar	97,5	98,7	98,3	98,2
P65.	Recomanaria els serveis	98,2	98,1	97,2	97,7
P19.	Tracte o amabilitat del metge o metgessa	100	96,2	96,7	97,4
P18.	Disposició del metge o metgessa per escoltar i fer-se càrrec del malestar	100	94,4	97,0	97,1
P63.	Sensació de què el familiar estava en bones mans	97,6	95,8	97,0	96,9
P61.	Control o seguiment al llarg de les fases o estadis de la malaltia	97,3	97,5	96,4	96,8
P20.	Coordinació de l'equip	96,9	96,7	95,7	96,2
P5.	Informació sobre la malaltia i evolució	96,5	97,5	95,0	96,0
P17.	Dedicació del temps necessari a les visites per part dels metges o metgesses	96,8	95,6	95,3	95,7

Núm.	Preguntes generals (i 2)	Indicador positiu Badalona	Indicador positiu Girona	Indicador positiu L'Hospitale t	Indicador positiu Total ICO
P12.	Resposta de l'equip de professionals davant moments d'urgència o imprevistos	94,3	95,9	95,9	95,6
P68.	Informació al malalt/a ajustada a la seva voluntat de saber	95,7	94,1	95,9	95,4
P69c.	Atenció rebuda per l'equip de treballadors/es o assistents socials	100	94,6	94,5	95,2
P7.	Delicadesa a l'hora d'informar	95,5	94,5	94,7	94,8
P14.	Coordinació entre els diferents serveis o unitats	94,3	92,2	95,1	94,2
P2.	Estat de les instal·lacions i dels equipaments	96,1	94,3	93,1	94,1
P4.	Flexibilitat a l'hora de concertar els dies o hores de visita	94,8	92,3	92,1	92,8
P59.	Atenció parcial o integral	95,0	93,8	91,2	92,8
P6.	Explicacions responien als dubtes	95,1	93,4	91,1	92,6
Núm.	Hospitalització	Indicador positiu Badalona	Indicador positiu Girona	Indicador positiu L'Hospitale t	Indicador positiu Total ICO
P54.	Explicacions de què fer finalitzat el període d'hospitalització	97,5	97,4	97,1	97,3
P47.	Explicació de la raó d'ingressar	97,5	92,1	98,6	97,1
P55.	Entrega d'informe d'alta	97,5	94,6	95,5	95,7
P50.	Neteja de les habitacions	(87,5)	(86,8)	95,7	92,4
Núm.	Primeres visites	Indicador positiu Badalona	Indicador positiu Girona	Indicador positiu L'Hospitale t	Indicador positiu Total ICO
P22.	Manera d'abordar el cas a les primeres visites	97,5	96,5	98,7	97,9
P25.	Atenció telefònica	(84,6)	97,7	100	96,4
P26.	Tracte rebut per part del personal administratiu	95,0	98,3	96,0	96,4
P24.	Agilitat en la programació d'una visita a la següent	(90,0)	94,9	(88,1)	90,3

Núm.	Quimioteràpia	Indicador positiu Badalona	Indicador positiu Girona	Indicador positiu L'Hospitalet	Indicador positiu Total ICO
P36.	Informació sobre què fer acabat el tractament	100	95,9	100	98,9
P28.	Informació adequada sobre el tractament	96,6	96,2	98,4	97,3
P30.	Respecte de les dates programades a les sessions de quimioteràpia	94,6	97,9	95,2	95,7
P35.	Ajuda a controlar les molèsties degudes al tractament	92,8	96,1	95,3	94,7
P34.	Informació sobre els efectes secundaris dels tractament	93,1	92,2	96,8	94,4
Núm.	Radioteràpia	Indicador positiu Badalona	Indicador positiu Girona	Indicador positiu L'Hospitalet	Indicador positiu Total ICO
P38.	Informació sobre el tractament	100	100	100	100
P42.	Informació sobre els efectes secundaris del tractament	100	100	100	100
P44.	Informació sobre què fer acabat el tractament	100	100	100	100
P43.	Ajuda a controlar les molèsties degudes al tractament	96,0	100	100	98,9
P41a.	Explicació de la raó del canvi a l'horari de les sessions	92,3	100	100	97,2
P40a.	Puntualitat a les sessions de radioteràpia	100	91,3	94,1	95,0

4.4. Comparativa territorial

Estudi de satisfacció

□ Els valorats amb puntuacions més baixes, per sota del 75% són, per ordre ascendent:

Núm.	Preguntes generals	Indicador positiu Badalona	Indicador positiu Girona	Indicador positiu L'Hospitalet	Indicador positiu Total ICO
P8.	Sensació de poder participar a les decisions sobre la malaltia tant la família com el o la pacient	59,9	58,3	66,8	63,0
P11.	Disposar d'una persona de referència a qui trucar en cas de dubte o urgència	68,5	64,1	73,4	70,1
P3.	Facilitat contactar per telèfon	61,5	(77,6)	(75,5)	72,9
Núm.	Hospitalització	Indicador positiu Badalona	Indicador positiu Girona	Indicador positiu L'Hospitalet	Indicador positiu Total ICO
P46.	Temps d'espera fins a l'ingrés	71,8	64,8	54,3	59,6
P70.	Confort de les habitacions per a l'acompanyant	60,0	60,6	65,2	63,2
Núm.	Primeres visites	Indicador positiu Badalona	Indicador positiu Girona	Indicador positiu L'Hospitalet	Indicador positiu Total ICO
P23.	Puntualitat	60,0	62,1	48,7	54,3
P21.	Temps transcorregut entre la detecció de la malaltia i la primera visita	56,4	61,1	57,7	58,3
Núm.	Quimioteràpia	Indicador positiu Badalona	Indicador positiu Girona	Indicador positiu L'Hospitalet	Indicador positiu Total ICO
P31.	Puntualitat visites de control	63,8	76,5	72,3	70,8
Núm.	Radioteràpia	Indicador positiu Badalona	Indicador positiu Girona	Indicador positiu L'Hospitalet	Indicador positiu Total ICO
P40.	Temps d'espera entre indicació tractament fins inici	52,0	69,6	61,8	60,9

3. Els familiars de pacients 'exitus'

A. Descripció de la població enquestada

- A continuació es presenta la descripció de la població entrevistada familiars de pacients 'exitus' a l'ICO segons les característiques sociodemogràfiques comparades per territoris (els ombrejats de les taules fan referència als valors estadísticament significatius).

A.1. Característiques sociodemogràfiques

- La distribució dels familiars de pacients 'exitus' **no presenta diferències territorials per sexe, grup d'edat ni tipus de relació o parentesc**. Pel que fa al **nivell d'estudis**, només a l'ICO-Hospital Duran i Reynals (L'Hospitalet del Llobregat) hi ha una menor proporció de persones entrevistades amb estudis (10,0%, en relació amb el 28,0% a Badalona i el 24,0% a Girona).

Taula 11. Distribució en % per sexe segons territori (n=90)

Sexe	Badalona	Girona	L'Hospitalet	Total ICO
Homes	20,0	28,0	20,0	21,2
Dones	80,0	72,0	80,0	78,8

Taula 12. Distribució en % per grup d'edat segons territori (n=90)

Grup d'edat	Badalona	Girona	L'Hospitalet	Total ICO
De 15 a 44 anys	12,0	24,0	20,0	18,5
De 45 a 64 anys	56,0	40,0	47,5	48,6
65 o més anys	32,0	36,0	32,5	32,9

Taula 13. Distribució en % per nivell d'estudis segons territori (n=90)

Nivell d'estudis	Badalona	Girona	L'Hospitalet	Total ICO
Sense estudis	8,0	8,0	12,5	10,7
Primaris	56,0	44,0	67,5	61,0
Secundaris	28,0	24,0	10,0	16,7
Universitaris	8,0	24,0	10,0	11,6

Taula 14. Distribució en % per relació o parentesc segons territori (n=90)

Tipus de llar	Badalona	Girona	L'Hospitalet	Total ICO
Espòs/a-Parella	68,0	60,0	62,5	63,5
Germà/ana	0,0	4,0	5,0	3,6
Fill/a	28,0	32,0	25,0	26,8
Mare/Pare	0,0	0,0	2,5	1,5
Altres situacions	4,0	4,0	5,0	4,6

B. Anàlisi dels ítems

- ☐ A continuació es presenten els ítems millor i pitjor valorats per al total de familiars de pacients 'exitus' enquestats comparat amb els resultats obtinguts per territori.
- ☐ Es marca en **gris** els grups que obtenen valors significativament diferents, en **verd** els valors significativament superiors a la mitjana de l'ICO i en **vermell** els valors significativament més baixos a la mitjana de l'ICO.

Els **valors entre parèntesi** són aquells que han obtingut resultats que, o bé estan per sota del 90% quan es parla dels aspectes millor valorats, o bé que estan per sobre del 70% quan es parla dels aspectes pitjor valorats.

