

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

ATENCIÓ HOSPITALÀRIA

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

Índex

	pàg.
7. Resultats	44
7.1 Resultats de la validació del qüestionari definitiu	45
7.1.1 Validació del qüestionari després d'aplicació de l'enquesta. 46	46
7.2 Resultats globals Catalunya	49
7.2.1 Introducció.....	50
7.2.2 Descripció de la . població enquestada.....	51
7.2.3 Consideracions prèvies per a la interpretació de resultats..	54
7.2.4 Resultats per ítem (pregunta) agrupats per factors.....	56
7.2.5 Resultats positius segons variables sociodemogràfiques....	60
7.2.7 Aspectes predictors de satisfacció	73
7.2.8 Resultat objectiu complementari. Plantejament PA/PR	75
8. Conclusions	
8.1 Valoració general dels resultats a nivell de Catalunya	78
8.1.1 Valoració general de les preguntes	79
8.1.2 Influència de les variables sociodemogràfiques	82
8.1.3 Valoració dels resultats factorials	84
8.1.4 Condicionants de la satisfacció: factors predictors	85

7. Resultats

7.1 Resultats de la validació del qüestionari definitiu

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

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

Resultats de la validació del qüestionari:

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

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

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

- Prova d'esfericitat de Barlett: significació de $P < 0.0001$
- Prova de KMO (Kaiser, Mayer i Olkin): puntuació de 0,914

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

- Agrupació en 5 factors
- 55.8 % de variància explicada

FACTOR 1: ATENCIÓ DEL METGE

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

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

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

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

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

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

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

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

FACTOR 2: TRACTE I RELACIÓ AMB ELS PROFESSIONALS

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

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

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

FACTOR 3: ORGANITZACIÓ I CONFORT

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

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

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

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

FACTOR 4: INFORMACIÓ

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

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

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

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

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

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

4) Capacitat discriminatòria

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

5) Consistència interna (prova Alfa de Cronbach)

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

- TOTAL : 0.86

Donada la informació que aporten les preguntes eliminades a l'anàlisi factorial, (P 4, P 15, P 20, P 24) es decideix finalment incorporar-les als resultats com a preguntes d'interès afegides, entenent però, que no formen part de l'instrument validat.

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

- 20 preguntes validades i agrupades en 5 factors
- 4 preguntes no validades (P 4, P 15, P 20, P 24)
- 2 preguntes identificadores de factors predictors
- 4 preguntes de variables independents (edat, sexe, estudis, salut percebuda)

7.2 Resultats Globals Catalunya

7.2.1 Introducció

La base de dades per realitzar el treball de camp disposava de 63.124 registres (casos d'usuaris dels hospitals donats d'alta durant els mesos d'abril, maig i juny de 2003).

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

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

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

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

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

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

Raó per aconseguir un cas vàlid: 6.27 trucades.

7.2.2 Descripció de la població enquestada

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

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

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

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

- **Distribució per sexes**

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

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

- **Distribució per edats**

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

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



Categories a les quals s'atribueix la diferència

- **Distribució segons nivell de salut percebuda**

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

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



Categories a les quals s'atribueix la diferència.

- **Distribució segons nivell d'estudis**

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

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



Categories a les quals s'atribueix la diferència.

7.2.3 Consideracions prèvies per a la interpretació de resultats

a) Respostes amb valor “missing”

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

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

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

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

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

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

P 24 Com valora el temps que va estar a la llista d'espera fins al seu ingrés? (56,7% “missing”)

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

b) Existència de diferències estadísticament significatives.

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

Les anàlisi estadístiques es realitzen comparant la unitat d'anàlisi (hospital) amb la resta d'hospitals de Catalunya sense incloure aquest. Ja que aquestes anàlisi estadístiques s'han fet amb el supòsit de **dades independents**. Cal tenir en compte que es compara la unitat (n=162 casos) amb la resta de Catalunya (n=9558 casos).

