

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

**LINIA DE SERVEI D'ATENCIÓ HOSPITALÀRIA  
Hospitalització d'aguts  
RESULTATS 2006**

**Juliol 2007**

**Servei Català de la Salut – CatSalut**  
**Divisió d’Atenció al Ciutadà**  
**Unitat de Qualitat Percebuda**

*Treball de camp realitzat per*  
**Sanitat Respon**

*amb l’assessorament tècnic d’un equip de recerca dirigit pel*  
**Dr. Carles Murillo**  
**CRES – UPF**

---

## **index**

## **pàg.**

|                                                                                                       |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Introducció.....</b>                                                                            | <b>4</b>  |
| <b>2. Presentació.....</b>                                                                            | <b>5</b>  |
| <b>2.1 Justificació .....</b>                                                                         | <b>6</b>  |
| 2.2. Objectius .....                                                                                  | 8         |
| 2.2.1. Objectius generals .....                                                                       | 8         |
| 2.2.1. Objectius específics.....                                                                      | 8         |
| <b>3. Metodologia .....</b>                                                                           | <b>9</b>  |
| <b>3.1 Anàlisi dels resultats .....</b>                                                               | <b>10</b> |
| 3.1.1. Anàlisi descriptiva de les característiques personals i de les respostes dels assegurats ..... | 11        |
| 3.1.2. Anàlisi dels factors predictors. ....                                                          | 14        |
| <b>4. Resultats .....</b>                                                                             | <b>18</b> |
| <b>4.2 Línia de servei d'atenció hospitalària .....</b>                                               | <b>18</b> |
| 4.2.1 Descripció de la mostra .....                                                                   | 18        |
| 4.2.2 Anàlisi dels resultats globals de Catalunya .....                                               | 20        |
| 4.2.3 Anàlisi comparativa de les enquestes 2006 i 2003.....                                           | 35        |
| 4.2.4 Predictors de la satisfacció .....                                                              | 43        |
| <b>5 Conclusions.....</b>                                                                             | <b>47</b> |
| <b>5.2. Línia de servei d'atenció hospitalària .....</b>                                              | <b>47</b> |
| Annexos .....                                                                                         | 55        |

### **Introducció**

El Servei Català de la Salut (CatSalut) ha endegat un nou estudi adreçat a conèixer l'opinió que els assegurats manifesten de les seves experiències amb els diferents proveïdors del servei de salut a Catalunya. L'objectiu és doble: en primer lloc, es tracta d'obtenir dades que permetin la quantificació del grau de satisfacció dels assegurats que han estat atesos als centres i serveis de la xarxa d'utilització pública i, en segon lloc, disposar d'informació que sigui possible traslladar als responsables dels centres i serveis per a monitoritzar el seu funcionament

El projecte estudia **la satisfacció global dels assegurats que han fet servir alguna de les tres línies de servei incloses en la definició del marc de referència de la recerca**, és a dir, atenció primària (AP), atenció hospitalària (AH) i atenció psiquiàtrica i salut mental ambulatoria d'adults (CSMA). La satisfacció del servei rebut s'analitza des de la consideració de l'existència d'un conjunt seleccionat de dimensions, com són l'accessibilitat al servei, el tracte rebut dels professionals, la informació, els elements de confort i els de naturalesa organitzativa del centre on s'ha rebut l'atenció sanitària.

L'estudi que s'ha dut a terme, a partir de la recollida de dades corresponents a les opinions dels enquestats, fa referència a l'any 2006 i conserva els aspectes metodològics més importants del treball que es dugué a terme l'any 2003<sup>1</sup>. Més endavant, s'esmenten els canvis i modificacions incorporats en la recerca actual en relació amb la realitzada fa tres anys i, també, algunes recomanacions per a edicions futures. Resten pendents les línies d'atenció sociosanitària i la d'atenció psiquiàtrica i de salut mental amb internament, encara en la fase de treball de camp.

El disseny metodològic del projecte segueix unes pautes comunes per a totes les línies d'atenció però, indubtablement, en cada cas, el desenvolupament d'algunes etapes està condicionat a les característiques intrínseques de la línia estudiada i dels requeriments de l'estudi.

---

<sup>1</sup> CatSalut, 2003 "Pla d'Enquestes de Satisfacció d'Assegurats del CatSalut". Disponible a: [http://www10.gencat.net/catsalut/cat/experiencies\\_enquesta.htm](http://www10.gencat.net/catsalut/cat/experiencies_enquesta.htm).

Així doncs, tot i que els apartats metodològics són comuns a totes les línies, creiem convenient presentar-los també de manera individualitzada en cada cas, la qual cosa facilita la presentació i defensa dels arguments que justifiquen l'existència de diferències en el plantejament metodològic en la realització del treball de camp per a cada línia de servei.

Aquest document consta de cinc seccions, inclosa la present introducció. En la segona secció es descriuen els elements justificatius de la recerca, així com els objectius de l'estudi. En la secció tres es presenta la descripció completa del disseny i planificació de l'estudi que s'ha seguit per a obtenir les dades de l'enquesta. En la secció quatre es presenten de forma resumida els resultats generals de l'enquesta de satisfacció pel que fa a les tres línies de servei o producte. Finalment, en la secció cinc es desenvolupen les principals conclusions de l'estudi.

## **2. Presentació**

### **2.1. Justificació**

El Servei Català de la Salut, com a asseguradora pública sanitària de la població catalana, vol conèixer el grau de satisfacció dels seus assegurats. És per això que s'han dissenyat instruments de mesura validats, per tal d'avaluar la percepció dels ciutadans com a subjectes receptors dels serveis proporcionats pels proveïdors contractats pel CatSalut. Es tracta de donar resposta a l'objectiu estratègic "Millora de la qualitat percebuda dels ciutadans en l'àmbit de la salut". Aquesta mesura de resultat, factor rellevant en tots els models de qualitat reconeguts en l'àmbit sanitari, és d'importància cabdal en l'avaluació de la compra de serveis, una de les principals funcions del CatSalut, alhora que dóna suport a la informació per a la presa de decisions en l'àmbit de planificació del Departament de Salut i de les entitats proveïdores públiques.

La utilització d'instruments de mesura unificats per a tots els proveïdors de cada línia de servei afavoreix la comparació en el marc de competència regulada, en el qual el CatSalut desenvolupa les seves funcions de compra de serveis sanitaris. Aquest enfocament suposa una fortalesa per al projecte, a la vegada que ha estat pres com a referència per estudis similars en altres serveis de salut, tant a nivell local, com autonòmic, nacional i internacional, com s'ha pogut comprovar per les sol·licituds d'informació de la metodologia i de l'operativa del projecte de l'edició 2003.

L'experiència dels estudis de satisfacció dels últims anys, tot seguint la planificació continguda en el Pla d'enquestes d'assegurats del CatSalut 2002-2007, en quant a la metodologia i abast, ha possibilitat la realització d'una nova edició del treball. La proposta actual és, de fet, un treball de continuïtat i de millora del dut a terme fa tres anys, en el sentit que s'ha plantejat de tal forma que sigui més eficient en costos i més factible en recursos, donades les millores realitzades en les fonts d'informació internes del CatSalut. Aquestes fonts d'informació han resultat totes elles imprescindibles per a assolir amb eficàcia la tasca d'identificació dels casos observats a la mostra i que pertanyen a la població objecte de l'estudi.

Ens referim, més concretament, a les bases de dades dels Registres d'Atenció Primària per Àrea Bàsica de Salut (ABS), al Registre Central d'Assegurats (RCA), Registre de Facturació de Serveis Sanitaris (FSS) i, finalment, al Registre del Conjunt Mínim Bàsic de Dades (CMBD). Aquesta acció respon, alhora, a la voluntat de disposar d'informació vàlida i objectiva que permeti la comparació amb els resultats de l'estudi realitzat l'any 2003. D'altra banda, donat que la satisfacció és un concepte de tipus global que cal considerar constituït per diferents components, usualment anomenats dimensions o atributs, aquesta enquesta és una oportunitat per a avaluar la permanència o els canvis que s'hagin produït en les esmentades dimensions.

## **2.2 Objectius**

El treball es planteja com una recerca de la satisfacció dels assegurats del CatSalut amb el servei rebut.

Es pretén, doncs, assolir uns objectius generals i uns objectius específics, que es detallen a continuació.

### **2.2.1. Objectius generals**

- Mesurar el grau de satisfacció dels assegurats del CatSalut.
- Realitzar una anàlisi comparativa del grau de satisfacció dels assegurats per al conjunt de Catalunya amb l'obtingut en l'estudi del 2003.

### **2.2.2. Objectius específics**

#### Línia de servei d'atenció hospitalària

- Mesurar el grau de satisfacció dels assegurats en la línia de servei d'atenció hospitalària (hospitalització d'aguts).
- Mesurar el grau de satisfacció dels assegurats per al conjunt de Catalunya i per unitats proveïdores (hospitals).
- Comparar el grau de satisfacció dels assegurats de les diferents unitats proveïdores amb Catalunya.
- Realitzar una anàlisi comparativa del grau de satisfacció dels assegurats per al conjunt de Catalunya i per les unitats proveïdores amb l'obtingut el 2003.
- Identificar els elements predictors de la satisfacció global en aquesta línia de servei.



### 3. Metodologia

En aquest apartat es descriuen els trets bàsics de la metodologia emprada. Els criteris d'inclusió o d'exclusió de les unitats de la mostra coincideixen amb els que s'han fet servir en l'enquesta realitzada l'any 2003. Per a cada línia de servei o producte, s'han definit les **unitats d'estudi i els nivells d'anàlisi** d'acord amb el detall següent:

- **Atenció hospitalària.** La unitat mostral és l'hospital. Per a cadascun dels 60 hospitals estudiats, s'ha seleccionat, també de manera aleatòria, un conjunt de 80 casos, és a dir un total de 4.800 casos. Les dades permeten analitzar els resultats per al conjunt de Catalunya, per hospital i per agrupacions de centres segons el seu nivell de finançament.

La grandària de la mostra es determina seguint els criteris estadístics habituals amb l'objectiu de garantir una determinada precisió en l'estimació dels paràmetres d'interès, és a dir, la proporció dels assegurats que responen favorablement a les preguntes del qüestionari i la puntuació mitjana de la satisfacció global, per línia de servei i per unitat mostral.

Les **exigències i condicions estadístiques** establertes per la determinació de la grandària de la mostra en cadascuna de les accions dutes a terme en les diferents línies de servei es resumeixen de la forma següent:

- **Nivell de confiança:** s'utilitza un nivell de confiança de 95%.
- **Proporció esperada:** s'assumeix una proporció poblacional de 0,7. Aquesta dada es va obtenir a partir dels resultats de l'enquesta del 2003.
- **Error:** es tracta de l'error màxim en l'estimació per a afrontar una comparació amb una proporció fixada. S'ha pres com a referència un error màxim de  $\pm 10$  punts percentuals.

Taula 1. Nombre d'enquestes

| Qüestionari                 | Nivell de resultats                                                                                                    | Nombre d'unitats mostrals | Nombre mínim d'enquestes per unitat mostral | Nombre total d'enquestes vàlides realitzades |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------|
| <b>Atenció hospitalària</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Catalunya</li> <li>• Nivell d'atenció</li> <li>• Unitat proveïdora</li> </ul> | <b>60</b>                 | <b>80</b>                                   | <b>4.968</b>                                 |

L'equip tècnic de la Divisió d'Atenció al Ciutadà del CatSalut ha generat les bases de dades necessàries per a la posterior selecció mostral de casos amb la informació exigible per poder fer les enquestes telefòniques. **La selecció s'ha de fet de forma aleatòria per garantir la representativitat de la mostra finalment obtinguda.** L'existència d'un marc nominal, és a dir d'un conjunt de registres amb les dades identificatives de la població considerada en cada línia de servei, **aconsella la selecció aleatòria de les unitats de la mostra. Aquesta opció és la recomanada per assolir de manera senzilla i immediata una mostra probabilística que sigui representativa de la població.**

Com s'ha comentat, s'ha utilitzat el *Registre Central d'Assegurats (RCA)*, el *Registre de Facturació dels Serveis Sanitaris* del CatSalut (*FFS*), en el cas d'hospitals i el *Conjunt Mínim Bàsic de Dades (CMBD)* de Salut Mental. També s'han proporcionat les dades d'identificació dels centres i s'ha creat un equip d'avaluadors, integrat per un representant del CRES-UPF i un altre del CatSalut, que han fet el seguiment del bon desenvolupament de les enquestes.

El període d'anàlisi de les enquestes i les dates que es van administrar s'especifiquen a continuació:

- **Atenció hospitalària:** S'han seleccionat els registres de facturació corresponents a persones ingressades dos o més dies en l'hospital en el període comprès entre els mesos de gener, febrer i març del 2006 corresponents a assegurats de 15 anys o més d'edat. **L'enquesta es va realitzar des del 19 de juliol al 18 d'octubre del 2006.**

El qüestionari emprat és coincident amb l'utilitzat el 2003. L'instrument de mesura de la satisfacció ja va ser validat amb les dades de l'enquesta del 2003.

### 3.1 Anàlisi dels resultats

Els resultats de l'estudi tenen diferents nivells de presentació amb la finalitat de donar resposta als objectius plantejats tant de manera agregada com per línia de servei i unitat proveïdora.

#### 3.1.1. Anàlisi descriptiva de les característiques personals i de les respostes dels assegurats

El primer nivell d'anàlisi de les dades és una **anàlisi descriptiva de les característiques dels assegurats** que han donat resposta als qüestionaris, és a dir, de la mostra efectiva. S'ha calculat la proporció de persones a la mostra, **segons sexe i edat**, i s'han comparat amb la corresponent a la població objecte de l'estudi. El mateix s'ha fet amb la distribució de la mostra resultant pel que fa al **nivell d'estudis i a l'estat de salut percebuda** dels enquestats.

La mesura de **la satisfacció global dels assegurats i la intenció de tornar s'ha creuat** amb les dades disponibles de les característiques dels enquestats, és a dir, **amb edat, sexe i nivell d'estudis i salut percebuda**.

Les taules que es mostren a continuació en l'apartat de resultats per línia, són alguns dels resultats més importants trobats al respecte d'aquesta aproximació complementària, a l'explotació de les dades de l'enquesta.

Per facilitar la lectura de les dades s'han classificat les respostes de la pregunta **P101 (Satisfacció global)**, valorada de 0 a 10 en tres grups. El grup anomenat de satisfacció **"elevada"** agrupa les respostes amb valors iguals a 8, 9 i 10, el grup que anomenem **"regular"** agrupa els enquestats que han donat un valor igual a 5, 6 ó 7, mentre que el grup de **"baixa"** satisfacció està format pels enquestats que han donat un valor igual a 0, 1, 2, 3 ó 4 a la pregunta sobre la satisfacció global. Una aproximació similar s'ha fet amb les respostes a la pregunta **P102 (Intenció de tornar al centre)**. En aquest cas, les respostes ja estan agrupades en tres tipus de resposta possible: Sí, No i No n'estic segur.

Les taules que es mostren, per a cada línia de servei, posen de manifest les distribucions d'aquestes variables entre els enquestats classificats, segons edat, sexe i nivell d'estudis i salut percebuda .

També s'ha realitzat **una anàlisi descriptiva univariant que mostra la distribució de resultats generals per a Catalunya per cada ítem o pregunta** a partir de la seva formulació original que, recordem, utilitza una escala categòrica ordinal.

Amb l'objectiu de presentar els principals resultats de l'enquesta, s'han seleccionat les variables que recullen els aspectes més rellevants. Aquesta estratègia comporta agrupar, en alguns casos, les variables que resulten de la quantificació de les respostes a les preguntes del qüestionari que tenen a veure amb una mateixa dimensió.

La construcció resultant proporciona el que s'anomena **índex** entès com una aproximació a les **dimensions** de la satisfacció. Aquest índex és un valor que tracta de resumir les respostes que tots els enquestats han donat al conjunt de preguntes, relacionades de manera significativa amb cadascuna de les dimensions teòriques associades a la satisfacció dels assegurats, en la seva experiència amb els proveïdors de l'assistència sanitària. En tots els casos s'ha tingut en compte que les variables seleccionades tinguin les característiques següents:

- Que aportin informació d'un mateix aspecte
- Que tinguin les mateixes categories de respostes
- Que presentin un alt grau de correlació positiva.

D'altra banda, **s'ha calculat un indicador que agrupa les valoracions positives de cada ítem** (*perfecte, molt bé, bé*, en alguns casos, i *sempre, gairebé i sovint*, en d'altres), el qual denominarem **indicador positiu**. Aquesta ha estat la forma de presentar els resultats en l'estudi de 2003 i que, per raons de facilitar la interpretació comparativa dels resultats, s'ha mantingut també en l'explotació actual de 2006. Aquesta forma de presentació dels resultats permet, a més, la identificació de les preguntes que presenten valors dins d'un rang de variació determinat.

