

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

ATENCIÓ SOCIO SANITÀRIA

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

Índex

	pàg.
7. Resultats	47
7.1 Resultats de la validació del qüestionari definitiu	48
7.1.1 Validació del qüestionari després d'aplicació de l'enquesta ..	49
7.2 Resultats globals Catalunya	52
7.2.1 Descripció de la població enquestada	53
7.2.2 Consideracions prèvies per a la interpretació de resultats ..	59
7.2.3 Resultats per ítem agrupats per factors.....	62
7.2.5 Resultats positius segons variables sociodemogràfiques	70
7.2.7 Aspectes predictors de satisfacció	85
7.2.8 Resultat objectiu complementari. Plantejament PA/PR	88
8. Conclusions	90
8.1 Valoració general dels resultats a nivell de Catalunya	90
8.1.1 Valoració general a nivell de les preguntes	92
8.1.2 Influència de les variables sociodemogràfiques	95
8.1.3 Valoració dels resultats factorials	97
8.1.4 Condicionants de la satisfacció: factors predictors	98

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'exclouen de l'anàlisi factorial les preguntes específiques de pal·liatius, llarga estada i convalsència (5 i 4 respectivament).

Tres preguntes eliminades perquè no tenien suficient potència a l'hora de fer l'anàlisi factorial, i no aportaven consistència al conjunt de les preguntes. Són:

- P 14 Manera en que l'han ajudat a millorar o controlar el dolor
- P 19 Li han demanat quina informació vol que es doni a la seva família?
- P 21 Que li sembla l'ajuda que ha tingut de la treballadora social?

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

- Prova d'esfericitat de Barlett: significació de $P < 0,0005$
- Prova de KMO (Kaiser, Mayer i Olkin): puntuació de 0,940

3) Anàlisi de Components Principals (ACP). Realitzada sense tractament de "missing", amb $n = 724$ casos i amb prova Varimax (rotació d'eixos).

- Agrupació en 4 factors
- 65,7% de variància explicada

FACTOR 1: ATENCIÓ DEL METGEP 3 Creu que el metge **li dedica** el temps que li fa falta?P 4 Des de ca està a l'hospital, el metge **li explica** com va la seva malaltia?P 5 Com **s'entenen les explicacions** que li dóna el metge sobre la seva malaltia?P 6 Què li sembla la **predisposició** del metge perquè vostè pugui **donar la seva opinió**?P 7 Com valora el **tracte personal** (amabilitat) que el metge té amb vostè?P 8 Quina **disposició** té el metge per **escoltar-lo i fer-se càrrec** del que a vostè li preocupa de la seva salut?

P 20 Valori la informació que donen a la seva família sobre la seva malaltia

FACTOR 2: SUPORT A LES NECESSITATS I CONFIANÇAP 10 Com valora l'**ajuda** que li donen per **menjar, banyar-se, vestir-se o anar al lavabo**?P 12 Les infermeres de l'hospital tenen un **tracte personal amable** amb vostè?P 13 Quina disposició té la infermera per **escoltar-lo i fer-se càrrec** del que a vostè li preocupa de la seva salut?P 17 Li sembla que aquest hospital **s'adapta a les necessitats** per les quals va ingressar?P 18 Té la sensació d'estar en **bones mans**?**FACTOR 3: CONFORT**P 1 Valori la **tranquil·litat** que hi ha per descansar i dormir a la nit.P 2 Què li sembla el **menjar** de l'hospital?P 9 Què li sembla el temps que ha d'esperar a la infermera **quan truca al timbre**?P 11 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat, com valora el respecte a la seva **intimitat**?

FACTOR 4: PROBLEMES DE COMUNICACIÓP 15 Els diferents professionals li donen **informació contradictòria**?P 16 Els metges i infermeres **parlen de vostè davant seu** com si vostè no hi fos?**PREGUNTES DE SATISFACCIÓ GENERAL**P 101 Valori de 0 a 10 el seu **grau de satisfacció** global amb l'hospitalP 102 Si pogués triar, **tornaria** a venir a aquest hospital?4) Capacitat discriminatòria

Provades diverses variables, té sentit amb la P102 i la P101 categoritzades
Resultat: diferències estadísticament significatives en totes les preguntes

5) Consistència interna (prova Alfa de Cronbach)

- Factor 1: 0,91
- Factor 2 : 0,86
- Factor 3 : 0,63
- Factor 4 : 0,49
- TOTAL : 0,93

Donada la informació que aporten les preguntes eliminades a l'anàlisi factorial (P14, P19 i P21), es decideix finalment incorporar-les als resultats com a preguntes d'interès afegides, entenent però, que no formen part de l'instrument validat, juntament amb les preguntes específiques.

Així doncs, el **QÜESTIONARI DEFINITIU** consta de 31/32 preguntes

- 18 preguntes validades i agrupades en 4 factors
- 3 preguntes no validades (P14, P19 i P21)
- 4 preguntes específiques de **pal·liatiu** i 5 de **llarga estada i convallescència**
- 2 preguntes identificadores de factors predictors
- 5 preguntes de variables independents (edat, sexe, estudis, salut percebuda, temps d'ingrés)

7.2 Resultats Globals Catalunya

7.2.1 Descripció de la població enquestada

S'han realitzat un total de 2050 enquestes vàlides als assegurats del CatSalut que han rebut assistència als 88 centres d'atenció socio sanitària de Catalunya al 2003. D'aquests 91 són pal·liatius i 1959 són de llarga estada i convallescència.

Les enquestes s'han distribuït entre els centres de cada regió sanitària en funció del nombre de llits i tipologia de pacients contractats.

- Nombre d'enquestes realitzades per Regió Sanitària

Regió	Nre. de centres	Nre. enquestats	% Catalunya
61 Lleida	6	174	8.5%
62 Tarragona	7	226	11.0%
63 Terres de l'Ebre	2	125	6.1%
64 Girona	12	273	13.3%
65 Costa de Ponent	17	285	13.9%
66 BCN nord i Maresme	9	210	10.2%
67 Centre	18	374	18.2%
68 Barcelona ciutat	17	383	18.6%
Catalunya	88	2050	100%

En l'annex 4 es presenta la relació de centres per regió sanitària.

Per tant en cap regió ha estat possible entrevistar els 401 casos previstos. Això és degut a que la majoria de centres tenien un elevat nombre de pacients que estaven en els supòsits d'exclusió i per tant no podien ser enquestats. Concretament només en 30 centres (34% del total), s'ha pogut enquestar al total de casos previstos i en general són centres ubicats en les 3 regions que tenen més de 1000 llits socio sanitaris, que són Costa de Ponent, Centre i Barcelona Ciutat.

Per tant a la resta de centres (58) no s'ha fet selecció de casos i s'ha entrevistat a tots els pacients que complien les condicions i no tenien criteris d'exclusió

El motiu més freqüent com a criteri d'exclusió ha estat el dèficit cognitiu, que suposat entre el 30% i el 50% dels motius d'exclusió.

A continuació es presenta en forma de taula la relació de llits totals contractats i enquestes realitzades.

Regió	Nombre de llits		Enquestes previstes	Enquestes realitzades
	Pal·liatius	TOTAL (Pal+LLE+Conv)		
61 Lleida	23	393	393	174 (44%)
62 Tarragona	23	469	402	226 (56%)
63 Terres de l'Ebre (*)	10	288	288	125 (43%)
64 Girona	27	612	402	273 (68%)
65 Costa de Ponent	26	1575	402	285 (71%)
66 BCN nord i Maresme	18	730	401	210 (52%)
67 Centre	87	1311	401	374 (93%)
68 Barcelona ciutat	97	1571	401	383 (96%)
Catalunya	311	6949	3090	2050 (66%)

(*) La Regió 63 només compta amb 2 centres i un total de 288 llits contractats

- Distribució d'enquestats segons tipologia de pacient

Regió	Pal·liatius	Llarga estada
61 Lleida	3.4%	96.6%
62 Tarragona	2.7%	97.3%
63 Terres de l'Ebre	6.4%	93.6%
64 Girona	4.4%	95.6%
65 Costa de Ponent	1.8%	98.2%
66 BCN nord i Maresme	1.9%	98.1%
67 Centre	8.0%	92.0%
68 Barcelona ciutat	5.2%	94.8%
Catalunya	4.4%	95.6%

- Distribució segons temps d'ingrés (Pal·liatius + LLE i convalescència)

Regió	Fins a 1 mes	De 1 a 3 mesos	De 3 a 6 mesos	De 6 a 12 mesos	Més d'1 any
61 Lleida	24.3%	22.5%	13.3%	12.1%	27.7%
62 Tarragona	24.8%	26.1%	16.7%	9.0%	23.4%
63 Terres de l'Ebre	37.6%	22.2%	7.7%	11.1%	21.4%
64 Girona	25.5%	15.4%	4.9%	15.0%	39.3%
65 Costa de Ponent	29.2%	16.9%	6.9%	12.7%	34.2%
66 BCN nord i Maresme	29.6%	30.5%	11.8%	11.8%	16.3%
67 Centre	45.4%	18.5%	9.1%	8.1%	18.8%
68 Barcelona ciutat	29.5%	31.1%	11.1%	7.1%	21.3%
Catalunya	31.4%	22.9%	10.0%	10.4%	25.2%
Mediana temps ingrés *	82 dies				

(*) S'utilitza la mediana com a mesura de tendència central donada l'elevada desviació estàndard que presenta la mitjana per la gran dispersió de resultats.



