



**Centre
d'Estudis
d'Opinió**

REO núm. 714

Data 5 de març de 2013



**PLA D'ENQUESTES
DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS
DEL CATSALUT – PLAENSA©**

**RESULTATS GLOBALS
CATALUNYA 2012**

ATENCIÓ HOSPITALÀRIA AMB INTERNAMENT

2012

Divisió d'Atenció al Ciutadà - CatSalut
Unitat de Qualitat

Treball de camp
Sanitat Respon

amb l'assessorament tècnic d'un equip de recerca dirigit pel

Dr. Carles Murillo
CRES – UPF

ÍNDEX

1.	Introducció	2
2.	Presentació	3
	2.1 Justificació	3
	2.2 Objectius	4
	2.2.1. Objectius generals	4
	2.2.2. Objectius específics	4
3.	Metodologia	4
	3.1 Revisió de qüestionaris	4
	3.2 Estructura del qüestionari final	5
	3.3 L'escala de mesura de les variables	6
	3.4 Disseny de la mostra	7
	3.4.1 Població objectiu	7
	3.4.2 Període de l'estudi	7
	3.4.3 Definició d'unitat mostral.....	7
	3.4.4 Treball de camp	8
	3.5 Validació del qüestionari	9
	3.5.1 Validació pre estudi.....	10
	3.5.2 Característiques de la mostra	11
	3.5.3 Anàlisi Factorial Exploràtoria (AFE)	11
	3.5.4 Resultats de la validació pre estudi	14
	3.6 Anàlisi dels resultats	15
4.	Resultats	17
	4.1 Descripció de la mostra: Característiques sociodemogràfiques	17
	4.2 Anàlisi dels resultats globals de Catalunya	21
	4.3 Anàlisi de les respostes als ítems del qüestionari.	22
	4.3.1 Resultats globals per categories de respostes	22
	4.4 Resultats indicador positiu segons variables sociodemogràfiques	28
	4.5 Anàlisi dels resultats globals per territori/regió	31
5.	Síntesi i conclusions	34
6.	Annexos	38
	6.1 Annex 1: Taula de l'indicador positiu per regions sanitàries	38
	6.2 Annex 2. Taules de l'indicador positiu per hospital	39
	6.3 Annex 3: Bibliografia	45
	6.4 Annex 4. Qüestionari	50
	6.5 Annex 5. Relació Hospitals	51

1. INTRODUCCIÓ

El Servei Català de la Salut (CatSalut) ha endegat un nou estudi adreçat a conèixer l'opinió que els assegurats manifesten de les seves experiències amb els diferents proveïdors del serveis de salut a Catalunya. Aquest estudi s'emmarca en el programa d'actuacions que, des del 2003, pretén obtenir informació dels usuaris del serveis de salut i que permeten d'una banda, l'estimació del grau de satisfacció dels assegurats que han estat atesos als centres i serveis de la xarxa d'utilització pública i, en segon lloc, possibiliten l'obtenció d'un conjunt d'indicadors que el CatSalut trasllada als responsables dels centres i serveis per a monitoritzar el seu funcionament amb la intenció d'acompanyar el procés de millora constant.

L'estudi tracta, en aquesta oportunitat, de **la satisfacció global dels assegurats que han fet servir la línia de servei d'atenció hospitalària (AH)**. La satisfacció del servei rebut s'analitza seguint el mateix mètode que s'ha fet servir en anteriors estudis, és a dir, en el 2003, 2006 i 2009, amb petites modificacions tècniques, les més rellevants derivades de la revisió del qüestionari.

Des del punt de vista dels àmbits analitzats, es té en consideració l'existència d'un conjunt seleccionat de dimensions, com són l'accessibilitat al serveis, el tracte rebut dels professionals, la informació, els elements de confort i els de naturalesa organitzativa del centre on s'ha rebut l'atenció sanitària.

Aquest document consta de sis seccions, inclosa la present introducció. En la segona secció es descriuen els elements justificatius de la recerca, així com els objectius de l'estudi. En la secció tres es presenta la descripció completa del disseny i planificació de l'estudi que s'ha seguit per a obtenir les dades de l'enquesta. En la secció quatre es presenten de forma resumida els resultats generals de l'enquesta de satisfacció tant pel que fa referència al resultats pel global de Catalunya com per a cada una de les sis regions sanitàries, i Barcelona amb els tres àmbits. Finalment, en la secció cinc es recullen les principals conclusions de l'estudi. A continuació es detalla la bibliografia utilitzada.

En els annexos es troben algunes informacions útils per a la millor comprensió dels resultats del treball: els qüestionari emprats per la recollida de dades, la relació

d'hospitals, els resultats de les regions sanitàries així com els resultats per a totes i cadascuna de les unitats proveïdores.

2. PRESENTACIÓ

2.1 Justificació

El Servei Català de la Salut, com a asseguradora pública sanitària de la població catalana, ha dissenyat instruments de mesura per tal d'avaluar la percepció dels ciutadans com a subjectes receptors dels serveis proporcionats pels proveïdors contractats pel CatSalut. Aquesta estratègia metodològica està al servei d'un objectiu bàsic pel CatSalut que no és altre que la voluntat d'aproximar de la millor forma possible el coneixement del grau de satisfacció dels seus assegurats. L'objectiu de l'estudi respon a un dels objectius estratègics del CatSalut i, en particular, del que es refereix a la "Millora de la qualitat percebuda dels ciutadans en l'àmbit de la salut".

L'estudi també s'ajusta a la línia d'actuació del Pla de Salut 2011-2015 orientada al major enfocament cap als pacients i les famílies responent al projecte concret de garantir la qualitat de la prestació i la satisfacció dels pacients.

Aquesta mesura de resultat, factor rellevant en tots els models de qualitat reconeguts en l'àmbit sanitari, constitueix un dels criteris que s'utilitzen en l'avaluació de la compra de serveis, una de les principals funcions del CatSalut, alhora que dona suport a la informació per a la presa de decisions en l'àmbit de planificació del Departament de Salut i de les entitats proveïdores públiques.

L'instrument de mesura ha estat validat en totes i cadascuna de les seves utilitzacions per les diferents línies de servei i sempre que s'incorporen als estudis canvis metodològicament importants. A més, es tracta de fer servir el mateix instrument de mesura de la satisfacció per a tots els proveïdors de la línia de servei d'atenció hospitalària, la qual cosa afavoreix la comparació dels resultats actuals per a cada proveïdor amb els del conjunt de Catalunya i per Regió Sanitària, a més de la comparació amb els resultats dels estudis duts a terme l'any 2009.

2.2 Objectius

El treball es planteja com una recerca de la satisfacció dels assegurats del CatSalut amb el servei rebut en els hospitals de la xarxa d'utilització pública.

2.2.1. Objectius generals

L'objectiu general de l'estudi és conèixer l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i mesurar el grau de satisfacció dels assegurats del CatSalut envers la línia de producte d'atenció hospitalària.

2.2.2. Objectius específics

- Conèixer l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i mesurar el grau de satisfacció per al conjunt de Catalunya, de les regions sanitàries i hospitals
- Comparar l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i el grau de satisfacció entre les regions sanitàries, i hospitals amb la totalitat de Catalunya.
- Analitzar les diferències, si hi són per regions sanitàries i hospitals
- Comparar els resultats de l'estudi amb els obtinguts l'any 2009.

3. METODOLOGIA

3.1 Revisió de qüestionaris

Aquesta edició de l'estudi d'Atenció Hospitalària, es caracteritza per ser la quarta en la totalitat del PLAENSA, iniciat el 2002 en el que els instruments que es van validar llavors s'han seguit utilitzant fins ara en tres edicions 2003,2006 i 2009.