- ☐ Els **aspectes millor valorats**, que assoleixen el percentatge de satisfacció superior al 90% per ordre decreixent són:

Núm.	Preguntes generals	Indicador positiu Badalona	Indicador positiu Girona	Indicador positiu L'Hospitalet	Indicador positiu Total ICO
P16.	Tracte o amabilitat del personal d'infermeria	100	(88,0)	100	98,2
P15.	Disposició del personal d'infermeria per escoltar i fer-se càrrec del malestar	100	(88,0)	97,5	96,7
P19.	Tracte o amabilitat del metge o metgessa	100	96,0	92,5	94,9
P59.	Atenció parcial o integral	100	92,0	92,3	94,3
P80.	Respecte de la voluntat del familiar en els darrers moments	91,7	92,0	92,5	92,3
P68.	Informació al malalt/a ajustada a la seva voluntat de saber	100	(84,0)	(89,2)	91,3
P18.	Disposició del metge o metgessa per escoltar i fer-se càrrec del malestar	96,0	96,0	(87,5)	91,0
P74.	Manera en què s'ha ajudat a controlar el dolor o malestar	100	96,0	(84,6)	90,4

❑ Els valorats amb puntuacions més baixes, per sota del 75% són, per ordre ascendent:

Núm.	Preguntes generals	Indicador positiu Badalona	Indicador positiu Girona	Indicador positiu L'Hospitalet	Indicador positiu Total ICO
P60.	S'hauria de millorar algun aspecte	64,0	58,3	64,1	63,2
P8.	Sensació de poder participar a les decisions sobre la malaltia tant la família com el o la pacient	64,0	(80,0)	60,0	64,0
P75.	Seguiment de la persona entrevistada o les persones més properes després de la mort	64,0	(75,0)	66,7	67,2
P11.	Disposar d'una persona de referència a qui trucar en cas de dubte o urgència	62,5	69,6	70,3	68,1

4.5. Conclusions per territoris

A. Descripció de la població enquestada

- ❑ Pel que fa a la **distribució sociodemogràfica de la població entrevistada per territori**, no existeixen gaires diferències en cap dels tres grups estudiats. Cal destacar, però, que el **nivell d'estudis** dels familiars de pacients, tant 'exitus' com no 'exitus' és, de mitjana inferior entre els entrevistats a l'ICO-Hospital Duran i Reynals (L'Hospitalet de Llobregat) que als altres dos centres.
- ❑ En relació amb les **variables de salut** estudiades, cal destacar, que a l'ICO-Hospital Germans Trias i Pujol (Badalona) hi ha més persones ateses a les quals la malaltia els hi va ser detectada fa més d'un any que als altres dos hospitals. També hi ha menys persones a l'ICO-Hospital Doctor Trueta (Girona) que afirmen que la seva salut no és gaire bona que a l'ICO-Hospital Germans Trias i Pujol (Badalona) i a l'ICO-Hospital Duran i Reynals (L'Hospitalet de Llobregat).

B. Grau de satisfacció amb els ítems analitzats

- ☐ No s'observen diferències significatives en el grau de satisfacció global de les persones entrevistades per territori, ja sigui entre les persones ateses com entre els seus familiars/cuidadors, tant 'exitus' com no 'exitus'.
- ☐ Existeixen, però, algunes diferències significatives en alguns dels ítems analitzats.
- ☐ Així, les **persones ateses a l'ICO-Hospital Doctor Trueta (Girona)** atorguen **valoracions més positives** que les entrevistades als altres dos centres al **tracte i empatia** tant per part del personal mèdic com d'infermeria, a l'**eficàcia** (resposta adequada a les necessitats), a la **seguretat** (sensació d'estar en bones mans i coordinació de l'equip) i als **aspectes tangibles** (estat de les instal·lacions i els equipaments). I com a conseqüència, aquestes persones també són les que afirmen en major proporció que **recomanarien els serveis rebuts** a alguna persona que es trobés en una situació similar i les que en menor grau creuen que s'hauria de millorar algun aspecte de l'atenció. També cal remarcar que la flexibilitat per a concertar dies o hores de visita, un ítem que de forma global no assoleix un indicador positiu superior al 90%, sí que ho assoleix entre les persones ateses d'aquest centre.

Però per una altra banda, mentre que de forma global el temps d'espera entre les visites de control i les sessions de tractament de quimioteràpia no assoleix un grau de satisfacció tal com per a considerar-lo malament valorat (indicador positiu inferior al 70%), això sí que es dona a aquest centre.

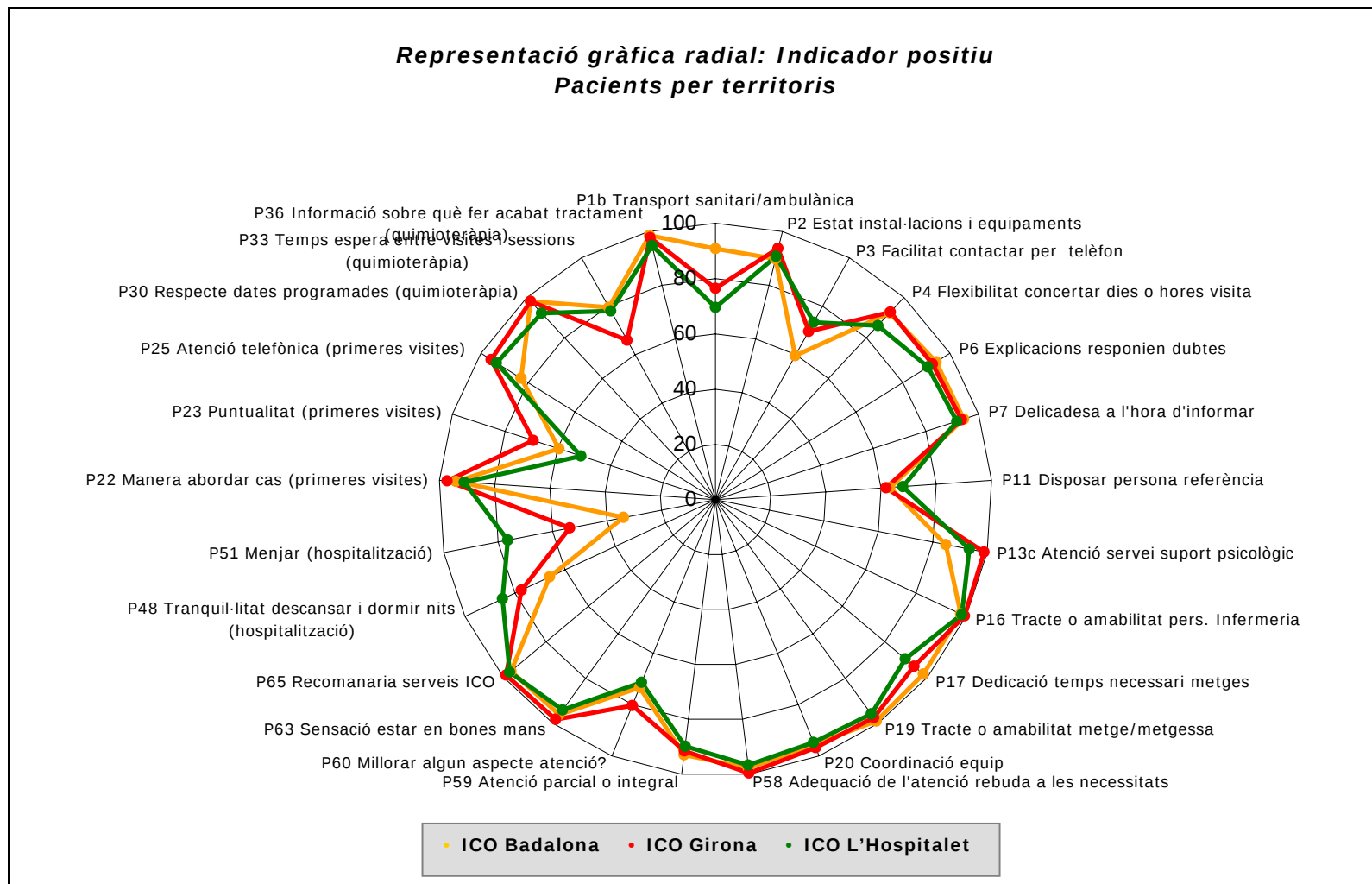
- ☐ Les **persones ateses a l'ICO-Hospital Duran i Reynals (L'Hospitalet de Llobregat)** són les **més crítiques** amb la **dedicació del temps necessari** a les visites per part dels metges, l'**atenció**, la **globalitat de l'atenció**, el fet que les **explicacions responguessin als seus dubtes**, i la **delicadesa a l'hora d'informar-les**. Per línia d'atenció, són les que pitjor valoren la **manera d'abordar el cas a les primers visites de consultes externes**, la **informació sobre què fer acabat el tractament de quimioteràpia** i el respecte a les dates programades a les sessions de quimioteràpia. Però cal destacar que la valoració del **menjar** al servei d'hospitalització, que en general és bastant negativa a nivell global, assoleix **majors graus de satisfacció** entre les persones ateses d'aquest hospital, en contrast amb les persones ateses a l'ICO-Hospital Germans Trias i Pujol, que són els que pitjor el valoren.
- ☐ Les **persones ateses a l'ICO-Hospital Germans Trias i Pujol (Badalona)** són les que **pitjor valoren** l'atenció rebuda al **servei d'atenció o suport psicològic** i l'**atenció telefònica a les primeres visites**. Però també cal ressaltar que

mentre que la valoració global de les persones ateses a l'ICO pel que fa al transport sanitari/ambulància i la flexibilitat a l'hora de concertar els dies o hores de visita no assoleixen un indicador positiu superior al 90%, això sí que es dona entre les persones ateses a l'ICO-Hospital Germans Trias i Pujol (Badalona), presentant la **millor valoració del transport sanitari** dels tres centres. I mentre que, a nivell global, la tranquil·litat per a descansar i dormir a les nits no arriba a assolir un nivell de satisfacció tant baix com per a considerar-lo mal valorat, això sí que es dona a aquest centre, a on les persones ateses entrevistades són les que **pitjor valoren** aquesta **tranquil·litat** dels tres centres analitzats.