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

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

7.2.4 Resultats per ítem (pregunta) agrupats per factors
Factor 1: Atenció del metge

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

Factor 2: Tracte i relació amb els professionals

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

Factor 3: Organització i confort

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

Factor 4: Informació

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

Factor 5: Confiança

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

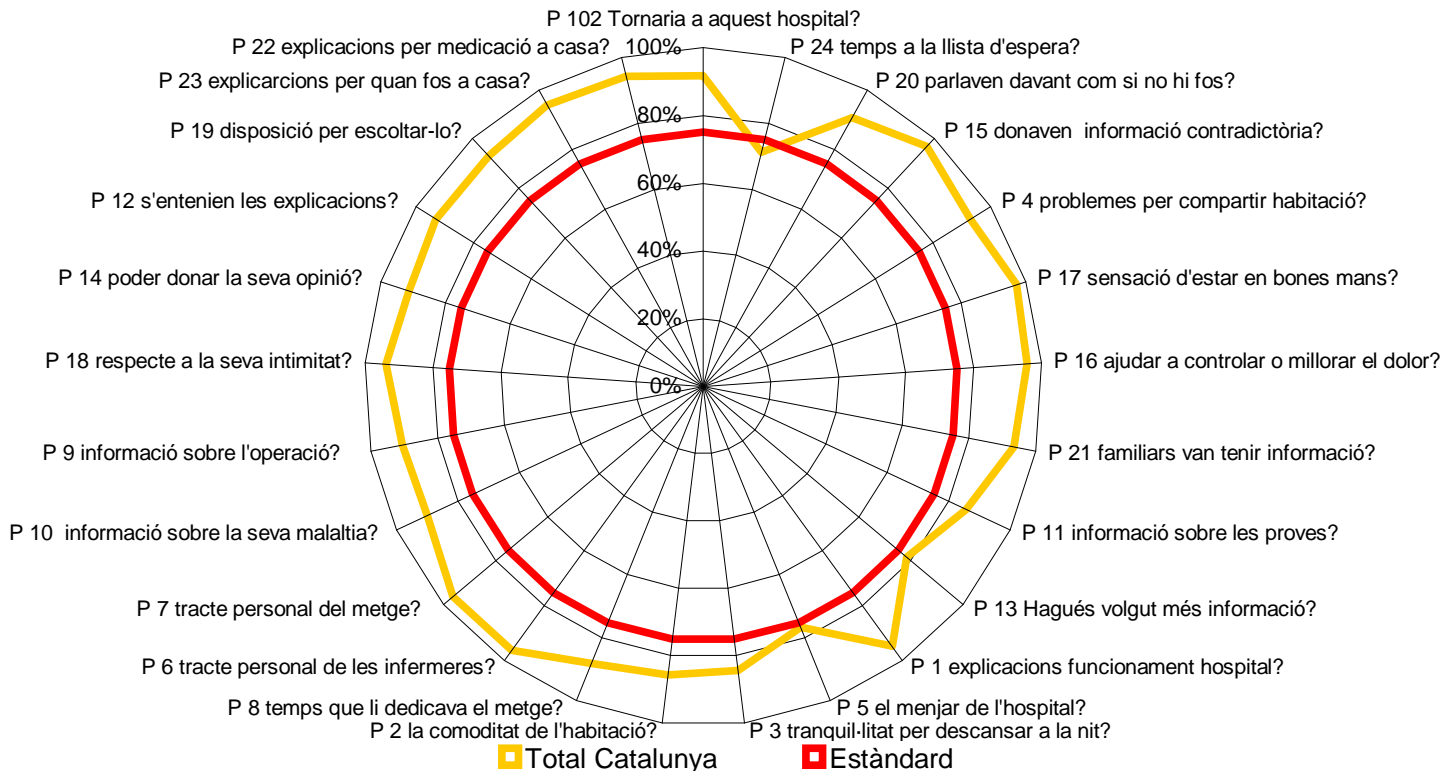
Preguntes lliures

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

Preguntes de satisfacció general

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

Representació gràfica radial dels resultats de les preguntes a nivell global



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

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

- a) Sexe
b) Edat

Factor 1: Atenció del metge

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

Factor 2: Tracte i relació amb els professionals

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

Factor 3: Organització i confort

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

Factor 4: Informació

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

Factor 5: Confiança

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

Preguntes lliures

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

Preguntes de satisfacció general

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

c) Sexe per edat
Factor 1: Atenció del metge

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

Factor 2: Tracte i relació amb els professionals

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

Factor 3: Organització i confort

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

Factor 4: Informació

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

Factor 5: Confiança

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

Preguntes lliures

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

Preguntes de satisfacció general

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

d) Salut percebuda
Factor 1: Atenció del metge

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

Factor 2: Tracte i relació amb els professionals

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

Factor 3: Organització i confort

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

Factor 4: Informació

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

Factor 5: Confiança

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

Preguntes lliures

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

Preguntes de satisfacció general

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

e) Estudis
Factor 1: Atenció del metge

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

Factor 2: Tracte i relació amb els professionals

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

Factor 3: Organització i confort

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

Factor 4: Informació

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

Factor 5: Confiança

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

Preguntes lliures

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

Preguntes de satisfacció general

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


7.2.7 Aspectes predictors de satisfacció

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