La literatura comuna a les empreses de serveis i els experts i professionals consultats consideren necessària una revisió periòdica, com a mínim cada 8-10 anys per assegurar la vigència dels aspectes inclosos com a determinants de la qualitat dels serveis i el seu impacte en la satisfacció dels receptors, així com explorar la pertinència d'incloure alguns dels canvis que s'han produït en aquests 10 anys en relació a l'ús dels recursos, el perfil de les persones ateses o el nombre i distribució de dispositius que donen atenció.

Per aconseguir-ho s'ha seguit un procés de revisió tant de la literatura científica com de la metodologia associada a aquestes línies de servei, iniciat amb èxit a l'any 2010 amb l'atenció sociosanitària amb internament.

Aquesta proposta ha inclòs la realització d'entrevistes en profunditat i grups focals amb persones que estan o han estat ateses en els dispositius d'atenció hospitalària, així com de professionals experts, per tal de disposar d'elements de reflexió i valoració que permetin prendre decisions respecte si es mantenen o no les mateixes àrees d'interès i si calia actualitzar les mateixes per tal d'assegurar la validesa del qüestionari utilitzat. Un cop identificades les preguntes i enunciats a què afecten els canvis a les àrees d'interès s'ha definit el nou qüestionari.

El gràfic adjuntat a continuació, mostra les fases que han marcat la revisió del qüestionari:

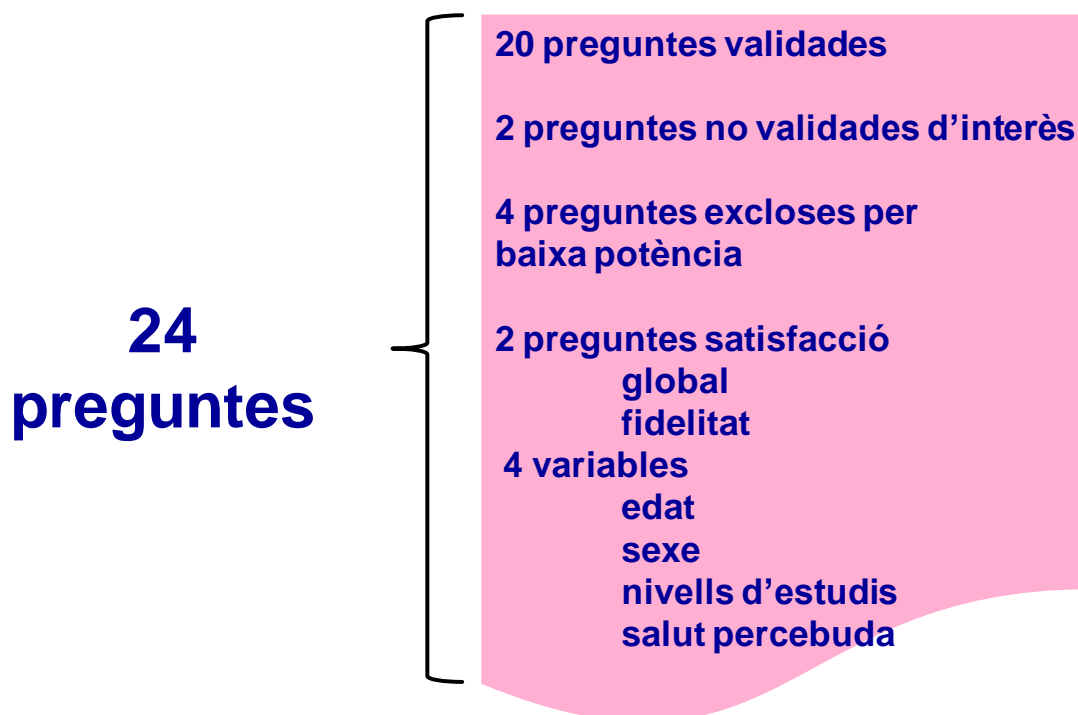


3.2 Estructura del qüestionari final

De tot el procés de revisió dels qüestionaris en resulta la proposta final.

El qüestionari manté, tal i com s'ha dit abans, una estructura i continguts semblants a la resta de qüestionaris de satisfacció de CatSalut. El qüestionari conté preguntes dels tipus:

- **Preguntes comunes** a totes les línies de servei analitzades en el PLAENSA.
- **Preguntes específiques** de la línia de producte d'atenció hospitalària
- **Preguntes relatives a les característiques socio-demogràfiques i de l'estat de salut** dels assegurats.



3.3 L'escala de mesura de les variables

L'**escala de mesura** de les variables generades en la part central del qüestionari, és a dir la que es refereix a la concreció de les dimensions teòriques de la satisfacció, és **de tipus categòric ordinal** amb diferents opcions de resposta. La major part de les opcions de resposta estan ordenades de millor a pitjor avaluació de la satisfacció i es presenten en 5 categories, malgrat que en alguna ocasió s'ha fet servir una escala de tant sols 2 o 3 respostes.

Pel que fa referència a **la valoració global de la satisfacció** s'utilitza, com en el cas de les enquestes de les altres línies de servei, una **escala d'interval** de 0 a 10 posicions i també **una escala de tres respostes** en la pregunta que fa referència a la intenció de tornar a fer servir el mateix tipus de proveïdor

3.4 Disseny de la mostra

En aquest apartat es descriuen els trets bàsics de la metodologia emprada.

3.4.1 Població objectiu

La població d'estudi està formada per tots els **assegurats del CatSalut atesos en els serveis d'atenció hospitalària**. Els criteris d'inclusió i exclusió han estat els següents:

Criteris d'inclusió

- Pacient atès en els serveis d'atenció hospitalària amb dos dies o més d'ingrés
- Pacient amb 15 o més anys d'edat
- Usuari que rep directament el servei

Criteris d'exclusió

- Resident a altres comunitats autònomes o l'estranger
- Incapacitat (cognitiva, Hipoacúsia severa, etc.) per respondre
- Èxitus
- Immigrant amb dificultats amb l'idioma i sense suport per a una correcta interpretació de les preguntes del qüestionari

3.4.2 Període de l'estudi

El període de la realització de les trucades per a dur a terme l'enquesta, és a dir, el període de l'estudi és el comprés **entre el 10 i 24 de juliol del 2012**.

3.4.3 Definició d'unitat mostral

La unitat mostral és l'hospital: Per a cadascuna de les 58 unitats mostrals estudiades, s'ha seleccionat, de forma aleatòria, un total de registres que permetin recollir informació d'almenys 80 casos per cada unitat. Considerant les premisses anteriors, el

nombre mínim de casos de la línia de servei d'atenció hospitalària és de 4.780 casos. Aquesta informació permet analitzar els resultats per al total de Catalunya, per regió sanitària i també per hospital.

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

- **Nivell de confiança:** s'utilitza un nivell de confiança de 95%.
- **Proporció esperada:** s'assumeix una proporció poblacional de 0,898. Aquesta dada s'obté a partir de la pregunta 102 de l'enquesta del 2009.
- **Error:** S'ha pres com a referència un error màxim de $\pm 0,875$ per al global de Catalunya.

Taula 1. Nombre d'enquestes

Qüestionari	Nivell de resultats	Nombre d'unitats mostrals	Nombre mínim d'enquestes per unitat mostral	Nombre total d'enquestes vàlides realitzades
Atenció hospitalària	<ul style="list-style-type: none"> • Catalunya • Regió sanitària • Unitat proveïdora 	58	80	4780

3.4.4 Treball de camp

L'equip tècnic de la Divisió d'Atenció al Ciutadà del CatSalut ha generat les bases de dades necessàries per a la posterior selecció mostral de casos amb la informació exigible per poder fer les enquestes telefòniques.