Diferències estadísticament significatives de la regió sanitària amb la resta de Catalunya

- Distribució segons temps d'ingrés a **PAL-LIATIUS**


Regió	Fins a 1 mes	De 1 a 3 mesos	De 3 a 6 mesos	De 6 a 12 mesos	Més d'1 any
61 Lleida	50.0%	33.3%	16.7%	0.0%	0.0%
62 Tarragona	60.0%	20.0%	20.0%	0.0%	0.0%
63 Terres de l'Ebre	75.0%	12.5%	12.5%	0.0%	0.0%
64 Girona	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
65 Costa de Ponent	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
66 BCN nord i Maresme	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
67 Centre	70.0%	26.7%	3.3%	0.0%	0.0%
68 Barcelona ciutat	60.0%	30.0%	5.0%	5.0%	0.0%
Total pal·liatius	70.0%	23.3%	5.6%	1.1%	0.0%
Mediana temps ingrés	21 dies				

No hi ha diferències estadísticament significatives de la regió sanitària amb la resta de Catalunya

Distribució segons temps d'ingrés a **LLARGA ESTADA I CONVALESCÈNCIA**


Regió	Fins a 1 mes	De 1 a 3 mesos	De 3 a 6 mesos	De 6 a 12 mesos	Més d'1 any
61 Lleida	23.4%	22.2%	13.2%	12.6%	28.7%
62 Tarragona	24.0%	26.3%	16.6%	9.2%	24.0%
63 Terres de l'Ebre	34.9%	22.9%	7.3%	11.9%	22.9%
64 Girona	22.7%	15.3%	5.1%	15.7%	41.2%
65 Costa de Ponent	27.8%	17.3%	7.1%	12.9%	34.9%
66 BCN nord i Maresme	28.6%	30.7%	12.1%	12.1%	16.6%
67 Centre	43.3%	17.8%	9.6%	8.8%	20.5%
68 Barcelona ciutat	27.8%	31.1%	11.4%	7.2%	22.5%
Total LLE i Conv	29.6%	22.9%	10.2%	10.9%	26.4%

Mediana temps ingrés	90 dies
-----------------------------	----------------

 Diferències estadísticament significatives de la regió sanitària amb la resta de Catalunya

- Distribució per sexes

Regió	% Homes	% Dones
61 Lleida	48.3%	51.7%
62 Tarragona	39.3%	60.7%
63 Terres de l'Ebre	49.6%	50.4%
64 Girona	38.5%	61.5%
65 Costa de Ponent	38.5%	61.5%
66 BCN nord i Maresme	39.4%	60.6%
67 Centre	39.2%	60.8%
68 Barcelona ciutat	33.1%	66.9%
Catalunya	39.3%	60.7%

 Diferències estadísticament significatives de la regió sanitària amb la resta de Catalunya

- Distribució per edats

Regió	15-44 anys	45-64 anys	65 anys o més
61 Lleida	4.1%	13.5%	82.5%
62 Tarragona	0.5%	8.6%	91.0%
63 Terres de l'Ebre	2.5%	15.1%	82.4%
64 Girona	3.3%	16.2%	80.5%
65 Costa de Ponent	0.7%	15.8%	83.5%
66 BCN nord i Maresme	1.9%	9.6%	88.5%
67 Centre	1.6%	12.4%	86.0%
68 Barcelona ciutat	3.7%	14.4%	81.9%
Catalunya	2.3%	13.3%	84.4%



Població més envellida

- Distribució segons nivell de salut percebuda

Regió	Dolenta	Regular	Bona	Molt bona	Excel·lent
61 Lleida*	16.2%	30.1%	38.2%	10.4%	5.2%
62 Tarragona*	14.2%	40.7%	42.5%	2.7%	0.0%
63 Terres de l'Ebre	9.6%	36.0%	46.4%	5.6%	2.4%
64 Girona*	9.2%	41.8%	45.4%	2.9%	.7%
65 Costa de Ponent	11.6%	39.1%	43.3%	4.6%	1.4%
66 BCN nord i Maresme	17.7%	33.5%	41.6%	3.8%	3.3%
67 Centre*	18.5%	25.6%	47.1%	7.6%	1.1%
68 Barcelona ciutat*	15.5%	24.7%	50.8%	6.8%	2.1%
Catalunya	14.4%	33.0%	45.2%	5.6%	1.8%

* Distribució amb 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	53.8%	33.5%	8.7%	4.0%	0.0%
62 Tarragona *	77.6%	19.7%	1.3%	1.3%	0.0%
63 Terres de l'Ebre	48.0%	43.2%	5.6%	1.6%	1.6%
64 Girona *	28.3%	62.1%	8.1%	1.1%	0.4%
65 Costa de Ponent *	38.3%	52.5%	7.4%	1.8%	0.0%
66 BCN nord i Maresme *	53.8%	35.1%	5.8%	5.3%	0.0%
67 Centre *	40.6%	50.5%	8.0%	0.5%	0.3%
68 Barcelona ciutat *	36.4%	41.6%	15.7%	6.3%	0.0%
Catalunya	44.8%	43.8%	8.3%	2.8%	0.2%

* Distribució amb diferències estadísticament significatives de la regió sanitària en relació a la distribució de Catalunya.



Categories a les quals s'atribueix la diferència.

7.2.2 Consideracions prèvies per a la interpretació de resultats

a) Respostes “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 validades és l'esperat i no supera el 5%. Hi ha però 4 preguntes amb un percentatge de “missing” per sobre de 15%, que són:

PA 9 Què li sembla el temps que ha d'esperar a la infermera quan **truca al timbre?** (19% “missing”)

PR 19 Li han demanat quina **informació vol** que es doni a la seva **família** sobre la seva malaltia? (33% “missing”)

PA 6 Què li sembla la predisposició del metge per què vostè pugui **donar la seva opinió?** (18% “missing”)

PA 10 Com valora **l'ajuda** que li donen per menjar, banyar-se, vestir-se o anar al lavabo? (15% “missing”)

Un altra situació és la que es dona amb les 3 preguntes incorporades com a “preguntes lliures”. Són preguntes descartades de l'Anàlisi en Components Principals a causa de l'elevat percentatge de “missing”, que supera al 50% en algun cas, però incorporades pel seu interès tot i no estar dins del grup de preguntes validades.

PA 14 Com valora la manera en què l'han ajudat a controlar-lo o millorar-lo? (**el dolor**) (58% “missing”)

PA 20 Valori la **informació** que donen a la seva **família** sobre la seva malaltia. (37% “missing”)

PA 21 Què li sembla **l'ajuda** que ha tingut de la **treballadora / assistent social?** (56% “missing”)

Dins del conjunt de preguntes específiques de Llarga estada i convallescència l'única amb un alt percentatge de “missing” és:

PR 26 El pla de tractament que segueix aquí coincideix amb el que li havien dit a **l'hospital on estava abans?** (30% “missing”)

En els resultats de cadascuna d'aquestes preguntes amb un percentatge elevat de “missing” s'indica el numero de casos (**n**).

b) Existència de diferències estadísticament significatives.

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

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

És 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.

En l'apartat de preguntes específiques de **pal·liatiu**, pot cridar l'atenció que diferències entre regions amb el global de Catalunya, que a primer cop d'ull semblen evidents, no es tradueixin amb significació estadística, tot i aplicar la prova exacta de Fisher. La raó és el **baix nombre de casos** de cada regió, que compromet la potencia de les unitats que volem comparar. Això no vol dir

que en cas de disposar d'una casuística més amplia sí que podria ser possible confirmar l'existència de diferències. Les preguntes específiques de **Llarga estada i convalsència** no presenten aquest problema de potencia ja que formen el 95% de la casuística estudiada.

La Regió Sanitària Terres de l'Ebre disposa només de 2 centres i per tant, només s'han pogut fer 125 enquestes, molt inferior a la resta de regions. Aquesta és la raó per la que en alguns casos, tot i tenir valors inferiors a altres regions, no presenta significació estadística.

7.2.3 Resultats per ítem (pregunta) agrupats per factors

Factor 1: Atenció del metge			
Pregunta	Categories	Resultat	Indicador positiu
P 6 Què li sembla la predisposició del metge perquè vostè pugui donar la seva opinió? n = 1681	Perfecta	10,1%	83,2%
	Molt Bona	28,7%	
	Bona	44,4%	
	Regular	11,0%	
	Malament	5,7%	
P 8 Quina disposició té el metge per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?	Perfecta	12,7%	84,2%
	Molt Bona	31,3%	
	Bona	40,2%	
	Regular	11,6%	
	Malament	4,3%	
P 5 Com s'entenen les explicacions que li dóna el metge sobre la seva malaltia?	Perfectament	18,6%	83,5%
	Molt Bé	25,6%	
	Bé	39,3%	
	Regular	11,9%	
	Malament	4,6%	
P 7 Com valora el tracte personal (amabilitat) que el metge té amb vostè?	Perfecte	23,3%	91,5%
	Molt Bé	35,9%	
	Bé	32,3%	
	Regular	7,0%	
	Malament	1,5%	
P 4 Des que està a l'hospital, el metge li explica com va la seva malaltia?	Sempre	36,8%	68,8%
	Gairebé sempre	18,3%	
	Sovint	13,7%	
	Poques vegades	15,7%	
	Mai o gairebé mai	15,5%	
P 3 Creu que el metge li dedica el temps que li fa falta?	Sempre	43,0%	78,4%
	Gairebé sempre	21,5%	
	Sovint	13,9%	
	Poques vegades	15,3%	
	Mai o gairebé mai	6,2%	
P 20 Valori la informació que donen a la seva família sobre la seva malaltia n = 1283	Perfecta	11,9%	92,1%
	Molt Bona	29,8%	
	Bona	50,4%	
	Regular	5,1%	
	Malament	2,7%	

Factor 2: Suport a les necessitats i confiança

Pregunta	Categories	Resultat	Indicador positiu
P 12 Les infermeres de l'hospital tenen un tracte personal amable amb vostè?	Sempre	51,4%	97,2%
	Gairebé sempre	31,5%	
	Sovint	14,3%	
	Poques vegades	2,2%	
	Mai o gairebé mai	0,5%	
P 18 Té la sensació d'estar en bones mans ?	Sempre	56,7%	95,3%
	Gairebé sempre	27,2%	
	Sovint	11,4%	
	Poques vegades	3,9%	
	Mai o gairebé mai	0,8%	
P 13 Quina disposició tenen les infermeres per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?	Perfecta	13,4%	89,7%
	Molt Bona	37,6%	
	Bona	38,7%	
	Regular	8,6%	
	Malament	1,8%	
P 10 Com valora l'ajuda que li donen per menjar, banyar-se, vestir-se o anar al lavabo? n = 1727	Perfecta	19,1%	92,2%
	Molt Bona	29,6%	
	Bona	43,5%	
	Regular	7,0%	
	Malament	0,8%	
P 17 Li sembla que aquest hospital s'adapta a les necessitats per les quals va ingressar?	Perfecta	18,6%	87,9%
	Molt Bé	30,0%	
	Bé	39,3%	
	Regular	9,6%	
	Malament	2,5%	