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

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

Pregunta	Importància	Correlació zero-- order
PA17_Bones mans	14.7%	0,46
PA14_Donar la seva opinió	10.8%	0,45
PA2_Comoditat	9.3%	0,33
PA1_funcionament del hospital	9.2%	0,38
PA8_Temps que dedicava el metge	8.3%	0,42
PA19_Ecoltar-lo i fer-se càrrec	7.6%	0,42
PA23_Vigilar quan fos a casa	6.6%	0,40
PA13_Més informació	6.5%	0,36
PR21_Informació necessària familiars	5.6%	0,31
PA18_respecte intimitat	4.9%	0,29


 Aspecte més important

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

A nivell de factors


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

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

 Aspecte més important

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

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

 Aspecte més important


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

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

 Aspecte més important


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

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

 Aspecte més important

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

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

 Aspecte més important

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

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

Les preguntes són:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Els resultats són els següents:

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

2) Per aquest qüestionari de d'atenció hospitalària en el **85%** de les ocasions (11 preguntes de 13) els resultats de les proves tendeixen a indicar com a millor opció una formulació *patient assessment*.

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

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

* entre parèntesi s'indica la numeració del qüestionari definitiu

8. Conclusions

8. Conclusions

En aquest darrer apartat passem a fer una valoració dels resultats exposats en el capítol anterior. El qüestionari s'ha construït a partir de preguntes que aborden tots els aspectes que els propis usuaris de l'Atenció Hospitalària a Catalunya han considerat importants, però també, i des del punt de vista conceptual, inclou aspectes de totes les dimensions de satisfacció que ens havíem proposat explorar després de l'etapa de recerca bibliogràfica.

8.1 Valoració general dels resultats globals a nivell de Catalunya

8.1.1 Valoració general a nivell de les preguntes

L'enquesta de satisfacció realitzada inclou 26 ítems o preguntes, les respostes a les quals expressen la satisfacció dels assegurats amb el servei d'Atenció Hospitalària

El primer aspecte que cal destacar és un **molt bon resultat general**, tant a nivell de Catalunya com de la majoria d'hospitals. A nivell individual hi ha les lògiques diferències, amb hospitals que estan per sobre de la mitjana de Catalunya i d'altres que estan per sota. Tot i que en aquesta línia de servei el referent de regió sanitària no té el mateix valor que en d'altres línies, si que podem dir que **les regions que acumulen un major nombre de hospitals amb valors per sota de Catalunya són Costa de Ponent i Centre.**

La majoria d'indicadors de cada pregunta mostren bons resultats i **en general s'assoleix l'estàndard pretès del 75%** (apartat 6.7.2 pàgina 40) de valoracions positives, tret d'aspectes molt concrets que fan referència al menjar i a la llista d'espera.