En aquest sentit ha semblat adient identificar el **valor de les respostes amb relació al 75% i al 90% de respostes positives**. Els líndars esmentats s'han treballat independent del redactat de la pregunta, és a dir, amb independència de la composició gramatical del seu enunciat<sup>2</sup>.

Així mateix, el qüestionari inclou dues preguntes que tracten de resumir l'opinió dels assegurats en relació amb el servei rebut i que orienten cap a futures conductes, una de forma implícita i l'altra de manera clara i explícita, envers el sistema de salut i els seus proveïdors.

Aquestes dues preguntes es refereixen, respectivament, a:

- **Satisfacció general**
- **Intenció de tornar al centre**

Aquests dos **aspectes generals de satisfacció** s'estudien tant pel conjunt de respostes en cada línia de servei, com de manera desagregada per ABS, hospital i centre de salut mental ambulatori o unitat territorial escollida(regions sanitàries), com en la comparació global amb el 2003.

Els resultats es presenten per a cada línia de servei o producte, d'acord amb l'estructura següent:

- Descripció de les característiques sociodemogràfiques dels entrevistats
- Anàlisi dels resultats globals de l'enquesta per línies de servei a Catalunya
- Anàlisi dels resultats generals per regió sanitària i per unitat proveïdora
- Anàlisi comparativa de l'enquesta 2006 amb la del 2003

---

<sup>2</sup> Algunes preguntes en el qüestionari original es formulen de tal manera que el significat de la resposta a un nivell de satisfacció elevat està en la part contrària de l'escala de valors de les possibles respostes. Aquest és el cas, per exemple, de la pregunta 21 del qüestionari d'AP: "...li donaven informació contradictòria" que ha estat canviada per "... no li donaven informació contradictòria".

En aquest sentit, amb la finalitat de **facilitar la comparació dels resultats de l'enquesta del 2003 amb els de l'enquesta del 2006, s'han tornat a calcular els resultats de la primera de les dues enquestes esmentades**. La modificació més important ha estat la que correspon a l'assignació de nou de cada persona enquestada en l'any 2003 a una unitat territorial comparable entre les dues dates.

Aquesta assignació es fa d'acord amb l'actual distribució territorial de les regions sanitàries a Catalunya. Per a això, **s'ha assignat a cada assegurat de la mostra del 2003 la regió sanitària que li correspondria segons la nova distribució territorial del 2006 i, després, s'han calculat novament tots els resultats per a les regions sanitàries en què s'han experimentat canvis**. No es presenten els resultats del detall de tots els càlculs sinó que tan sols es fa servir aquesta informació per a la comparació de les dades del 2003 amb les del 2006 i, en especial pel que fa referència als valors de les respostes als ítems i als de l'indicador positiu.

La distribució de les respostes en les cinc (en alguns casos, tres) categories, que defineixen l'escala de mesura utilitzada en el qüestionari, s'ha analitzat tant pel que fa referència als resultats de l'enquesta del 2006 com, de forma comparativa, en relació als resultats del 2003. L'anàlisi s'ha dut a terme per línia de servei i per tots els ítems de cadascun dels diferents qüestionaris. Es tracta, amb aquesta aproximació, de veure si existeixen opinions situades més en els extrems de l'escala, és a dir, en les opinions més favorables, o desfavorables, a l'enunciat de les respectives preguntes.

### **3.1.2. Anàlisi dels factors predictors.**

La capacitat predictiva de les variables que resulten dels diferents ítems del qüestionari és una informació de gran utilitat per completar el panorama de les àrees de millora en la prestació dels serveis. S'ha considerat important, l'exercici de tractar de trobar associacions entre la valoració global de la satisfacció i els ítems del qüestionari, amb la finalitat d'estimar el pes relatiu de cadascun d'aquests en la determinació de l'avaluació global. Dit d'un altre manera, **es tracta d'estimar els paràmetres d'una equació predictora de la satisfacció global prenent com a factors explicatius les respostes**

**dels assegurats** a les preguntes del qüestionari que es refereixen als aspectes de l'atenció sanitària rebuda.

La metodologia emprada proporciona una forma implícita d'estimar la capacitat predictiva de cada variable en la satisfacció global manifestada pels assegurats. **Els coeficients de la regressió resultant mostren en quina mesura un augment d'una unitat en un dels ítems, controlant els efectes de les variacions en els altres ítems, repercuteixen en augments en la satisfacció global.** Els resultats de l'anàlisi dels factors predictius de la satisfacció proporciona una informació complementària i molt valuosa per a la gestió.

L'estudi comparatiu dels resultats de cadascuna de les preguntes de l'enquesta, ja sigui per línia de servei, per unitat proveïdora, per regió sanitària o en relació als resultats de l'enquesta del 2003, facilita la identificació de les àrees de millora i d'excel·lència. L'anàlisi de la força predictiva del mateix conjunt d'elements proporciona, a la vegada, una aproximació a la rellevància que els assegurats enquestats donen als aspectes constitutius de l'atenció. Sembla evident que qualsevol acció que es focalitzi en les àrees de millora que, a la vegada, constitueixen un aspecte rellevant, és a dir amb més capacitat predictiva de la satisfacció global, s'ha de traduir en el futur en una millor percepció i valoració de la satisfacció global per part dels assegurats.

L'anàlisi estadística i economètrica s'ha dut a terme fent servir un **model de regressió** en el que la variable depenent, o explicada, ha estat la puntuació atorgada pels enquestats a la pregunta relativa a la satisfacció global de l'atenció, aquesta variable, ha estat avaluada en una escala de 0 a 10 punts.

**Les variables explicatives, predictores**, de la satisfacció han estat les que es dedueixen de les respostes als ítems que apareixen en el mateix qüestionari. El fet que els ítems han estat avaluats en una escala ordinal de 5 posicions (*Perfecte/a; Molt bé, Bé, Regular, Malament ó, alternativament, Sempre, Gairebé sempre, Sovint, Poques vegades, Mai*) aconsella evitar el model lineal de regressió que està pensat per variables explicatives quantitatives en escala mètrica de raó o interval o, en tot cas, per l'ús de variables binàries.

La tècnica emprada en el nostre cas té en compte la naturalesa de les variables explicatives i **es reconeix en la literatura amb el nom de regressió múltiple amb escalament òptim** i admet un tractament informàtic amb les aplicacions habituals. **L'anàlisi s'ha fet per línia de servei i, dins de cadascuna d'elles, s'han establert grups d'acord amb els filtres existents en els respectius qüestionaris.**

Aquesta estratègia d'anàlisi evita l'aparició de molts valors *missing*, a la vegada que proporciona una visió del conjunt de les respostes per grups d'usuaris dels serveis amb major homogeneïtat. Amb aquesta finalitat de tractar grups homogenis de població s'ha estructurat l'anàlisi de la forma següent:

- Línia d'atenció hospitalària:
  - Grup d'assegurats que han ingressat per urgències.
  - Grup d'assegurats que han ingressat de forma programada.

Els resultats dels 2 models, corresponents a les 2 submostres abans esmentades, permeten estimar el pes relatiu de cada ítem en la determinació de la satisfacció global. Per facilitar la comparació amb els resultats de l'enquesta del 2003, s'han tornat a calcular les equacions de predicció de la satisfacció global atenent a la classificació proposada ara, dels assegurats enquestats per línia de servei.

Aquest tipus d'anàlisi no s'ha repetit en l'estudi per regió sanitària per raons tècniques: les dades disponibles amb les mostres que s'han dissenyat no tenen la suficient grandària per a estimar models de regressió amb garanties suficients de qualitat estadística dels resultats. La potència estadística dels estimadors està en relació directa amb la grandària de la mostra i, en la situació descrita, les mostres pels col·lectius esmentats en cada una de les regions sanitàries no tenen la grandària exigida.

La presentació dels resultats es fa de manera sintètica indicant dos tipus d'informació: en primer lloc, **es presenten per a cada estudi els 6 ítems amb major capacitat predictiva**, expressant aquest concepte en forma del pes relatiu de cada variable (ítem) en la predicció de la variabilitat observada en la satisfacció global. De manera complementària **s'acompanya el resultat de les estimacions de la capacitat predictiva** (importància relativa de cada variable en la predicció de la satisfacció) **de la dada**



**corresponent al valor de l'indicador positiu**, és a dir la proporció d'enquestats que han atorgat una puntuació favorable a l'ítem.

Aquesta informació serveix per comprovar que la satisfacció no es correspon amb la importància que els assegurats donen, de manera implícita, a cada un dels aspectes que la componen.

## 4. RESULTATS

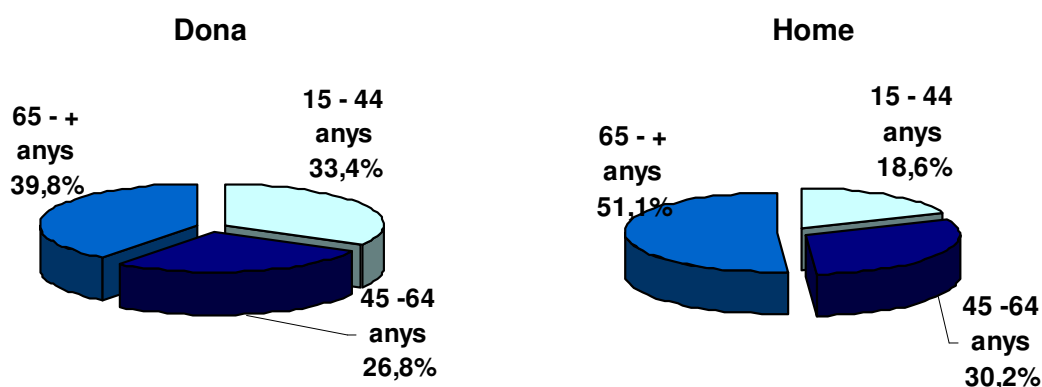
### 4.2 Línia de servei d'atenció hospitalària

#### 4.2.1 Descripció de la mostra

La mostra representativa dels assegurats en la línia de servei d'atenció hospitalària està formada per 4.968 individus agrupats en 60 centres<sup>3</sup>. S'observa que la composició d'aquesta mostra és d'un 57,9% de dones i un 42,1% d'homes. Cal assenyalar que, en la mostra obtinguda l'any 2003, les dones i els homes van representar el 53,1% i 47,1%, respectivament. És a dir, el 2006 el percentatge de dones ha augmentat en cinc punts percentuals i els homes van disminuir en la mateixa magnitud.

Segons l'edat, la mostra està composta per un 27,1% de persones entre 15 i 44 anys (28,8% al 2003); 28,3% entre 45 i 64 anys (22,7% al 2003); i 44,6% per majors de 65 anys (48,5% al 2003). En el grup de les dones, un 66,6% són més grans de 45 anys; i en el cas dels homes, el 81,3% són majors de 45 anys.

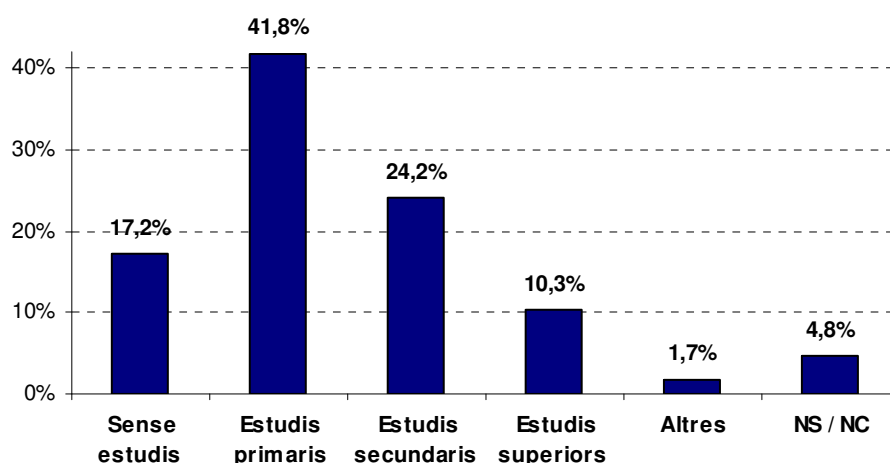
**Figura 1. Composició de la mostra segons sexe i edat**  
*en % sobre el total de persones del mateix sexe en la mostra*



<sup>3</sup> El nombre total d'hospitals d'aguts es de 62 (1 no complia els criteris d'inclusió i un altre no s'ha pogut estudiar per manca d'informació)

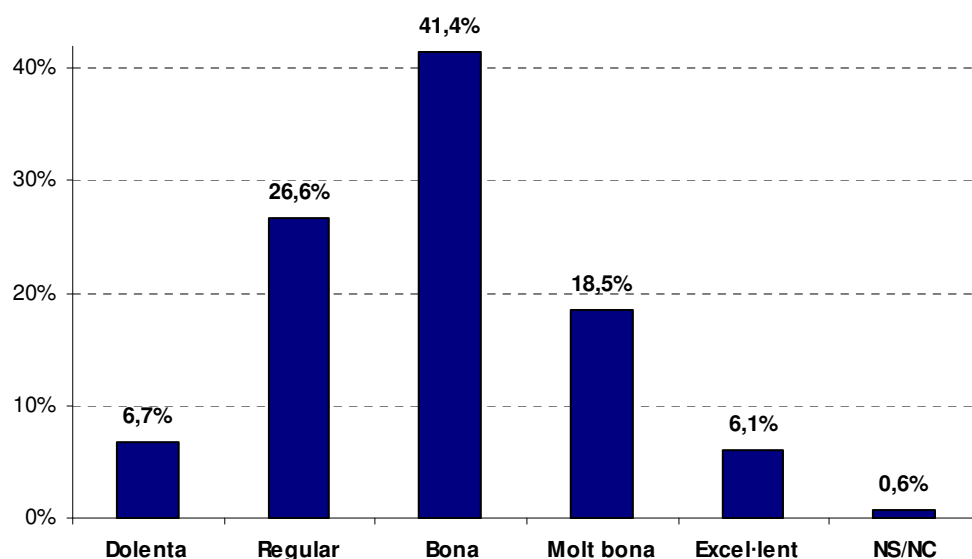
Pel que fa al nivell d'estudis, s'observa que el 59,1% dels enquestats no té estudis o té tan sols estudis primaris; el 24,2% té estudis de secundària i el 10,3% té estudis superiors, tal com es veu en la següent figura. Pel que fa a l'any 2003, s'ha observat que el grup d'enquestats amb estudis primaris i sense estudis o que no saben llegir i escriure, ha modificat el seu pes relatiu a la mostra, passant del 68,7% en el 2003 al 59% en el 2006.

**Figura 2. Composició de la mostra segons nivell d'estudis**  
*en % sobre el total de respostes de la mostra*



En referència a la salut percebuda, s'observa que el 66% manifesta tenir bona salut, molt bona o excel·lent; el 26,6% manifesta tenir una salut regular i el 6,7%, dolenta.

**Figura 3. Composició de la mostra en relació a la salut percebuda**  
*en % sobre el total de respostes de la mostra*



#### 4.2.2 Anàlisi dels resultats globals de Catalunya

##### *Satisfacció i característiques sociodemogràfiques*

En aquest apartat es presenten els resultats generals per a tota Catalunya de l'enquesta realitzada a la mostra d'assegurats atesos en la línia del servei d'atenció hospitalària. En primer lloc, es presenten la distribució dels valors de **la satisfacció global (P 101) i de la intenció de tornar al centre (P 102)**, classificant els enquestats segons la seva edat, gènere, nivell d'estudis i estat de salut.

El **73,4%** dels enquestats en la línia d'atenció hospitalària **està satisfet amb l'atenció rebuda**, és a dir que ha qualificat la satisfacció global **amb una nota de 8,9 ó 10**,

Els que puntuen amb notes de 0 á 4 representen tant sols el 2,4% de la població. Les persones de més de 65 anys són les que, de la mateixa forma que en atenció primària, avaluen millor la satisfacció rebuda: **el 80,6% dels enquestats de 65 anys i més han puntuat amb les qualificacions més elevades la satisfacció global** per l'atenció rebuda en els hospitals.

En els altres dos grups d'enquestats, classificats per trams d'edat, també resulta majoritària la proporció dels que avaluen amb les notes més altes la satisfacció global i, entre els que componen aquest grup és majoritària la presència de la gent de més edat (49%).