Factor 3: Confort

Pregunta	Categories	Resultat	Indicador positiu
P 9 Què li sembla el temps que ha d'esperar a la infermera quan truca al timbre? n = 1664	Molt curt	8,7%	79,7%
	Curt	35,9%	
	Normal	35,1%	
	Llarg	14,1%	
	Molt llarg	6,2%	
P 1 Valori la tranquil·litat que hi ha per descansar i dormir a la nit (sorolls, llums, canvis de torn, que el despertin per donar-li medicació, etc.).	Perfecta	11,1%	80,7%
	Molt Bona	21,0%	
	Bona	48,6%	
	Regular	15,4%	
	Malament	4,0%	
P 2 Que li sembla el menjar de l'hospital?	Perfecte	3,7%	65,2%
	Molt Bé	15,1%	
	Bé	46,4%	
	Regular	24,9%	
	Malament	9,9%	
P 11 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat ?	Perfecte	13,2%	92,2%
	Molt Bé	32,2%	
	Bé	46,8%	
	Regular	7,0%	
	Malament	0,8%	

Factor 4: Problemes de comunicació

Pregunta	Categories	Resultat	Indicador positiu
P 15 Els diferents professionals (metges, infermeres...) li donen informació contradictòria ? (un li diu una cosa i l'altre una cosa diferent).	Sempre	0,8%	2,6%
	Gairebé sempre	0,6%	
	Sovint	1,2%	
	Poques vegades	2,2%	
	Mai o gairebé mai	95,3%	
P 16 Els metges i infermeres parlen de vostè davant seu com si vostè no hi fos?	Sempre	0,5%	2,1%
	Gairebé sempre	0,7%	
	Sovint	0,9%	
	Poques vegades	3,7%	
	Mai o gairebé mai	94,2%	

Preguntes lliures

Pregunta	Categories	Resultat	Indicador positiu
P 14 Com valora la manera en què l'han ajudat a controlar-lo o millorar-lo? (el dolor) n = 852	Perfecta	9,0%	84,7%
	Molt Bé	38,3%	
	Bé	37,4%	
	Regular	11,9%	
	Malament	3,4%	
P 19 Li han demanat quina informació vol que es doni a la seva família sobre la seva malaltia? n = 1971	Sí	11,7%	11,7%
	No	88,3%	
P 21 Què li sembla l'ajuda que ha tingut de la treballadora / assistent social? n = 891	Perfecta	15,2%	91,3%
	Molt Bona	29,1%	
	Bona	47,0%	
	Regular	6,2%	
	Malament	2,6%	

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.	8,3 ± 1,8	8,3
	Mediana	8	
P 102 Si pogués triar, tornaria a venir a aquest Hospital?	Sí	78,4%	78,4%
	No n'estic segur	12,2%	
	No	9,4%	

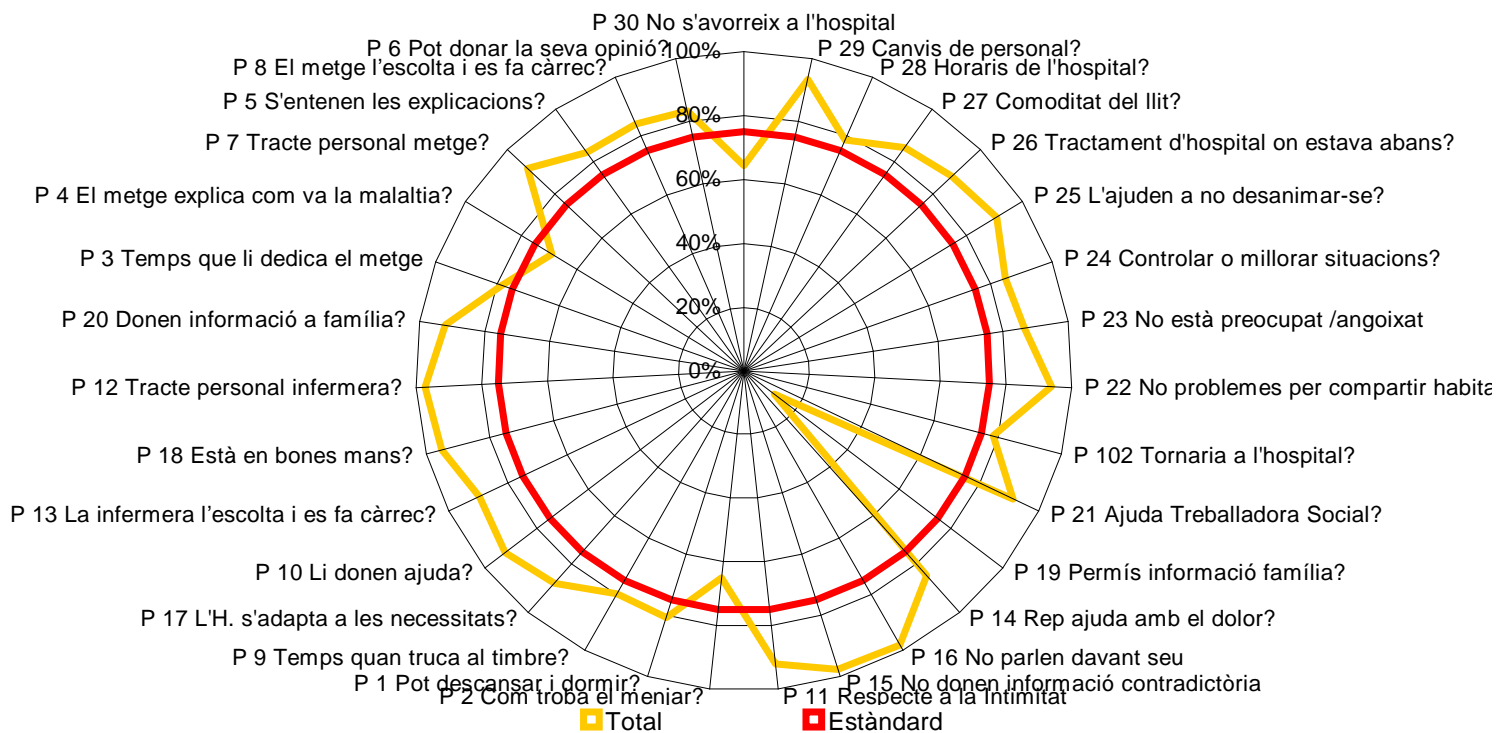
Preguntes específiques per a PAL-LIATIUS n= 91

Pregunta	Categories	Resultat	Indicador positiu
P 22 Ha tingut inconvenients o problemes pel fet de compartir habitació ?	Sempre	2,0%	6,0%
	Gairebé sempre	2,0%	
	Sovint	2,0%	
	Poques vegades	8,2%	
	Mai o gairebé mai	85,7%	
P 23 La manera en què li expliquen les coses el deixa preocupat o angoixat ?	Sempre	1,1%	13,6%
	Gairebé sempre	4,5%	
	Sovint	8,0%	
	Poques vegades	19,3%	
	Mai o gairebé mai	67,0%	
P 24 Com valora la manera en què l'han ajudat a controlar o millorar aquestes situacions? (l'equip que l'atén)	Perfecta	10,3%	84,6%
	Molt Bé	41,0%	
	Bé	33,3%	
	Regular	15,4%	
	Malament	0,0%	
P 25 Què li sembla la capacitat dels professionals que l'atenen per ajudar-lo a no desanimar-se i a sentir-se més tranquil?	Perfecta	11,6%	90,7%
	Molt Bona	37,2%	
	Bona	41,9%	
	Regular	8,1%	
	Malament	1,2%	

Preguntes específiques per a LLARGA ESTADA I CONVALESCÈNCIA n=1959

Pregunta	Categories	Resultat	Indicador positiu
P 26 El pla de tractament que segueix aquí coincideix amb el que li havien dit a l'hospital on estava abans? n = 1428	Sempre	42,1%	87,9%
	Gairebé sempre	29,1%	
	Sovint	16,7%	
	Poques vegades	5,8%	
	Mai o gairebé mai	6,3%	
P 27 Valori la comoditat del llit .	Perfecta	10,5%	85,4%
	Molt Bona	20,3%	
	Bona	54,6%	
	Regular	11,4%	
	Malament	3,3%	
P 28 Què li semblen els horaris de l'hospital ? Per exemple: per menjar, dormir, etc.	Perfectes	5,0%	78,5%
	Molt Bé	12,0%	
	Bé	61,5%	
	Regular	17,5%	
	Malament	3,9%	
P 29 Els canvis en el personal (de les persones que treballen aquí) que hi ha durant els caps de setmana o les vacances, l'amoïnen o el molesten?	Gens	68,2%	93,4%
	Poc	18,6%	
	Normal (no gaire)	6,6%	
	Força	5,3%	
	Molt	1,3%	
P 30 S' avorreix a l'hospital?	Sempre	9,9%	35,7%
	Gairebé sempre	13,8%	
	Sovint	12,0%	
	Poques vegades	15,8%	
	Mai o gairebé mai	48,5%	

Representació gràfica radial dels resultats de les preguntes a nivell global



En les **anteriors gràfiques** s'ha invertit els resultats de les preguntes P 15, P 16, P 22 i P 23, formulades en negatiu en el qüestionari per representar tots els resultats de manera uniforme.