També, i amb caràcter general, si ens fixem en la distribució de les respostes a cada pregunta, acostumen a tenir una distribució asimètrica amb inflexió de la corba a la banda de les puntuacions positives. Són poques les preguntes que no segueixen aquesta tendència, i coincideixen amb els aspectes menys valorats que s'han citat anteriorment (menjar i llista d'espera), en què es presenta una corba normal. Això vol dir que, tret d'aquestes preguntes, els

resultats de satisfacció es mouen majoritàriament en la banda dels valors positius.

Tanmateix resulta força interessant comprovar la distribució de respostes entre les valoracions positives (perfecte, molt bé, bé o sempre, gairebé sempre, sovint). En aquest sentit, és important comprovar que les preguntes que aborden **temes rellevants per l'usuari, com la informació**, tenen una distribució clarament decantada a l'**extrem positiu** (perfecte o sempre). Al mateix passa amb les preguntes que es refereixen a donar informació contradictòria o parlar davant del malalt sense tenir-lo en compte, que estan totalment decantades a l'extrem positiu. A la resta de preguntes la posició en l'extrem positiu és escassa, la qual cosa pot donar a entendre que els usuaris diferencien clarament entre les diferents categories de resposta.

Els aspectes individuals **més ben valorats**, es considera que són els que presenten un percentatge d'assegurats satisfets superior al 90%. En aquest cas i tenint en compte l'interval de confiança podem dir que són la majoria de ítems o preguntes, destacant per sobre de tot els temes referents a:

- a) Confiança: Sensació d'estar en bones mans (P 17) i control del dolor (P 16)
- b) Tracte personal mèdic i d'infermeria: P 7 i P 6 respectivament

També és important conèixer els aspectes **menys valorats**; és a dir, que no arriben al 75%, tot i tenir en compte l'interval de confiança de l'indicador. En aquest cas, es corroboren els bons resultats de l'enquesta a nivell de Catalunya doncs a diferència d'altres línies d'atenció estudiades només una pregunta està en aquesta situació i és la valoració que fa l'usuari del **temps que ha estat en llista d'espera**. Tanmateix cal tenir en compte que aquesta és una de les preguntes que té un elevat nombre de "missing" (56%), ja que més de la meitat d'assegurats no han ingressat a través de la llista d'espera i per tant no poden expressar una opinió en aquest sentit.

A partir d'aquests bons resultats, una anàlisi tenint en compte les dimensions de satisfacció incorporades al nostre qüestionari (pagina 47 i 48), ens permet comprovar que la dimensió d'informació, té valoracions per sobre del 90% en relació a la **informació a l'alta**. En aquests bons resultats cal tenir en compte la

participació d'infermeria en el procés. D'altra banda la **informació donada durant el procés assistencial**, sobre a la pròpia malaltia o l'operació té també bons resultats i només les explicacions sobre les **proves diagnòstiques** disminueixen fins a un 85%, que tot i que no és pot considerar un mal resultat, indica que potser els professionals donen menys valor a aquests tipus d'informació o no la consideren prioritària. En tot cas el grau de comprensió de les explicacions rebudes en general és molt ben valorat amb un 93%.

Seguint amb la informació poc més del 20% d'enquestats diuen que voldrien més informació sobre el seu procés. Tot i que és millorable, és un resultat sensiblement millor que en d'altres línies d'atenció estudiades.

Pel que fa a les preguntes referents al **confort**, que en el nostre qüestionari es valoren a través de la comoditat de l'habitació, la tranquil·litat per descansar i el menjar, mostren resultats en torn de 85% de satisfacció, tret del menjar que tot just supera el 76%. Tampoc sembla ser un problema el fet de **compartir habitació**, doncs el 93% dels que han estat en aquesta situació diuen no haver tingut cap inconvenient.

També estan raonablement coberts en opinió dels usuaris, els aspectes de **suport emocional i personal** donat pels professionals.