4.5. Conclusions per territori

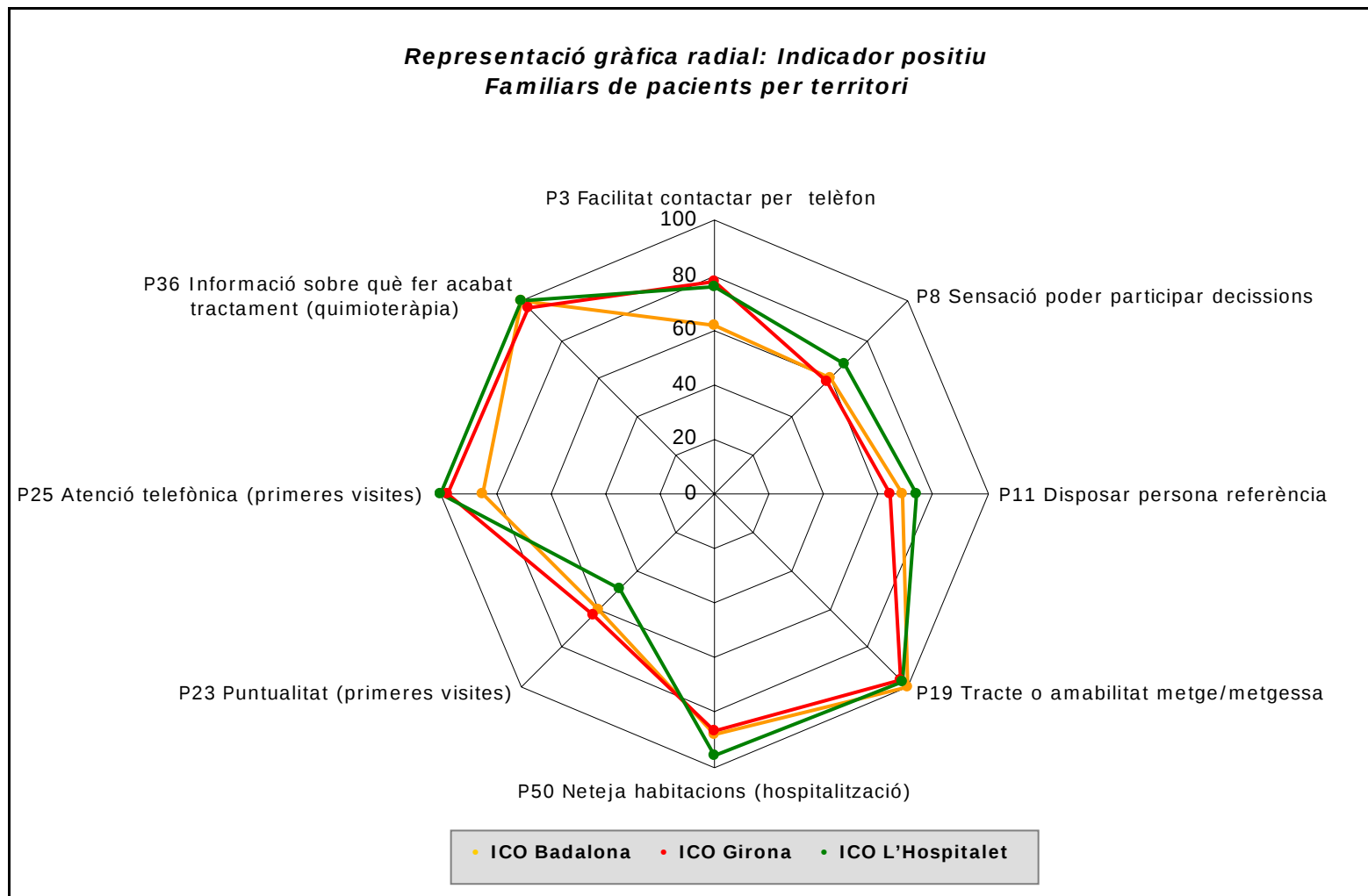
Estudi de satisfacció

- El següent **gràfic radial** mostra com se situen els diferents centres de l'ICO pel que fa a aquells ítems amb diferències territorials significatives.



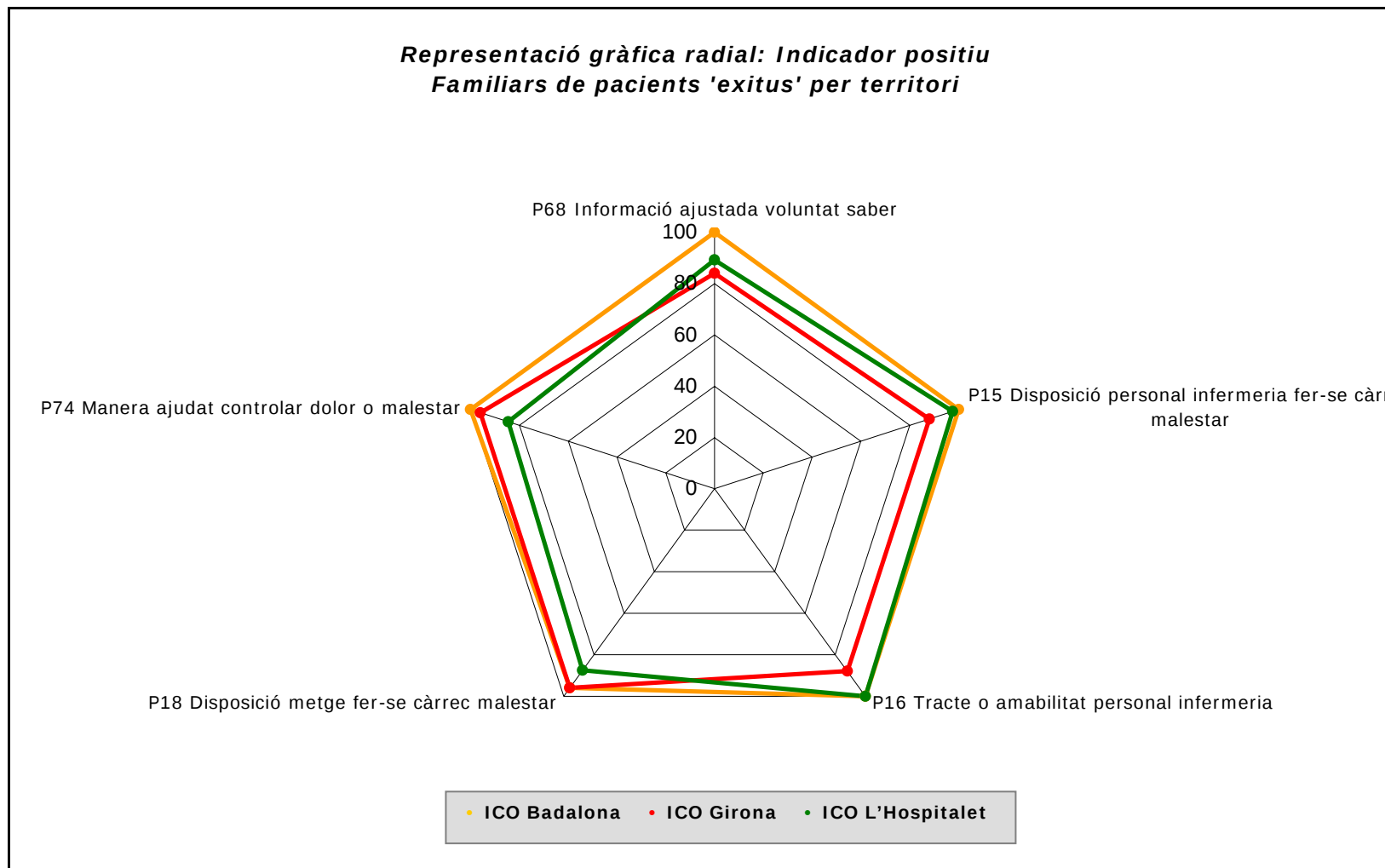
- ☐ Els i les **familiars de pacients** atesos que han rebut el tractament de quimioteràpia a l'**ICO-Hospital Doctor Trueta (Girona)** són els que **pitjor valoren** la informació sobre què fer una vegada acabat el tractament.
- ☐ Els **familiars de persones ateses** a l'**ICO-Hospital Duran i Reynals (L'Hospitalet de Llobretat)** són els que **millor valoren** la **neteja de les habitacions al servei d'hospitalització** i les que **pitjor valoren** la **puntualitat a les primeres visites**.
- ☐ I els **familiars de les persones ateses** a l'**ICO-Hospital Germans Trias i Pujol (Badalona)** són els que **millor valoren** el **tracte i empatia del personal mèdic**, mentre que són els que **pitjor valoren** la **facilitat per a contactar per telèfon, l'atenció telefònica a les primeres visites i la informació rebuda sobre què fer una vegada acabat el tractament de quimioteràpia**.

- El següent **gràfic radial** mostra com se situen els diferents centres de l'ICO pel que fa a aquells ítems amb diferències territorials significatives.



- ☐ Els i les **familiars de pacients 'exitus'** atesos a l'**ICO-Hospital Doctor Trueta (Girona)** són els que **pitjor valoren el tracte o amabilitat del personal d'infermeria** i la disposició d'aquest per escoltar i fer-se càrrec del malestar de la persona malalta.
- ☐ Els **familiars de les persones 'exitus'** ateses a l'**ICO-Hospital Duran i Reynals (L'Hospitalet de Llobregat)** són els que **pitjor valoren la disposició del metge o metgessa** per escoltar i fer-se càrrec del malestar i la manera en què s'ha ajudat a controlar el dolor o malestar.
- ☐ Finalment, els **familiars de pacients 'exitus'** atesos a l'**ICO-Hospital Germans Trias i Pujol (Badalona)** són les que **millor valoren el fet que la informació rebuda pel malalt/a s'ajustava a la seva voluntat de saber**.