Selecció de la mostra

La selecció s'ha de fet de forma aleatòria per garantir la representativitat de la mostra finalment obtinguda. L'existència d'un marc nominal, és a dir d'un conjunt de registres amb les dades identificatives de la població considerada en cada línia de servei, aconsella la selecció aleatòria de les unitats de la mostra. Aquesta opció és la recomanada per assolir de manera senzilla i immediata una mostra probabilística que sigui representativa de la població.

S'ha pres com a referència el conjunt d'assegurats, de 15 anys o més d'edat, que apareixien en el *Registre d'Assegurats del CatSalut (RCA)* i que constava com donats d'alta en els registres de facturació del Catsalut entre els mesos de setembre i desembre de 2011. S'ha fet una selecció de **28.031 casos** del registre d'assegurats a partir de les dades de facturació del CatSalut de les altes que acomplien els requisits del disseny de l'estudi.

Formació dels enquestadors:

S'ha creat un equip d'avaluadors, integrat per representants del CatSalut, amb la supervisió de l'equip de recerca del CRES-UPF, que han fet el seguiment del bon desenvolupament de les enquestes.

Aplicació de les enquestes

L'enquesta es va realitzar des del **10 al 24 de juliol del 2012**.

Confidencialitat de les dades

D'acord amb la Llei de Protecció de dades (LPD), s'ha preservat la garantia de confidencialitat de les dades dels assegurats. Aquesta consideració ha estat palesa especialment en els intercanvis de les bases de dades, així com en la fase de tractament informàtic de les dades. S'han signat compromisos de confidencialitat entre **CRES-UPF** i el CatSalut, així com entre l'empresa pública **Sanitat Respon**, que ha realitzat les enquestes, i el CatSalut. També s'han signat compromisos individuals de confidencialitat entre els tècnics que han tingut accés, o han tingut al seu abast, les bases de dades. Finalment, una vegada s'ha donat per acabat el maneig de les bases de dades originals, aquestes han estat degudament anonimitzades per garantir la confidencialitat de les persones que han col·laborat en l'estudi.

3.5 Validació del qüestionari

En aquest apartat de l'estudi es presenten els resultats de la validació de les preguntes que conformen el qüestionari de mesura de la satisfacció dels pacients de la línia **d'Atenció Hospitalària**. En l'exercici s'analitzen les principals propietats psicomètriques, com son fiabilitat i validesa per mitjà d'un ample conjunt d'indicadors. Les tècniques estadístiques utilitzades per avaluar aquestes propietats són les que tradicionalment es fan servir en els estudis de psicometria i, més en general, en la

recerca aplicada en les ciències socials. Per avaluar la fiabilitat⁽¹⁾ dels ítems que conformen un instrument s'ha utilitzat l'Alfa de Cronbach (Mostyn et. al, 2000; Mira et. al., 2001; Hendriks, Oort, Vrieling i Smets, 2002; Díaz, 2005, Alonso, Blanco-Ramos i Gayoso, 2005, González et. al, 2005, Rao et. al, 2006 i Riveros y Berné, 2007).

Per altra banda, en relació a la validesa de l'instrument de mesura, i en relació al caràcter multidimensional d'aquesta propietat, es proposa l'ús de mesures que ho tinguin present. Un qüestionari és, per tant, globalment vàlid quan aconsegueix al el propòsit per al que es va dissenyar, quan mesura el que pretén mesurar (Sarabia, 1999). En aquest sentit, la naturalesa global del concepte es concreta en les diferents dimensions per analitzar la validesa d'un instrument.

Una d'elles és la validesa de contingut que s'extreu de l'extensa revisió bibliogràfica analitzada abans de la construcció del qüestionari i de l'anàlisi qualitatiu posterior (grups focals, etc.). A continuació es realitza una prova pilot que ha permès disposar de dades per a estimar els paràmetres d'un model factorial en dues fases. S'ha treballat un model basat en la tècnica d'anàlisi factorial exploratòria (AFE).

3.5.1 Validació pre estudi

Un cop construïda la primera versió del qüestionari, seguint la metodologia pròpia del PLAENSA, es realitza la validació del qüestionari. Aquesta prova fa referència a la comprovació del grau en què un instrument de mesura aconsegueix el propòsit per al que ha estat dissenyat, quan mesura el que pretén mesurar o que serveix per la finalitat per la qual ha estat construït.

Així doncs, a partir d'aquesta validació pre estudi s'exclouran aquelles preguntes que tinguin un comportament no significatiu segons les proves estadístiques.

¹ La fiabilitat d'un instrument està relacionada amb el grau en que està lliure d'error aleatori, en que és consistent (Sarabia 1999).

3.5.2 Característiques de la mostra

La mostra que s'ha fet servir en la validació del qüestionari està composta per un total de 361 casos. Del total de respostes utilitzades en l'anàlisi, resulta que el 67,3% són dones, mentre que el 32,7% són homes. En grups d'edats un 32,4% correspon al grup de 15-44 anys, un 29,4% al grup de 45 a 64 anys i un 38,2% al grup de 65 anys o més.

En relació a les variables de mesura de la satisfacció global, s'observa que la puntuació global (Pregunta 101) és igual a 8,26 (sobre una escala de puntuació del 0 al 10), mentre que el percentatge d'usuaris que manifesten que tornarien al mateix hospital (Pregunta 102) és igual al 91,1%.

3.5.3 Anàlisi Factorial Explorària (AFE)

L'anàlisi factorial de tipus exploratori (AFE) serveix per a agrupar els resultats de les respostes dels assegurats. D'una forma més concreta, l'objectiu d'aquesta etapa de l'anàlisi consisteix en estudiar l'existència d'una possible relació subjacent entre les variables inicialment incloses al qüestionari, es a dir, l'estructura de factors que componen el constructe teòric sota estudi, i les dimensions de la qualitat percebuda. En aquest cas, l'AFE utilitza el mètode d'extracció dels components principals que, malgrat que està pensat per tractar variables de tipus quantitatiu i continu, es comporta raonablement bé amb variables ordinals mentre que la mostra sigui de grandària suficientment gran.

L'anàlisi factorial està indicat, segons que es desprèn dels valors dels indicadors habitualment utilitzats amb aquesta finalitat. Els resultats de la mesura d'adequació mostral KMO 0,868², la prova d'esfericitat de Bartlett³ que dona resultat significatiu i el valor del determinat de la matriu anti-imatge⁴, que obté valors de la interjecció pròxims a 1, mostren l'elevada correlació existent entre les variables del qüestionari.

² Coeficient de KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) >0,6 per a ser vàlid.

³ Prova de Bartlett's Test Sig < 0,05 per a ser vàlid.

⁴ Matriu anti-imatge valors pròxims a 1 per a ser vàlida.

Els resultats de l'anàlisi factorial recomanen treballar, en aquest cas, amb la solució fornada per sis factors. El nombre de valors propis (autovalors) superiors a la unitat és igual a sis. Aquesta solució factorial suposa una capacitat explicativa del 60,547%. de la variabilitat total o, dit d'un altre forma, que el 60,547%. de la variabilitat total està reflectida en els sis factors retinguts.

En relació a les comunalitats obtingudes de l'anàlisi de components principals amb sis factors, s'observa que gairebé totes les variables estan ben representades pels factors subjacents, ja que totes presenten una comunalitats superior a 0,30.