A nivell de **relació personal**, el tracte dels professionals a l'igual que en les altres línies dóna bons resultats, propers al 97%. Menció a part mereix la pregunta sobre la predisposició que mostra el metge perquè l'usuari pugui **donar l'opinió** - tot i valorar-se positivament en el 91% de casos- tal i com es va comprovar en els estudis previs de pretest i pilot, era una pregunta que sobtava, i que segons la informació dels enquestadors calia amb freqüència reformular i completar amb les explicacions prèviament acordades. Tot i els possibles biaixos que això podria suposar, creiem que té un elevat interès que ha de reflectir el canvi cultural amb què es vol plantejar la relació metge/pacient en els nous models d'atenció.

Altres ítems que afecten a la relació que s'estableix entre l'usuari i els professionals són el respecte a la **intimitat o parlar davant del malalt** com si no hi fos. En ambdós casos pot assumir-se que no suposa un problema pels nostres enquestats.

L'accessibilitat al sistema a través de la valoració de la **llista d'espera**, es mostra com el punt més feble, amb un 29% dels que responen que el consideren llarg o molt llarg.

La informació sobre els aspectes **organitzatius** i de **funcionament del hospital** queden ben coberts amb un 95% de satisfacció.

Queden els aspectes de confiança amb la **competència dels professionals** que pel que fa a la gestió del dolor o sentir-se en bones mans tenen resultats que quasi poden qualificar-se d'immillorables, ja que estan entre el 96 i 97%. En canvi tot i també ser un bon resultat la percepció del **temps que dedica el metge** disminueix fins al 88%.

Finalment cal analitzar els resultats de les preguntes generals que donen una nota a **l'atenció general** rebuda al centre (P 101) i al **grau de fidelització** de l'usuari, expressat a través de la intenció de tornar o no al hospital (P 102). Tot i que la pregunta es formula amb la premissa "si pogués triar", cal tenir en compte que amb freqüència o és el primer ingrés o es tracta de l'hospital de referència i per tant l'usuari no disposa de cap altre experiència. En aquest cas són més valuoses les posicions negatives, però també aquí es mantenen els bons resultats i només un 4% diuen que no tornarien, mentre que un altre 4% no n'està segur. En qualsevol circumstància és un bon resultat, ja que el 91% tornarien.

La **nota mitjana és d'un 8,6** amb una desviació estàndard d'1,6 que pot interpretar-se com un grau de dispersió acceptable, però a tenir en compte. En aquest cas, el valor de la mediana és de 9, i ens diu que la meitat de les notes estan per sobre de 9 i l'altra meitat, per sota. Altra vegada cal mencionar que és un del millors resultats entre totes les línies d'atenció estudiades.

8.1.2 Influència de les variables sociodemogràfiques

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

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

En el nostre estudi es reproduïx perfectament el model teòric pel que fa a **l'edat**, mostrant una influència positiva a mesura que augmenten els anys de l'enquestat, amb valoracions més positives sempre en el grup de més de 65 anys. La regressió lineal mostra un augment de 0,025 punts per cada any més de l'enquestat en la satisfacció general, seguint la mateixa tendència que altres línies d'atenció estudiades.

El sexe, no sembla influir en els resultats de l'enquesta, no posant-se de manifest diferències estadísticament significatives d'opinió d'un sexe respecte de l'altre i podríem dir que les valoracions són força homogènies. Només podem verificar tendències en un sentit o un altre, com pot ser els aspectes d'intimitat o suport emocional que tenen puntuacions lleugerament inferiors en les dones (sense significació). Per tant el sexe no sembla determinar el resultat, tant a nivell de preguntes com de satisfacció general o de factors.

El nivell d'estudis també té una influència positiva, en el mateix sentit que altres estudis de satisfacció, ja que aquesta disminueix a mesura que augmenta el grau de formació de l'enquestat amb diferències de fins a 0,44 punts en la prova de regressió entre els que no tenen estudis i el grup d'estudis superiors.

Finalment la **percepció de la salut** que té l'usuari també condiona la satisfacció amb diferències de fins a 1,1 punt entre els grups extrems.