- El següent **gràfic radial** mostra com se situen els diferents centres de l'ICO pel que fa a aquells ítems amb diferències territorials significatives.



5. Annex

Annex 1. Bibliografia

□ A continuació es presenta la bibliografia consultada per portar a terme l'estudi.

- Caminal, J. La medida de satisfacción: un instrumento de participación de la población en la mejora de la calidad de los servicios sanitarios. *Rev. Calidad Asistencial* 2001;16:276-279.
- Chang, M., Alemán, M., Cañizares, M., Ibarra, AM. Satisfacción de los pacientes con la atención médica. *Revista Cubana de Medicina General Integral*. 1999; 15(5).
- Díaz R. Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios sanitarios. *Rev. Calidad Asistencial* 2002;17(1):22-9.
- Feldman, L., Vivas, E. La satisfacción del paciente hospitalario: una propuesta de evaluación. *Rev. Calidad Asistencial* 2007;22:133-40.
- González, N., Quintana, JM., Bilbao, A., Estaban, C., San Esteban, JA., de la Sierra, E., Aizpuru, F., Escobar, A. Satisfacción de los usuarios de 4 hospitales del Servicio Vasco de Salud. 2008; 22(3):210-7.
- Hernández, M., Ochando, A., Mora, J., Lorenzo, S., López, K. Satisfacción del paciente en una unidad de hemodiálisis: Objetivo de calidad asistencial en enfermería. *Revista de la Sociedad Española de Enfermería Nefrológica*. 2005; 8(2):90-96.
- Hernández, M., Ochando, A., Mora, J., Lorenzo, S., Orbes, P., López, K. Factores determinantes de la satisfacción del paciente en tratamiento renal sustitutivo. *Revista de la Sociedad Española de Enfermería Nefrológica*. 2007;10(1):6-13.
- ICO News. Publicació Interna de d'Institut Català d'Oncologia. Número 59. Novembre 2004.
- ICO News. Publicació Interna de d'Institut Català d'Oncologia. Número 92. Abril 2008.
- ICO News. Publicació Interna de d'Institut Català d'Oncologia. Número 93. Maig 2008.
- ICO News. Publicació Interna de d'Institut Català d'Oncologia. Número 94. Juny 2008.
- Illana, F. La organización centrada en la satisfacción del paciente. *Rev. Calidad Asistencial* 2003;18:259-60.

- Institut Català d'Oncologia. Modelo de Atención Psico-Social en Oncologia (Standards). Documento de Consenso. Octubre 2003.
- Institut Català d'Oncologia. Els primers 10 anys. 1995-2005. 2006.
- Institut Català d'Oncologia. Memòria 2006. 2007.
- Magro, R. Expectativas y satisfacción de los usuarios de Atención Primaria. Sociedad Española de Médicos de Atención Primaria, 24(9):711-18.
- Mira, JJ; Aranaz, J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. Medicina Clínica 2000;114 (Supl.3):26-33.
- Mira, JJ et al. Evolución de la calidad percibida por los pacientes en dos hospitales públicos. Psicothema 2001;13(4):581-85.
- Mira, JJ et al. Causas de satisfacción y de insatisfacción de los pacientes en hospitales y atención primaria. Rev. Calidad Asistencial 2002;17(5):273-83.
- Morales, JM., Bonill, C; Celdrán, M., Morilla, JC., Martín, FJ., Contreras, E., San Alberto, M., Castilla, J. Diseño y validación de instrumento de evaluación de la satisfacción con los servicios de atención domiciliaria: SATISFAD. Gaceta Sanitaria. 2007; 21(2):106-13.
- Pallant, J. SPSS Survival Manual: A step by step guide to data analysis using SPSS for Windows (Version 12) (2a edició). Open University Press, 2005.
- Pratt, JW. Dividing the invisible: using simple symmetry to partition variance explained. A: Second International Tampere Conference in Statistics. Tampere, Finland: Department of Mathematical Sciences 1987;245-260.
- Palacio, F. Las expectativas de los pacientes: ¿qué aspectos valoran en un centro de salud? Un estudio cualicuantitativo. Atención Primaria 2003;31(5):307-14.
- Seclén-Palacín, J; Darras, C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Anales Facultad Medicina Lima 2005;66(2):127-141.

- Varela, J., Rial, A., García, E. Presentación de una Escala de Satisfacción con los Servicios Sanitarios de Atención Primaria. Psicothema. 2003, 15(4):656-661.

Annex 2. Carta de presentació

Benvolgut/uda,

A l'Institut Català d'Oncologia (ICO) tenim com a objectiu prioritari millorar contínuament la qualitat de l'atenció que oferim a les persones que atenem als nostres tres centres (Hospitalet, Girona i Badalona). Per aquest motiu, hem encarregat a l'empresa Institut d'Estudis Professionals-DEP la realització d'una enquesta entre les persones que, com vostè, s'estan visitant –o s'han visitat– a l'ICO.

L'objectiu d'aquesta enquesta és saber com s'ha sentit atès o atesa, i identificar les àrees on podem millorar. L'enquesta es farà telefònicament i té una durada aproximada de 10 minuts. Per tant, durant els propers dies rebrà una trucada d'un professional de l'Institut d'Estudis Professionals-DEP demanant si pot fer-li l'entrevista. Un cop realitzada, les seves dades identificatives quedaran anul·lades a fi de garantir l'anonimat de les respostes.

Com que considerem fonamental la implicació de la família en tot el procés de la malaltia, hem inclòs els familiars en aquest estudi. Per tant, és probable que al final de l'entrevista, l'enquestador sol·liciti parlar amb el familiar que l'hagi acompanyat durant el tractament de manera més contínua.

Si vostè o el seu familiar no desitgen participar en aquest projecte li preguem que ho comuniqui a la nostra Unitat d'Atenció al Ciutadà (93 260 77 80; ico@iconcologia.net). D'aquesta manera, els enquestadors ja no el trucaran.

Conèixer la seva opinió ens ajuda a millorar. Moltes gràcies, doncs, per la seva col·laboració.

Cordialment,

Dr. Albert García i Rodríguez
Director Assistencial

Annex 3. Argumentari

1. Argumentari del qüestionari de pacients de l'ICO

BON DIA / BONA TARDA. Podria parlar amb el/la Sr./Sra. _____?

Sí1

No2 (Sol·licitar quan o a on el podria localitzar)

BON DIA / BONA TARDA.

En quin idioma prefereix comunicar-se?

Català.....1

Castellà.....2 (anar a la versió en castellà)

Indiferent.....3

Li truco en nom de l'ICO (Institut Català d'Oncologia). Aquesta institució vol conèixer l'opinió de les persones ateses i dels seus familiars sobre els seus serveis, és per això que ha encarregat a l'Institut DEP la realització d'una enquesta.

Li agrairíem, si fos tan amable, que respongués un breu qüestionari que no durarà més de 10 minuts.

Sàpiga que l'Institut DEP es compromet, seguint el Codi Internacional CCI/ESOMAR per a la Pràctica de la Investigació Social i de Mercat, a què tota la informació que ens faciliti mitjançant aquest qüestionari sigui tractada exclusivament de forma agregada i amb finalitat estadístiques, respectant en tot moment l'anonimat de les persones entrevistades.

2. Argumentari del qüestionari dels familiars de pacients de l'ICO

BON DIA / BONA TARDA. Podria parlar amb el/la Sr./Sra. _____?

Sí1

No2 (Sol·licitar quan o a on el podria localitzar)

BON DIA / BONA TARDA.

En quin idioma prefereix comunicar-se?

Català.....1

Castellà.....2 (anar a la versió en castellà)

Indiferent.....3

Li truco en nom de l'ICO (Institut Català d'Oncologia). Aquesta institució vol conèixer l'opinió de les persones ateses i dels seus familiars sobre els seus serveis, és per això que ha encarregat a l'Institut DEP la realització d'una enquesta.

Li agrairíem, si fos tan amable, que respongués un breu qüestionari que no durarà més de 10 minuts.

Sàpiga que l'Institut DEP es compromet, seguint el Codi Internacional CCI/ESOMAR per a la Pràctica de la Investigació Social i de Mercat, a què tota la informació que ens faciliti mitjançant aquest qüestionari sigui tractada exclusivament de forma agregada i amb finalitat estadístiques, respectant en tot moment l'anonimat de les persones entrevistades.

3. Argumentari del qüestionari dels familiars dels pacients 'exitus' a l'ICO

BON DIA / BONA TARDA. Podria parlar amb el/la Sr./Sra. _____?

Sí1

No2 (Sol·licitar quan o a on el podria localitzar)

En quin idioma prefereix comunicar-se?

Català.....1

Castellà.....2 (anar a la versió en castellà)

Indiferent3

L'ICO (Institut Català d'Oncologia) es va posar en contacte amb vostè per informar-li de l'estudi que s'està realitzant per conèixer l'opinió dels familiars sobre l'atenció rebuda.

Li agrairíem, si fos tan amable, que respongués un breu qüestionari que no durarà més de 10 minuts.

Sàpiga que l'Institut DEP es compromet, seguint el Codi Internacional CCI/ESOMAR per a la Pràctica de la Investigació Social i de Mercat, a què tota la informació que ens faciliti mitjançant aquest qüestionari sigui tractada exclusivament de forma agregada i amb finalitat estadístiques, respectant en tot moment l'anonimat de les persones entrevistades.