Si observem, per un altre part, **la distribució dels que han puntuat amb notes baixes la satisfacció global rebuda**, trobem que quatre de cada deu pertanyen al **grup d'edat més jove** (els de 15 a 44 anys d'edat).

**Taula 2. Distribució de la satisfacció segons edat dels enquestats en la línia d'atenció hospitalària**

*(Nombre de respostes en cada tram d'edat)*

| Satisfacció / Edat | 15 - 44      | 45 -64       | 65 i +       | Total        |
|--------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>Elevada</b>     | 846          | 1.015        | 1.785        | <b>3.646</b> |
| <b>Regular</b>     | 456          | 353          | 393          | <b>1.202</b> |
| <b>Baixa</b>       | 48           | 36           | 36           | <b>120</b>   |
| <b>Total</b>       | <b>1.350</b> | <b>1.404</b> | <b>2.214</b> | <b>4.968</b> |

**Taula 3. Distribució de la satisfacció segons edat dels enquestats en la línia d'atenció hospitalària**

*(Percentatge de respostes en cada tram d'edat i totals per columna)*

| Satisfacció / Edat | 15 - 44 | 45 -64 | 65 i + | Total  |
|--------------------|---------|--------|--------|--------|
| <b>Elevada</b>     | 62,7%   | 72,3%  | 80,6%  | 73,4%  |
| <b>Regular</b>     | 33,8%   | 25,1%  | 17,8%  | 24,2%  |
| <b>Baixa</b>       | 3,6%    | 2,6%   | 1,6%   | 2,4%   |
| <b>Total</b>       | 100,0%  | 100,0% | 100,0% | 100,0% |

**Taula 4. Distribució de la satisfacció segons edat dels enquestats en la línia d'atenció hospitalària**

*(Percentatge de respostes en cada tram d'edat i totals per fila)*

| Satisfacció / Edat | 15 - 44      | 45 -64       | 65 i +       | Total         |
|--------------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| <b>Elevada</b>     | 23,2%        | 27,8%        | 49,0%        | 100,0%        |
| <b>Regular</b>     | 37,9%        | 29,4%        | 32,7%        | 100,0%        |
| <b>Baixa</b>       | 40,0%        | 30,0%        | 30,0%        | 100,0%        |
| <b>Total</b>       | <b>27,2%</b> | <b>28,3%</b> | <b>44,6%</b> | <b>100,0%</b> |

En el grup dels més satisfets, hi ha majoria de dones (56,4%), per bé que en el grup d'homes és major la proporció dels que donen les puntuacions més altes a la variable en qüestió. Entre els més crítics amb l'atenció rebuda, no trobem diferències significatives entre homes (2,5%) i dones (2,4%).

**Taula 5. Distribució de la satisfacció segons sexe dels enquestats en la línia d'atenció hospitalària**

*(Nombre de respostes per categoria)*

| Satisfacció / Sexe | Dona         | Home         | Total        |
|--------------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>Elevada</b>     | 2.057        | 1.589        | <b>3.646</b> |
| <b>Regular</b>     | 749          | 453          | <b>1.202</b> |
| <b>Baixa</b>       | 68           | 52           | <b>120</b>   |
| <b>Total</b>       | <b>2.874</b> | <b>2.094</b> | <b>4.968</b> |

**Taula 6. Distribució de la satisfacció segons sexe dels enquestats en la línia d'atenció hospitalària**

*(Percentatge de respostes per categoria i totals per columna)*

| Satisfacció / Sexe | Dona   | Home   | Total  |
|--------------------|--------|--------|--------|
| <b>Elevada</b>     | 71,6%  | 75,9%  | 73,4%  |
| <b>Regular</b>     | 26,1%  | 21,6%  | 24,2%  |
| <b>Baixa</b>       | 2,4%   | 2,5%   | 2,4%   |
| <b>Total</b>       | 100,0% | 100,0% | 100,0% |

**Taula 7. Distribució de la satisfacció segons sexe dels enquestats en la línia d'atenció hospitalària**

*(Percentatge de respostes per categoria i totals per fila)*

| Satisfacció / Sexe | Dona         | Home         | Total         |
|--------------------|--------------|--------------|---------------|
| <b>Elevada</b>     | 56,4%        | 43,6%        | 100,0%        |
| <b>Regular</b>     | 62,3%        | 37,7%        | 100,0%        |
| <b>Baixa</b>       | 56,7%        | 43,3%        | 100,0%        |
| <b>Total</b>       | <b>57,9%</b> | <b>42,1%</b> | <b>100,0%</b> |

**Els enquestats amb més estudis es mostren menys satisfets amb l'atenció rebuda als hospitals.** En efecte, el 67,5% de les persones dins del grup d'estudis superiors han qualificat amb nota alta la satisfacció mentre que, per exemple, aquesta proporció és del 74,1% entre els que no tenen estudis i és igual al 75,1% entre els que declaren tenir sols estudis primaris.

**Taula 8. Distribució de la satisfacció segons nivell d'estudis dels enquestats en la línia d'atenció hospitalària**  
(Nombre de respostes per categoria)

| Satisfacció / Estudis | Sense estudis | Primaris     | Secundaris | Superiors  | Altres    | NS / NC      | Total        |
|-----------------------|---------------|--------------|------------|------------|-----------|--------------|--------------|
| <b>Elevada</b>        | 522           | 1.282        | 694        | 285        | 51        | 812          | <b>3.646</b> |
| <b>Regular</b>        | 166           | 393          | 267        | 124        | 17        | 235          | <b>1.202</b> |
| <b>Baixa</b>          | 16            | 33           | 26         | 13         | 1         | 31           | <b>120</b>   |
| <b>Total</b>          | <b>704</b>    | <b>1.708</b> | <b>987</b> | <b>422</b> | <b>69</b> | <b>1.078</b> | <b>4.968</b> |

**Taula 9. Distribució de la satisfacció segons nivell d'estudis dels enquestats en la línia d'atenció hospitalària**  
(Percentatge de respostes per categoria i totals per columna)

| Satisfacció / Estudis | Sense estudis | Primaris | Secundaris | Superiors | Altres | NS / NC | Total  |
|-----------------------|---------------|----------|------------|-----------|--------|---------|--------|
| <b>Elevada</b>        | 74,1%         | 75,1%    | 70,3%      | 67,5%     | 73,9%  | 75,3%   | 73,4%  |
| <b>Regular</b>        | 23,6%         | 23,0%    | 27,1%      | 29,4%     | 24,6%  | 21,8%   | 24,2%  |
| <b>Baixa</b>          | 2,3%          | 1,9%     | 2,6%       | 3,1%      | 1,4%   | 2,9%    | 2,4%   |
| <b>Total</b>          | 100,0%        | 100,0%   | 100,0%     | 100,0%    | 100,0% | 100,0%  | 100,0% |

**Taula 10. Distribució de la satisfacció segons nivell d'estudis dels enquestats en la línia d'atenció hospitalària**  
(Percentatge de respostes per categoria i totals per fila)

| Satisfacció / Estudis | Sense estudis | Primaris     | Secundaris   | Superiors   | Altres      | NS / NC      | Total         |
|-----------------------|---------------|--------------|--------------|-------------|-------------|--------------|---------------|
| <b>Elevada</b>        | 14,3%         | 35,2%        | 19,0%        | 7,8%        | 1,4%        | 22,3%        | 100,0%        |
| <b>Regular</b>        | 13,8%         | 32,7%        | 22,2%        | 10,3%       | 1,4%        | 19,6%        | 100,0%        |
| <b>Baixa</b>          | 13,3%         | 27,5%        | 21,7%        | 10,8%       | 0,8%        | 25,8%        | 100,0%        |
| <b>Total</b>          | <b>14,2%</b>  | <b>34,4%</b> | <b>19,9%</b> | <b>8,5%</b> | <b>1,4%</b> | <b>21,7%</b> | <b>100,0%</b> |

**L'estat de salut també es relaciona de manera positiva amb la satisfacció global.**

El 83,3% dels que diuen tenir un estat de salut excel·lent qualifiquen amb les notes superiors (8,9 ó 10) la satisfacció global rebuda en els hospitals mentre que, entre els de salut dolenta, tant sols dos de cada tres donen aquest tipus de nota. En aquest mateix grup de persones, trobem que la proporció més gran (7,4%) està entre els que declaren un estat de salut dolent.

**Taula 11. Distribució de la satisfacció segons estat de salut dels enquestats en la línia d'atenció hospitalària**

*(Nombre de respostes per categoria)*

| Satisfacció / Salut Percebuda | Dolenta    | Regular      | Bona         | Molt bona  | Excel·lent | NS / NC    | Total        |
|-------------------------------|------------|--------------|--------------|------------|------------|------------|--------------|
| <b>Elevada</b>                | 201        | 877          | 1.392        | 581        | 230        | 365        | <b>3.646</b> |
| <b>Regular</b>                | 78         | 293          | 445          | 241        | 41         | 104        | <b>1.202</b> |
| <b>Baixa</b>                  | 23         | 33           | 36           | 14         | 5          | 9          | <b>120</b>   |
| <b>Total</b>                  | <b>302</b> | <b>1.203</b> | <b>1.873</b> | <b>836</b> | <b>276</b> | <b>478</b> | <b>4.968</b> |

**Taula 12. Distribució de la satisfacció segons estat de salut dels enquestats en la línia d'atenció hospitalària**

*(Percentatge de respostes per categoria i totals per columna)*

| Satisfacció / Salut Percebuda | Dolenta | Regular | Bona   | Molt bona | Excel·lent | NS / NC | Total  |
|-------------------------------|---------|---------|--------|-----------|------------|---------|--------|
| <b>Elevada</b>                | 66,6%   | 72,9%   | 74,3%  | 69,5%     | 83,3%      | 76,4%   | 73,4%  |
| <b>Regular</b>                | 25,8%   | 24,4%   | 23,8%  | 28,8%     | 14,9%      | 21,8%   | 24,2%  |
| <b>Baixa</b>                  | 7,6%    | 2,7%    | 1,9%   | 1,7%      | 1,8%       | 1,9%    | 2,4%   |
| <b>Total</b>                  | 100,0%  | 100,0%  | 100,0% | 100,0%    | 100,0%     | 100,0%  | 100,0% |

**Taula 13. Distribució de la satisfacció segons estat de salut dels enquestats en la línia d'atenció hospitalària**

*(Percentatge de respostes per categoria i totals per fila)*

| Satisfacció / Salut Percebuda | Dolenta     | Regular      | Bona         | Molt bona    | Excel·lent  | NS / NC     | Total         |
|-------------------------------|-------------|--------------|--------------|--------------|-------------|-------------|---------------|
| <b>Elevada</b>                | 5,5%        | 24,1%        | 38,2%        | 15,9%        | 6,3%        | 10,0%       | 100,0%        |
| <b>Regular</b>                | 6,5%        | 24,4%        | 37,0%        | 20,0%        | 3,4%        | 8,7%        | 100,0%        |
| <b>Baixa</b>                  | 19,2%       | 27,5%        | 30,0%        | 11,7%        | 4,2%        | 7,5%        | 100,0%        |
| <b>Total</b>                  | <b>6,1%</b> | <b>24,2%</b> | <b>37,7%</b> | <b>16,8%</b> | <b>5,6%</b> | <b>9,6%</b> | <b>100,0%</b> |



En relació a la pregunta sobre **la intenció de tornar al centre**, els resultats mostren que, com en el cas de l'atenció primària, **existeix una associació positiva amb l'edat i l'estat de salut, mentre que el signe de l'associació és negatiu en el cas del nivell d'estudis**. En efecte, el 89,9% dels enquestats de 65 i més anys d'edat responen afirmativament a la pregunta P102 que fa referència a si pensen tornar al mateix centre hospitalari. Com en l'estudi fet pels usuaris dels centres d'atenció primària, aquesta proporció és majoritària en tots els grups d'edat, i més gran amb l'edat. Les respostes negatives (No, amb el 6,4%, o No n'estic segur, amb el 5,2%) es reparteixen entre els grups d'edat de manera semblant.

**Taula 14. Distribució de la intenció de tornar segons edat dels enquestats en la línia d'atenció hospitalària**

*(Nombre de respostes en cada tram d'edat)*

| <b>Tornaria / Edat</b>  | <b>15 - 44</b> | <b>45 -64</b> | <b>65 i +</b> | <b>Total</b> |
|-------------------------|----------------|---------------|---------------|--------------|
| <b>No</b>               | 117            | 94            | 105           | <b>316</b>   |
| <b>No n'estic segur</b> | 95             | 67            | 95            | <b>257</b>   |
| <b>Sí</b>               | 1.130          | 1.231         | 1.991         | <b>4.352</b> |
| <b>NS/NC</b>            | 8              | 12            | 23            | <b>43</b>    |
| <b>Total</b>            | <b>1.350</b>   | <b>1.404</b>  | <b>2.214</b>  | <b>4.968</b> |

**Taula 15. Distribució de la intenció de tornar segons edat dels enquestats en la línia d'atenció hospitalària**

*(Percentatge de respostes per categoria i totals per columna)*

| <b>Tornaria / Edat</b>  | <b>15 - 44</b> | <b>45 -64</b> | <b>65 i +</b> | <b>Total</b>  |
|-------------------------|----------------|---------------|---------------|---------------|
| <b>No</b>               | 8,7%           | 6,7%          | 4,7%          | 6,4%          |
| <b>No n'estic segur</b> | 7,0%           | 4,8%          | 4,3%          | 5,2%          |
| <b>Sí</b>               | 83,7%          | 87,7%         | 89,9%         | 87,6%         |
| <b>NS/NC</b>            | 0,6%           | 0,9%          | 1,0%          | 0,9%          |
| <b>Total</b>            | <b>100,0%</b>  | <b>100,0%</b> | <b>100,0%</b> | <b>100,0%</b> |

**Taula 16. Distribució de la intenció de tornar segons edat dels enquestats en la línia d'atenció hospitalària**

*(Percentatge de respostes per categoria i totals per fila)*

| <b>Tornaria / Edat</b>  | <b>15 - 44</b> | <b>45 -64</b> | <b>65 i +</b> | <b>Total</b>  |
|-------------------------|----------------|---------------|---------------|---------------|
| <b>No</b>               | 37,0%          | 29,7%         | 33,2%         | 100,0%        |
| <b>No n'estic segur</b> | 37,0%          | 26,1%         | 37,0%         | 100,0%        |
| <b>Sí</b>               | 26,0%          | 28,3%         | 45,7%         | 100,0%        |
| <b>NS/NC</b>            | 18,6%          | 27,9%         | 53,5%         | 100,0%        |
| <b>Total</b>            | <b>27,2%</b>   | <b>28,3%</b>  | <b>44,6%</b>  | <b>100,0%</b> |

La distribució per sexe ens mostra que **les dones són més crítiques que els homes**, el 6,6% de les respostes negatives a tornar al mateix centre corresponen a dones, en front del 6% d'homes. A més, el 5,9% de les dones diuen no estar segures de tornar al mateix centre, i tant sols el 4,2% dels homes diuen no estar segurs de tornar al mateix centre.

**Taula 17. Distribució de la intenció de tornar segons sexe dels enquestats en la línia d'atenció hospitalària**

*(Nombre de respostes per categoria)*

| Tornaria / Sexe  | Dona         | Home         | Total        |
|------------------|--------------|--------------|--------------|
| No               | 191          | 125          | 316          |
| No n estic segur | 169          | 88           | 257          |
| Sí               | 2.491        | 1.861        | 4.352        |
| NS/NC            | 23           | 20           | 43           |
| <b>Total</b>     | <b>2.874</b> | <b>2.094</b> | <b>4.968</b> |

**Taula 18. Distribució de la intenció de tornar segons sexe dels enquestats en la línia d'atenció hospitalària**

*(Percentatge de respostes per categoria i totals per columna)*

| Tornaria / Sexe  | Dona          | Home          | Total         |
|------------------|---------------|---------------|---------------|
| No               | 6,6%          | 6,0%          | 6,4%          |
| No n estic segur | 5,9%          | 4,2%          | 5,2%          |
| Sí               | 86,7%         | 88,9%         | 87,6%         |
| NS/NC            | 0,8%          | 1,0%          | 0,9%          |
| <b>Total</b>     | <b>100,0%</b> | <b>100,0%</b> | <b>100,0%</b> |

**Taula 19. Distribució de la intenció de tornar segons sexe dels enquestats en la línia d'atenció hospitalària**

*(Percentatge de respostes per categoria i totals per fila)*

| Tornaria / Sexe  | Dona         | Home         | Total         |
|------------------|--------------|--------------|---------------|
| No               | 60,4%        | 39,6%        | 100,0%        |
| No n estic segur | 65,8%        | 34,2%        | 100,0%        |
| Sí               | 57,2%        | 42,8%        | 100,0%        |
| NS/NC            | 53,5%        | 46,5%        | 100,0%        |
| <b>Total</b>     | <b>57,9%</b> | <b>42,1%</b> | <b>100,0%</b> |

La distribució de les respostes a la pregunta relativa a la **intenció de tornar al centre es distribueixen de manera relativament uniforme segons el nivell d'estudis** de les persones enquestades, sense que s'observi cap associació ni positiva ni negativa amb aquesta variable.