En conclusió, doncs, veiem que el nostre estudi reproduïx el model teòric esmentat.

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

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

8.1.3 Valoració dels resultats factorials

L'anàlisi factorial ens permet una valoració més sintètica, ja que agrupa en 5 conceptes o factors, els diferents components del qüestionari validat. Les agrupacions tradueixen els conceptes de: 1: atenció del metge, 2: tracte i relació amb els professionals, 3: organització i confort, 4: informació i finalment 5: confiança en el servei.

La valoració dels factors es fa a través de 2 estadístics, que informen en un cas, de la proporció d'usuaris homogèniament satisfets **amb tots** els components del factor i que per tant donen respostes positives a totes les preguntes. I en l'altre cas ens informa de la mitjana de factor obtinguda a partir de les puntuacions de l'escala 1 a 5 utilitzada en l'anàlisi de components principals (ACP).

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

Aquesta és la situació que reflecteix el **factor 4 (informació)**: amb una mitjana de 4,5 que pot considerar-se un bon resultat, però que s'ha de complementar amb la dada de només un 64% d'usuaris altament satisfets, ja que una pregunta d'aquest grup, referent al desig de rebre més informació tot i no baixar-ne la mitjana, no se situa sistemàticament en el nivell positiu, i per tant disminueixen aquesta proporció.

D'altra banda el factor 1 (atenció del metge), mostra una situació intermitja amb una mitjana de 3,6, i un percentatge del 75% d'usuaris que valoren positivament totes les preguntes del factor. Cal tenir en compte el valor d'aquesta darrera dada doncs, és el factor amb el major nombre de preguntes (9), i és per tant més difícil aconseguir aquesta uniformitat.

Pel que fa al **factor 2 (tracte i relació amb els professionals)**, és el factor amb més bons resultats generals, mostra una puntuació mitjana de factor acceptable (3,72) i un percentatge del 85% d'usuaris que valoren positivament tots els aspectes continguts en aquest factor.

L'organització i confort (factor 3) mostra els resultats més baixos, tal com ja s'advertia en l'anàlisi individual, amb una diferència en el resultat, que l'identifica com l'àrea de millora més clara en aquesta línia d'atenció. La mitjana del factor dóna un valor de 3,3, i la proporció d'usuaris amb una satisfacció homogeniament elevada en totes les preguntes del factor és de 58%.

Finalment la **confiança (factor 5)**, és clarament un valor d'excel·lència, ja que la mitjana és de 4,7, mentre que el 93,5% fan valoracions unànimement positives. Tal com s'ha dit en relació al factor 1, en aquest cas el fet que es tracti d'un factor integrat per només 2 preguntes afavoreix la manca de dispersió, però en qualsevol cas les preguntes són rellevants per la satisfacció.

La relació entre els factors i les preguntes de satisfacció general (P101 i P102) indica una correlació d'entre 0,43 i 0,45 entre la satisfacció global (P101) i els diferents factors. Això es confirma amb una prova discriminant positiva per la pregunta P 102 sobre fidelització i els factors. Aquesta ens mostra diferències d'entre 0,63 a 1 punt més en les mitjanes dels factors entre els fidelitzats que en els no fidelitzats.

8.1.4 Condicionants de la satisfacció: factors predictors

Per identificar els aspectes més importants i poder actuar com a guia o predictors de satisfacció, s'ha utilitzat la tècnica de regressió múltiple amb escalament òptim. Es pretén d'aquesta manera explicar la satisfacció global a través de la importància, expressada en percentatges, de cadascuna de les variables individuals. L'anàlisi es fa tant a nivell de totes les preguntes validades del qüestionari, com de manera individual a nivell de cada factor, per saber la importància que té cada pregunta dins del seu factor. Això pot facilitar la tasca d'identificació d'aspectes concrets a treballar com a àrea de millora davant d'una baixa puntuació en un factor determinat, ja que pot determinar quina o quines són les preguntes que més importància tenen en aquell factor.