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

a) Sexe

b) Edat: (no es té en compte el grup de 15 a 44 anys per l'escàs nombre de factors que l'integren. n= 46)

Factor 1: Atenció del metge

Pregunta	Sexe		Edat	
	Homes	Dones	45-64	65 o més
P 6 Què li sembla la predisposició del metge perquè vostè pugui donar la seva opinió ?	82,5%	84,3%	82,5%	83,6%
P 8 Quina disposició té el metge per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?	84,9%	83,9%	84,1%	84,2%
P 5 Com s'entenen les explicacions que li dóna el metge sobre la seva malaltia?	83,2%	83,6%	84,6%	83,3%
P 7 Com valora el tracte personal (amabilitat) que el metge té amb vostè?	91,5%	91,7%	90,8%	91,7%
P 4 Des que està a l'hospital, el metge li explica com va la seva malaltia?	68,9%	69,0%	67,2%	69,2%
P 3 Creu que el metge li dedica el temps que li fa falta?	77,2%	79,5%	74,3%	79,5%
P 20 Valori la informació que donen a la seva família sobre la seva malaltia	90,7%	93,5%	90,8%	92,3%

Factor 2: Suport a les necessitats i confiança

Pregunta	Sexe		Edat	
	Homes	Dones	45-64	65 o més
P 12 Les infermeres de l'hospital tenen un tracte personal amable amb vostè?	97,3%	97,4%	94,8%	97,6%
P 18 Té la sensació d'estar en bones mans ?	94,7%	95,7%	94,3%	95,5%
P 13 Quina disposició tenen les infermeres per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?	88,9%	90,2%	85,2%	90,3%
P 10 Com valora l' ajuda que li donen per menjar, banyar-se, vestir-se o anar al lavabo?	92,6%	91,9%	89,3%	92,6%
P 17 Li sembla que aquest hospital s'adapta a les necessitats per les quals va ingressar?	85,3%	89,5%	82,6%	89,2%

Factor 3: Confort

Pregunta	Sexe		Edat	
	Homes	Dones	45-64	65 o més
P 9 Què li sembla el temps que ha d'esperar a la infermera quan truca al timbre ?	80,2%	79,2%	75,2%	80,2%
P 1 Valori la tranquil·litat que hi ha per descansar i dormir a la nit	80,3%	81,2%	79,1%	81,1%
P 2 Que li sembla el menjar de l'hospital?	62,9%	66,8%	60,6%	66,3%
P 11 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat ?	92,2%	92,0%	89,7%	92,9%

Factor 4: Problemes de comunicació

Pregunta	Sexe		Edat	
	Homes	Dones	45-64	65 o més
P 15 Els diferents professionals (metges, infermeres...) li donen informació contradictòria ? (un li diu una cosa i l'altre una cosa diferent).	2,3%	2,7%	3,9%	2,2%
P 16 Els metges i infermeres parlen de vostè davant seu com si vostè no hi fos?	2,9%	1,7%	4,7%	1,8%

Preguntes Lliures

Pregunta	Sexe		Edat	
	Homes	Dones	45-64	65 o més
P 14 Com valora la manera en què l'han ajudat a controlar-lo o millorar-lo? (el dolor).	83,2%	85,6%	85,0%	84,7%
P 19 Li han demanat quina informació vol que es doni a la seva família sobre la seva malaltia?	10,5%	12,6%	12,7%	11,3%
P 21 Què li sembla l' ajuda que ha tingut de la treballadora / assistent social ?	89,1%	92,6%	87,7%	91,9%

Preguntes de satisfacció general

Pregunta	Sexe		Edat	
	Homes	Dones	45-64	65 o més
P 101 Valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb l'hospital?	8,1 ± 1,9	8,4 ± 1,8	8,0 ± 1,9	8,3 ± 1,8
P 102 Si pogués triar, tornaria a venir a aquest Hospital?	75,8%	80,3%	74,0%	79,8%

Preguntes específiques per a PAL·LIATIUS

Pregunta	Sexe		Edat	
	Homes	Dones	45-64	65 o més
P 22 Ha tingut inconvenients o problemes pel fet de compartir habitació ?	7,4%	5,3%	0,0%	7,9%
P 23 La manera en què li expliquen les coses el deixa preocupat o angoixat ?	16,3%	11,1%	16,0%	12,7%
P 24 Com valora la manera en què l'han ajudat a controlar o millorar aquestes situacions? (l'equip que l'atén)	90,5%	82,4%	75,0%	88,9%
P 25 Què li sembla la capacitat dels professionals que l'atenen per ajudar-lo a no desanimar-se i a sentir-se més tranquil?	93,6%	86,1%	87,5%	91,9%

Preguntes específiques per a LLARGA ESTADA I CONVALESCÈNCIA

Pregunta	Sexe		Edat	
	Homes	Dones	45-64	65 o més
P 26 El pla de tractament que segueix aquí coincideix amb el que li havien dit a l' hospital on estava abans ?	86,5%	89,0%	86,2%	88,4%
P 27 Valori la comoditat del llit .	86,3%	84,8%	85,6%	85,5%
P 28 Què li semblen els horaris de l'hospital ? Per exemple: per menjar, dormir, etc.	76,3%	79,6%	72,0%	80,0%
P 29 Els canvis en el personal que hi ha durant els caps de setmana o les vacances, l'amoïnen o el molesten?	91,9%	94,3%	91,7%	93,6%
P 30 S' avorreix a l'hospital?	39,0%	33,3%	30,3%	35,9%

c) Sexe per edat
Factor 1: Atenció del metge

Pregunta	Sexe per edat			
	H 45-64	D 45-64	H 65 o més	D 65 o més
P 6 Què li sembla la predisposició del metge perquè vostè pugui donar la seva opinió ?	83,6%	81,3%	82,2%	84,8%
P 8 Quina disposició té el metge per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?	82,6%	87,1%	85,7%	83,7%
P 5 Com s'entenen les explicacions que li dóna el metge sobre la seva malaltia?	85,1%	83,2%	83,2%	83,5%
P 7 Com valora el tracte personal (amabilitat) que el metge té amb vostè?	91,1%	90,9%	91,5%	91,9%
P 4 Des que està a l'hospital, el metge li explica com va la seva malaltia?	68,3%	65,3%	69,2%	69,5%
P 3 Creu que el metge li dedica el temps que li fa falta?	74,4%	74,3%	78,5%	80,2%
P 20 Valori la informació que donen a la seva família sobre la seva malaltia	87,8%	95,2%	90,9%	93,5%

Factor 2: Suport a les necessitats i confiança

Pregunta	Sexe per edat			
	H 45-64	D 45-64	H 65 o més	D 65 o més
P 12 Les infermeres de l'hospital tenen un tracte personal amable amb vostè?	94,5%	95,0%	98,1%	97,5%
P 18 Té la sensació d'estar en bones mans ?	94,3%	94,1%	94,9%	95,9%
P 13 Quina disposició tenen les infermeres per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?	81,5%	90,8%	91,0%	90,0%
P 10 Com valora l' ajuda que li donen per menjar, banyar-se, vestir-se o anar al lavabo?	91,5%	85,9%	92,9%	92,5%
P 17 Li sembla que aquest hospital s'adapta a les necessitats per les quals va ingressar?	79,5%	87,0%	87,4%	90,2%

Factor 3: Confort

Pregunta	Sexe per edat			
	H 45-64	D 45-64	H 65 o més	D 65 o més
P 9 Què li sembla el temps que ha d'esperar a la infermera quan truca al timbre ?	73,7%	76,5%	81,8%	79,4%
P 1 Valori la tranquil·litat que hi ha per descansar i dormir a la nit	79,4%	78,0%	80,7%	81,7%
P 2 Que li sembla el menjar de l'hospital?	57,8%	64,0%	64,8%	67,3%
P 11 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat ?	90,0%	89,0%	93,0%	92,7%

Factor 4: Problemes de comunicació

Pregunta	Sexe per edat			
	H 45-64	D 45-64	H 65 o més	D 65 o més
P 15 Els diferents professionals (metges, infermeres...) li donen informació contradictòria ? (un li diu una cosa i l'altre una cosa diferent).	3,8%	4,3%	1,7%	2,6%
P 16 Els metges i infermeres parlen de vostè davant seu com si vostè no hi fos?	5,0%	4,4%	2,2%	1,5%

Preguntes Lliures

Pregunta	Sexe per edat			
	H 45-64	D 45-64	H 65 o més	D 65 o més
P 14 Com valora la manera en què l'han ajudat a controlar-lo o millorar-lo? (el dolor).	84,7%	84,6%	82,8%	85,7%
P 19 Li han demanat quina informació vol que es doni a la seva família sobre la seva malaltia?	11,5%	14,5%	9,7%	12,4%
P 21 Què li sembla l'ajuda que ha tingut de la treballadora / assistent social ?	85,7%	91,7%	90,0%	92,7%

Preguntes de satisfacció general

Pregunta	Sexe per edat			
	H 45-64	D 45-64	H 65 o més	D 65 o més
P 101 Valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb l'hospital?	7,9 ± 2,0	8,3 ± 1,8	8,1 ± 1,8	8,4 ± 1,7
P 102 Si pogués triar, tornaria a venir a aquest Hospital?	71,3%	78,8%	77,2%	81,4%

Preguntes específiques per a PAL-LIATIUS

Pregunta	Sexe per edat			
	H 45-64	D 45-64	H 65 o més	D 65 o més
P 22 Ha tingut inconvenients o problemes pel fet de compartir habitació ?	0,0%	0,0%	9,1%	7,7%
P 23 La manera en què li expliquen les coses el deixa preocupat o angoixat ?	25,0%	0,0%	12,1%	14,8%
P 24 Com valora la manera en què l'han ajudat a controlar o millorar aquestes situacions? (l'equip que l'atén)	77,8%	66,7%	100,0%	85,7%
P 25 Què li sembla la capacitat dels professionals que l'atenen per ajudar-lo a no desanimar-se i a sentir-se més tranquil?	86,7%	88,9%	96,9%	85,2%