Per últim, s'ha d'esmentar que s'ha dut a terme una rotació ortogonal Varimax amb la finalitat de maximitzar les càrregues factorials de les variables sobre els components i d'aquesta forma simplificar la interpretació dels factors subjacents. La taula següent presenta la matriu de components rotats per als ítems i les components resultants.

Rotated Component Matrix^a

	Component					
	1	2	3	4	5	6
p17	,751	,240	,201	-,086	,098	,004
p25	,657	,002	,030	,097	,192	-,352
p13	,624	,239	,080	,236	-,245	,077
p16	,618	,292	,252	,007	,045	,270
p14	,600	,295	,092	,226	-,160	,027
p21	,561	,080	,119	,399	,100	,000
p7	,173	,806	,098	,156	,132	-,005
p8	,289	,776	,096	,085	,113	,009
p9	,159	,672	,119	,101	-,161	-,047
p23	,125	,050	,734	,155	,018	-,064
p20	,033	,065	,726	-,051	,022	,165
p19	,339	,111	,686	-,014	,056	,090
p22	,058	,138	,604	,180	-,017	-,222
p3	,143	,111	,124	,715	,168	,162
p6	,039	,088	,028	,711	-,205	-,121
p4	,125	,116	-,003	,643	,503	-,059
p26	,394	,317	,294	,455	,046	,100
p2	,350	,356	,085	,374	,002	,209
p5	,004	,024	,061	,043	,875	,034
p18	,026	-,021	-,011	,049	,030	,862

Extraction Method: Principal Component Analysis.
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 7 iterations.

Per a dur a terme l'anàlisi factorial s'han realitzat les explotacions en base als resultats de la validació pre estudi, a través de les quals es determina el model final. La solució resultant inclou sis factors.

S'han seleccionat les variables (preguntes) que tenien una escala de resposta de 5 categories. D'aquesta manera queden excloses les preguntes *FILTRE1 (Va ingressar per urgències o tenia el dia d'ingrés programat amb antelació)* i *FILTRE 2 (El van operar mentre estava a l'hospital?)*.

També cal tenir en compte que les variables tinguin un nombre de respostes suficient. Seguint aquest criteri s'ha exclòs de l'anàlisi factorial les preguntes *P1. Com valora el temps que va estar a la llista d'espera fins el seu ingrés?* la *P10 Com valora la informació que li van donar sobre la operació que li van fer?* la *P11 Com valora l'atenció que va rebre abans de l'operació?* i la *P12 I després de l'operació?*

També, s'ha exclòs la *P15 En general, li van donar informació de manera que pugues entendre-la* per baixa potència i la *P24 Com li van explicar les coses que havia de vigilar quan fos a casa* per distribució de les categories que fa molt difícil l'anàlisi dels resultats.

Apuntant aquestes esmenes es pot concloure que la combinació dels sis factors derivats és estable pel que es refereix a l'existència de relacions entre ells i les variables proporcionen interpretacions lògiques que, a més, permeten la validació de la major part de les preguntes del qüestionari

A través dels resultats anteriors es presenten ara les descripcions proposades pels factors obtinguts a partir de l'anàlisi del conjunt de variables que conformen el qüestionari. Aquesta descripció es presenta a la taula següent, tenint en compte les càrregues factorials més importants a la vegada que identifica les variables incloses en el procés interpretatiu.

FACTORS	PREGUNTES	DESCRIPCIÓ	Alfa de cronbach
1	P17, P25, P13, P16, P14, P21	INFORMACIÓ	0,791
2	P7, P8, P9	TRACTE	0,760
3	P23, P20, P19, P22	COMPETÈNCIA PROFESSIONAL	0,682
4	P3, P6, P4, P26, P2	CONFORT	0,719
5	P5	COMPARTIR HABITACIÓ	
6	P18	CONSENTIMENT INFORMAT	

*El factors 5 i 6 no tenen Cronbach's Alpha perquè estan formats per un sol ítem.

Destacar, que la numeració de les preguntes en aquesta taula correspon al qüestionari provisional i no al definitiu que s'ha utilitzat per l'estudi final.

3.5.4 Resultats de la validació pre estudi

A mode de resum, les conclusions que es recullen de la validació són les següents:

Preguntes validades: 20

Preguntes no validades: 6

Pregunta filtre: 1

Pregunta classificatòria: 1

Les preguntes vàlides són aquelles que aconsegueixen els requisits estadístics dins del model del qüestionari.

De les preguntes no validades; la P11 (*Com valora l'atenció que va rebre abans de l'operació*), la P12 (*Després de l'operació*), la P15 (*Li van donar informació de manera que pogués entendre-la*) i la P24 (*Com li van explicar les coses que havia de vigilar quan fos a casa*) es proposa excloure-les del qüestionari.

La P1 (*Com valora el temps que va estar a la llista d'espera fins el seu ingrés*) i la P10 (*Com valora la informació que li van donar sobre l'operació que li van fer*) es proposa incloure-les com a preguntes d'interès.

La P10, la P11 i la P12, tenen un comportament similar en la distribució de les categories, expliquen el mateix, per tant, hem decidit només deixar-ne una, en aquest cas la P10.

Si exclouem la P5 i la P18 de la validació, que s'ajunten soles en un factor, la variància explicada és del 54,166%.

Aquest anàlisi s'ha tornat a reproduir al finalitzar el treball de camp amb la totalitat de la mostra (4780 casos) amb els resultats obtinguts es comprova que no hi ha diferències importants entre la pre i la post validació. Les taules de components rotades i dels factors que se'n deriven són les següents, tenint en compte que les preguntes ja apareixen amb la numeració definitiva.

Rotated Component Matrix^a

	Component					
	1	2	3	4	5	6
P11	,761	,162	,096	,138	-,012	,027
P12	,759	,159	,074	,161	-,006	-,003
P14	,714	,117	,212	,266	,014	,029
P13	,696	,176	,221	,271	,017	,003
P21	,502	,151	,109	,061	,009	,041
P3	,158	,709	,102	,162	,129	,033
P6	,053	,683	,109	,039	-,336	-,009
P4	,173	,643	,054	,123	,301	-,035
P2	,277	,521	,097	,280	-,036	,059
P18	,372	,498	,068	,186	,177	-,038
P22	,426	,462	,276	,240	,012	-,030
P16	,192	,065	,716	,120	,040	,024
P20	,148	,098	,690	,067	,000	,077
P17	,268	,010	,664	,027	,005	-,041
P19	-,029	,162	,647	,106	,077	,011
P7	,187	,233	,171	,769	,022	,013
P8	,387	,101	,197	,714	-,008	-,007
P9	,220	,232	,017	,703	,003	,031
P5	-,007	,107	,105	-,005	,898	,020
P15	,056	,000	,061	,029	,017	,990

Extraction Method: Principal Component Analysis.
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 6 iterations.

FACTORS	PREGUNTES	DESCRIPCIÓ	Alfa de cronbach
1	P11, P12, P14, P13, P21	INFORMACIÓ	0,817
2	P3, P6, P4, P2, P18, P22	CONFORT	0,763
3	P16, P20, P17, P19	COMPETÈNCIA PROFESSIONAL	0,698
4	P7, P8, P9	TRACTE	0,766
5	P5	COMPARTIR HABITACIÓ	
6	P15	CONSENTIMENT INFORMAT	

*El factors 5 i 6 no tenen Cronbach's Alpha perquè estan formats per un sol ítem.