Annex 4. Qüestionaris

TÍTOL DE L'ESTUDI: Satisfacció dels pacients de l'ICO	REFERÈNCIA: 11.1486
ARGUMENTARI PER A LA PRESENTACIÓ DE L'ENQUESTA	
BON DIA / BONA TARDA. Podria parlar amb el/la Sr./Sra. _____? Sí1 No2 (Sol·licitar quan o a on el podria localitzar) BON DIA / BONA TARDA. En quin idioma prefereix comunicar-se? Català.....1 Castellà.....2 (anar a la versió en castellà) Indiferent.....3 Li truco en nom de l'ICO (Institut Català d'Oncologia). Aquesta institució vol conèixer l'opinió de les persones ateses i dels seus familiars sobre els seus serveis, és per això que ha encarregat a l'Institut DEP la realització d'una enquesta. Li agrairíem, si fos tan amable, que respongués un breu qüestionari que no durarà més de 10 minuts. Sàpiga que l'Institut DEP es compromet, seguint el Codi Internacional CCI/ESOMAR per a la Pràctica de la Investigació Social i de Mercat, a què tota la informació que ens faciliti mitjançant aquest qüestionari sigui tractada exclusivament de forma agregada i amb finalitat estadístiques, respectant en tot moment l'anonimat de les persones entrevistades.	
CARREGAR DE LA BBDD: IDENTIFICADOR MALALT, TELÈFON, HOSPITAL DE REFERÈNCIA, LÍNIA D'ATENCIÓ	

Primer parlarem de l'atenció en general a l'ICO i després parlarem específicament de l'atenció rebuda a _____ (llegir línia d'atenció de la BBDD)

BLOC 1: PREGUNTES GENERALS

Començarem parlant de l'accessibilitat i de les instal·lacions de l'ICO.

1. Com es desplaçava habitualment a les instal·lacions de l'ICO?

1. Amb transport sanitari (ambulància, transport sanitari col·lectiu)
2. Amb transport privat (cotxe, moto propis) (anar a P2)
3. Amb transport públic (anar a P2)
4. Taxi (anar a P2)
5. Altres (especificar): _____ (anar a P2)
9. Ns/Nc (anar a P2)

1b. Com valora el servei de transport sanitari/ambulància?

5. Molt bé
4. Bé
3. Regular
2. No gaire bé
1. Gens bé
9. Ns/Nc

2. Valori l'estat de les instal·lacions i dels equipaments.

5. Molt bo
4. Bo
3. Regular
2. No gaire bo
1. Gens bo
9. Ns/Nc

3. Contactar per telèfon amb l'ICO ha estat generalment:

1. Molt difícil
2. Difícil
3. Normal
4. Fàcil
5. Molt fàcil
8. No he telefonat mai
9. Ns/Nc

4. Li han donat flexibilitat a l'hora de concertar els dies o hores de visita?

1. Mai o gairebé mai
2. De vegades
3. Sempre o gairebé sempre
4. Mai he hagut de reconcertar dies o hores de visita
9. Ns/Nc

Ara parlarem de la informació que ha anat rebent per part dels professionals de l'ICO.

5. Com valora la informació que li han donat sobre la seva malaltia i evolució?

5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc

6. Les explicacions que li donaven responien als seus dubtes...?

5. Totalment 4. Bastant 3. A mitges 2. Poc 1. Gens
9. Ns/Nc

7. Considera que els han informat amb delicadesa?

1. Mai o gairebé mai 2. De vegades 3. Sempre o gairebé sempre
9. Ns/Nc

8. Va tenir la sensació de què vostè o els seus familiars podien participar en les decisions sobre el tractament de la seva malaltia?

4. Sí, tant jo com ells
3. Sí, però només els meus familiars
2. Sí, però només jo
1. No, ningú va poder participar-hi
9. Ns/Nc

9. Li van demanar quina informació volia que es donés a la seva família sobre la seva malaltia?

1. No 2. Sí 9. Ns/Nc

10. Li van informar sobre què hauria de fer en cas d'urgència?

1. No 2. Sí 9. Ns/Nc

11. Han disposat d'una persona de referència a l'ICO a qui poguessin trucar en cas de dubte o d'urgència?

1. No 2. Sí 9. Ns/Nc

12. Davant moments d'urgència o imprevistos com ha estat la resposta de l'equip de professionals de l'ICO?

5. Molt bona 4. Bona 3. Regular 2. No gaire bona 1. Gens bona
8. No m'he trobat en situació d'urgència o imprevist
9. Ns/Nc

13. Sap si l'ICO té un servei d'atenció o suport psicològic per pacients o familiars?

1. No, no en té (anar a p14) 2. No n'estic segur (anar a p14) 3. Sí, sí que en té
9. Nc

13b. S'ha visitat o ha realitzat alguna consulta a aquest servei?

1. No (anar a p14) 2. Sí 9. Ns/Nc (anar a p14)

13c. Com valora l'atenció rebuda al servei d'atenció o suport psicològic?

5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc

14. La coordinació entre els diferents serveis o unitats de l'ICO ha estat:

5. Molt bona 4. Bona 3. Regular 2. No gaire bona 1. Gens bona
9. Ns/Nc

Ara parlarem de l'atenció rebuda per part dels diferents professionals de l'ICO.

Quant al personal d'infermeria valori...

15. La disposició d'aquest per **escoltar-lo i fer-se càrrec** del seu malestar?

5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc

16. El **tracte** o amabilitat del personal d'infermeria?

5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc

Quant al metge o metges que l'han atès...

17. Creu que durant les visites li han dedicat el **temps necessari**?

1. Mai o gairebé mai 2. De vegades 3. Sempre o gairebé sempre
9. Ns/Nc

18. Com valora la disposició del metge per **escoltar-lo i fer-se càrrec** del seu malestar?

5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc

19. Com valora el **tracte** o amabilitat del metge?

5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc

20. Com valora la **coordinació** de l'equip (metges, infermeres, administratius) que l'ha atès?

5. Molt bona 4. Bona 3. Regular 2. No gaire bona 1. Gens bona
9. Ns/Nc

(si BBDD correspon a 'Consultes externes' preguntar BLOC 2 I BLOC 6)

BLOC 2: PREGUNTES ESPECÍFIQUES CONSULTES EXTERNES

Ara parlarem únicament de l'atenció rebuda a consultes externes de l'ICO.

21. Com valora el **temps transcorregut** entre el moment en què li van detectar la malaltia i la primera visita?

1. Molt llarg 2. Llarg 3. Normal 4. Curt 5. Molt curt
9. Ns/Nc

22. Com valora la manera d'**abordar** el seu cas a les primeres visites de consultes externes?

5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc

23. A les visites de consultes externes l'han atès amb **puntualitat** (a l'hora)?

1. Mai o gairebé mai 2. De vegades 3. Sempre o gairebé sempre
9. Ns/Nc

24. Com valora l'**agilitat en la programació** d'una visita a la següent?

5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc

25. Com valora l'**atenció telefònica** a les consultes externes de l'ICO?

5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc

26. Com valora el **tracte** rebut per part del **personal administratiu**?

5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc

27. Finalment, voldria afegir alguna **observació o suggeriment** sobre les consultes externes de l'ICO? **(Resposta espontània, anotar resposta literal)**

(si BBDD correspon a 'Tractament ambulatori de quimioteràpia' preguntar BLOC 3 I BLOC 6)

BLOC 3: PREGUNTES ESPECÍFIQUES TRACTAMENT AMBULATORI DE QUIMIOTERÀPIA

Ara parlarem únicament de l'atenció rebuda al servei on li han fet el tractament de quimioteràpia de l'ICO.

28. Li van informar de manera adequada sobre el tractament al que s'havia de sotmetre?

1. No 2. Sí 9. Ns/Nc

29. Li van demanar el consentiment informat per a fer el tractament?

1. No 2. Sí, vaig signar un document 3. Sí, però només verbalment 9. Ns/Nc

30. A les sessions de quimioteràpia, s'han respectat les dates programades?

1. Mai o gairebé mai 2. De vegades 3. Sempre o gairebé sempre
9. Ns/Nc

31. Com valora la puntualitat de les visites de control?

5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc

32. Pel que fa a l'analítica que s'ha de fer abans de la sessió de quimioteràpia, li sembla correcte que l'anàlisi es faci el mateix dia?

1. No 2. Sí 9. Ns/Nc

32a. Ho faria en dies diferents?

1. No 2. Sí 9. Ns/Nc

33. I que li sembla el temps d'espera entre les visites de control, i les sessions de tractament?

5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc

34. Com valora la informació que li han donat sobre els efectes secundaris del tractament?

5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc

35. Com valora la manera en què l'han ajudat a controlar les molèsties degudes al tractament?:

5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc

36. Un cop acabat el tractament, ha estat informat del que havia de fer (visites, controls, etc.)?

1. No 2. Sí 9. Ns/Nc

37. Finalment, voldria afegir alguna observació o suggeriment sobre el tractament de quimioteràpia rebut a l'ICO? (Resposta espontània, anotar resposta literal)

(si BBDD correspon a 'Tractament ambulatori de radioteràpia' preguntar BLOC 4 I BLOC 6)

BLOC 4: PREGUNTES ESPECÍFIQUES TRACTAMENT AMBULATORI DE RADIOTERÀPIA

Ara parlarem únicament de l'atenció rebuda al servei on li han fet el tractament de radioteràpia de l'ICO.

38. Li van informar sobre el tractament al que s'havia de sotmetre?

1. No 2. Sí 9. Ns/Nc

39. Li van demanar el seu consentiment informat per a fer el tractament?

1. No 2. Sí, vaig signar un document 3. Sí, però només verbalment 9. Ns/Nc

40. Què li va semblar el temps d'espera des que li van indicar fer tractament de radioteràpia fins que el va iniciar?

1. Molt llarg 2. Llarg 3. Normal 4. Curt 5. Molt curt
9. Ns/Nc

40a. A les sessions de radioteràpia l'han atès amb puntualitat?