Preguntes específiques per a LLARGA ESTADA I CONVALESCÈNCIA

Pregunta	Sexe per edat			
	H 45-64	D 45-64	H 65 o més	D 65 o més
P 26 El pla de tractament que segueix aquí coincideix amb el que li havien dit a l' hospital on estava abans ?	84,7%	88,1%	87,1%	89,3%
P 27 Valori la comoditat del llit .	86,5%	83,7%	86,6%	85,0%
P 28 Què li semblen els horaris de l'hospital ? Per exemple: per menjar, dormir, etc.	69,1%	75,8%	78,9%	80,4%
P 29 Els canvis en el personal que hi ha durant els caps de setmana o les vacances, l'amoïnen o el molesten?	89,9%	94,5%	92,3%	94,2%
P 30 S' avorreix a l'hospital?	36,9%	19,6%	39,0%	34,2%

d) Salut percebuda
Factor 1: Atenció del metge

Pregunta	Nivell de salut				
	Dolenta	Regular	Bona	Molt Bona	Excel·lent
P 6 Què li sembla la predisposició del metge perquè vostè pugui donar la seva opinió ?	76,7%	75,9%	89,4%	89,8%	100,0%
P 8 Quina disposició té el metge per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?	77,0%	78,7%	89,6%	90,5%	90,3%
P 5 Com s'entenen les explicacions que li dóna el metge sobre la seva malaltia?	78,3%	75,5%	88,9%	95,1%	93,5%
P 7 Com valora el tracte personal (amabilitat) que el metge té amb vostè?	88,2%	86,4%	95,4%	97,3%	96,9%
P 4 Des que està a l'hospital, el metge li explica com va la seva malaltia?	62,2%	64,4%	73,0%	75,9%	80,0%
P 3 Creu que el metge li dedica el temps que li fa falta?	74,6%	75,1%	81,3%	82,7%	82,4%
P 20 Valori la informació que donen a la seva família sobre la seva malaltia	87,5%	91,8%	93,0%	95,6%	100,0%

Factor 2: Suport a les necessitats i confiança

Pregunta	Nivell de salut				
	Dolenta	Regular	Bona	Molt Bona	Excel·lent
P 12 Les infermeres de l'hospital tenen un tracte personal amable amb vostè?	95,5%	95,5%	98,9%	98,2%	100,0%
P 18 Té la sensació d'estar en bones mans ?	92,0%	93,9%	97,1%	96,5%	100,0%
P 13 Quina disposició tenen les infermeres per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?	82,8%	86,8%	93,1%	93,7%	97,2%
P 10 Com valora l' ajuda que li donen per menjar, banyar-se, vestir-se o anar al lavabo?	86,7%	90,9%	94,3%	97,6%	93,1%
P 17 Li sembla que aquest hospital s'adapta a les necessitats per les quals va ingressar?	78,1%	85,2%	92,5%	90,1%	94,3%

Factor 3: Confort

Pregunta	Nivell de salut				
	Dolenta	Regular	Bona	Molt Bona	Excel·lent
P 9 Què li sembla el temps que ha d'esperar a la infermera quan truca al timbre ?	69,8%	78,1%	85,0%	77,8%	67,9%
P 1 Valori la tranquil·litat que hi ha per descansar i dormir a la nit	73,5%	75,6%	85,2%	86,8%	97,2%
P 2 Que li sembla el menjar de l'hospital?	53,0%	61,1%	71,0%	73,7%	67,6%
P 11 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat ?	89,5%	88,9%	95,0%	95,6%	91,9%

Factor 4: Problemes de comunicació

Pregunta	Nivell de salut				
	Dolenta	Regular	Bona	Molt Bona	Excel·lent
P 15 Els diferents professionals (metges, infermeres...) li donen informació contradictòria ? (un li diu una cosa i l'altre una cosa diferent).	5,5%	2,4%	1,6%	2,8%	3,0%
P 16 Els metges i infermeres parlen de vostè davant seu com si vostè no hi fos?	2,2%	2,5%	0,9%	5,5%	14,7%

Preguntes Lliures

Pregunta	Nivell de salut				
	Dolenta	Regular	Bona	Molt Bona	Excel·lent
P 14 Com valora la manera en què l'han ajudat a controlar-lo o millorar-lo? (el dolor).	75,3%	82,2%	90,5%	93,3%	100,0%
P 19 Li han demanat quina informació vol que es doni a la seva família sobre la seva malaltia?	6,0%	17,0%	10,6%	6,7%	8,3%
P 21 Què li sembla l' ajuda que ha tingut de la treballadora / assistent social ?	83,2%	91,8%	93,7%	92,3%	66,7%

Preguntes de satisfacció general

Pregunta	Nivell de salut				
	Dolenta	Regular	Bona	Molt Bona	Excel·lent
P 101 Valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb l'hospital?	7,6 ± 2,0	8,0 ± 1,8	8,6 ± 1,7	8,9 ± 1,7	9,2 ± 1,2
P 102 Si pogués triar, tornaria a venir a aquest Hospital?	64,5%	74,8%	84,1%	86,5%	91,9%

Preguntes específiques per a PAL-LIATIUS

Pregunta	Nivell de salut				
	Dolenta	Regular	Bona	Molt Bona	Excel·lent
P 22 Ha tingut inconvenients o problemes pel fet de compartir habitació ?	12,5%	0,0%	7,7%	0,0%	0,0%
P 23 La manera en què li expliquen les coses el deixa preocupat o angoixat ?	27,3%	3,8%	7,7%	0,0%	0,0%
P 24 Com valora la manera en què l'han ajudat a controlar o millorar aquestes situacions? (l'equip que l'atén)	70,0%	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%
P 25 Què li sembla la capacitat dels professionals que l'atenen per ajudar-lo a no desanimar-se i a sentir-se més tranquil?	0,0%	87,5%	96,0%	88,5%	100,0%

Preguntes específiques per a LLARGA ESTADA I CONVALESCÈNCIA

Pregunta	Nivell de salut				
	Dolenta	Regular	Bona	Molt Bona	Excel·lent
P 26 El pla de tractament que segueix aquí coincideix amb el que li havien dit a l' hospital on estava abans ?	83,9%	87,5%	89,8%	89,0%	82,8%
P 27 Valori la comoditat del llit .	81,8%	81,4%	89,4%	82,5%	91,7%
P 28 Què li semblen els horaris de l'hospital ? Per exemple: per menjar, dormir, etc.	74,0%	77,4%	80,8%	80,7%	72,2%
P 29 Els canvis en el personal que hi ha durant els caps de setmana o les vacances, l'amoïnen o el molesten?	90,0%	91,2%	95,3%	95,5%	97,2%
P 30 S' avorreix a l'hospital?	48,8%	42,3%	27,8%	28,1%	36,1%

e) Estudis
Factor 1: Atenció del metge

Pregunta	Nivell d'estudis			
	Sense estudis	Primaris	Secund.	Superiors
P 6 Què li sembla la predisposició del metge perquè vostè pugui donar la seva opinió ?	82,8%	82,7%	84,5%	100,0%
P 8 Quina disposició té el metge per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?	84,0%	82,9%	87,7%	94,5%
P 5 Com s'entenen les explicacions que li dóna el metge sobre la seva malaltia?	79,7%	85,7%	87,9%	94,3%
P 7 Com valora el tracte personal (amabilitat) que el metge té amb vostè?	91,6%	90,2%	95,1%	98,2%
P 4 Des que està a l'hospital, el metge li explica com va la seva malaltia?	65,9%	70,7%	69,5%	78,6%
P 3 Creu que el metge li dedica el temps que li fa falta?	77,2%	78,9%	78,8%	89,1%
P 20 Valori la informació que donen a la seva família sobre la seva malaltia	93,9%	89,8%	95,6%	96,9%

Factor 2: Suport a les necessitats i confiança

Pregunta	Nivell d'estudis			
	Sense estudis	Primaris	Secund.	Superiors
P 12 Les infermeres de l'hospital tenen un tracte personal amable amb vostè?	97,1%	97,3%	98,8%	96,5%
P 18 Té la sensació d'estar en bones mans ?	94,7%	95,1%	97,5%	100,0%
P 13 Quina disposició tenen les infermeres per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?	89,2%	90,3%	89,0%	89,1%
P 10 Com valora l' ajuda que li donen per menjar, banyar-se, vestir-se o anar al lavabo?	92,0%	92,5%	91,8%	88,4%
P 17 Li sembla que aquest hospital s'adapta a les necessitats per les quals va ingressar?	88,1%	87,9%	87,2%	89,3%

Factor 3: Confort

Pregunta	Nivell d'estudis			
	Sense estudis	Primaris	Secund.	Superiors
P 9 Què li sembla el temps que ha d'esperar a la infermera quan truca al timbre ?	77,3%	83,0%	75,9%	75,0%
P 1 Valori la tranquil·litat que hi ha per descansar i dormir a la nit	80,3%	80,4%	86,4%	75,4%
P 2 Que li sembla el menjar de l'hospital?	66,7%	65,2%	59,8%	59,6%
P 11 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat ?	93,5%	91,3%	92,8%	84,2%

Factor 4: Problemes de comunicació

Pregunta	Nivell d'estudis			
	Sense estudis	Primaris	Secund.	Superiors
P 15 Els diferents professionals (metges, infermeres...) li donen informació contradictòria ? (un li diu una cosa i l'altre una cosa diferent).	2,8%	2,0%	2,6%	7,3%
P 16 Els metges i infermeres parlen de vostè davant seu com si vostè no hi fos?	2,1%	2,1%	1,9%	3,6%

Preguntes Lliures

Pregunta	Nivell d'estudis			
	Sense estudis	Primaris	Secund.	Superiors
P 14 Com valora la manera en què l'han ajudat a controlar-lo o millorar-lo? (el dolor).	84,2%	84,9%	82,1%	95,8%
P 19 Li han demanat quina informació vol que es doni a la seva família sobre la seva malaltia?	9,2%	13,7%	13,1%	12,5%
P 21 Què li sembla l' ajuda que ha tingut de la treballadora / assistent social ?	90,9%	91,7%	92,5%	90,3%

Preguntes de satisfacció general

Pregunta	Nivell d'estudis			
	Sense estudis	Primaris	Secund.	Superiors
P 101 Valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb l'hospital?	8,3 ± 1,8	8,3 ± 1,9	8,2 ± 1,7	8,3 ± 1,5
P 102 Si pogués triar, tornaria a venir a aquest Hospital?	78,7%	77,9%	78,4%	83,6%