3.6 Anàlisi dels resultats

Aquest informe té diferents nivells de presentació amb la finalitat de donar resposta als objectius plantejats tant de manera agregada com per línia de servei i unitat proveïdora. L'ordre en el que es presenten els resultats és el següent:

- Descripció de les característiques sociodemogràfiques dels entrevistats
- Anàlisi dels resultats globals de l'enquesta pel conjunt de Catalunya
- Comparació amb els resultats del 2009
- Anàlisi indicador positiu per característiques sociodemogràfiques
- Anàlisi per regió sanitària

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

Tot seguit es presenta la mesura de **la satisfacció global dels assegurats i la intenció de tornar al centre** (P101 i P102).

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

D'altra banda, **es presenten gràficament les freqüències de cada una de les respostes a tots els ítems** de l'enquesta, a més de la xifra total de respostes (i no respostes) obtingudes .

Un altre forma de presentar els resultats consisteix en la identificació del **percentatge de respostes positives** (*perfecte, molt bé, bé*, en alguns casos, i *sempre, gairebé i sovint*, en d'altres) que **es compara amb els llindars del 75% i al 90%** que, sovint, es prenen com a referència per a indicar, respectivament, els llindars de millora manifesta i d'excel·lència.

Tot aquest anàlisi, està comparat amb els resultats del 2009.

I finalment, un anàlisi de l'indicador positiu i de les regions sanitàries creuades amb les dades sociodemogràfiques, sexe, edat, salut percebuda i nivell d'estudis.

4. RESULTATS

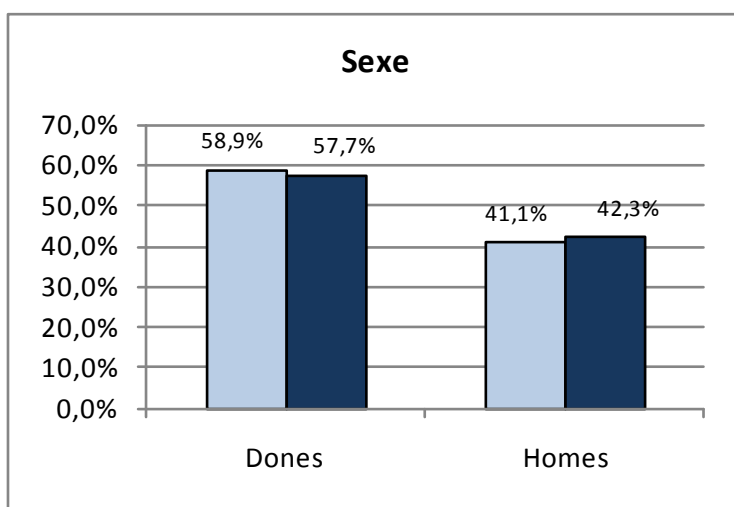
En aquesta secció es presenten els resultats obtinguts de l'enquesta als usuaris d'atenció hospitalària. El primer apartat inclou una descripció de les característiques sociodemogràfiques dels entrevistats. En el segon apartat s'analitza el resultat global de Catalunya i en el tercer l'anàlisi de les respostes als ítems del qüestionari. Tant en el segon apartat com en el tercer es comparen els resultats del 2012 amb els del 2009. En el quart apartat es mostra els resultats de l'indicador positiu segons les variables sociodemogràfiques i en el cinquè i últim apartat, l'anàlisi per regió sanitària.

4.1 Descripció de la mostra: Característiques sociodemogràfiques

La mostra representativa dels assegurats en la línia de servei d'atenció hospitalària està formada per **4.780 individus agrupats en 58 hospitals**

S'observa que la composició d'aquesta mostra és d'un **57,7% de dones** i un **42,3% d'homes**. Cal assenyalar, que en la mostra obtinguda l'any 2009, les dones i homes van representar el 58,9% i 41,1%, respectivament.

Figura 1. Distribució segons sexe (n=4.780)

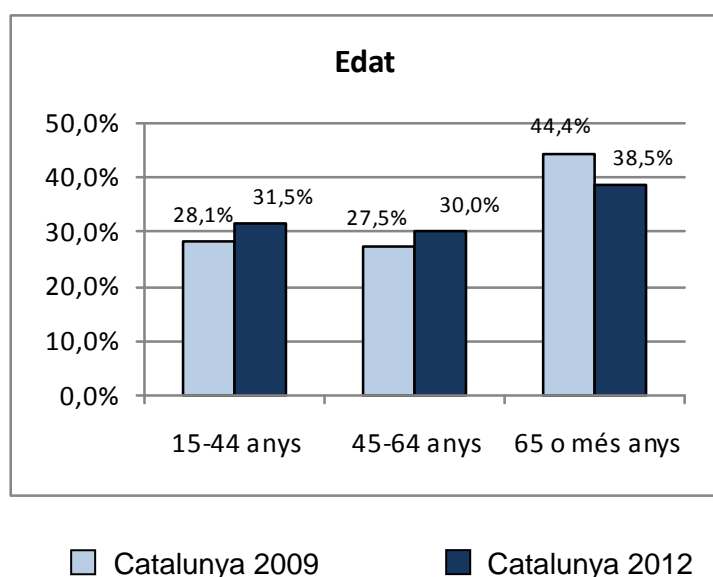


■ Catalunya 2009

■ Catalunya 2012

Segons l'edat, la mostra està composta per un **31,5% de persones entre 15 i 44 anys** (28,1 al 2009); **30,0% entre 45 i 64 anys** (27,5 al 2009); i **38,5% per majors de 65 anys** (44,4 al 2009).

Figura 2. Distribució segons grup d'edat (n=4.780)



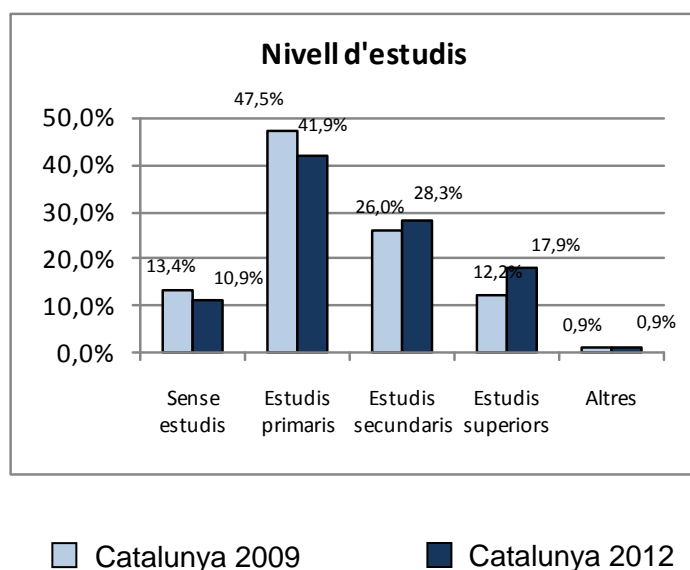
A la figura 3 es pot observar la distribució d'homes i dones segons grup d'edat. Les dades respecte a Catalunya difereixen sobretot en el tram d'edat entre 15 i 44 anys. L'edat mitjana de les dones és més baixa que l'edat mitjana de Catalunya i els dels homes més alt.

Figura 3. Distribució segons sexe i grup d'edat (n=4.780)

	15-44 anys	45-64 anys	65 o més	Edat mitjana
Homes	19,3%	34,5%	46,2%	59,59
Dones	40,4%	26,7%	32,9%	52,22
Catalunya	31,5%	30,0%	38,5%	55,34

Pel que fa al nivell d'estudis, s'observa que el 52,8% dels enquestats no té estudis o té tan sols estudis primaris; el 28,3% té estudis de secundària i el 17,9% té estudis superiors.