1. No 2. Sí 9. Ns/Nc

41. En alguna ocasió es van fer canvis als horaris de les seves sessions de radioteràpia?

1. No (anar a P42) 2. Sí 9. Ns/Nc

41a. Li van explicar la raó del canvi a l'horari de les sessions?

1. No 2. Sí 9. Ns/Nc

42. Com valora la informació que li han donat sobre els efectes secundaris del tractament?

5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc

43. Com valora la manera en què l'han ajudat a controlar les molèsties degudes al tractament?

5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc

44. Un cop acabat el tractament, ha estat informat del que havia de fer (visites, controls, etc.)?

1. No 2. Sí 9. Ns/Nc

45. Finalment, voldria afegir alguna observació o suggeriment sobre el tractament de radioteràpia rebut a l'ICO? (Resposta espontània, anotar resposta literal)

(si BBDD correspon a 'Hospitalització' preguntar BLOC 5 I BLOC 6)

BLOC 5: PREGUNTES ESPECÍFIQUES: HOSPITALITZACIÓ

Ara parlarem únicament de l'atenció rebuda durant l'hospitalització.

46. Què li va semblar el **temps d'espera** fins que va ingressar?

1. Molt llarg 2. Llarg 3. Normal 4. Curt 5. Molt curt
9. Ns/Nc

47. Li van **explicar** per què havia d'ingressar?

1. No 2. Sí 9. Ns/Nc

48. Com valora la **tranquil·litat** per descansar i dormir a les nits?

5. Molt bé 4. Bé 3. Normal 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc

49. I què en pensa de la **comoditat** de l'habitació?

5. Molt bona 4. Bona 3. Normal 2. No gaire bona 1. Gens bona
9. Ns/Nc

50. I de la **neteja** a les habitacions?

5. Molt bé 4. Bé 3. Normal 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc

51. Valori el **menjar** que va rebre durant l'hospitalització

5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc

52. Considera que durant l'ingrés s'ha respectat la **seva intimitat** (quan el renten o el curen...)?

5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc

53. Durant l'ingrés, tenia clar quin era el **seu metge** (metge responsable del seu cas)?

1. No, anava canviant 2. Sí 9. Ns/Nc

54. Un cop **finalitzat el període d'hospitalització** li van explicar què havia de fer (visites, controls, etc.)?

1. No 2. Sí 9. Ns/Nc

55. I li van donar **informe d'alta**?

1. No 2. Sí 9. Ns/Nc

56. Finalment, voldria afegir alguna **observació o suggeriment** sobre el servei d'hospitalització de l'ICO? **(Resposta espontània, anotar resposta literal)**

BLOC 6: PREGUNTES GENERALS

57. Quant de **temps** fa que li van detectar la malaltia?

|_|_| anys |_|_| mesos

58. En global considera que l'atenció rebuda per l'equip de professionals de l'ICO s'ha adequat a les seves **necessitats**?

5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc

59. Com diria que ha estat l'**atenció** rebuda?

1. Parcial, és a dir, hi ha aspectes que no es tracten o es desatenen
2. Integral, és a dir, es tracta a la persona en la seva globalitat (necessitats bio-psico-socials)
9. Ns/Nc

60. Considera que s'hauria de **millorar** algun aspecte de l'**atenció**?

1. No (**anar a P61**) 2. Sí 9. Ns/Nc

60b. **Quin(s)** aspecte(s)? (**Resposta espontània, anotar resposta literal**)

61. El **control o seguiment** al llarg de les diferents fases o estadis de la malaltia ha estat?

5. Molt adequat 4. Bastant adequat 3. Regular 2. Poc adequat 1. Gens adequat
9. Ns/Nc

62. Valori la **satisfacció global** amb l'atenció rebuda, utilitzant una escala de 0 a 10, on el '0' significa gens satisfet i el 10 'Totalment satisfet'.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99. Ns/Nc

63. Va tenir la sensació d'estar en **bones mans**?

1. Mai o gairebé mai 2. De vegades 3. Sempre o gairebé sempre
9. Ns/Nc

64. En termes generals, **com diria vostè que es troba** actualment?

5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc

65. **Recomanaria** els serveis de l'ICO a algun conegut que es trobés en una situació similar?

3. Sí 2. No n'estic segur/a 1. No 9. No contesta

I per acabar li demanarem algunes dades sociodemogràfiques.

66. Quin és el seu nivell màxim d'**estudis**?

1. Sense estudis o sap llegir i escriure
2. Estudis primaris
3. Estudis secundaris
4. Estudis superiors
9. Ns/Nc

67. I per acabar, en quin **tipus de llar** dels que li llegiré a continuació viu vostè?

1. Sol/sola
2. En parella sense fills
3. En parella amb fills
4. Amb familiars (pares o germans)
5. Compartint pis (no familiars)
6. Altres situacions (especificar): _____
9. Ns/Nc

Volem agrair la seva col·laboració i demanar-li, tal i com els va informar l'ICO, si podríem parlar amb el familiar o persona que l'hagi acompanyat, de manera més continuada, durant el procés.

(Si no està disponible sol·licitar quan o a on el podríem localitzar)

TÍTOL DE L'ESTUDI: Satisfacció dels familiars dels pacients de l'ICO	REFERÈNCIA: 11.1486
ARGUMENTARI PER A LA PRESENTACIÓ DE L'ENQUESTA	
BON DIA / BONA TARDA. Podria parlar amb el/la Sr./Sra. _____? Sí1 No2 (Sol·licitar quan o a on el podria localitzar) BON DIA / BONA TARDA. En quin idioma prefereix comunicar-se? Català1 Castellà2 (anar a la versió en castellà) Indiferent3 Li truco en nom de l'ICO (Institut Català d'Oncologia). Aquesta institució vol conèixer l'opinió de les persones ateses i dels seus familiars sobre els seus serveis, és per això que ha encarregat a l'Institut DEP la realització d'una enquesta. Li agrairíem, si fos tan amable, que respongués un breu qüestionari que no durarà més de 10 minuts. Sàpiga que l'Institut DEP es compromet, seguint el Codi Internacional CCI/ESOMAR per a la Pràctica de la Investigació Social i de Mercat, a què tota la informació que ens faciliti mitjançant aquest qüestionari sigui tractada exclusivament de forma agregada i amb finalitat estadístiques, respectant en tot moment l'anonimat de les persones entrevistades.	
CARREGAR DE LA BBDD: IDENTIFICADOR MALALT, TELÈFON, HOSPITAL DE REFERÈNCIA, LÍNIA D'ATENCIÓ	

Primer parlarem de l'atenció en general a l'ICO i després parlarem específicament de l'atenció rebuda a _____ (llegir línia d'atenció de la BBDD)

BLOC 1: PREGUNTES GENERALS

Començarem parlant de l'accessibilitat i de les instal·lacions de l'ICO.

1. Com es desplaçaven habitualment a les instal·lacions de l'ICO?

1. Amb transport sanitari (ambulància, transport sanitari col·lectiu)
2. Amb transport privat (cotxe, moto propis) (anar a P2)
3. Amb transport públic (anar a P2)
4. Taxi (anar a P2)
5. Altres (especificar): _____ (anar a P2)
9. Ns/Nc (anar a P2)

1b. Com valora el servei de transport sanitari/ambulància?

5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc

2. Valori l'estat de les instal·lacions i dels equipaments.

5. Molt bo 4. Bo 3. Regular 2. No gaire bo 1. Gens bo
9. Ns/Nc

3. Contactar per telèfon amb l'ICO ha estat generalment:

1. Molt difícil 2. Difícil 3. Normal 4. Fàcil 5. Molt fàcil
8. No he telefonat mai
9. Ns/Nc

4. Els han donat flexibilitat a l'hora de concertar els dies o hores de visita?

1. Mai o gairebé mai 2. De vegades 3. Sempre o gairebé sempre
4. Mai he hagut de reconcertar dies o hores de visita
9. Ns/Nc

Ara parlarem de la informació que han anat rebent per part dels professionals de l'ICO.

5. Com valora la **informació** que els han donat sobre **l'estat de salut i evolució** del seu familiar?

5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc

6. Les explicacions que els donaven responien als seus **dubtes**...?

5. Totalment 4. Bastant 3. A mitges 2. Poc 1. Gens
9. Ns/Nc

7. Considera que els han informat amb **delicadesa**?

1. Mai o gairebé mai 2. De vegades 3. Sempre o gairebé sempre
9. Ns/Nc

8. Va tenir la sensació de què el malalt o vostès podien **participar en les decisions** sobre el tractament?

4. Sí, tant el malalt com nosaltres
3. Sí, però només nosaltres
2. Sí, però només el malalt
1. No, ningú va poder participar-hi
9. Ns/Nc

68. Li va semblar que la **informació** que rebia el malalt estava **ajustada** a la seva voluntat de saber?

1. No 2. Sí 9. Ns/Nc

10. Els van **informar** sobre què havien de fer en cas d'**urgència**?

1. No 2. Sí 9. Ns/Nc

11. Han disposat d'una **persona de referència** a l'ICO a qui poguessin trucar en cas de dubte o d'urgència?

1. No 2. Sí 9. Ns/Nc

12. Davant moments **d'urgència o imprevistos** com ha estat la resposta de l'equip de professionals de l'ICO?

5. Molt bona 4. Bona 3. Regular 2. No gaire bona 1. Gens bona
8. No m'he trobat en situació d'urgència o imprevist
9. Ns/Nc

13. Sap si l'ICO té un servei **d'atenció o suport psicològic** per pacients o familiars?

1. No, no en té (anar a p14) 2. No n'estic segur (anar a p14) 3. Sí, sí que en té

13b. S'ha **visitat** o ha realitzat **alguna consulta** a aquest servei?