**Taula 20. Distribució de la intenció de tornar segons nivell d'estudis dels enquestats en la línia d'atenció hospitalària**

*(Nombre de respostes per categoria)*

| Tornaria / Estudis | Sense estudis | Primaris     | Secundaris | Superiors  | Altres    | NS / NC      | Total        |
|--------------------|---------------|--------------|------------|------------|-----------|--------------|--------------|
| No                 | 34            | 111          | 75         | 30         | 3         | 63           | <b>316</b>   |
| No n estic segur   | 32            | 88           | 61         | 24         | 4         | 48           | <b>257</b>   |
| Sí                 | 629           | 1.505        | 847        | 365        | 60        | 946          | <b>4.352</b> |
| NS/NC              | 9             | 4            | 4          | 3          | 2         | 21           | <b>43</b>    |
| <b>Total</b>       | <b>704</b>    | <b>1.708</b> | <b>987</b> | <b>422</b> | <b>69</b> | <b>1.078</b> | <b>4.968</b> |

**Taula 21. Distribució de la intenció de tornar segons nivell d'estudis dels enquestats en la línia d'atenció hospitalària**

*(Percentatge de respostes per categoria i totals per columna)*

| Tornaria / Estudis | Sense estudis | Primaris      | Secundaris    | Superiors     | Altres        | NS / NC       | Total         |
|--------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| No                 | 4,8%          | 6,5%          | 7,6%          | 7,1%          | 4,3%          | 5,8%          | 6,4%          |
| No n estic segur   | 4,5%          | 5,2%          | 6,2%          | 5,7%          | 5,8%          | 4,5%          | 5,2%          |
| Sí                 | 89,3%         | 88,1%         | 85,8%         | 86,5%         | 87,0%         | 87,8%         | 87,6%         |
| NS/NC              | 1,3%          | 0,2%          | 0,4%          | 0,7%          | 2,9%          | 1,9%          | 0,9%          |
| <b>Total</b>       | <b>100,0%</b> | <b>100,0%</b> | <b>100,0%</b> | <b>100,0%</b> | <b>100,0%</b> | <b>100,0%</b> | <b>100,0%</b> |

**Taula 22. Distribució de la intenció de tornar segons nivell d'estudis dels enquestats en la línia d'atenció hospitalària**

*(Percentatge de respostes per categoria i totals per fila)*

| Tornaria / Estudis | Sense estudis | Primaris     | Secundaris   | Superiors   | Altres      | NS / NC      | Total         |
|--------------------|---------------|--------------|--------------|-------------|-------------|--------------|---------------|
| No                 | 10,8%         | 35,1%        | 23,7%        | 9,5%        | 0,9%        | 19,9%        | 100,0%        |
| No n estic segur   | 12,5%         | 34,2%        | 23,7%        | 9,3%        | 1,6%        | 18,7%        | 100,0%        |
| Sí                 | 14,5%         | 34,6%        | 19,5%        | 8,4%        | 1,4%        | 21,7%        | 100,0%        |
| NS/NC              | 20,9%         | 9,3%         | 9,3%         | 7,0%        | 4,7%        | 48,8%        | 100,0%        |
| <b>Total</b>       | <b>14,2%</b>  | <b>34,4%</b> | <b>19,9%</b> | <b>8,5%</b> | <b>1,4%</b> | <b>21,7%</b> | <b>100,0%</b> |

Pel que fa referència a la distribució de les respostes sobre la intenció de tornar al centre i l'estat de salut es pot comprovar com el gradient no és lineal en relació a les categories utilitzades en l'escala de mesura de la salut percebuda.

**Taula 23. Distribució de la intenció de tornar segons estat de salut dels enquestats en la línia d'atenció hospitalària**

*(Nombre de respostes per categoria)*

| <b>Tornaria / Salut Percebuda</b> | <b>Dolenta</b> | <b>Regular</b> | <b>Bona</b>  | <b>Molt bona</b> | <b>Excel·lent</b> | <b>NS / NC</b> | <b>Total</b> |
|-----------------------------------|----------------|----------------|--------------|------------------|-------------------|----------------|--------------|
| <b>No</b>                         | 40             | 75             | 82           | 82               | 12                | 25             | <b>316</b>   |
| <b>No n'estic segur</b>           | 24             | 69             | 84           | 51               | 8                 | 21             | <b>257</b>   |
| <b>Sí</b>                         | 233            | 1.046          | 1.699        | 703              | 255               | 416            | <b>4.352</b> |
| <b>NS/NC</b>                      | 5              | 13             | 8            |                  | 1                 | 16             | <b>43</b>    |
| <b>Total</b>                      | <b>302</b>     | <b>1.203</b>   | <b>1.873</b> | <b>836</b>       | <b>276</b>        | <b>478</b>     | <b>4.968</b> |

**Taula 24. Distribució de la intenció de tornar segons estat de salut dels enquestats en la línia d'atenció hospitalària**

*(Percentatge de respostes per categoria i totals per columna)*

| <b>Tornaria / Salut Percebuda</b> | <b>Dolenta</b> | <b>Regular</b> | <b>Bona</b>   | <b>Molt bona</b> | <b>Excel·lent</b> | <b>NS / NC</b> | <b>Total</b>  |
|-----------------------------------|----------------|----------------|---------------|------------------|-------------------|----------------|---------------|
| <b>No</b>                         | 13,2%          | 6,2%           | 4,4%          | 9,8%             | 4,3%              | 5,2%           | 6,4%          |
| <b>No n'estic segur</b>           | 7,9%           | 5,7%           | 4,5%          | 6,1%             | 2,9%              | 4,4%           | 5,2%          |
| <b>Sí</b>                         | 77,2%          | 86,9%          | 90,7%         | 84,1%            | 92,4%             | 87,0%          | 87,6%         |
| <b>NS/NC</b>                      | 1,7%           | 1,1%           | 0,4%          | 0,0%             | 0,4%              | 3,3%           | 0,9%          |
| <b>Total</b>                      | <b>100,0%</b>  | <b>100,0%</b>  | <b>100,0%</b> | <b>100,0%</b>    | <b>100,0%</b>     | <b>100,0%</b>  | <b>100,0%</b> |

**Taula 25. Distribució de la intenció de tornar segons estat de salut dels enquestats en la línia d'atenció hospitalària**

*(Percentatge de respostes per categoria i totals per fila)*

| <b>Tornaria / Salut Percebuda</b> | <b>Dolenta</b> | <b>Regular</b> | <b>Bona</b>  | <b>Molt bona</b> | <b>Excel·lent</b> | <b>NS / NC</b> | <b>Total</b>  |
|-----------------------------------|----------------|----------------|--------------|------------------|-------------------|----------------|---------------|
| <b>No</b>                         | 12,7%          | 23,7%          | 25,9%        | 25,9%            | 3,8%              | 7,9%           | 100,0%        |
| <b>No n'estic segur</b>           | 9,3%           | 26,8%          | 32,7%        | 19,8%            | 3,1%              | 8,2%           | 100,0%        |
| <b>Sí</b>                         | 5,4%           | 24,0%          | 39,0%        | 16,2%            | 5,9%              | 9,6%           | 100,0%        |
| <b>NS/NC</b>                      | 11,6%          | 30,2%          | 18,6%        | 0,0%             | 2,3%              | 37,2%          | 100,0%        |
| <b>Total</b>                      | <b>6,1%</b>    | <b>24,2%</b>   | <b>37,7%</b> | <b>16,8%</b>     | <b>5,6%</b>       | <b>9,6%</b>    | <b>100,0%</b> |

***Dimensions de la satisfacció i indicador positiu***

Amb l'objectiu de presentar els principals resultats de l'enquesta en aquest informe resumit, s'han seleccionat les variables que recullen els aspectes més rellevants, com s'ha explicat en l'apartat de metodologia.

A continuació, **es presenten les preguntes segons la dimensió triada com a punt de partida de l'anàlisi i els resultats per a cada un dels índexs que s'han construït**. En les respectives figures es descriuen de forma gràfica els valors corresponents a les diferents respostes per a cada índex o dimensió.

En concret, en el cas **de l'índex 1, anomenat *Organització***, els valors de la Figura 13 són el resultat de les valoracions que els enquestats han donat a les 5 preguntes relatives a l'aspecte esmentat. Només les respostes a les preguntes 1, 2, 3 i 5 compleixen els requisits exigits per a formar part de l'índex (aporten informació sobre l'organització, tenen les mateixes categories de respostes, és a dir, amb els mateixos termes semàntics i sentit, i els resultats presenten elevades correlacions en considerar les variables de dues en dues).

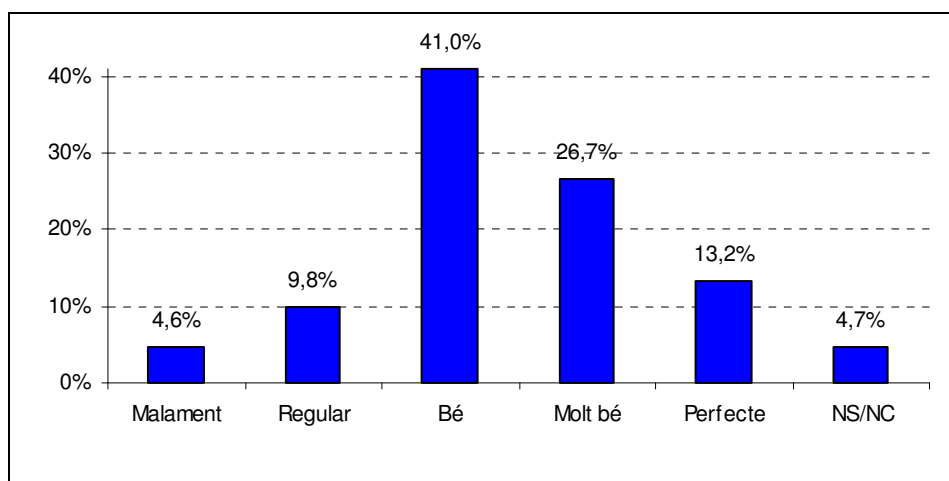
El mateix procediment s'ha emprat en el cas dels altres índexs. D'aquesta manera, **l'índex 2, anomenat del *Tracte dels professionals***, aplega els valors de 3 dels 6 ítems inicialment associats al concepte.

**L'índex 3, *Informació*, i l'índex 4, que anomenem *Confiança***, utilitzen només 1 ítem associat, per raons de manca de compliment d'un dels criteris de composició dels índexs explicats en la metodologia.

**Taula 26. Dimensió 1: Organització**

| Pregunta | Enunciat                                                                                                                                                                |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | Un cop a l'habitació, què li van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital? Per exemple, com trucar a la infermera, els horaris, etc.                |
| 2        | Valori en general la comoditat de l'habitació. Per exemple: el llit, l'armari, la butaca, l'espai per moure's, etc.                                                     |
| 3        | Què li va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit (sorolls, llums, canvis de torn, que el despertessin per donar-li la medicació, etc.)? |
| 5        | De vegades els problemes de salut fan que no es pugui menjar de tot i cal fer algun tipus de dieta, tenint en compte això, què li va semblar el menjar de l'hospital?   |
| 24       | Com valora el temps que va estar a la llista d'espera fins al seu ingrés?                                                                                               |

**Figura 4. Índex 1: Organització**  
*en % sobre el total de respostes de la mostra*



Nota: Enunciats de les preguntes que han donat lloc a l'índex segons els criteris establerts:

P 1: Un cop a l'habitació, què li van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital?

P 2: Valori en general la comoditat de l'habitació?

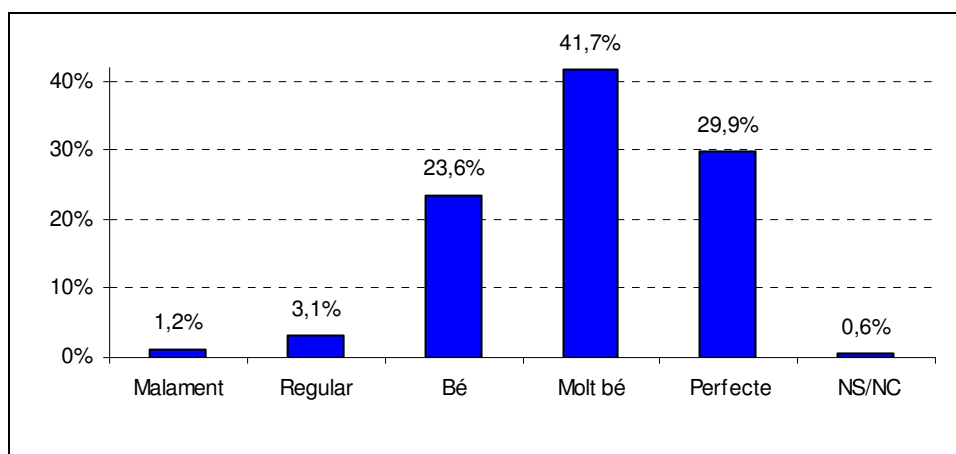
P 3: Què li va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit?

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

**Taula 27. Dimensió 2: El tracte dels professionals**

| Pregunta | Enunciat                                                                                                                                |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6        | Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè les infermeres?                                                         |
| 7        | Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè el metge?                                                               |
| 8        | Què opina del temps que li dedicava el metge?                                                                                           |
| 14       | Què li va semblar la predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió?                                                  |
| 19       | Quina disposició tenien els professionals que l'atenien per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupava de la seva salut? |
| 20       | Els metges o les infermeres parlaven davant seu com si vostè no hi fos?                                                                 |

**Figura 5. Índex 2: El tracte dels professionals**  
*en % sobre el total de respostes de la mostra*

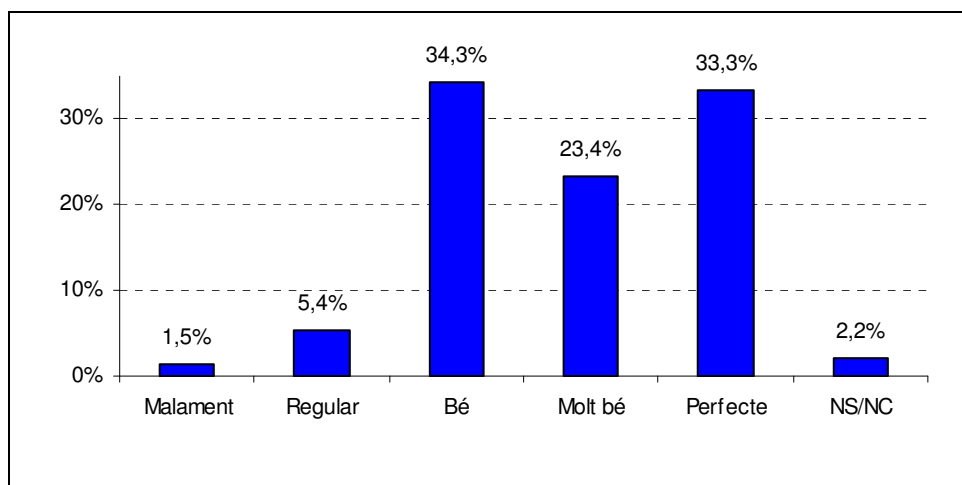


Nota: Enunciats de les preguntes que han donat lloc a l'Índex segons els criteris establerts:  
P 6: Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè les infermeres?  
P 7: Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenia amb vostè el metge?  
P 8: Què opina del temps que li dedicava el metge?