Figura 4. Composició de la mostra segons nivell d'estudis en % sobre el total de respostes de la mostra (n=4.780)



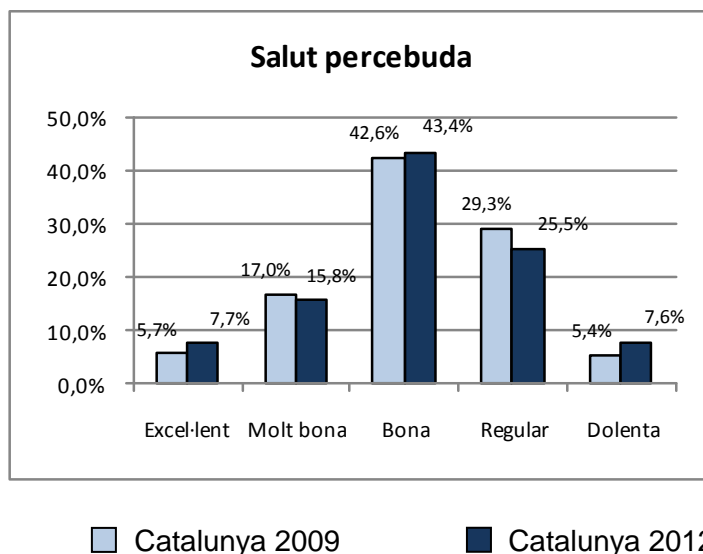
Si atenem a la distribució de la **variable nivell d'estudis amb edat i sexe** entre els enquestats, veiem que en el cas del sexe, les dones que han realitzat estudis superiors són més. Respecte a l'edat, en el grup de 15-44 anys són majoritaris els enquestats que tenen estudis secundaris i superiors, tot el contrari passa amb el grup de 65 o més anys, on els majoritaris són els que tenen estudis primaris.

Figura 5. Composició de la mostra en relació al nivell d'estudis per sexe i grup edat (n=4.780)

Nivell d'estudis	Homes	Dones	15-44 anys	45-64 anys	65 o més	Catalunya
Sense estudis	10,2%	11,5%	1,4%	5,0%	23,5%	10,9%
Estudis primaris	45,6%	39,2%	22,2%	47,6%	53,6%	41,9%
Estudis secundaris	27,1%	29,2%	42,8%	31,1%	14,2%	28,3%
Estudis superiors	15,9%	19,4%	33,0%	15,3%	7,6%	17,9%
Altres	1,1%	0,7%	0,6%	1,0%	1,1%	0,9%

En referència a la salut percebuda, s'observa que el 76,5% manifesta tenir bona salut, molt bona o excel·lent; el 15,8% manifesta tenir una salut regular i el 7,7%, dolenta.

Figura 6. Composició de la mostra en relació a la salut percebuda en % sobre el total de respostes de la mostra (n=4.780)



En la distribució per edat, es pot veure que com menys anys tens més bona és la teva sensació de salut percebuda i com més anys tens més dolenta.

Figura 7. Composició de la mostra en relació a la salut percebuda per sexe i grups d'edat. (n=4.780)

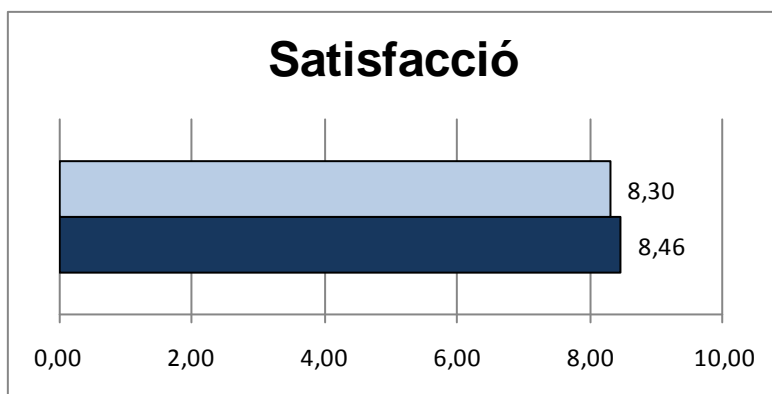
Salut percebuda	Homes	Dones	15-44 anys	45-64 anys	65 o més	Catalunya
Excel·lent	7,5%	7,8%	13,7%	5,6%	4,3%	7,7%
Molt bona	13,3%	17,6%	27,9%	11,3%	9,3%	15,8%
Bona	44,6%	42,5%	43,7%	45,9%	41,1%	43,4%
Regular	28,2%	23,6%	11,4%	28,0%	35,3%	25,5%
Dolenta	6,6%	8,4%	3,3%	9,4%	9,9%	7,6%

4.2 Anàlisi dels resultats globals de Catalunya

Dues preguntes del qüestionari recullen la satisfacció dels usuaris. La pregunta **P101** es refereix a una valoració global de la satisfacció (**Satisfacció global**), mentre que la pregunta **P102** demana als enquestats una opinió al voltant de la intenció de tornar al mateix centre (**Intenció de tornar al centre**).

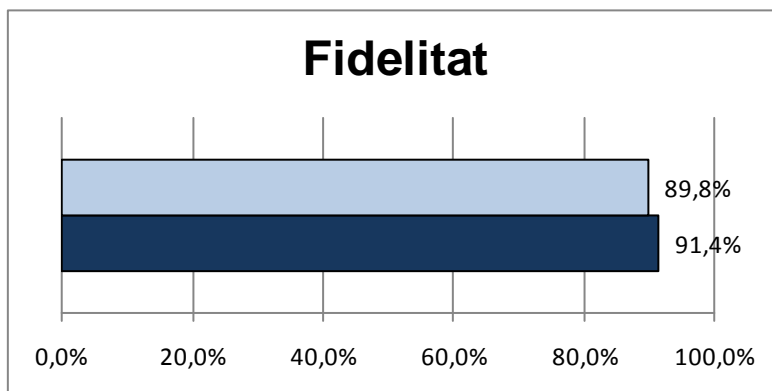
Els resultats, pel conjunt de Catalunya, mostren com la puntuació global a la pregunta relativa a la satisfacció global és igual a 8,46, en una escala de 0 a 10 punts.

Figura 8. Grau de satisfacció global
(n=4.780)



El 91,4% dels enquestats manifesten que, donat el cas, tornarien a visitar-se en el mateix centre.

Figura 9. Tornaria a utilitzar aquest servei
(n=4.741)



4.3 Anàlisi de les respostes als ítems del qüestionari.

4.3.1 Resultats globals per categories de respostes

El qüestionari conté 24 preguntes relatives a les diferents dimensions de la satisfacció.

Algunes preguntes són de tipus filtre. No tots els enquestats responen a totes les preguntes del qüestionari. Es conserva el registre d'un individu sempre que el nombre de respostes no vàlides sigui inferior al 5% del total de respostes possibles. Per aquesta raó, el nombre de respostes al conjunt de preguntes de l'enquesta no és sempre exactament el mateix.

La taula que es presenta a continuació conté els resultats de l'explotació del fitxer de dades. La primera columna conté l'enunciat de l'ítem, així com el nombre total de respostes i un esment al nombre de respostes del tipus "No sé" i "No contesta". Tot seguit apareix el rètol de les possibles respostes i la freqüència corresponent a cada resposta. Finalment, a la dreta de la taula, trobem una figura en la que es representen les freqüències de cada resposta, la qual cosa permet l'avaluació de la forma de la distribució de les respostes d'una manera senzilla i clara.