1. No (anar a p14) 2. Sí 9. Ns/Nc (anar a p14)
9. Nc

13c. Com valora l'**atenció rebuda** al servei d'atenció o suport psicològic?

5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc

14. La **coordinació** entre els diferents serveis o unitats de l'ICO ha estat:

5. Molt bona 4. Bona 3. Regular 2. No gaire bona 1. Gens bona
9. Ns/Nc

69. Sap si l'ICO disposa d'un equip de **treballadors o assistents socials** per atendre les necessitats socials de familiars i malalts?

1. No, no en té (anar a p15) 2. No n'estic segur (anar a p15) 3. Sí, sí que en té
9. Nc

69b. S'ha posat en contacte o ha realitzat **alguna consulta** a l'equip de treballadors o assistents socials?

1. No (anar a p15) 2. Sí 9. Ns/Nc (anar a p15)

69c. Com valora l'**atenció rebuda** per l'equip de treballadors o assistents socials?

5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc

Ara parlarem de l'atenció rebuda per part dels diferents professionals de l'ICO.

Quant al personal d'infermeria valori...

15. La disposició d'aquest per **escoltar** i **fer-se càrrec** del malestar del malalt?

5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc

16. El **tracte** o amabilitat del personal d'infermeria?

5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc

Quant al metge o metges que l'han atès...

17. Creu que durant les visites li han dedicat el **temps necessari**?

1. Mai o gairebé mai 2. De vegades 3. Sempre o gairebé sempre
9. Ns/Nc

18. Com valora la disposició del metge per **escoltar** i **fer-se càrrec** del malestar del malalt?

5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc

19. Com valora el **tracte** o amabilitat del metge?

5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc

20. Com valora la **coordinació** de l'equip (metges, infermeres, administratius) que ha atès al malalt?

5. Molt bona 4. Bona 3. Regular 2. No gaire bona 1. Gens bona
9. Ns/Nc

(si BBDD correspon a 'Consultes externes' preguntar BLOC 2 I BLOC 6)

BLOC 2: PREGUNTES ESPECÍFIQUES CONSULTES EXTERNES

Ara parlarem únicament de l'atenció rebuda a consultes externes de l'ICO.

21. Com valora el **temps transcorregut** entre el moment en què li van detectar la malaltia i la primera visita?

1. Molt llarg 2. Llarg 3. Normal 4. Curt 5. Molt curt
9. Ns/Nc

22. Com valora la manera d'**abordar** el cas a les primeres visites de consultes externes?

5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc

23. A les visites de consultes externes els han atès amb **puntualitat** (a l'hora)?

1. Mai o gairebé mai 2. De vegades 3. Sempre o gairebé sempre
9. Ns/Nc

24. Com valora l'**agilitat en la programació** d'una visita a la següent?

5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc

25. Com valora l'**atenció telefònica** a les consultes externes de l'ICO?

5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc

26. Com valora el **tracte** rebut per part del **personal administratiu**?

5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc

27. Finalment, voldria afegir alguna **observació o suggeriment** sobre les consultes externes de l'ICO? **(Resposta espontània, anotar resposta literal)**

(si BBDD correspon a 'Tractament ambulatori de quimioteràpia' preguntar BLOC 3 I BLOC 6)

BLOC 3: PREGUNTES ESPECÍFIQUES TRACTAMENT AMBULATORI DE QUIMIOTERÀPIA

Ara parlarem únicament de l'atenció rebuda al servei on li van fer el tractament de quimioteràpia de l'ICO.

28. Els van **informar de manera adequada sobre el tractament** al que s'havia de sotmetre el seu familiar?

1. No 2. Sí 9. Ns/Nc

30. A les sessions de quimioteràpia, s'han **respectat les dates programades**?

1. Mai o gairebé mai 2. De vegades 3. Sempre o gairebé sempre
9. Ns/Nc

31. Com valora la **puntualitat** de les visites de control?

5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc

32. Pel que fa a l'**analítica** que s'ha de fer abans de la sessió de quimioteràpia, li sembla correcte que l'anàlisi es faci el mateix dia?

1. No 2. Sí 9. Ns/Nc

32a. Ho faria en **dies diferents**?

1. No 2. Sí 9. Ns/Nc

33. I que li sembla el **temps d'espera** entre les visites de control, i les sessions de tractament?

5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc

34. Com valora la **informació** que els han donat sobre els **efectes secundaris** del tractament?

5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc

35. Com valora la manera en què han ajudat al malalt a **controlar les molèsties** degudes al tractament?:

5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc

36. Un cop **acabat el tractament**, els han informat del que havien de fer (visites, controls, etc.)?

1. No 2. Sí 9. Ns/Nc

37. Finalment, voldria afegir alguna **observació o suggeriment** sobre el tractament de quimioteràpia ofert per l'ICO? (**Resposta espontània, anotar resposta literal**)

(si BBDD correspon a 'Tractament ambulatori de radioteràpia' preguntar BLOC 4 I BLOC 6)

BLOC 4: PREGUNTES ESPECÍFIQUES TRACTAMENT AMBULATORI DE RADIOTERÀPIA

Ara parlarem únicament de l'atenció rebuda al servei on li han fet el tractament de radioteràpia de l'ICO.

38. Els van informar sobre el tractament al que el malalt s'havia de sotmetre al seu familiar?

1. No 2. Sí 9. Ns/Nc

40. Què li va semblar el temps d'espera des que van indicar al malalt fer tractament de radioteràpia fins que el va iniciar?

1. Molt llarg 2. Llarg 3. Normal 4. Curt 5. Molt curt
9. Ns/Nc

40a. A les sessions de radioteràpia els van atendre amb puntualitat?

1. No 2. Sí 9. Ns/Nc

41. En alguna ocasió es van fer canvis als horaris de les seves sessions de radioteràpia?

1. No (anar a P42) 2. Sí 9. Ns/Nc

41a. Els van explicar la raó del canvi a l'horari de les sessions?

1. No 2. Sí 9. Ns/Nc

42. Com valora la informació que els han donat sobre els efectes secundaris del tractament?

5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc

43. Com valora la manera en què han ajudat al malalt a controlar les molèsties degudes al tractament?

5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc

44. Un cop acabat el tractament, els han informat del que havien de fer (visites, controls, etc.)?

1. No 2. Sí 9. Ns/Nc

45. Finalment, voldria afegir alguna observació o suggeriment sobre el tractament de radioteràpia ofert per l'ICO? (Resposta espontània, anotar resposta literal)

(si BBDD correspon a 'Hospitalització' preguntar BLOC 5 I BLOC 6)

BLOC 5: PREGUNTES ESPECÍFIQUES: HOSPITALITZACIÓ

Ara parlarem únicament de l'atenció rebuda durant l'hospitalització.

46. Què li va semblar el **temps d'espera** fins que van ingressar al seu familiar?

1. Molt llarg 2. Llarg 3. Normal 4. Curt 5. Molt curt
9. Ns/Nc

47. Els van **explicar** per què havia d'ingressar?

1. No 2. Sí 9. Ns/Nc

50. Què en pensa de la **neteja** a les habitacions?

5. Molt bé 4. Bé 3. Normal 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc

70. Valori el **confort** de les habitacions per a l'**acompanyant**

5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc

53. Durant l'ingrés, tenien clar quin era el **metge del malalt** (metge responsable del cas)?

1. No, anava canviant 2. Sí 9. Ns/Nc

54. Un cop **finalitzat el període d'hospitalització** van explicar al malalt què havia de fer (visites, controls, etc.)?

1. No 2. Sí 9. Ns/Nc

55. I els van donar **informe d'alta**?

1. No 2. Sí 9. Ns/Nc

56. Finalment, voldria afegir alguna **observació o suggeriment** sobre el servei d'hospitalització de l'ICO? (**Resposta espontània, anotar resposta literal**)

BLOC 6: PREGUNTES GENERALS

58. En global considera que l'atenció rebuda per l'equip de professionals de l'ICO s'ha adequat a les **necessitats** del seu familiar?

5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc

59. Com diria que ha estat l'**atenció** rebuda?

1. Parcial, és a dir, hi ha aspectes que no es tracten o es desatenen
2. Integral, és a dir, es tracta a la persona en la seva globalitat (necessitats bio-psico-socials)
9. Ns/Nc

60. Considera que s'hauria de **millorar** algun aspecte de l'**atenció**?

1. No (**anar a P61**) 2. Sí 9. Ns/Nc

60b. Quin(s) aspecte(s)? (**Resposta espontània, anotar resposta literal**)

61. El **control o seguiment** al llarg de les diferents fases o estadis de la malaltia ha estat?

5. Molt adequat 4. Bastant adequat 3. Regular 2. Poc adequat 1. Gens adequat
9. Ns/Nc

62. Valori la **satisfacció global** amb l'atenció rebuda, utilitzant una escala de 0 a 10, on el '0' significa gens satisfet i el 10 'Totalment satisfet'.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99. Ns/Nc

63. Va tenir la sensació de què el seu familiar estava en **bones mans**?

1. Mai o gairebé mai 2. De vegades 3. Sempre o gairebé sempre
9. Ns/Nc

65. **Recomanaria** els serveis de l'ICO a algun conegut que es trobés en una situació similar?

3. Sí 2. No n'estic segur/a 1. No 9. No contesta

I per acabar li demanarem algunes dades sociodemogràfiques.