**Taula 28. Dimensió 3: Informació**

| Pregunta | Enunciat                                                                                                                                  |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9        | Com valora la informació que li van donar sobre l'operació?                                                                               |
| 10       | Com valora la informació que li van donar sobre la seva malaltia?                                                                         |
| 11       | Li van donar informació sobre les proves? Per exemple, si li van explicar per què li feien, quan li farien, etc.                          |
| 12       | En general, com s'entenien les explicacions que li donaven?                                                                               |
| 13       | Hagués volgut més informació sobre la seva malaltia, l'operació o les proves?                                                             |
| 15       | Els diferents professionals (metges, infermeres) li donaven informació contradictòria? (un li deia una cosa i l'altre una cosa diferent). |
| 21       | Els seus familiars o acompanyants van tenir la informació necessària?                                                                     |
| 22       | Si havia de prendre medicació o fer algunes cures a casa, què li semblen les explicacions que li van donar?                               |
| 23       | I com li van explicar les coses que havia de vigilar quan fos a casa?                                                                     |

**Figura 6. Índex 3: Informació**  
*en % sobre el total de respostes de la mostra*



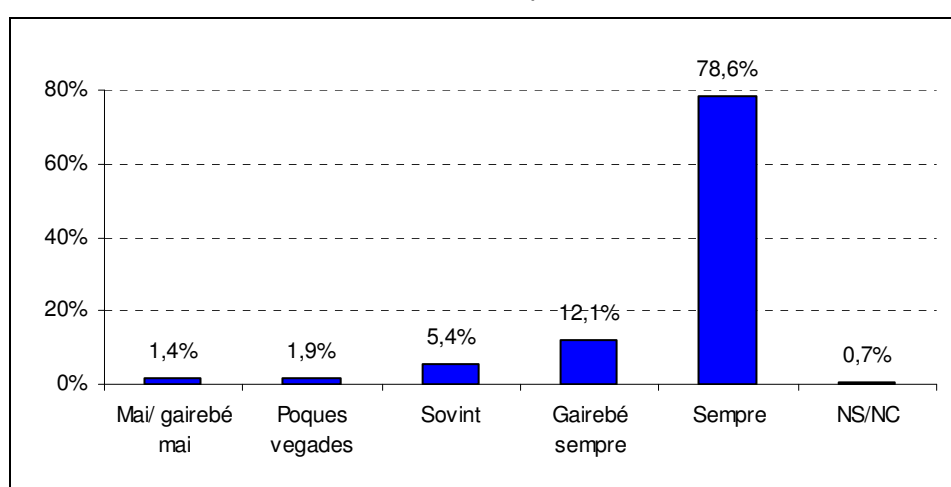
Nota: Degut al fet que les dues úniques variables d'aquest Índex no van poder agregar-se segons els criteris establerts, es van considerar només les dades de la pregunta 12: En general, com s'entenien les explicacions que li donaven?



**Taula 29. Dimensió 4: Confiança**

| Pregunta | Enunciat                                                                  |
|----------|---------------------------------------------------------------------------|
| 16       | Quan tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor? |
| 17       | Va tenir la sensació d'estar en bones mans?                               |

**Figura 7. Índex 4: Confiança**  
en % sobre el total de respostes de la mostra

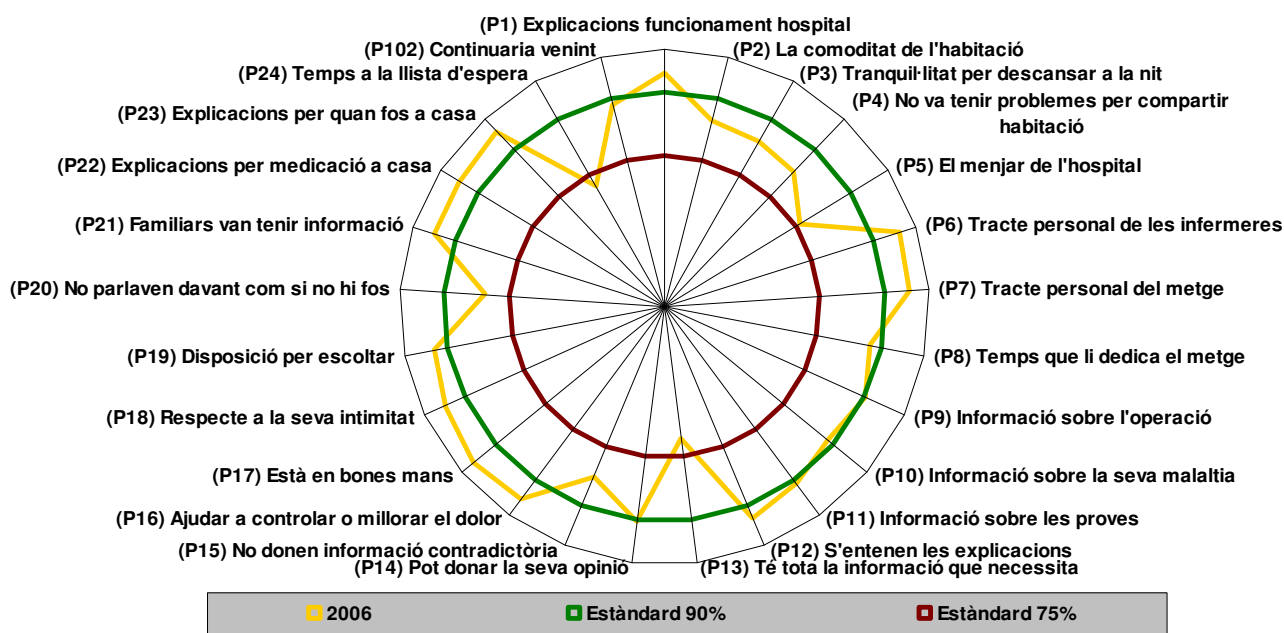


Nota: Degut al fet que les dues úniques variables d'aquest Índex no van poder agregar-se segons els criteris establerts, es van considerar només les dades de la pregunta 17: Va tenir la sensació d'estar en bones mans?

S'ha calculat també **una construcció que agrupa les valoracions positives de cada ítem** (*perfecte, molt bé i bé*, en alguns casos i *sempre, gairebé i sovint*, en d'altres). Aquesta entitat l'anomenem **indicador positiu**, recollint una forma de presentar els resultats en l'enquesta del 2003 que s'ha mantingut en l'exploració actual amb la finalitat de facilitar-ne la seva comparació.

En la següent figura es mostren **els valors dels indicadors positius de totes les preguntes**. Aquesta forma de presentació dels resultats permet la identificació de les preguntes que presenten valors dins d'un rang de variació entre el 75% i 90% de respostes positives, que ens permetrà determinar les **àrees de millora** (per sota de 75%) i les **àrees d'excel·lència** (per sobre de 90%).

**Figura 8. Indicador positiu**  
en % sobre el total de casos vàlids de la mostra



#### 4.2.3 Anàlisi comparativa de les enquestes 2006 i 2003

##### *Resultats globals per categories de respostes*

A continuació es presenten **els resultats de les puntuacions que els enquestats han donat a totes les preguntes del qüestionari<sup>4</sup>**, categories tant pel que es refereix a l'enquesta del 2006 com pels resultats de l'enquesta del 2003. Els resultats s'expressen en termes dels percentatges de respostes en cada categoria, sobre el total de respostes vàlides.

---

<sup>4</sup> És important assenyalar que, per a presentar tots els resultats de manera uniforme, s'ha invertit el sentit de la frase en algunes preguntes que estaven formulades en negatiu en el qüestionari (preguntes 13, 15 i 20).

**Taula 30. Resultats globals 2003 Vs 2006**  
*en % sobre el total de casos vàlids de la mostra*

| Pregunta                                          | Categoria         | Resultat 2003 | Indicador Positiu 2003 | Resultat 2006 | Indicador Positiu 2006 |
|---------------------------------------------------|-------------------|---------------|------------------------|---------------|------------------------|
| P1 Explicacions funcionament hospital?            | Malament          | 1,0           | <b>94,8</b>            | 1,5           | <b>94,3</b>            |
|                                                   | Regular           | 4,2           |                        | 4,2           |                        |
|                                                   | Bé                | 50,5          |                        | 48,0          |                        |
|                                                   | Molt bé           | 31,1          |                        | 28,6          |                        |
|                                                   | Perfectes         | 13,3          |                        | 17,7          |                        |
| P2 La comoditat de l'habitació?                   | Malament          | 3,4           | <b>85,7</b>            | 4,0           | <b>84,8</b>            |
|                                                   | Regular           | 10,9          |                        | 11,2          |                        |
|                                                   | Bé                | 49,7          |                        | 40,7          |                        |
|                                                   | Molt bé           | 24,6          |                        | 30,7          |                        |
|                                                   | Perfecta          | 11,4          |                        | 13,4          |                        |
| P3 Tranquil·litat per descansar a la nit?         | Malament          | 4,6           | <b>84,4</b>            | 4,9           | <b>83,9</b>            |
|                                                   | Regular           | 10,9          |                        | 11,2          |                        |
|                                                   | Bé                | 46,6          |                        | 39,5          |                        |
|                                                   | Molt bé           | 24,3          |                        | 29,4          |                        |
|                                                   | Perfecta          | 13,6          |                        | 15,0          |                        |
| P4 No va tenir problemes per compartir habitació? | Mai / Gairebé mai | 2,5           | <b>93,1</b>            | 6,6           | <b>82,9</b>            |
|                                                   | Poques vegades    | 1,4           |                        | 2,6           |                        |
|                                                   | Sovint            | 3,0           |                        | 7,8           |                        |
|                                                   | Gairebé sempre    | 7,8           |                        | 9,3           |                        |
|                                                   | Sempre            | 85,3          |                        | 73,7          |                        |
| P5 El menjar de l'hospital?                       | Malament          | 6,9           | <b>76,8</b>            | 9,1           | <b>76,2</b>            |
|                                                   | Regular           | 16,3          |                        | 14,7          |                        |
|                                                   | Bé                | 50,9          |                        | 43,9          |                        |
|                                                   | Molt bé           | 19,0          |                        | 23,2          |                        |
|                                                   | Perfecte          | 7,0           |                        | 9,0           |                        |
| P6 Tracte personal de les infermeres?             | Malament          | 0,6           | <b>96,2</b>            | 1,0           | <b>95,8</b>            |
|                                                   | Regular           | 3,2           |                        | 3,2           |                        |
|                                                   | Bé                | 28,2          |                        | 25,4          |                        |
|                                                   | Molt bé           | 42,6          |                        | 41,8          |                        |
|                                                   | Perfecte          | 25,4          |                        | 28,6          |                        |
| P7 Tracte personal del metge?                     | Malament          | 0,8           | <b>96,5</b>            | 1,3           | <b>95,6</b>            |
|                                                   | Regular           | 2,7           |                        | 3,1           |                        |
|                                                   | Bé                | 25,3          |                        | 22,0          |                        |
|                                                   | Molt bé           | 41,6          |                        | 42,0          |                        |
|                                                   | Perfecte          | 29,5          |                        | 31,6          |                        |
| P8 Temps que li dedica el metge?                  | Malament          | 1,9           | <b>88,0</b>            | 2,9           | <b>87,5</b>            |
|                                                   | Regular           | 10,1          |                        | 9,5           |                        |
|                                                   | Bé                | 54,8          |                        | 38,4          |                        |
|                                                   | Molt bé           | 22,0          |                        | 30,8          |                        |
|                                                   | Perfecte          | 11,3          |                        | 18,3          |                        |

| Pregunta                                    | Categoria                      | Resultat 2003 | Indicador Positiu 2003 | Resultat 2006 | Indicador Positiu 2006 |
|---------------------------------------------|--------------------------------|---------------|------------------------|---------------|------------------------|
| P9 Informació sobre l'operació?             | Malament                       | 2,0           | <b>90,4</b>            | 1,7           | <b>90,5</b>            |
|                                             | Regular                        | 7,5           |                        | 7,8           |                        |
|                                             | Bé                             | 47,7          |                        | 34,2          |                        |
|                                             | Molt bé                        | 27,2          |                        | 27,9          |                        |
|                                             | Perfecta                       | 15,5          |                        | 28,5          |                        |
| P10 Informació sobre la seva malaltia?      | Malament                       | 2,5           | <b>89,9</b>            | 2,5           | <b>88,1</b>            |
|                                             | Regular                        | 7,6           |                        | 9,4           |                        |
|                                             | Bé                             | 49,0          |                        | 37,3          |                        |
|                                             | Molt bé                        | 26,2          |                        | 28,0          |                        |
|                                             | Perfecta                       | 14,7          |                        | 22,9          |                        |
| P11 Informació sobre les proves?            | Mai / Gairebé mai              | 8,4           | <b>85,8</b>            | 3,9           | <b>90,8</b>            |
|                                             | Poques vegades                 | 5,8           |                        | 5,3           |                        |
|                                             | Sovint                         | 4,7           |                        | 7,9           |                        |
|                                             | Gairebé sempre                 | 7,9           |                        | 11,5          |                        |
|                                             | Sempre                         | 73,1          |                        | 71,3          |                        |
| P12 S'entenen les explicacions?             | Malament                       | 1,3           | <b>93,1</b>            | 1,5           | <b>93,0</b>            |
|                                             | Regular                        | 5,5           |                        | 5,5           |                        |
|                                             | Bé                             | 54,3          |                        | 35,0          |                        |
|                                             | Molt bé                        | 22,5          |                        | 23,9          |                        |
|                                             | Perfectament                   | 16,3          |                        | 34,0          |                        |
| P13 Té tota la informació que necessita?    | Sí, sempre                     | 11,5          | <b>78,3</b>            | 15,9          | <b>71,1</b>            |
|                                             | Sí, a vegades                  | 10,1          |                        | 12,9          |                        |
|                                             | No, tinc tota la que necessito | 78,3          |                        | 71,1          |                        |
| P14 Pot donar la seva opinió?               | Malament                       | 2,1           | <b>91,3</b>            | 3,2           | <b>90,5</b>            |
|                                             | Regular                        | 6,6           |                        | 6,3           |                        |
|                                             | Bé                             | 50,4          |                        | 36,4          |                        |
|                                             | Molt bé                        | 24,8          |                        | 31,3          |                        |
|                                             | Perfecta                       | 16,1          |                        | 22,7          |                        |
| P15 No donen informació contradictòria?     | Mai / Gairebé mai              | 1,0           | <b>96,9</b>            | 7,0           | <b>82,7</b>            |
|                                             | Poques vegades                 | 0,6           |                        | 7,3           |                        |
|                                             | Sovint                         | 1,5           |                        | 3,0           |                        |
|                                             | Gairebé sempre                 | 5,6           |                        | 4,3           |                        |
|                                             | Sempre                         | 91,3          |                        | 78,4          |                        |
| P16 Ajudar a controlar o millorar el dolor? | Mai / Gairebé mai              | 1,6           | <b>95,8</b>            | 2,4           | <b>95,1</b>            |
|                                             | Poques vegades                 | 2,6           |                        | 2,5           |                        |
|                                             | Sovint                         | 3,6           |                        | 9,0           |                        |
|                                             | Gairebé sempre                 | 8,9           |                        | 14,6          |                        |
|                                             | Sempre                         | 83,3          |                        | 71,4          |                        |
| P17 Està en bones mans?                     | Mai / Gairebé mai              | 0,8           | <b>97,4</b>            | 1,4           | <b>96,7</b>            |
|                                             | Poques vegades                 | 1,8           |                        | 1,9           |                        |
|                                             | Sovint                         | 2,8           |                        | 5,4           |                        |
|                                             | Gairebé sempre                 | 6,9           |                        | 12,1          |                        |
|                                             | Sempre                         | 87,7          |                        | 79,1          |                        |
| P18 Respecte a la seva intimitat?           | Malament                       | 1,3           | <b>93,7</b>            | 1,9           | <b>94,8</b>            |
|                                             | Regular                        | 5,0           |                        | 3,3           |                        |
|                                             | Bé                             | 49,9          |                        | 36,1          |                        |
|                                             | Molt bé                        | 26,4          |                        | 37,3          |                        |
|                                             | Perfecte                       | 17,4          |                        | 21,4          |                        |

| Pregunta                                 | Categoria         | Resultat 2003 | Indicador Positiu 2003 | Resultat 2006 | Indicador Positiu 2006 |
|------------------------------------------|-------------------|---------------|------------------------|---------------|------------------------|
| P19 Disposició per escoltar?             | Malament          | 1,0           | <b>92,8</b>            | 2,0           | <b>93,3</b>            |
|                                          | Regular           | 6,2           |                        | 4,7           |                        |
|                                          | Bé                | 48,5          |                        | 33,0          |                        |
|                                          | Molt bé           | 26,9          |                        | 36,6          |                        |
|                                          | Perfecta          | 17,5          |                        | 23,7          |                        |
| P20 No parlaven davant com si no hi fos? | Mai / Gairebé mai | 79,4          | <b>90,8</b>            | 72,5          | <b>80,9</b>            |
|                                          | Poques vegades    | 11,3          |                        | 8,4           |                        |
|                                          | Sovint            | 3,5           |                        | 4,0           |                        |
|                                          | Gairebé sempre    | 1,9           |                        | 5,2           |                        |
|                                          | Sempre            | 3,8           |                        | 9,8           |                        |
| P21 Familiars van tenir informació?      | Mai / Gairebé mai | 2,7           | <b>93,5</b>            | 2,5           | <b>94,7</b>            |
|                                          | Poques vegades    | 3,8           |                        | 2,8           |                        |
|                                          | Sovint            | 3,4           |                        | 7,1           |                        |
|                                          | Gairebé sempre    | 7,3           |                        | 12,2          |                        |
|                                          | Sempre            | 82,9          |                        | 75,3          |                        |
| P22 Explicacions per medicació a casa?   | Malament          | 1,9           | <b>94,3</b>            | 1,8           | <b>94,7</b>            |
|                                          | Regular           | 3,8           |                        | 3,5           |                        |
|                                          | Bé                | 45,0          |                        | 39,8          |                        |
|                                          | Molt bé           | 27,4          |                        | 29,0          |                        |
|                                          | Perfectes         | 21,9          |                        | 25,9          |                        |
| P23 Explicacions per quan fos a casa?    | Malament          | 1,2           | <b>95,0</b>            | 1,1           | <b>96,0</b>            |
|                                          | Regular           | 3,8           |                        | 2,9           |                        |
|                                          | Bé                | 46,8          |                        | 42,3          |                        |
|                                          | Molt bé           | 26,7          |                        | 30,1          |                        |
|                                          | Perfectament      | 21,5          |                        | 23,7          |                        |
| P24 Temps a la llista d'espera?          | Molt llarg        | 12,4          | <b>71,3</b>            | 13,7          | <b>72,2</b>            |
|                                          | Llarg             | 16,3          |                        | 14,1          |                        |
|                                          | Normal            | 38,7          |                        | 34,9          |                        |
|                                          | Curt              | 23,9          |                        | 23,8          |                        |
|                                          | Molt curt         | 8,7           |                        | 13,5          |                        |
| P101 Grau de satisfacció global          |                   | 8,6 ± 1,6     | <b>8,6</b>             | 8,2 ± 1,7     | <b>8,2</b>             |
| P102 Continuaria venint?                 | No                | 3,9           | <b>91,8</b>            | 6,4           | <b>88,4</b>            |
|                                          | No n'estic segur  | 4,3           |                        | 5,2           |                        |
|                                          | Sí                | 91,8          |                        | 88,4          |                        |

Nota:

Les preguntes 9, 10 i 11 no han estat contestades per tots els enquestats, doncs corresponen a parts del qüestionari que ve darrera de preguntes filtre.