Taula 10. Categories de resposta per pregunta

■ Catalunya 2009

■ Catalunya 2012

Enunciat	Categories	2012	Distribució de respostes
FILTRE Va ingressar per urgències o tenia el dia d'ingrés programat amb antelació? N 4780 NS/NC 0	Per urgències	56,8%	
	Programat o llista d'espera	43,2%	
P1 Com valora el temps que va estar a la llista d'espera fins al seu ingrés? N 2003 NS/NC 63	Molt curt	13,0%	
	Curt	25,6%	
	Normal	41,3%	
	Llarg	12,0%	
P2 Un cop a l'habitació, què li van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital? N 4270 NS/NC 113	Molt llarg	8,0%	
	Perfecte	17,2%	
	Molt bé	32,7%	
	Bé	45,3%	
P3 Valori en general la comoditat de l'habitació N 4730 NS/NC 50	Regular	3,7%	
	Malament	1,2%	
	Perfecta	14,9%	
	Molt bé	26,9%	
P4 Què li va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit? N 4711 NS/NC 69	Bé	48,8%	
	Regular	7,5%	
	Malament	2,0%	
	Perfecta	19,0%	
P5 Va tenir problemes o inconvenients pel fet de compartir habitació amb un altre pacient? N 3625 NS/NC 89	Molt bé	25,9%	
	Bé	42,5%	
	Regular	8,6%	
	Malament	3,9%	
P6 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? N 4443 NS/NC 337	Sovint	3,3%	
	Gairebé sempre	1,7%	
	Perfecte	8,5%	
	Molt bé	15,1%	
P7 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè les infermeres? N 4775 NS/NC 5	Sempre	3,4%	
	Perfecte	31,4%	
	Molt bé	40,3%	
	Bé	24,9%	

Enunciat	Categories	2012	Distribució de respostes	
P8 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè els metges?	Perfecte	32,7%		
	Molt bé	39,1%		
	Bé	24,6%		
	Regular	2,6%		
	N 4760 NS/NC 20	Malament		1,0%
P9 Com valora el tracte personal, amabilitat, del personal del servei d'admissions?	Perfecte	20,1%		
	Molt bé	34,8%		
	Bé	42,0%		
	N 4212 NS/NC 31	Regular		2,5%
	No hi vaig tenir contacte 537	Malament		0,5%
FILTRE El van operar mentre estava a l'hospital?	Si	56,2%		
	No	43,8%		
N 4780 NS/NC 0				
P10 Com valora la informació que li van donar sobre l'operació que li van fer?	Perfecta	23,8%		
	Molt bé	30,9%		
	Bé	38,3%		
	N 2575 NS/NC 23	Regular		5,3%
	No em van donar informació 87	Malament		1,6%
P11 Que li va semblar les explicacions que li van donar sobre el seu problema de salut, la seva malaltia?	Perfecta	22,0%		
	Molt bé	29,5%		
	Bé	41,5%		
	N 4588 NS/NC 51	Regular		5,6%
	No em van donar informació 141	Malament		1,4%
P12 Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	Perfecta	20,3%		
	Molt bé	29,9%		
	Bé	44,0%		
	N 4261 NS/NC 57	Regular		4,6%
	No em van fer proves 371	Malament		1,1%
No em van donar informació 91				
P13 Quina disposició tenien els professionals que el van atendre per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupava de la seva salut?	Perfecta	22,4%		
	Molt bé	30,9%		
	Bé	40,1%		
	N 4712 NS/NC 68	Regular		5,1%
		Malament		1,5%
P14 Què li va semblar la predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió?	Perfecta	22,9%		
	Molt bé	29,2%		
	Bé	40,8%		
	N 4669 NS/NC 111	Regular		4,9%
		Malament		2,1%
P15 Li van demanar el consentiment informat abans de fer-li l'operació o les proves?	Si	81,5%		
	No	7,8%		
	N 4541 NS/NC 172	No ho recordo		10,7%
No em van donar informació 67				

Enunciat		Categories	2012	Distribució de respostes
P16 Va tenir la sensació d'estar en bones mans?		Sempre	85,8%	
		Gairebé sempre	8,0%	
		Sovint	3,0%	
		Poques vegades	2,2%	
	N 4678 NS/NC 102	Mai/gairebé mai	1,0%	
P17 La informació que li van donar els diferents professionals sobre el seu problema de salut era coherent?		Sempre	81,2%	
		Gairebé sempre	10,3%	
		Sovint	4,6%	
		Poques vegades	2,9%	
	N 4446 NS/NC 334	Mai/gairebé mai	1,1%	
P18 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat?		Perfecte	25,4%	
		Molt bé	24,6%	
		Bé	42,8%	
		Regular	5,8%	
	N 4708 NS/NC 72	Malament	1,3%	
P19 Quan tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?		Sempre	83,7%	
		Gairebé sempre	8,9%	
		Sovint	3,8%	
	N 4022 NS/NC 68	Poques vegades	2,4%	
	No vaig tenir dolor 690	Mai/gairebé mai	1,1%	
P20 El seus familiars o acompanyants van tenir la informació necessària?		Sempre	84,2%	
		Gairebé sempre	7,8%	
		Sovint	3,0%	
	N 4574 NS/NC 105	Poques vegades	3,1%	
	No tenia familiars 101	Mai/gairebé mai	1,8%	
P21 Quan va marxar de l'hospital va entendre tot el que havia de fer?		Perfectament	52,9%	
		Molt bé	19,8%	
		Bé	24,4%	
	N 4672 NS/NC 42	Regular	2,4%	
	No em van explicar res 66	Malament	0,5%	
P22 En general, com valora el funcionament de l'hospital?		Perfecte	25,3%	
		Molt bé	33,3%	
		Bé	34,8%	
		Regular	5,3%	
	N 4753 NS/NC 27	Malament	1,4%	
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu hospital		Satisfacció	8,46	
Des. 1,55				
N 4780 NS/NC 0				
P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest hospital?		Sí	91,4%	
		No	4,3%	
	N 4741 NS/NC 39	No n'estic segur	4,3%	

S'ha calculat també una construcció que agrupa les valoracions positives de cada ítem. Aquesta entitat l'anomenem **indicador positiu**.