Preguntes específiques per a PAL·LIATIUS

Pregunta	Nivell d'estudis			
	Sense estudis	Primaris	Secund.	Superiors
P 22 Ha tingut inconvenients o problemes pel fet de compartir habitació ?	0,0%	9,5%	0,0%	33,3%
P 23 La manera en què li expliquen les coses el deixa preocupat o anguixat ?	12,9%	7,3%	22,2%	25,0%
P 24 Com valora la manera en què l'han ajudat a controlar o millorar aquestes situacions? (l'equip que l'atén)	88,9%	92,9%	75,0%	100,0%
P 25 Què li sembla la capacitat dels professionals que l'atenen per ajudar-lo a no desanimar-se i a sentir-se més tranquil?	93,5%	92,5%	77,8%	100,0%

Preguntes específiques per a LLARGA ESTADA I CONVALESCÈNCIA

Pregunta	Nivell d'estudis			
	Sense estudis	Primaris	Secund.	Superiors
P 26 El pla de tractament que segueix aquí coincideix amb el que li havien dit a l'hospital on estava abans ?	86,8%	89,6%	85,2%	88,1%
P 27 Valori la comoditat del llit .	84,2%	85,1%	89,4%	96,2%
P 28 Què li semblen els horaris de l'hospital ? Per exemple: per menjar, dormir, etc.	82,0%	77,1%	72,0%	66,0%
P 29 Els canvis en el personal que hi ha durant els caps de setmana o les vacances, l'amoïnen o el molesten?	95,0%	91,2%	95,5%	92,2%
P 30 S' avorreix a l'hospital?	38,9%	34,5%	28,1%	28,3%

c) Temps d'ingrés
Factor 1: Atenció del metge

Pregunta	Temps d'ingrés				
	Fins 1 mes	1-3 mesos	3-6 mesos	6-12 mesos	més 1 any
P 6 Què li sembla la predisposició del metge perquè vostè pugui donar la seva opinió ?	87,1%	87,9%	78,8%	83,4%	75,6%
P 8 Quina disposició té el metge per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?	88,9%	89,2%	79,5%	81,1%	75,8%
P 5 Com s'entenen les explicacions que li dóna el metge sobre la seva malaltia?	85,9%	85,8%	84,0%	84,0%	76,6%
P 7 Com valora el tracte personal (amabilitat) que el metge té amb vostè?	95,2%	95,2%	88,6%	89,3%	85,7%
P 4 Des que està a l'hospital, el metge li explica com va la seva malaltia?	74,3%	76,2%	60,5%	64,3%	57,2%
P 3 Creu que el metge li dedica el temps que li fa falta?	82,7%	84,2%	78,2%	74,5%	69,6%
P 20 Valori la informació que donen a la seva família sobre la seva malaltia	94,6%	94,0%	94,0%	87,4%	86,0%

Factor 2: Suport a les necessitats i confiança

Pregunta	Temps d'ingrés				
	Fins 1 mes	1-3 mesos	3-6 mesos	6-12 mesos	més 1 any
P 12 Les infermeres de l'hospital tenen un tracte personal amable amb vostè?	99,1%	97,5%	95,9%	96,1%	95,8%
P 18 Té la sensació d'estar en bones mans ?	98,0%	96,7%	92,8%	94,4%	92,0%
P 13 Quina disposició tenen les infermeres per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?	94,4%	91,7%	85,1%	88,6%	84,7%
P 10 Com valora l' ajuda que li donen per menjar, banyar-se, vestir-se o anar al lavabo?	95,6%	92,6%	90,9%	89,1%	90,1%
P 17 Li sembla que aquest hospital s'adapta a les necessitats per les quals va ingressar?	91,3%	91,2%	83,2%	85,2%	84,2%

Factor 3: Confort

Pregunta	Temps d'ingrés				
	Fins 1 mes	1-3 mesos	3-6 mesos	6-12 mesos	més 1 any
P 9 Què li sembla el temps que ha d'esperar a la infermera quan truca al timbre ?	83,0%	75,9%	70,9%	77,3%	82,1%
P 1 Valori la tranquil·litat que hi ha per descansar i dormir a la nit	85,4%	80,8%	77,4%	77,3%	78,2%
P 2 Que li sembla el menjar de l'hospital?	72,4%	67,4%	60,8%	63,6%	54,9%
P 11 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat ?	95,8%	95,3%	86,4%	89,8%	88,0%

Factor 4: Problemes de comunicació

Pregunta	Temps d'ingrés				
	Fins 1 mes	1-3 mesos	3-6 mesos	6-12 mesos	més 1 any
P 15 Els diferents professionals (metges, infermeres...) li donen informació contradictòria ? (un li diu una cosa i l'altre una cosa diferent).	1,3%	1,4%	3,9%	2,7%	4,1%
P 16 Els metges i infermeres parlen de vostè davant seu com si vostè no hi fos?	0,8%	2,2%	2,8%	4,1%	2,9%

Preguntes Lliures

Pregunta	Temps d'ingrés				
	Fins 1 mes	1-3 mesos	3-6 mesos	6-12 mesos	més 1 any
P 14 Com valora la manera en què l'han ajudat a controlar-lo o millorar-lo? (el dolor).	89,8%	89,0%	81,9%	79,2%	74,2%
P 19 Li han demanat quina informació vol que es doni a la seva família sobre la seva malaltia?	8,6%	10,0%	9,2%	8,9%	15,8%
P 21 Què li sembla l' ajuda que ha tingut de la treballadora / assistent social ?	94,9%	95,1%	85,3%	91,0%	86,6%

Preguntes de satisfacció general

Pregunta	Temps d'ingrés				
	Fins 1 mes	1-3 mesos	3-6 mesos	6-12 mesos	més 1 any
P 101 Valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb l'hospital?	8,5 ± 1,6	8,6 ± 1,6	8,0 ± 2,0	8,3 ± 1,8	7,8 ± 2,0
P 102 Si pogués triar, tornaria a venir a aquest Hospital?	83,0%	81,6%	75,9%	76,7%	71,1%

Preguntes específiques per a LLARGA ESTADA I CONVALESCÈNCIA

Pregunta	Temps d'ingrés				
	Fins 1 mes	1-3 mesos	3-6 mesos	6-12 mesos	més 1 any
P 26 El pla de tractament que segueix aquí coincideix amb el que li havien dit a l' hospital on estava abans ?	88,7%	87,4%	90,1%	87,9%	87,7%
P 27 Valori la comoditat del llit .	87,5%	86,4%	85,1%	84,5%	83,1%
P 28 Què li semblen els horaris de l'hospital ? Per exemple: per menjar, dormir, etc.	80,8%	77,7%	77,7%	76,2%	77,2%
P 29 Els canvis en el personal que hi ha durant els caps de setmana o les vacances, l'amoïnen o el molesten?	96,4%	95,0%	93,2%	91,3%	89,7%
P 30 S' avorreix a l'hospital?	39,1%	37,4%	43,6%	32,0%	28,6%


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 predictoros) té sobre la satisfacció global dels usuaris –pregunta P101– (variable dependent).


Pregunta	Importància	Correlació zero-- order
P 18 Bones mans	39,3%	0,64
P 13 Escoltar-lo infermeres	34,9%	0,61
P 12 Tracte infermeres	12,2%	0,49
P 17 Hospital s'adapta a les necessitats	10,5%	0,38

 Aspecte més important

Amb aquestes preguntes s'explica el **96.9** % de la relació amb la pregunta de Satisfacció Global P101

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


Pregunta	Importància	Correlació zero-- order
P 7 Tracte metge	40,8%	0,45
P 5 Com s'entenen explicacions	17,9%	0,35
P 20 Informació família	16,7%	0,34
P 8 Escoltar-lo metge	13,6%	0,33
P 3 Temps que li dedica	12,2%	0,33
P 4 Com va malaltia	3,2%	0,31
P 6 Donar la seva opinió (*)	-4,5%	0,30

 Aspecte més important

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


- **Importància de cada ítem en el Factor 2: Suport a les necessitats i Confiança**

Pregunta	Importància	Correlació zero-- order
P 17 S'adapta a les necessitats	36,7%	0,58
P 18 Bones mans	32,9%	0,58
P 12 Tracte infermeres	14,3%	0,49
P 10 Ajuda	10,3%	0,35
P 13 Escoltar-lo infermeres	5,6%	0,41

 Aspecte més important


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

Pregunta	Importància	Correlació zero-- order
P 2 Menjar	33,5%	0,46
P 11 Intimitat	27,9%	0,42
P 1 Descansar i dormir	27,4%	0,43
P 9 Truca al timbre	11,2%	0,33

 Aspecte més important

- **Importància de cada ítem en el Factor 4: Problemes de comunicació**

Pregunta	Importància	Correlació zero-- order
PR_16 Parlen davant seu	54,9%	0,19
PR_15 Informació contradictòria	45,1%	0,18

 Aspecte més important

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

En el qüestionari pilot per la línia de servei d'atenció primària es planteja la doble formulació en 11 preguntes (*patient report* (PR) enfront *patient assessment* (PA)).

Les preguntes són:

PA 2 Valori la tranquil·litat que hi ha per **descansar i dormir a la nit** (sorolls, llums, canvis de torn, que el despertin per donar-li medicació, etc.).

PR 2 Es pot **descansar a la nit**? (sorolls, llums, canvis de torn, el desperten per donar-li medicació, etc.)

PA 4 Què opina del **temps** que li **dedica** el metge?

PR 4 Creu que li dedica el **temps** que li fa falta?

PA 5 I com valora la **informació** que rep del metge?

PR 5 Des que està a l'hospital/centre, el metge li explica **com va** la seva **malaltia**?

PA 6 Com **s'entenen les explicacions** que li dona el metge sobre la seva malaltia?

PR 6 Quan el metge l'informa o li explica les coses, ho fa de manera que vostè **pugui entendre-ho**?

PA 7 Què li sembla la predisposició del metge per què vostè pugui **donar la seva opinió**?

PR 7 Ha pogut **donar la seva opinió** en relació amb la manera de portar el seu cas des que està ingressat?

PR 10 Quan **necessita ajuda** per menjar, banyar-se, vestir-se o anar al lavabo, l'ajuden?

PA 10 Com valora l'**ajuda** que li donen?

PA 11 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valora el respecte a la seva **intimitat**? Per exemple: quan el renten o el curen.