La pregunta 13 té una redacció diferent en aquesta, i altres presentacions per raons de facilitat de comprensió dels resultats.

La comparació de la distribució de les respostes segons categories mostra, en el cas de la línia de servei d'atenció hospitalària, un comportament relativament diferent al que observàvem en atenció primària. Hi ha un grup de preguntes en les que la disminució dels valors de l'indicador positiu ve acompanyat d'augment en la proporció de respostes en les dues categories superiors. La disminució es produeix per la disminució de la freqüència de respostes en la categoria intermèdia, *Bé o Sovint* o augmenta les que representen un pitjor comportament de la valoració a l'assistència rebuda. Aquest és el cas, per exemple, dels aspectes recollits en les preguntes **P2 (La comoditat de l'habitació)**, **P3 (Tranquil·litat per descansar a la nit)**, **P5 (El menjar de l'hospital)**, **P6 (Tracte personal de les infermeres)**, **P7 (Tracte personal del metge)**, **P8 (Temps que li dedica el metge)**, **P10 (Informació sobre la seva malaltia)**, **P12 (S'entenen les explicacions)** i **P14 (Pot donar la seva opinió)**.

Trobem un segon grup de preguntes en les que es produeixen intercanvis en el sentit de les modificacions de la proporció de respostes en les dues categories associades a la millor opinió sobre l'assistència rebuda. És el cas, per exemple, de la pregunta **P4 (No va tenir problemes per compartir l'habitació)** en la que augmenta la proporció dels que responen *Gairebé sempre* (que passa del 7,8%, en els resultats de l'enquesta del 2003, al 9,3% en l'enquesta del 2006), mentre que els que responen dient *Sempre* eren el 85,3% dels que contestaven aquesta pregunta en el 2003 i, en l'enquesta del 2006 tant sols representen el 73,7% dels enquestats.

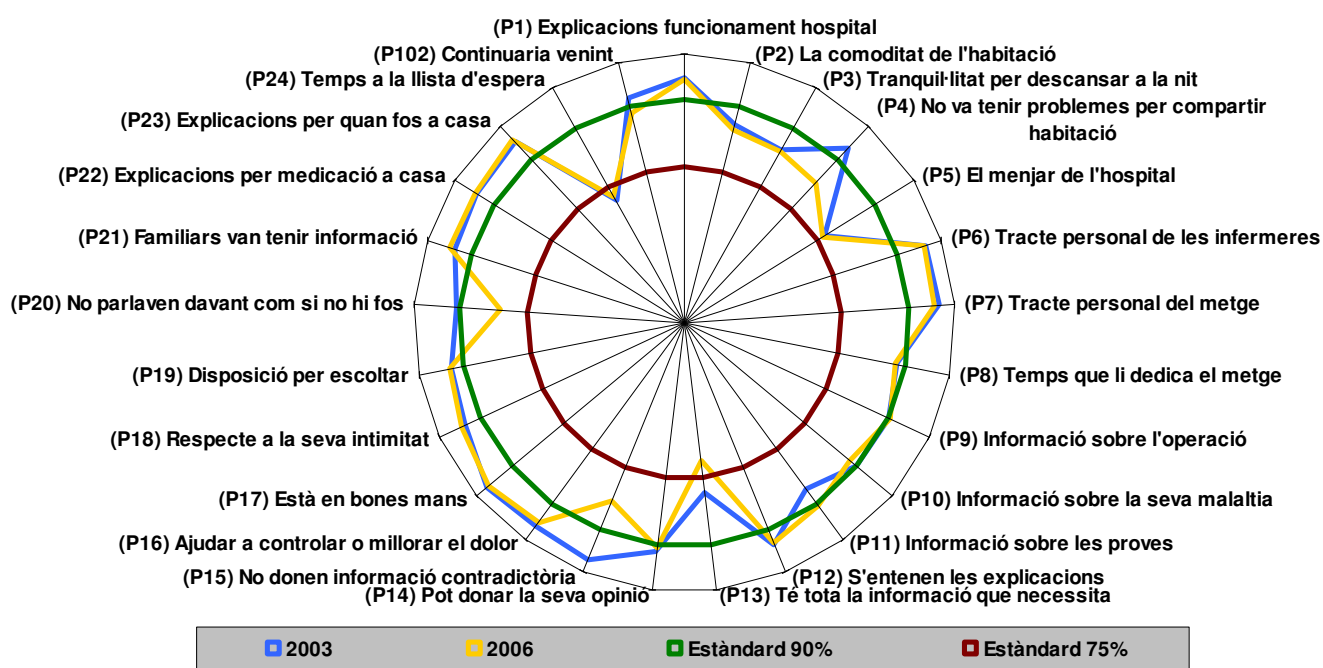
La pregunta **P11 (Informació sobre les proves)** presenta un comportament semblant: mentre que el 73,1% dels que responien *Sempre* en l'enquesta del 2003 es converteixen en el 71,3% en l'enquesta del 2006, resulta que hi ha un augment en la proporció dels que responen *Gairebé sempre* que en l'enquesta del 2006 és el 11,5%, essent tant sols el 7,9% en la consulta del 2003, es a dir trobem millors resultats en les dues categories amb millor valoracions. Una situació similar es dona en les respostes a la pregunta **P1 (Explicacions funcionament hospital)**, **P16 (Ajudar a controlar o millorar el dolor)**, **P18 (Respecte a la seva intimitat)**, **P19 (Disposició per escoltar)**, **P20 (No parlaven davant com si no hi fos)**, **P21 (Familiars van tenir informació)**, **P22 (Explicacions per mediació a casa)** i **P23 (Explicacions per quan fos a casa)**.

La pregunta **P9 (Informació sobre l'operació)** mostra un petit augment del valor de l'indicador positiu (una dècima de punt percentual) acompanyat però d'un augment en la proporció de respostes en la categoria *Perfecta* (del 15,5% en el 2003 al 28,5% en el 2006) que es compensa per una davallada en les respostes del tipus *Bé* (del 54,8% en el 2003 passa al 38,4% en l'enquesta del 2006). Un comportament semblant trobem en la pregunta **P24 (Temps a la llista d'espera)** que passa d'un valor de l'indicador positiu de 71,3% en el 2003, a un valor igual a 72,2% en l'enquesta del 2006. El principal augment el trobem en la categoria de respostes del tipus *Molt curt* que passa del 8,7% al 13,5% en l'enquesta del 2006 i que es compensa amb la disminució de les respostes de la categoria intermèdia, és a dir el que responen *Normal*, que passen del 38,7% en l'enquesta del 2003, a una proporció igual al 34,9% en l'enquesta del 2006.

### Indicador positiu

Un dels elements de continuïtat metodològica entre les enquestes del 2003 i del 2006 és facilitar la comparació dels resultats. A continuació es mostren els resultats de l'indicador positiu corresponents al 2006, comparats amb el del 2003.

**Figura 9. Indicador positiu**  
en % sobre el total de casos vàlids de la mostra





De la figura anterior es desprèn que, per a **totes les preguntes de l'enquesta de l'any 2006, llevat de les preguntes 24 i 13, els resultats es troben per sobre de l'estàndard del 75%** (92% de les preguntes). Cal assenyalar que la P13 ja estava per sota de 75% en l'any 2003. Així mateix, **en 14 de les 25 preguntes s'obtenen resultats superiors o iguals a l'estàndard del 90%** (60% de les preguntes).

Pel que fa a la **comparació dels resultats de l'enquesta** de l'any 2006 amb els de l'enquesta del 2003, **s'observa que per a 8 preguntes** (P24, P21, P11, P9, P18, P19, P23 i P22) el respectiu indicador **mostra millors resultats l'any 2006**. Per a la resta, el valor de l'indicador és menor o igual que el del 2003.

En quant a la valoració de **la satisfacció global, aquesta és lleugerament inferior a la del 2003** (8,2 al 2006 enfront del 8,6 al 2003).

A fi de mostrar les diferències més significatives, s'ha elaborat la següent taula, en la qual es poden observar els quintils superior i inferior de les referides diferències.

**Taula 31. Diferències en l'indicador positiu**  
*en % sobre el total de casos vàlids de la mostra*

| PREGUNTA                                           | 2003 | 2006 | DIFERÈNCIA |
|----------------------------------------------------|------|------|------------|
| P 11 Informació sobre les proves?                  | 85,8 | 90,8 | 5,0        |
| P 21 Familiars van tenir informació?               | 93,5 | 94,7 | 1,1        |
| P 23 Explicacions per quan fos a casa?             | 95,0 | 96,0 | 1,1        |
| P 18 Respecte a la seva intimitat?                 | 93,7 | 94,8 | 1,1        |
| P 24 Temps a la llista d'espera?                   | 71,3 | 72,2 | 0,9        |
| P 102 Continuaria venint?                          | 91,8 | 88,4 | -3,4       |
| P 13 Té tota la informació que necessita?          | 78,3 | 71,1 | -7,2       |
| P 20 No parlaven davant com si no hi fos?          | 90,8 | 80,9 | -9,9       |
| P 4 No va tenir problemes per compartir habitació? | 93,1 | 82,9 | -10,2      |
| P 15 No donen informació contradictòria?           | 96,9 | 82,7 | -14,2      |

La comparació de l'ordre de millor a pitjor puntuació dels ítems analitzats en la línia d'atenció hospitalària apareix resumit en la taula següent. De nou, com succeeix en atenció primària, **l'ordre de les puntuacions dels ítems que es troben per sota l'estàndard del 75% és el mateix en les enquestes del 2003 i del 2006**. S'aprecien variacions en l'ordre dels ítems millor valorats, llevat de **la sensació d'estar en bones mans que en els dos casos és l'ítem amb millors valoracions en les dues enquestes**.

**Taula 32. Rang de les preguntes que constitueixen les àrees d'excel·lència i de millora en atenció hospitalària**

*(número d'ordre entre els 24 ítems de l'enquesta)*

| <b>Àrees d'excel·lència<br/>ítems amb major<br/>puntuació</b> | <b>Ordre<br/>2006</b> | <b>Ordre<br/>2003</b> | <b>Àrees de millora<br/>ítems amb menor<br/>puntuació</b> | <b>Ordre<br/>2006</b> | <b>Ordre<br/>2003</b> |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| P17: Està en bones mans?                                      | 1                     | 1                     | P13: Té tota la informació que necessita?                 | 24                    | 24                    |
| P23: Explicacions per quan fos a casa?                        | 2                     | 5                     | P24: Temps a la llista d'espera?                          | 23                    | 23                    |
| P6: Tracte personal de les infermeres?                        | 3                     | 3                     |                                                           |                       |                       |
| P7: Tracte personal del metge?                                | 4                     | 2                     |                                                           |                       |                       |
| P16: Ajudar a controlar millor el dolor?                      | 5                     | 4                     |                                                           |                       |                       |

#### 4.2.4 Predictors de la satisfacció

En aquesta línia de servei també s'han agrupat els assegurats enquestats en dos grups amb una certa homogeneïtat amb arguments semblants als que s'han fet servir en el cas de l'atenció primària. La mostra representativa de la població dels assegurats atesos en els hospitals s'ha dividit en dos parts segons que el seu ingrés hagi estat, o no, pel servei d'urgències.

**Taula 33. Nombre de casos vàlids per l'anàlisi dels predictors**  
**Anàlisi de la línia d'atenció hospitalària**

| Grup d'atesos                                       | Nombre de casos | Nombre de casos vàlids per l'anàlisi de la regressió |
|-----------------------------------------------------|-----------------|------------------------------------------------------|
| Atenció hospitalària<br>Ingrés programat            | 2.549           | 1.007                                                |
| Atenció hospitalària<br>Han ingressat per urgències | 2.419           | 1.049                                                |

A més, per evitar descartar moltes observacions per l'existència de *missings* s'han agrupat les respostes a les preguntes P9 (Informació sobre l'operació) i P10 (informació sobre la malaltia) en una sola variable (que hem anomenat P910). Els enquestats, per raó de la pregunta filtre prèvia a les dues preguntes relatives a la informació rebuda, responen o bé a la pregunta P9, si és que han estat intervinguts quirúrgicament, o a la P10, si és que han estat atesos sense intervenció quirúrgica. Els resultats dels dos models estimats mostren també algunes regularitats que cal posar de manifest. **De les 6 variables amb més capacitat predictiva, 3 apareixen en els dos models.** Es tracta de les següents variables:

- **Té tota la informació que necessita? (P13)**
- **Està en bones mans? (P17)**
- **Ajudar a controlar o millorar el dolor? (P16)**

Com podem veure es tracta d'una combinació d'elements que tenen que veure amb la confiança amb el centre i els seus professionals, les informacions i explicacions rebudes i com s'ha considerat i tractat el problema de salut i, en particular, el dolor.

En el grup dels assegurats **que han fet ús dels serveis d'un centre hospitalari ingressant de forma programada**, els aspectes relatius als temes informatius es troben situats entre els que contribueixen més a la satisfacció global. Estem referint-nos tant a les informacions sobre la malaltia o, si és el cas, sobre el fet d'una intervenció quirúrgica. El tracte rebut per part del metge apareix també entre les variables amb major capacitat predictiva.

**Taula 34. Importància relativa del sis primers ítems en la determinació de la satisfacció global i valors de l'indicador positiu (Assegurats amb ingrés programat)**

| Pregunta                                 |                                          | Capacitat predictiva (%) | Indicador positiu |
|------------------------------------------|------------------------------------------|--------------------------|-------------------|
| P13                                      | Té tota la informació que necessita ?    | 13,6                     | 74,3              |
| P910                                     | Informació sobre l'operació/malaltia ?   | 12,9                     | 86,5              |
| P17                                      | Està en bones mans?                      | 11,3                     | 97,2              |
| P22                                      | Explicacions per medicació a casa ?      | 9,0                      | 95,3              |
| P7                                       | Tracte personal del metge?               | 8,6                      | 96,3              |
| P16                                      | Ajudar a controlar o millorar el dolor ? | 6,9                      | 94,9              |
| Total acumulat entre els 6 primers ítems |                                          | 62,3                     |                   |

Nota: P910 es refereix a l'agregació de les respostes donades a be a la pregunta P9 (informació sobre l'operació) o a la pregunta P10 (informació sobre la malaltia)

**Taula 35. Importància en la determinació de la resposta a la pregunta sobre la satisfacció global de l'enquesta del 2006 i 2003 (Assegurats amb ingrés programat)**

| RESULTATS ENQUESTA 2006                      |      | RESULTATS ENQUESTA 2003                 |      |
|----------------------------------------------|------|-----------------------------------------|------|
| Pregunta                                     | %    | Pregunta                                | %    |
| P13 Té tota la informació que necessita ?    | 13,6 | P2 La comoditat de l'habitació ?        | 15,0 |
| P910 Informació sobre l'operació/malaltia ?  | 12,9 | P1 Explicacions funcionament hospital ? | 10,1 |
| P17 Està en bones mans?                      | 11,3 | P8 Temps que li dedica el metge?        | 9,5  |
| P22 Explicacions per medicació a casa ?      | 9,0  | P17 Està en bones mans                  | 9,0  |
| P7 Tracte personal del metge?                | 8,6  | P18 Respecte a la seva intimitat?       | 8,9  |
| P16 Ajudar a controlar o millorar el dolor ? | 6,9  | P7 Tracte personal del metge ?          | 8,5  |

Nota. En la taula s'inclouen tant sols els 6 ítems amb major poder predictiu. Les preguntes 9 i 10 (relatives a informació sobre l'operació o la malaltia, s'han combinat en una sola variable.