71. (No preguntar) **Sexe:**

1. Home 2. Dona

72. Quina edat té? |_|_|

999. No contesta

66. Quin és el seu nivell màxim d'**estudis**?

1. Sense estudis o sap llegir i escriure
2. Estudis primaris
3. Estudis secundaris
4. Estudis superiors
9. Ns/Nc

73. I per acabar, quina **relació o parentesc** té amb el malalt?

1. Espòs/Esposa/Parella
2. Germà/Germana
3. Fill/Filla
4. Mare/Pare
5. Amic/Amiga
6. Altres (especificar): _____
9. Ns/Nc

Moltes gràcies per la seva col·laboració.

TÍTOL DE L'ESTUDI: Satisfacció dels familiars dels pacients 'exitus' a l'ICO	REFERÈNCIA: 11.1486
ARGUMENTARI PER A LA PRESENTACIÓ DE L'ENQUESTA	
BON DIA / BONA TARDA. Podria parlar amb el/la Sr./Sra. _____? Sí1 No2 (Sol·licitar quan o a on el podria localitzar) En quin idioma prefereix comunicar-se? Català.....1 Castellà.....2 (anar a la versió en castellà) Indiferent.....3 L'ICO (Institut Català d'Oncologia) es va posar en contacte amb vostè per informar-li de l'estudi que s'està realitzant per conèixer l'opinió dels familiars sobre l'atenció rebuda. Li agrairíem, si fos tan amable, que respongués un breu qüestionari que no durarà més de 10 minuts. Sàpiga que l'Institut DEP es compromet, seguint el Codi Internacional CCI/ESOMAR per a la Pràctica de la Investigació Social i de Mercat, a què tota la informació que ens faciliti mitjançant aquest qüestionari sigui tractada exclusivament de forma agregada i amb finalitat estadístiques, respectant en tot moment l'anonimat de les persones entrevistades.	
CARREGAR DE LA BBDD: IDENTIFICADOR MALALT, TELÈFON, HOSPITAL DE REFERÈNCIA, LÍNIA D'ATENCIÓ	

BLOC 1: PREGUNTES GENERALS

Començarem parlant de la informació que han anat rebent per part dels professionals de l'ICO.

5. Com valora la **informació** que els van donar sobre **l'estat de salut i evolució** del seu familiar?

5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé

9. Ns/Nc

6. Les explicacions que els donaven responien als seus **dubtes**?

5. Totalment 4. Bastant 3. A mitges 2. Poc 1. Gens

9. Ns/Nc

7. Considera que els van informar amb **delicadesa**?

1. Mai o gairebé mai 2. De vegades 3. Sempre o gairebé sempre

9. Ns/Nc

8. Va tenir la sensació de què el malalt o vostès podien **participar en les decisions** sobre el tractament?

4. Sí, tant el malalt com nosaltres

3. Sí, però només nosaltres

2. Sí, però només el malalt

1. No, ningú va poder participar-hi

9. Ns/Nc

68. Li va semblar que la **informació** que rebia el malalt estava **ajustada** a la seva voluntat de saber?

1. No 2. Sí 9. Ns/Nc

10. Els van **informar** sobre què havien de fer en cas d'**urgència**?

1. No 2. Sí 9. Ns/Nc

11. Van disposar d'una **persona de referència** a l'ICO a qui poguessin trucar en cas de dubte o d'urgència?

1. No 2. Sí 9. Ns/Nc

12. Davant moments **d'urgència o imprevistos** com va estar la resposta de l'equip de professionals de l'ICO?

5. Molt bona 4. Bona 3. Regular 2. No gaire bona 1. Gens bona
8. No m'he trobat en situació d'urgència o imprevist
9. Ns/Nc

13. Sap si l'ICO té un servei **d'atenció o suport psicològic** per pacients o familiars?

1. No, no en té (anar a p14) 2. No n'estic segur (anar a p14) 3. Sí, sí que en té
9. Nc

13b. S'ha **visitat** o ha realitzat **alguna consulta** a aquest servei?

1. No (anar a p14) 2. Sí 9. Ns/Nc (anar a p14)

13c. Com valora l'**atenció rebuda** al servei d'atenció o suport psicològic?

5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc

14. La **coordinació** entre els diferents serveis o unitats de l'ICO ha estat:

5. Molt bona 4. Bona 3. Regular 2. No gaire bona 1. Gens bona
9. Ns/Nc

69. Sap si l'ICO disposa d'un equip de **treballadors o assistents socials** per atendre les necessitats socials de familiars i malalts?

1. No, no en té (anar a p15) 2. No n'estic segur (anar a p15) 3. Sí, sí que en té
9. Nc

69b. Es van posar en contacte o van realitzar **alguna consulta** a l'equip de treballadors o assistents socials?

1. No (anar a p15) 2. Sí 9. Ns/Nc (anar a p15)

69c. Com valora l'**atenció rebuda** per l'equip de treballadors o assistents socials?

5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc

Ara parlarem de l'atenció rebuda per part dels diferents professionals de l'ICO.

Quant al personal d'infermeria valori...

15. La disposició d'aquest per **escoltar** i **fer-se càrrec** del malestar del malalt?
5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc
16. El **tracte** o amabilitat del personal d'infermeria?
5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc

Quant al metge o metges que l'han atès...

17. Creu que durant les visites dedicaven el **temps necessari**?
1. Mai o gairebé mai 2. De vegades 3. Sempre o gairebé sempre
9. Ns/Nc
18. Com valora la disposició del metge per **escoltar** i **fer-se càrrec** del malestar del malalt?
5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc
19. Com valora el **tracte** o amabilitat del metge?
5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc
20. Com valora la **coordinació** de l'equip (metges, infermeres, administratius) que van atendre al malalt?
5. Molt bona 4. Bona 3. Regular 2. No gaire bona 1. Gens bona
9. Ns/Nc
74. Com valora la manera en què van ajudar al seu familiar a **controlar el dolor o malestar**?
5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
8. No va tenir dolor o malestar
9. Ns/Nc
75. Després de la mort, algun membre de l'equip de professionals de l'ICO va fer **seguiment** durant un temps de com estava vostè o les persones més properes?
3. Sí
2. No, però tampoc ens va semblar necessari
1. No, però ho varem trobar a faltar
9. Ns/Nc

Amb el seu permís, ara li farem 5 preguntes que poden ser un mica delicades, si no se sent còmode m'ho diu i podem saltar-les.

76. Com valora la manera en què es va procurar pel **benestar** del seu familiar a la darrera fase de la malaltia?
5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
98. Ns 99. Nc
77. En aquesta darrera fase, van poder viure el final de la malaltia amb **intimitat**?
5. Totalment 4. Bastant 3. A mitges 2. Poc 1. Gens
98. Ns 99. Nc
78. Dintre de les possibilitats i circumstàncies, creu que l'equip va assegurar que tinguessin **temps** per estar amb el seu familiar i acomiadar-se'n?
1. No 2. Sí
8. No va haver-hi temps
98. Ns 99. Nc
79. Es van sentir **acompanyats** pels professionals en aquesta darrera fase?
5. Totalment 4. Bastant 3. A mitges 2. Poc 1. Gens
98. Ns 99. Nc

80. Creu que els professionals van saber **respectar la voluntat** del seu familiar en els darrers moments?

5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
8. Va ser (morir) d'imprevist
98. Ns 99. Nc

BLOC 6: PREGUNTES GENERALS

Passem ara a una sèrie de preguntes de tipus més general

58. En global considera que l'atenció rebuda per l'equip de professionals de l'ICO es va adequar a les **necessitats** del seu familiar?

5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc

59. Com diria que ha estat l'**atenció** rebuda?

1. Parcial, és a dir, hi ha aspectes que no es tracten o es desatenen
2. Integral, és a dir, es tracta a la persona en la seva globalitat (necessitats bio-psico-socials)
9. Ns/Nc

60. Considera que s'hauria de **millorar** algun aspecte de l'**atenció**?

1. No (**anar a P61**) 2. Sí 9. Ns/Nc

60b. Quin(s) aspecte(s)? (**Resposta espontània, anotar resposta literal**)

61. El **control o seguiment** al llarg de les diferents fases o estadis de la malaltia va ser?

5. Molt adequat 4. Bastant adequat 3. Regular 2. Poc adequat 1. Gens adequat
9. Ns/Nc

62. Valori la **satisfacció global** amb l'atenció rebuda, utilitzant una escala de 0 a 10, on el '0' significa gens satisfet i el 10 'Totalment satisfet'.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99. Ns/Nc

63. Va tenir la sensació de què el seu familiar estava en **bones mans**?

1. Mai o gairebé mai 2. De vegades 3. Sempre o gairebé sempre
9. Ns/Nc

65. **Recomanaria** els serveis de l'ICO a algun conegut que es trobés en una situació similar?

3. Sí 2. No n'estic segur/a 1. No 9. No contesta

I per acabar li demanarem algunes dades sociodemogràfiques.

71. (No preguntar) **Sexe:** 1. Home 2. Dona

72. Quina **edat** té? |_|_| 999. No contesta

66. Em podria dir el seu nivell màxim d'**estudis**?

1. Sense estudis o sap llegir i escriure
2. Estudis primaris
3. Estudis secundaris
4. Estudis superiors
9. Ns/Nc

73. I per acabar, quina **relació o parentesc** tenia amb el malalt?

1. Espòs/Esposa/Parella
2. Germà/Germana
3. Fill/Filla
4. Mare/Pare
5. Amic/Amiga
6. Altres (especificar): _____
9. Ns/Nc

Moltes gràcies per la seva col·laboració.