PR 11 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, s'ha respectat la seva **intimitat**? Per exemple: quan el renten o el curen.

PA 13 Com valora el **tracte personal** (amabilitat) que te amb vostè el metge?

PR 13 El metge de l'hospital te un **tracte personal amable** amb vostè?

PA 14 Com valora el **tracte personal** (amabilitat) que tenen amb vostè les infermeres?

PR 14 Les infermeres de l'hospital te un **tracte personal amable** amb vostè?

PA 15 Com valora la manera en què l'han ajudat a controlar-lo o millorar-lo? (**el dolor**).

PR 15 Creu que l'han ajudat a controlar o millorar el **dolor**?

PA 22 Què li sembla l'ajuda que ha tingut de la treballadora / assistent social?

PR 22 Ha pogut comentar amb la **treballadora / assistent social** la seva situació?

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

Els resultats són els següents:

1) Per aquest qüestionari de d'atenció socio sanitària en el **73%** (8 preguntes de 11) de les ocasions els resultats de les proves tendeixen a indicar com a millor opció una formulació *patient assessment*.

2) Cal remarcar que en preguntes sobre **tracte personal** amb l'usuari, els resultats (en totes les línies de servei) indiquen que en les preguntes que fan referència a un únic professional la millor opció serà *patient assessment*, mentre que quan es fa referència a més d'un professional, els resultats es decanten per una formulació *patient report*.

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

PA 2 (PA 1) Valori la tranquil·litat que hi ha per descansar i dormir a la nit (sorolls, llums, canvis de torn, que el despertin per donar-li medicació, etc.).
PR 4 (PR 3) Creu que el metge li dedica el temps que li fa falta?
PR 5 (PR 4) Des que està a l'hospital, el metge li explica com va la seva malaltia ?
PA 6 (PA 5) Com s'entenen les explicacions que li dona el metge sobre la seva malaltia?
PA 7 (PA 6) Què li sembla la predisposició del metge per què vostè pugui donar la seva opinió ?
PA 10 (PA 10) Com valora l' ajuda que li donen per menjar, banyar-se, vestir-se o anar al lavabo?
PA 11 (PA 11) Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat ? Per exemple: quan el renten o el curen.
PA 13 (PA 7) Com valora el tracte personal (amabilitat) que té el metge amb vostè?
PR 14 (PR 12) Las infermeres de l'hospital tenen un tracte personal amable amb vostè?
PA 15 (PA 14) Com valora la manera en què l'han ajudat a controlar-lo o millorar-lo? (el dolor).
PA 22 (PA 21) Què li sembla l' ajuda que ha tingut de la treballadora / assistent social ?

* entre parèntesi s'indica la numeració del qüestionari definitiu

8. *Conclusions*

8. Conclusions i discussió de resultats

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 mateixos usuaris de l'Atenció Socio sanitària 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

L'enquesta de satisfacció realitzada consta de 23 ítems o preguntes, les respostes a les quals expressen la satisfacció dels assegurats amb el servei d'Atenció Socio sanitària.

L'especial tipus d'usuaris que engloba aquesta línia de servei ha fet que a les 23 preguntes se n'hi afegissin d'altres específicament adreçades a cadascun dels 2 perfils ben diferenciats que es van identificar després de l'etapa de recerca qualitativa amb les entrevistes semiestructurades. Els dos perfils estan integrats per pacients de: a) pal·liatius i b) llarga estada i convalsència. Les preguntes específiques han estat 4 per al primer grup i 5 per al segon.

Abans de passar a comentar els resultats, és important la discussió d'aspectes que d'alguna manera poden incidir en els resultats.

a) Nombre d'efectius per cada Regió Sanitària. No totes les regions disposen d'un nombre suficient de llits per assolir la grandària mostral prevista per treballar en unes condicions predeterminades, com és el cas de Lleida o Terres de l'Ebre. En el decurs de l'estudi **es va comprovar com el nombre de casos que no complien criteris per ser enquestats era elevat**, tant en el grup de pal·liatius (situació previsible), com en el grup de llarga estada i convalsència. Això va fer que en la majoria de centres no fos possible el mostreig aleatori, ja que després d'aplicar els criteris d'exclusió no s'arribava al nombre necessari de casos. Així doncs, els resultats a nivell de Regions Sanitàries no tenen sempre la potència prevista. Per pal·liar aquesta situació hem utilitzat els intervals de confiança.

b) Perfil dels usuaris. L'etapa de recerca qualitativa va centrar l'estudi en pacients específicament identificats per als perfils que componen aquesta línia de servei (pal·liatiu, llarga estada i convalsència). Sobre aquesta base conceptual es van fer les proves de comprensió i posteriorment l'estudi pilot, per al qual es van seleccionar específicament pacients d'aquests perfils. **L'etapa d'aplicació de l'enquesta ens va mostrar com en alguns casos (centres) els pacients que ocupaven plaça de socio sanitari no sempre es corresponien exactament amb aquests perfils del model teòric d'atenció socio sanitària.** Un reflex d'aquesta situació se'ns mostra amb el **temps d'ingrés dels pacients enquestats, que en el 47,5% dels casos sobrepassa els 3 mesos**. Cal tenir en compte que aquesta dada correspon a la prevalença (quant temps fa que està ingressat?) i no a l'estada mitjana. Aquesta situació tenia més rellevància en alguns centres, sobretot en la vessant de psicogeriatria.

En qualsevol cas, el servei que rebien aquest pacients era equiparable al previst en la línia de servei de socio sanitari, però potser el perfil de pacients en alguns centres era més ampli de l'estudiat en les etapes de recerca i pilotatge per construir el qüestionari. Així doncs, és possible que l'instrument (qüestionari) pugui presentar lleugeres diferències entre el model teòric sobre el qual ha estat construït i la realitat dels pacients ingressats. Potser això explicaria la disminució en el percentatge de variança explicada des de l'estudi pilot a l'aplicació de l'enquesta final i el canvi en el nombre de factors i agrupació d'ítems amb l'ACP.

c) Tot i que s'han tingut en compte els 2 perfils de pacients, és important remarcar que el percentatge de pal·liatiu en el total de l'univers mostrat estudiat representa només el 4,4% (91 casos), i per tant no dóna l'oportunitat de fer una anàlisi separada. **Això també vol dir que el pes d'aquest grup en els resultats globals és petit, i per tant el resultats globals de tot el conjunt són pràcticament assimilables als de llarga estada i convalsència.**

8.1.1 Valoració general a nivell de les preguntes

De les 2050 enquestes, el 60% corresponen a dones i el 40 a homes, amb una **mitjana de dies d'estada en el moment de realitzar l'enquesta de 82 dies** (90 per a llarga estada i convalescència i 21 per a pal·liatius). El 84% tenen més de 65 anys.

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

La majoria de preguntes mostren bons resultats i, tret d'aspectes concrets, en general s'assoleix l'estàndard pretès del 75% de valoracions positives.

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. Només les preguntes referents al menjar i al fet d'avorrir-se inverteixen l'asimetria de la corba. En altres casos no segueixen aquesta tendència, i 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, gaire bé sempre, sovint), ja que, s'observa com la posició en l'extrem positiu (perfecte o sempre) és escassa, sobretot en algunes preguntes de l'Atenció del metge i més marcadament en les de confort, situació que ens indica una **capacitat raonable per part dels enquestats a l'hora de diferenciar les categories**.

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

- Tracte personal de metge i infermera
- Informació que donen a la família
- Sentir-se en bones mans
- Ajuda per menjar, banyar-se, vestir-se, etc.
- Respecte a la intimitat
- No donar informació contradictòria

- No parlar davant dels pacients com si no hi fossin

I entre tots, **els millors són: el tracte personal de la infermera i l'absència d'informació contradictòria**, juntament amb el fet de **parlar davant del pacient** ignorant la seva presència.

També és important saber quins són els aspectes **menys valorats**; és a dir, que no arriben al 75%, tot i tenir en compte l'interval de confiança de l'indicador de la pregunta o ítem, i són:

- Explicacions sobre la malaltia
- El menjar de l'hospital
- Demanar permís per informar a la família

El resultat més baix es dona a l'hora de valorar el permís per informar a la família i en el menjar, l'interval de confiança del qual no supera el 13,6% en el seu límit superior.

Cal destacar en el capítol de la informació donada a la família com, tot i que poc més del 10% recorden que se'ls hagi demanat quina informació volen que es doni a la seva família, més del 90% estan raonablement satisfets de la informació donada a la família. En aquest context **pot ser valuosa la informació transmesa pels enquestadors**, que amb freqüència tenien la percepció, davant de la resposta a aquesta pregunta, d'un cert grau d'acceptació incondicional per part del pacient que en aquest cas eren metge i família qui modulava la informació.

Seguint amb **la informació metge-pacient**, sembla que la informació o explicacions de part del metge són un **aspecte millorable**. Cal dir, però, que la distribució de respostes és atípica, amb una gran inflexió a la banda positiva (un 37% que afirmen que el metge "**sempre**" els dona explicacions), mentre que la resta de respostes tenen una distribució molt uniforme (un 15% diuen que mai i un altre 15% que poques vegades). També aquí ens pot servir la informació dels enquestadors. La major part de la població estudiada correspon a pacients de llarga estada o convalescència, i en aquests casos la freqüència de les visites mèdiques pot ser fins i tot setmanal en alguns centres. Val a dir, però, que el 78% creuen que el metge els dedica prou temps.

Els aspectes d'**accessibilitat** en aquest col·lectiu de pacients han quedat limitats a l'accessibilitat de servei intern, ja que en general l'accés des de l'exterior és amb freqüència des d'un altre hospital o centre d'aguts, més que del domicili, i en aquest cas sol ser gestionat per PADES, sobretot en el cas dels pal·liatius. Per tant les preguntes al voltant d'aquests temes es van excloure després de l'estudi pilot per l'elevat percentatge de pacients que no hi sabien donar resposta, ja que de vegades era la mateixa família qui gestionava l'ingrés, amb una informació més aviat llunyana per part del pacient.