**En el grup dels assegurats que han fet servir les urgències per ingressar** en el centre hospitalari, les altres tres variables, que completen el grup de les 6 variables amb major capacitat predictiva, es refereixen a aspectes tant diversos com ara, per exemple, el tracte rebut per part del personal d'infermeria, les característiques de les informacions que reben els familiars i acompanyants i la comoditat de les instal·lacions.

**Taula 36. Importància relativa del sis primers ítems en la determinació de la satisfacció global i valors de l'indicador positiu (Assegurats que han ingressat per urgències)**

| Pregunta                                 |                                          | Capacitat predictiva (%) | Indicador positiu |
|------------------------------------------|------------------------------------------|--------------------------|-------------------|
| P13                                      | Té tota la informació que necessita ?    | 11,7                     | 67,7              |
| P6                                       | Tracte personal de les infermeres?       | 9,5                      | 95,4              |
| P2                                       | La comoditat de l'habitació ?            | 9,0                      | 83,7              |
| P17                                      | Està en bones mans?                      | 8,7                      | 96,1              |
| P16                                      | Ajudar a controlar o millorar el dolor ? | 8,5                      | 95,2              |
| P21                                      | Familiars van tenir informació ?         | 7,8                      | 94,3              |
| Total acumulat entre els 6 primers ítems |                                          | 55,2                     |                   |

**Taula 37. Importància en la determinació de la resposta a la pregunta sobre la satisfacció global dels resultats de l'enquesta del 2006 i 2003 (Assegurats que han entrat per urgències)**

| RESULTATS ENQUESTA 2006                      |      | RESULTATS ENQUESTA 2003                   |      |
|----------------------------------------------|------|-------------------------------------------|------|
| Pregunta                                     | %    | Pregunta                                  | %    |
| P13 Té tota la informació que necessita ?    | 11,7 | P17 Està en bones mans?                   | 13,6 |
| P6 Tracte personal de les infermeres?        | 9,5  | P1 Explicacions funcionament hospital ?   | 12,1 |
| P2 La comoditat de l'habitació ?             | 9,0  | P13 Té tota la informació que necessita ? | 12,1 |
| P17 Està en bones mans?                      | 8,7  | P2 La comoditat de l'habitació ?          | 11,7 |
| P16 Ajudar a controlar o millorar el dolor ? | 8,5  | P8 Temps que li dedica el metge?          | 8,5  |
| P21 Familiars van tenir informació ?         | 7,8  | P22 Explicacions per medicació a casa ?   | 8,4  |

Nota. En la taula s'inclouen tant sols els 6 ítems amb major poder predictiu. Les preguntes 9 i 10 (relatives a informació sobre l'operació o la malaltia, s'han combinat en una sola variable.

La comparativa amb els resultats de l'enquesta del 2003 permet assenyalar que **hi ha diferències en l'estructura dels models predictius pel que fa referència a les variables amb major capacitat predictiva de la satisfacció**. Els estudis dels assegurats que han estat atesos en centres hospitalaris i que **han ingressat de forma programada mostra com tant sols les variables associades a la confiança amb els professionals** (estar en bones mans) i **el tracte del metge** són variables que **apareixen entre les 6 variables amb major capacitat predictiva** tant en el model que fa servir les dades de l'enquesta del 2003 com la més recent amb dades de l'enquesta del 2006.

En el grup dels atesos en centres hospitalaris i que **han ingressat per urgències les coincidències són lleugerament més grans**, doncs fins a 3 variables, de les 6 seleccionades com a més importants, apareixen en els models estimats. **Es tracta de les variables relatives a les preguntes que tenen a veure amb demanar més informació, comoditat i sentir-se en bones mans.**

Tant en el cas dels atesos que han entrat per urgències, com en el dels atesos que no han entrat per urgències **les variacions en l'ordre d'importància de les variables és significatiu.**

## 5. CONCLUSIONS

### 5.2. Línia de servei d'atenció hospitalària

En aquesta línia de servei els usuaris es manifesten, en general, prou satisfets.

La **valoració global de la satisfacció** té una puntuació igual a 8,2. L'escala utilitzada per a recollir aquesta valoració general és, recordem-ho, de 0 a 10 punts. **La puntuació mitjana que donaven els enquestats el 2003 era igual a 8,6 punts, és a dir, es produeix una lleugera disminució en la nota global.**

Si es valora **l'agrupació d'hospitals per tipus de pagament**, es troba que **els hospitals d'alta tecnologia** són els que presenten una puntuació més elevada pel que es refereix a la satisfacció global (puntuació mitjana igual a 8,37), **seguits dels hospitals generals bàsics** (puntuació mitjana igual a 8,34). **Ambdós grups presenten puntuacions amb diferències estadísticament significatives en relació a la mitjana de Catalunya** (veure per major detall l'annex 2). Els usuaris dels **hospitals de referència han valorat la satisfacció global amb** els serveis rebuts amb una nota de 8,21 que es troba pràcticament a l'alçada de **la mitjana global** de Catalunya. Els **hospitals generals bàsics aïllats i complementaris han estat, en termes relatius, els pitjors valorats** pels usuaris dels seus serveis, pel que es refereix a la satisfacció global amb l'atenció rebuda amb una puntuació mitjana igual a 8,02 que es troba per sota de la mitjana general de 8,25, essent aquesta diferència estadísticament significativa.

**L'estructura sociodemogràfica de la mostra utilitzada mostra que la satisfacció dels enquestats és major entre els de més edat**, repetint-se d'aquesta forma els resultats de l'enquesta del 2003 pel que es refereix a la distribució per edats de la variable resultant de les puntuacions a la satisfacció global. **Els homes i els que manifesten millor estat de salut es mostren més satisfets.**

Aquests resultats també coincideixen amb els que es trobaren en l'anàlisi de l'enquesta del 2003. En analitzar la distribució de les respostes a la satisfacció global segons nivell

d'estudis, no s'aprecien variacions que segueixin el nivell d'estudis assolit. L'enquesta del 2003 mostrava, per la seva part, un resultat diferent a l'actual. En efecte, en la consulta del 2003, entre els enquestats de la línia d'atenció hospitalària era evident que a més nivell d'estudis corresponia menys satisfacció, mentre que, com indicàvem abans, aquesta regularitat estadística no apareix en els resultats de l'enquesta del 2006.

La mostra d'assegurats que han fet servir els serveis d'atenció hospitalària té una composició, **pel que es refereix a les variables de caracterització sociodemogràfica** dels enquestats, que també presenta algunes diferències en relació amb la mostra de l'estudi del 2003.

Ha disminuït la proporció d'homes (47,1% el 2003 enfront del 42,1% el 2006) i el de les persones de més de 65 anys d'edat (aquest grup de població representava en la mostra de l'estudi del 2003 el 48,5% i en la mostra de l'estudi del 2006 passa a ser igual al 44,6%) mentre que el grup de les persones entre 45 i 64 anys ha augmentat (representava en la mostra de l'estudi del 2003 el 22,7% i en la mostra de l'estudi del 2006 passa a ser igual al 28,3%). Pel que fa als estudis s'ha observat que la proporció a la mostra de persones amb estudis primaris o sense estudis o que tan sols saben llegir i escriure és del 59%, mentre que en l'estudi del 2003 era igual al 68,7%.

La segona pregunta de valoració general és la que fa referència a la **tornar al mateix proveïdor**. El **88,4%** dels enquestats responen afirmativament a la pregunta que es fa en relació amb la seva intenció de **tornar al mateix centre**. Si comparem amb 2003 la satisfacció global ha disminuït hi ha una **disminució en el percentatge de respostes afirmatives** a tornar el mateix centre. **En el 2003 la proporció era igual al 91,8%, el que suposa un decreixement de 2,4 punts percentuals**. El gradient de la resposta a aquesta pregunta presenta un recorregut semblant al de la valoració global de la satisfacció, però amb diferències una mica més marcades.

L'anàlisi per grups d'hospitals segon el sistema de pagament permet de trobar que **la intenció de tornar al mateix centre hospitalari és major en els que han fet servir els serveis dels hospitals d'alta tecnologia** (amb una resposta afirmativa a la pregunta P102 (Continuaria venint) que representa el 92,5% del total en front del 88,4% pel conjunt de Catalunya). Els usuaris dels **hospitals generals bàsics aïllats i complementaris**,



malgrat que majoritàriament declaren que tornarien al mateix centre, **es situen per sota de la mitjana amb una proporció igual al 81,7%**. Aquesta diferència, de 6,7 punts percentuals és **estadísticament significativa en la prova corresponent**. Finalment, no hi ha diferències estadísticament significatives en el cas de les proporcions d'usuaris enquestats que declaren la seva intenció de tornar al mateix centre en els hospitals generals bàsics (amb una proporció igual al 89,2%) i els de referència (amb una proporció igual al 88,8%).

Sembla que **el factor edat no ha variat** i la proporció de la gent de més de 65 anys d'edat que manifesta la seva intenció de tornar al mateix centre és igual al 92,6%, xifra lleugerament inferior a la que resultava en l'enquesta del 2003. Aquesta proporció disminueix en els altre grups d'edat, per bé que amb diferències que es van fent menors segons que analitzem els resultats entre els més joves. Concretament, en el grup dels que tenen entre 15 i 44 anys d'edat la proporció dels que diuen que tornarien al mateix centre era igual al 86,6% en l'enquesta del 2003 i ara, en la del 2006, aquesta proporció és igual al 86,1%. Pel que es refereix a la distribució de les respostes relatives a la intenció de tornar al mateix centre **segons el nivell d'estudis, les proporcions afirmatives són menors que en el 2003**. Sobta, però, que la distribució es mou entre el 89,3% en el grup dels que no tenen estudis i el 86,5% entre els que manifesten tenir estudis superior. En l'enquesta del 2003, la relació és del mateix sentit, és a dir que a major nivell d'estudis menys intenció de tornar al mateix centre, però amb una diferència molt més acusada que en l'enquesta del 2006: 87,3% de respostes afirmatives en el grup dels de més estudis en contra del 95,1% entre els que manifestaven no tenir estudis.

Els resultats permeten identificar els següents trets destacats. Hi ha **14 ítems, dels 24** que componen el qüestionari i que tenen a veure amb les dimensions de la satisfacció, en què l'indicador positiu presenta valors que, per al global de Catalunya, **es situen per sobre del llindar del 90%** i que, com enuncïàvem abans, constitueixen les **àrees d'excel·lència. Aquesta situació és idèntica a la del 2003. Els aspectes que resulten més ben valorats** tenen a veure amb els que es plantegen en 5 de les 6 preguntes relacionades amb el **tracte dels professionals**. Es tracta de les preguntes P6 (Tracte personal de les infermeres), P7 (Tracte personal dels metges), P14 (Poder donar la seva opinió), P18 (Respecte a la seva intimitat) i P19 (Disposició per escoltar); en 6 preguntes de les 9 que tenen a veure amb la **informació**, P9 (Informació sobre l'operació), P11

(Informació sobre les proves), P12 (S'entenen les explicacions), P21 (Familiars van tenir informació), P22 (Explicacions per medicació a casa) i P23 (Explicacions per quan fos a casa); en una de les 6 preguntes que fan referència a l'**organització**, la pregunta P1 (Explicacions del funcionament de l'hospital); i, finalment, pel que fa a la **confiança**, en les dues preguntes formulades, és a dir, la P16 (Ajudar a controlar o millorar el dolor) i P17 (Sensació d'estar en bones mans).

Tan sols **dues preguntes** han estat avaluades amb una freqüència de respostes positives per sota del 75%, és a dir, **que constitueixen àrees de millora**. Es tracta dels aspectes relatius a la valoració de les **l·listes d'espera**, recollit a la pregunta P24 (valoració del temps a la llista d'espera), i a la valoració de **la informació necessària**, P13 (Té tota la informació que necessita).

**La comparació amb les dades del 2003** permet assenyalar que **els aspectes informatius han experimentat millores substancials**, en especial, pel que fa referència a la informació sobre les proves (P11), a la que es dona als familiars (P21) i les explicacions per quan tornés a casa (P22) i el respecte a la intimitat (P18). La valoració de les **l·listes d'espera** (P24), tot i que segueix presentant puntuacions relativament baixes, **presenta millor valoració, passant del 71,3% en l'enquesta del 2003, al 72,2% en l'enquesta del 2006**. En canvi, trobem valoracions per sobre de l'estàndard del 75% però amb puntuacions inferiors al 2003 com per exemple, les preguntes P4 (Problemes per compartir habitació), P13 (Té tota la informació que necessita), P20 (Parlaven davant com si no hi fos) i P15 (No donaven informació contradictòria). Destacar que la pregunta relativa a la informació sobre les proves té en 2006 un augment del valor de l'indicador positiu de 5 punts percentuals.

Per acabar aquest resum dels resultats de l'enquesta als usuaris de l'atenció hospitalària, podem sintetitzar tot dient que les **àrees de millora**, a nivell general, tenen a veure amb **els elements organitzatius** (en aquest cas associats a les l·listes d'espera) i, sobre tot, de **confort de l'habitació** (comoditat, possibles problemes en el cas de compartir-la i la tranquil·litat per descansar i dormir).

Els temes relacionats amb la informació tenen valoracions positives però amb espais de millora, especialment pel que fa a la **informació necessària i a l'existència d'informació**

**contradictòria.** La pregunta 13 (Té tota la informació necessària?) presenta valors de l'indicador positiu per sota de l'estàndard del 75% (en concret, l'indicador positiu assoleix el valor del 71,1%). En relació amb els resultats de l'estudi del 2003, segueix essent l'ítem que mostra la pitjor valoració de tots els de l'atenció hospitalària, per sota de l'estudi del 2003, que atorgaven valors de l'ordre del 78,3%. També són millorables els problemes per compartir habitació i els derivats de la comunicació i el tracte entre el personal sanitari i el pacient (en la pregunta 20: No parlaven davant com si no hi fos?) amb una disminució, en els dos casos, d'aproximadament 10 punts percentuals.

**Si valorem per grups d'hospitals,** els usuaris enquestats atesos en els hospitals generals bàsics han puntuat amb valors que es troben ja sigui per sobre de la mitjana del global de Catalunya o amb diferències petites però que no són estadísticament significatives (Annex 2). En efecte, en 5 de les 24 preguntes del qüestionari, l'indicador positiu es troba amb diferències positives estadísticament significatives. Els usuaris dels hospitals d'alta tecnologia, per bé que en les preguntes generals de la satisfacció global i la intenció de tornar al mateix centre, es mostren més satisfets amb l'atenció rebuda que la mitjana de Catalunya, resulta que en l'anàlisi pregunta a pregunta tant sols es mostren per sobre de la mitjana en el cas de les preguntes P10 (Informació sobre la seva malaltia) i P24 (Temps a la llista d'espera). En canvi, en les preguntes P14 (Pot donar la seva opinió) i P18 (Respecte a la seva intimitat) els valors de l'indicador positiu mostren diferències per sota de la mitjana global, essent aquestes diferències estadísticament significatives.

**En els hospitals generals bàsics i aïllats i els hospitals complementaris les respostes relatives a la satisfacció global i la intenció de tornar al mateix centre es troben per sota de la mitjana de Catalunya.** En el detall de les preguntes del qüestionari trobem aquesta mateixa situació en 7 dels 24 ítems, mentre que tant sols en un cas, la pregunta P20 (No parlaven davant com si no hi fos) les diferències en relació al global de Catalunya són positives i estadísticament significatives. Els altres 16 ítems no presenten diferències significatives en relació a la mitjana global. Els aspectes pitjors valorats, en relació a la mitjana de Catalunya, tenen que veure majoritàriament amb els temes relatius a la informació -P9 (Informació sobre l'operació), P10 (Informació sobre la malaltia, P11 (Informació sobre les proves), P13 (Té tota la informació que necessita) i P15 (No donen informació contradictòria)- a més dels relatius a la comoditat -P4 (No va tenir problemes

per compartir l'habitació)- i l'atenció personal posada de manifest en la pregunta P8 (Temps que li dedica el metge).