Els resultats coincideixen en identificar la **sensació d'estar en bones mans** com l'aspecte més important que condiciona la satisfacció de l'usuari, ja que aporta per si sola quasi el 15% de la importància global de totes les preguntes. Cal recordar que aquesta és una de les preguntes comuns a els qüestionaris de totes les línies d'atenció i en tots ells apareix com l'aspecte més important. A més, representa el 60% dins del seu factor (factor 2 d'informació i confiança), amb una correlació (0,52) amb la variable dependent de satisfacció global.

Amb només 8 preguntes s'explica el 83,5% de la relació amb la satisfacció global. És remarcable que tots els factors aporten una o més preguntes a aquest 83,5%.

Les 8 preguntes amb més importància individual del qüestionari són:

- P 17: Sensació d'estar en bones mans
- P 14: Possibilitat de donar l'opinió
- P 2: Explicacions sobre el funcionament de l'hospital
- P 8: Temps que li dedicava el metge
- P 19: Escoltar-lo i fer-se càrrec
- P 23: Aspectes a vigilar quan fos a casa
- P 13: Voler més informació
- P 21: Donar la informació necessària als familiars
- P 18: Respecte a la intimitat

Per tant, es podria dir que si es vol augmentar la satisfacció global i hi ha mals resultats en aquests ítems, les àrees sobre les quals cal incidir per tal de millorar la satisfacció general recauen, en bona part, en **l'atenció del metge i aspectes organitzatius**, doncs la seva "rendibilitat" a l'hora d'augmentar la satisfacció és alta.

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

- A nivell **d'Atenció del metge** (factor 1), les 2 preguntes més importants són sens dubte, la possibilitat de donar l'opinió i la informació rebuda sobre la malaltia o l'operació, juntament amb una tercera, que és la percepció que té el pacient de la capacitat d'escoltar-lo i fer-se càrrec de la seva situació, i que tradueix la importància de la relació interpersonal establerta durant el procés assistencial. Aquestes 3 preguntes representen prop del 60% de la

importància total del factor. És destacable que la pregunta P 12, sobre com s'entenen les explicacions que dóna el metge, ocupi el darrer lloc en importància en aquest factor.

- El **tracte i relació amb els professionals** (factor 2), consta de 3 preguntes, però només una d'elles aporta el 43,6% de la importància i és la que es refereix a la percepció del temps que li dedica el metge. Les altres dues preguntes que interroguen sobre el tracte personal per part de metges i infermeres es posicionen quasi per igual amb importàncies en torn del 28% .
- **L'organització i confort** (factor 3), que està integrat per 4 preguntes, presenta qüestions amb una importància destacada i que a més ocupen el tercer i quart lloc quan es té en compte la totalitat del qüestionari validat, i són les explicacions sobre el funcionament del hospital i la comoditat de l'habitació. Queda així palesa la rellevància que tenen aquestes aspectes pels usuaris i que en el resultat del nostre estudi ofereixen, sobre tot en el primer cas, molt bon resultat amb un 95% de valoracions positives. Per contra la satisfacció amb el menjar queda en darrer lloc d'importància, tot i tenir un dels resultats més baixos en l'enquesta (76,7%). En aquest cas doncs, caldria interpretar que tot i la valoració ajustada que es fa del menjar, certament no influeix de manera decisiva en la satisfacció global que té una mitjana de 8,8, que és com s'ha dit al principi un molt bon resultat.
- La **informació** (factor 4), que inclou 3 preguntes relacionades amb la informació al pacient o als familiars, destaca per sobre de tot el desig de rebre més informació per part de l'usuari, però seguit molt de prop per la informació adreçada als familiars, que entre les dues es reparteixen més del 90% de la importància del factor, quedant en darrer lloc la informació relativa a les proves diagnòstiques realitzades durant el procés assistencial.
- Finalment el factor 5 (**confiança**), que consta de dues preguntes té una distribució d'importància totalment desequilibrada cap a la sensació d'estar en bones mans amb un 86%, que coincideix en que és la més important també quan es considera la totalitat del qüestionari.