Passa quelcom semblant amb la relació amb la **treballadora social**, pregunta que té fins a un 56% de no resposta, motiu pel qual no forma part del qüestionari validat, però que es va incloure perquè es considerava d'interès. Dons bé, segons informen els enquestadors, amb freqüència el pacient, si bé coneix l'existència de la treballadora social, desconeix la seva actuació, ja que aquesta es vehicula a través de la família.

Pel que fa a les preguntes referents al **confort**, és ben valorada la tranquil·litat per descansar per la nit, però cal observar que presenta una distribució quasi normal, és a dir, s'agrupen en el punt mig amb força casos a banda i banda. Si incloem el menjar dins del confort, tal com era d'esperar, els resultats són millorables amb una distribució desviada a l'esquerra.

Sí que semblen raonablement coberts en opinió dels usuaris els aspectes de **suport emocional i personal del metge**, però **sobretot per part de la infermera**, que té un paper molt important en la cura diària d'aquests pacients.

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 83% 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, sobretot el cas dels pal·liatius.*

Pel que fa als **aspectes tècnics professionals**, és apreciable que el 95% considerin que estan en "bones mans", i que el 87% creguin que "l'hospital s'adapta a les seves necessitats".

Finalment cal analitzar els resultats de les **preguntes generals** que donen una nota a l'**atenció general** rebuda al centre P101) i al **grau de fidelització** de l'usuari, expressat a través de la intenció de tornar o no al mateix hospital (P102). Tot i que la pregunta es formula amb la premissa "si pogués triar", cal tenir en compte que amb freqüència no disposen de cap altra experiència que el mateix hospital, i per tant tenen més valor les posicions negatives. Tot i així, el 78% diuen que hi tornarien, però és un resultat inferior al d'altres línies de servei.

La **nota mitjana és d'un 8,3** amb una **desviació estàndard d'1,8** que pot interpretar-se com un grau de dispersió a tenir en compte. En aquest cas, però, el valor de la mediana és de 8, i ens diu que la meitat de les notes estan per sobre de 8 i l'altra meitat, per sota. En general és **un resultat més alt que altres línies de servei**.

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.

En el nostre estudi el sexe, si bé mostra significació estadística a favor de puntuacions més positives en les dones, la magnitud de la diferència se situa tan sols entre 0,1 i 0,4 punts respecte de la satisfacció general. Tot i així, les puntuacions dels indicadors són força homogènies; en tot cas, el sexe no sembla determinant en els resultats, tant a nivell de preguntes com de satisfacció general o de factors. Es **corroborà així el model teòric** que defineix com a "no consistents" els resultats del factor sexe en el grau de

satisfacció¹, tot i que s'apunta la tendència a una millor valoració per part de les dones, sobre tot si hi ha coincidència amb el sexe del proveïdor (professional que dona el servei)².

En el **nostre estudi potser es podria atribuir a un major predomini de dones i de major edat que els homes**, hipòtesi que caldria confirmar en següents estudis dissenyats específicament en aquesta línia d'investigació.

L'edat mostra una influència positiva a mesura que augmenten els anys de l'enquestat, amb valoracions més positives, tal com diu el model teòric La regressió lineal mostra un augment de 0,007 punts per cada any més de l'enquestat en la satisfacció general. **Aquest escàs efecte pot atribuir-se a la poca dispersió etària, donat que el 87% d'enquestats tenen més de 65 anys.**

La prova de regressió respecte **al nivell d'estudis no mostra cap influència amb la satisfacció general** ni amb els factors, tret del factor 1 (Atenció del metge), que sí que segueix la mateixa tendència d'altres estudis de satisfacció similars. Aquesta influència disminueix a mesura que augmenta el grau de formació de l'enquestat, amb diferències de fins a 0,6 punts entre els que no tenen estudis i el grup d'estudis superiors. Tanmateix s'ha d'interpretar amb prudència, ja que el grup d'estudis superiors està integrat per escassos efectius.

La **percepció de la salut** que té l'usuari també condiciona la satisfacció, amb diferències de fins a 1,7 punts entre els grups extrems, mostrant més grau de satisfacció els que consideren tenir un nivell de salut més deteriorat.

Finalment, en relació amb el **temps d'ingrés en el moment de fer l'enquesta**, es mostra una **tendència a estabilitzar el nivell de satisfacció durant el període que va fins als 3 primers mesos, a partir dels quals comença a disminuir, i mostra el valor més baix al grup de més d'un any d'ingrés**. Aquesta tendència es reproduïx en tots els factors, i és més important en els ítems referents a menjar, explicacions del metge sobre la malaltia i percepció

¹ Crow,R; Gage,H., Hampson, S., Hart,J. The measurement of satisfaction with healthcare: implications for practice from a systematic review of the literature, Health Technology Assessment (2002). 6 (32), 1-244

² Ley Philip. Doctor-patient communication:some quantitative estimates of the role of cognitive factors in non-compliance.Journal of Hypertension.1985; 3:51-55

del temps que li dedica el metge. Per contra, en relació amb la pregunta 30, sobre l'avorriment, hi ha una millora evident a mesura que augmenta el temps d'estada.

En aquest cas les especials connotacions d'aquesta línia de servei, que atén pacients amb un cert grau de component residencial, **mostren algunes similituds amb estudis realitzats a nivell de residències assistides**, quant a la tendència a disminuir la satisfacció a mesura que augmenta el temps d'ingrés. Així doncs, **l'avorriment** també actua en el mateix sentit que en les residències assistides, augmentant progressivament al principi (d'1 a 6 mesos) i començant la disminució a partir dels 6 mesos d'estada i passa d'un 40% que diuen avorrir-se entre el grup de menys d'un mes d'estada fins al 28% en el grup de més d'un any. L'única diferència és a nivell de "*timings*", ja que les residències assistides tenen períodes d'ingrés molt més perllongats. **Podríem interpretar que hi ha un cert component d'adaptació a l'entorn en els aspectes de sociabilització.**

En conclusió, el nostre estudi reproduceix el model teòric a nivell de percepció de salut i edat i sexe. I també pel que fa al temps d'ingrés en relació amb àmbits que integren un component residencial. És a dir nivells més alts de satisfacció entre els nivells de salut més deteriorats, entre els més grans i els que porten mes temps ingressats, mentre que no es mostra diferència clara entre sexes.

8.1.3 Valoració dels resultats factorials

L'anàlisi factorial ens permet una valoració més sintètica, ja que agrupa en 4 conceptes els diferents components del qüestionari validat. Les agrupacions tradueixen els conceptes de: Atenció del metge, suport a les necessitats i confiança, confort i problemes de comunicació.

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

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

Pel que fa a **l'Atenció del metge (factor 1)**, és un factor amb resultats generals acceptables, que mostra una puntuació mitjana de factor de 3,75 i un percentatge del 58% d'usuaris que valoren positivament tots els aspectes continguts en aquest factor. És a dir, tot i la tendència positiva, poc més de la meitat d'enquestats valoren uniformement bé aquest factor.

El **suport a les necessitats** és un dels factors amb més bons resultats (**factor 2**): presenta una valoració de factor equilibrada entre la mitjana de puntuació (3,9) i una proporció de molt satisfets del 82%.

El **factor 3, que agrupa els aspectes de confort**, és sens dubte el que presenta més possibilitats de millora, amb una mitjana de factor de 3,2 i un % d'altament satisfets que no arriba al 45%. Són aspectes sobre el menjar, la tranquil·litat per dormir o el temps que s'ha d'esperar a la infermera, que són de més rellevància en aquesta tipologia de pacients i sobretot si tenim en compte el llarg període que passen a l'hospital.

Finalment, el **factor 4 (problemes de comunicació)** agrupa tan sols 2 preguntes, amb uns resultats sens dubte molt bons, ja que estan propers a una mitjana de 5 i amb un % d'altament satisfets de 97%. No sembla, per tant, que les alteracions del sistema i actitud de comunicació siguin un problema.

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 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 condiona la satisfacció de l'usuari, ja que aporta per si sola quasi el 49% de la importància global de totes les preguntes. A més, representa el 33% dins del seu factor (factor 2 de suport a les necessitats i confiança).

També és remarcable que les 4 primeres preguntes en importància dins del qüestionari validat siguin totes del mateix factor, que és el factor de suport a les necessitats, situació que d'altra banda sembla raonable en aquesta línia de servei.

Les 4 preguntes amb més importància individual del qüestionari són:

- Sensació d'estar en bones mans
- Disposició de les infermeres per escoltar i fer-se càrrec
- Tracte de les infermeres
- Adaptació de l'hospital a les necessitats previstes

Per tant, integrant aquesta informació es podria dir que **les àrees sobre les quals cal incidir per tal de millorar la satisfacció en general són que el metge transmeti la sensació d'estar en bones mans i el suport d'infermeria**, que és el grup professional que més contacte té amb el pacient.

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

- A nivell **d'Atenció del metge** (factor 1), la pregunta més important és, sens dubte, el tracte del metge, que tradueix la importància de la relació interpersonal i suposa el 41% de la importància total del factor. Val a dir que coincideix amb altres línies d'atenció. La resta de preguntes del factor tenen valors força inferiors, posicionant-se en segon lloc la possibilitat d'entendre

les explicacions del metge i la informació a la família. La percepció del temps dedicat pel metge no supera el 12%. Pot cridar l'atenció en aquest factor, el fet de que la pregunta P6, sobre la possibilitat de donar l'opinió, presenti un valor negatiu (-4%) en l'escala d'ordre d'importància. En aquest cas l'explicació ve a través del model matemàtic, i cal interpretar-ho en el sentit que aquesta pregunta mostra una forta relació amb les altres preguntes del factor.

- **El suport a les necessitats i confiança** (factor 2) gira entorn del fet que l'hospital s'adapti al que s'ha previst i a la sensació d'estar en bones mans, que juntes sumen quasi el 70% d'importància dins del seu factor.
- El factor 3 (**confort**) té una distribució d'importància força més equilibrada en tres de les quatre preguntes, tant pel que fa a importància com a correlació amb la variable dependent, però sens dubte destaca la referència al menjar, que aporta el 33%.
- Finalment, el factor 4 (**problemes de comunicació**) distribueix força equilibradament la importància en tres de les dues preguntes que l'integren.