Pel que fa **als hospitals de referència**, que tant **pel que respecta a la satisfacció global com a la intenció de tornar al mateix centre es situen al voltant de la mitjana de Catalunya**, trobem un sol indicador positiu amb diferències positives estadísticament significatives. Es tracta de la pregunta P8 (Temps que li dedica el metge). Els aspectes que resulten valorats amb diferències significatives per sota de la mitjana global són 3 i queden manifestats amb els resultats de les preguntes P1 (Explicacions del funcionament de l'hospital), P15 (No donen informació contradictòria) i P16 (Ajudar a controlar o millorar el dolor) que, com queda de manifest tenen que veure amb aspectes diversos de l'atenció rebuda .

**L'anàlisi dels predictors de la satisfacció s'ha realitzat de manera separada pel conjunt d'usuaris de la mostra que han fet servir els serveis hospitalaris segons que hagin entrat, o no, pel servei d'urgències.** Els resultats mostren, en els dos casos, algunes coincidències. **Tres, de les sis, variables amb més capacitat predictiva apareixen en els dos models:** es tracta de les variables Té tota la informació que necessita? (P13), Està en bones mans? (P17) i Ajudar a controlar o millorar el dolor? (P16) que, com es pot observar, combinen aspectes relacionats amb la confiança (ja sigui amb el centre o amb el professionals) i informacions rebudes, així com la forma en que es tracta el suport donat al problema de salut i, en particular, el dolor.

**Entre els assegurats que han fet ús dels serveis d'un centre hospitalari ingressant de forma programada**, trobem que el pes més important en la predicció de la satisfacció està relacionat amb els **temes informatius** en dues vessants diferents: **la informació sobre la malaltia** i, si han estat intervinguts quirúrgicament, tot el que té a veure amb **la intervenció**. A més, entre les variables amb més capacitat predictiva hi ha la que es refereix al tracte rebut per part del metge. Tot això indica que, en el cas de l'atenció hospitalària, la informació i el tracte dels professionals sanitaris condicionen la percepció que els usuaris tenen sobre la qualitat de l'atenció rebuda i, en definitiva, la qualificació que atorguen a la satisfacció global.

**L'ordre dels valors dels** indicadors positius presenta variacions menors en els ítems que representen les àrees d'excel·lència (P6, P7, P16, P17, P23), mentre que són els mateixos, i en el mateix ordre, en el cas dels ítems que suposen àrees de millora (P13 i P24). **Aquests resultats indiquen que no existeix una percepció diferent entre els assegurats entrevistats, després de fer servir els serveis de l'atenció hospitalària, en l'estudi actual en relació al que es dugué a terme en l'enquesta del 2003.**

**Taula 1. QUADRE RESUM DELS RESULTATS DE L'ANÀLISI PER LÍNIA DE SERVEI**

|                                  | Atenció hospitalària                                                                                                   |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| P101. Satisfacció global         | 8,2 (8,6 el 2003)                                                                                                      |
| P102. Continuaria venint?        | 88,4 (91,8 el 2003)                                                                                                    |
| Edat<br>Sexe<br>Nivell d'estudis | Més 65 anys: disminució (2 punts)<br>Homes: disminució (5 punts)<br>Sense estudis i primaris:<br>disminució (10 punts) |
| Àrees de millora (<75%)          | 2 àrees de millora<br>1 Organització<br>2 Informació                                                                   |
| Àrees d'excel·lència (>90%)      | 14 àrees d'excel·lència<br>1 Organització<br>5 Tracte<br>6 Informació<br>2 Confiança                                   |
| Ordenació dels ítems             | Estable                                                                                                                |

## Bibliografia

1. Aragon S. Gesell S. (2003). *A Patient Satisfaction Theory and Its Robustness Across Gender in Emergency Departments*. American Journal of Medical Quality 2003; 18; 229.
2. Biemer, P.B., Groves, R.M., Lyberg, L.E., Mathiowetz i Sudman, S. (1991). Editors *Measurement Errors in Surveys*. New York: John Wiley and Sons.
3. Billiet, Jaak i Stefaan Pleysier (2007). *Response Based Quality Assessment in the ESS-Round 2. An update for 26 countries*. Disponible en: <http://ess.nsd.uib.no>.
4. Díaz R. (2002) *Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios sanitarios*. Rev. Calidad Asistencial 2002; 17(1):22-9.
5. Jäcle, A. Roberts C. i Lynn P. (2006). *Telephone versus face to face interviewing: mode effects on data quality and likely causes*. ISER working paper 2006-41.
6. Kish, Leslie. (1995). *Survey Sampling*. New York: John Wiley and Sons.
7. Linder-Pelz S. *Toward a theory of patient satisfaction*. Soc. Sci. Med. 1982; 16:577-582.
8. Mira J. J. i Aranz J. (2000). *La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria*. Medicina clínica 2000; 114 (supl. 3): 26-33.
9. Newsome P. R. H. i Wrigth G. H. (1999). *A review of patient satisfaction: concepts of satisfaction*. British Dental Journal February 1999; Vol. 1986(4): 161-165.
10. Pérez López, C. (2005). *Métodos estadísticos Avanzados con SPSS*. Madrid: Thomson.
11. Saturno P. J i Sanchez J. (1995). A. *El informe del usuario: un nuevo método para la evaluación y mejora de la calidad de la atención sanitaria*. Rev. Calidad Asistencial Octubre 1995; Vol. 10(5): 271-279.
12. Silva Ayçaguer L.C. (2000). *Diseño razonado de muestras y captación de datos para la investigación sanitaria*. Madrid: Diaz de Santos.
13. Torcal, M. Morales, M. i Riba, C. (2006). *Supervisión y control de calidad del trabajo de campo de la Encuesta Social Europea en España: Evaluación y resultados*. En: Metodología de Encuestas, vol. 7, nº 2, pp.75-97.
14. Riba, C. i Cuxart,A. (2003) *Construyendo las bases para una comparación fiable: la Encuesta Social Europea 2002 en España* en Revista Española de Ciencia Política, nº 8, pp.165-185. Disponible como Economics and Business Working Paper 790, UPF, en <http://www.econ.upf.edu/ca/recerca/paper.php?id=790>.

15. Sitzia J. (1998). *How valid and reliable are patient satisfaction data? An analysis of 195 studies*. International Society for Quality in Health Care 1998 Vol. 10(4): 311-317.
16. Saris W.E, Satorra, A i Coenders, G (2004). *A new approach to evaluating the quality of measurement instruments: the split-ballot MTMM design*. Sociological Methodology, 311-347.
17. Saris W.E. vander Veld i Galhofer, I.N. (2004) *Development and improvement of questionnaires using predictions of reliability and validity*. In Presser et al. (Eds) *Methods for testing and evaluating survey questionnaires*. Hoboken, Wiley, 275-299.
18. Saris, W.E. i Gallhofer, I.N. (2007) *Design Evaluation and Analysis of Questionnaires for Survey Research*, New Jersey, John Wiley and Sons.
19. Silva, Luis (2000). *Diseño razonado de muestras y captación de datos para la investigación sanitaria*. Madrid, Ediciones Díaz de Santos.
20. Ware J. i Snyder M. (1975). *Dimensions of patients attitudes regarding doctors and medical care services*. Medical Care 1975; 13: 669-682.
21. Wiss B. D. i Senf J. H. (1990). *Patient satisfaction instrument for use in health maintenance organizations*. Medical Care May 1990; Vol. 28 (5): 434-445.



## Annex 1. Preguntes del qüestionari

### Línia de servei d'atenció hospitalària

- P 1 Un cop a l'habitació, què li van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital? Per exemple, com trucar a la infermera, els horaris, etc.
- P 2 Valori en general la comoditat de l'habitació. Per exemple: el llit, l'armari, la butaca, l'espai per moure's, etc.
- P 3 Què li va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit (sorolls, llums, canvis de torn, que el despertessin per donar-li la medicació, etc.)?
- P 4 Va tenir problemes o inconvenients pel fet de compartir habitació amb un altre pacient?
- P 5 De vegades els problemes de salut fan que no es pugui menjar de tot i cal fer algun tipus de dieta, tenint en compte això, què li va semblar el menjar de l'hospital?
- P 6 Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè les infermeres?
- P 7 Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenia amb vostè el metge?
- P 8 Què opina del temps que li dedicava el metge?
- P 9 Com valora la informació que li van donar sobre l'operació?
- P 10 Com valora la informació que li van donar sobre la seva malaltia?
- P 11 Li van donar informació sobre les proves? Per exemple, si li van explicar per què li feien, quan li farien, etc.
- P 12 En general, com s'entenien les explicacions que li donaven?
- P 13 Hagués volgut més informació sobre la seva malaltia, l'operació o les proves?
- P 14 Què li va semblar la predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió?
- P 15 Els diferents professionals (metges, infermeres) li donaven informació contradictòria? (un li deia una cosa i l'altre, una cosa diferent).
- P 16 Quan tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?
- P 17 Va tenir la sensació d'estar en bones mans?
- P 18 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat? Per exemple: quan el rentaven o curaven.
- P 19 Quina disposició tenien els professionals que l'atenien per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupava de la seva salut?
- P 20 Els metges o les infermeres parlaven davant seu com si vostè no hi fos?
- P 21 Els seus familiars o acompanyants van tenir la informació necessària?
- P 22 Si havia de prendre medicació o fer algunes cures a casa, què li semblen les explicacions que li van donar?
- P 23 I com li van explicar les coses que havia de vigilar quan fos a casa?
- P 24 Com valora el temps que va estar a la llista d'espera fins al seu ingrés?
- P 101 I ara per acabar: valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb l'hospital.
- P 102 Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?

## Annex 2: Nombre de respostes vàlides per línia i ítem

**Atenció hospitalària**

| <b>PREGUNTES</b>                                   | <b># Respostes vàlides</b> |
|----------------------------------------------------|----------------------------|
| P 1 Explicacions funcionament hospital?            | 2.501                      |
| P 2 La comoditat de l'habitació?                   | 4.397                      |
| P 3 Tranquil·litat per descansar a la nit?         | 4.826                      |
| P 4 No va tenir problemes per compartir habitació? | 4.750                      |
| P 5 El menjar de l'hospital?                       | 4.079                      |
| P 6 Tracte personal de les infermeres?             | 4.574                      |
| P 7 Tracte personal del metge?                     | 4.947                      |
| P 8 Temps que li dedica el metge?                  | 4.932                      |
| P 9 Informació sobre l'operació?                   | 4.919                      |
| P 10 Informació sobre la seva malaltia?            | 3.077                      |
| P 11 Informació sobre les proves?                  | 1.670                      |
| P 12 S'entenen les explicacions?                   | 4.585                      |
| P 13 Té tota la informació que necessita?          | 4.860                      |
| P 14 Pot donar la seva opinió?                     | 4.859                      |
| P 15 No donen informació contradictòria?           | 4.758                      |
| P 16 Ajudar a controlar o millorar el dolor?       | 4.796                      |
| P 17 Està en bones mans?                           | 4.001                      |
| P 18 Respecte a la seva intimitat?                 | 4.934                      |
| P 19 Disposició per escoltar?                      | 4.524                      |
| P 20 No parlaven davant com si no hi fos?          | 4.727                      |
| P 21 Familiars van tenir informació?               | 4.723                      |
| P 22 Explicacions per medicació a casa?            | 4.752                      |
| P 23 Explicacions per quan fos a casa?             | 4.308                      |
| P 24 Temps a la llista d'espera?                   | 4.491                      |
| P101 Grau de satisfacció global                    | 4.968                      |
| P102 Continuaria venint?                           | 4.925                      |

## Línia de servei d'atenció hospitalària

### Resultats d'indicadors positius per Regions Sanitàries en percentatge (%)

| PREGUNTES                                          | Hospitals Generals<br>Bàsics Aïllats i<br>Hospitals<br>Complementaris | Hospitals<br>Generals<br>Bàsics | Hospitals<br>de<br>Referència | Hospitals<br>d'Alta<br>Tecnologia | Catalunya |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|-----------|
| P 1 Explicacions funcionament hospital?            | 93,7%                                                                 | 95,5%                           | 93,1%                         | 95,3%                             | 94,3%     |
| P 2 La comoditat de l'habitació?                   | 83,5%                                                                 | 86,3%                           | 84,8%                         | 83,1%                             | 84,8%     |
| P 3 Tranquil·litat per descansar a la nit?         | 85,1%                                                                 | 85,3%                           | 83,0%                         | 81,8%                             | 83,9%     |
| P 4 No va tenir problemes per compartir habitació? | 73,1%                                                                 | 85,3%                           | 84,5%                         | 84,7%                             | 82,9%     |
| P 5 El menjar de l'hospital?                       | 78,3%                                                                 | 76,6%                           | 75,2%                         | 75,3%                             | 76,2%     |
| P 6 Tracte personal de les infermeres?             | 96,5%                                                                 | 96,7%                           | 94,9%                         | 95,0%                             | 95,8%     |
| P 7 Tracte personal del metge?                     | 95,3%                                                                 | 96,0%                           | 95,7%                         | 95,0%                             | 95,6%     |
| P 8 Temps que li dedica el metge?                  | 85,3%                                                                 | 87,5%                           | 89,2%                         | 86,6%                             | 87,5%     |
| P 9 Informació sobre l'operació?                   | 86,6%                                                                 | 91,4%                           | 91,0%                         | 92,2%                             | 90,5%     |
| P 10 Informació sobre la seva malaltia?            | 82,8%                                                                 | 89,9%                           | 87,5%                         | 90,4%                             | 88,1%     |
| P 11 Informació sobre les proves?                  | 88,6%                                                                 | 90,5%                           | 91,5%                         | 92,0%                             | 90,8%     |
| P 12 S'entenen les explicacions?                   | 91,5%                                                                 | 93,8%                           | 92,6%                         | 93,6%                             | 93,0%     |
| P 13 Té tota la informació que necessita?          | 64,1%                                                                 | 74,6%                           | 70,6%                         | 72,0%                             | 71,1%     |
| P 14 Pot donar la seva opinió?                     | 91,3%                                                                 | 90,9%                           | 90,6%                         | 88,3%                             | 90,5%     |
| P 15 No donen informació contradictòria?           | 77,5%                                                                 | 86,5%                           | 80,7%                         | 84,3%                             | 82,7%     |
| P 16 Ajudar a controlar o millorar el dolor?       | 96,4%                                                                 | 95,2%                           | 94,0%                         | 95,6%                             | 95,1%     |
| P 17 Està en bones mans?                           | 96,6%                                                                 | 96,9%                           | 96,1%                         | 97,6%                             | 96,7%     |
| P 18 Respecte a la seva intimitat?                 | 94,9%                                                                 | 94,9%                           | 95,5%                         | 92,9%                             | 94,8%     |
| P 19 Disposició per escoltar?                      | 94,6%                                                                 | 92,8%                           | 92,9%                         | 93,9%                             | 93,3%     |
| P 20 No parlaven davant com si no hi fos?          | 83,8%                                                                 | 81,7%                           | 79,0%                         | 80,4%                             | 80,9%     |
| P 21 Familiars van tenir informació?               | 95,8%                                                                 | 94,3%                           | 94,3%                         | 95,0%                             | 94,7%     |
| P 22 Explicacions per medicació a casa?            | 95,0%                                                                 | 95,4%                           | 94,4%                         | 93,4%                             | 94,7%     |
| P 23 Explicacions per quan fos a casa?             | 96,7%                                                                 | 96,1%                           | 95,9%                         | 95,4%                             | 96,0%     |
| P 24 Temps a la llista d'espera?                   | 70,5%                                                                 | 71,3%                           | 71,4%                         | 77,4%                             | 72,2%     |
| P 101 Grau de satisfacció global                   | 8,02                                                                  | 8,34                            | 8,21                          | 8,37                              | 8,25      |
| P 102 Continuarà venint?                           | 81,7%                                                                 | 89,2%                           | 88,8%                         | 92,5%                             | 88,4%     |

■ Identifica l'existència de diferències estadísticament significatives de signe positiu en relació amb la puntuació obtinguda per Catalunya (augment).

■ Identifica l'existència de diferències estadísticament significatives de signe negatiu en relació amb la puntuació obtinguda per Catalunya (disminució).