Taula 11. Indicador positiu

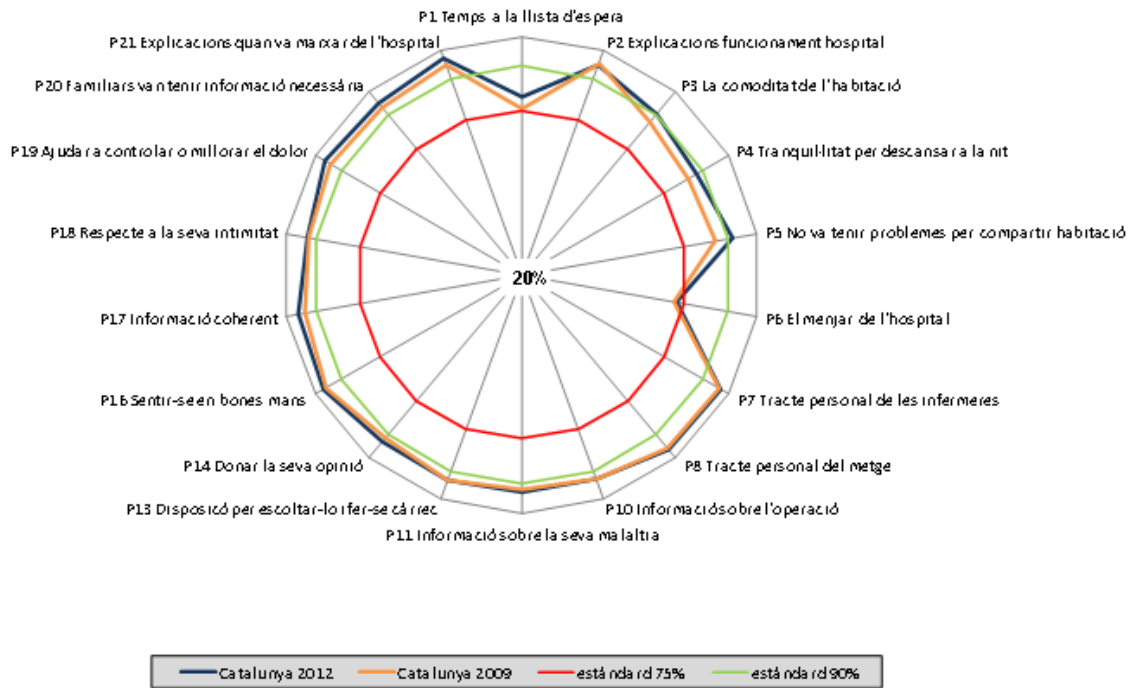
Pregunta resumida	Catalunya 2009	Catalunya 2012
P1 Temps a la llista d'espera	75,6%	79,9%
P2 Explicacions funcionament hospital	95,4%	95,2%
P3 La comoditat de l'habitació	86,6%	90,5%
P4 Tranquilitat per descansar a la nit	84,3%	87,4%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	85,7%	91,6%
P6 El menjar de l'hospital	71,9%	72,6%
P7 Tracte personal de les infermeres	96,2%	96,6%
P8 Tracte personal del metge	96,0%	96,4%
P9 Tracte personal personal d'admissions		96,9%
P10 Informació sobre l'operació	92,7%	93,0%
P11 Informació sobre la seva malaltia	92,0%	93,0%
P12 Informació sobre les proves		94,3%
P13 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	93,1%	93,4%
P14 Donar la seva opinió	91,3%	93,0%
P15 Li van demanar el consentiment informat		81,5%
P16 Sentir-se en bones mans	96,0%	96,7%
P17 Informació coherent	93,9%	96,0%
P18 Respecte a la seva intimitat	92,7%	92,9%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	94,2%	96,4%
P20 Familiars van tenir informació necessària	93,2%	95,0%
P21 Explicacions quan va marxar de l'hospital	94,9%	97,1%
P22 Funcionament de l'hospital		93,3%
P101 Grau de satisfacció global	8,30	8,46
P102 Continuaria venint?	89,8%	91,4%

*els espais en blanc fan referència a preguntes no comparables, ja sigui perquè no hi eren el 2009 o perquè s'ha canviat la redacció

En **verd** s'indiquen les diferències significatives de signe positiu respecte a Catalunya 2009

En **vermell** s'indiquen les diferències significatives de signe negatiu respecte a Catalunya 2009

Taula 12. Resultats globals Catalunya 2009-2012



4.4 Resultats indicador positiu segons variables sociodemogràfiques

A continuació es mostren els valors de l'indicador positiu segons els diferents grups d'assegurats classificats atenent a les variables sociodemogràfiques i de salut percebuda.

Taula 13. Resultats de les respostes positives per sexe i edat

Pregunta resumida	Homes	Dones	15-44 anys	45-64 anys	65 o més	Catalunya
P1 Temps a la llista d'espera	79,6%	80,2%	80,5%	79,7%	79,8%	79,9%
P2 Explicacions funcionament hospital	94,9%	95,4%	93,5%	95,6%	96,1%	95,2%
P3 La comoditat de l'habitació	92,0%	89,5%	87,4%	90,1%	93,5%	90,5%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	88,2%	86,9%	86,3%	85,7%	89,7%	87,4%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	92,4%	90,9%	89,3%	92,4%	92,5%	91,6%
P6 El menjar de l'hospital	73,1%	72,2%	73,8%	73,5%	70,9%	72,6%
P7 Tracte personal de les infermeres	97,9%	95,6%	94,7%	97,3%	97,6%	96,6%
P8 Tracte personal del metge	96,7%	96,2%	94,7%	96,9%	97,5%	96,4%
P9 Tracte personal personal d'admissions	97,1%	96,8%	95,0%	97,2%	98,3%	96,9%
P10 Informació sobre l'operació	94,5%	91,9%	89,1%	94,1%	94,8%	93,0%
P11 Informació sobre la seva malaltia	93,8%	92,3%	90,2%	94,0%	94,4%	93,0%
P12 Informació sobre les proves	94,6%	94,1%	91,6%	94,9%	95,8%	94,3%
P13 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	95,0%	92,2%	90,4%	93,7%	95,7%	93,4%
P14 Donar la seva opinió	93,8%	92,4%	89,5%	93,6%	95,5%	93,0%
P15 Li van demanar el consentiment informat	80,9%	81,9%	78,3%	86,6%	80,0%	81,5%
P16 Sentir-se en bones mans	97,4%	96,2%	95,5%	96,8%	97,6%	96,7%
P17 Informació coherent	96,5%	95,6%	94,4%	96,3%	97,2%	96,0%
P18 Res respecte a la seva intimitat	93,7%	92,3%	91,6%	92,4%	94,3%	92,9%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	96,9%	96,1%	94,7%	97,4%	97,3%	96,4%
P20 Familiars van tenir informació necessària	96,5%	94,0%	92,8%	95,2%	96,8%	95,0%
P21 Explicacions quan va marxar de l'hospital	97,3%	97,0%	95,5%	97,8%	97,9%	97,1%
P22 Funcionament de l'hospital	94,3%	92,6%	90,4%	93,8%	95,3%	93,3%
P101 Grau de satisfacció global	8,51	8,42	8,05	8,45	8,80	8,46
P102 Continuarà venint?	92,8%	90,4%	88,1%	91,5%	94,1%	91,4%

Taula 14. Resultats de les respostes positives pel conjunt de sexe i edat

Pregunta resumida	Homes			Dones			Catalunya
	15-44 anys	45-64 anys	65 o més	15-44 anys	45-64 anys	65 o més	
P1 Temps a la llista d'espera	76,0%	79,3%	81,7%	82,9%	80,0%	78,1%	79,9%
P2 Explicacions funcionament hospital	92,6%	95,4%	95,5%	93,9%	95,8%	96,8%	95,2%
P3 La comoditat de l'habitació	87,5%	91,9%	93,9%	87,3%	88,5%	93,0%	90,5%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	86,2%	86,6%	90,2%	86,3%	84,8%	89,2%	87,4%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	91,4%	94,3%	91,5%	88,2%	90,5%	93,6%	91,6%
P6 El menjar de l'hospital	75,0%	73,9%	71,8%	73,3%	73,2%	69,9%	72,6%
P7 Tracte personal de les infermeres	96,7%	98,6%	98,0%	94,1%	96,2%	97,1%	96,6%
P8 Tracte personal del metge	94,6%	96,7%	97,6%	94,7%	97,0%	97,5%	96,4%
P9 Tracte personal personal d'admissions	93,0%	97,4%	98,6%	95,7%	97,0%	98,0%	96,9%
P10 Informació sobre l'operació	90,6%	95,5%	95,8%	88,3%	93,1%	93,8%	93,0%
P11 Informació sobre la seva malaltia	90,1%	94,4%	95,0%	90,3%	93,6%	93,8%	93,0%
P12 Informació sobre les proves	89,7%	94,8%	96,5%	92,4%	95,1%	95,0%	94,3%
P13 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	92,0%	96,1%	95,5%	89,8%	91,5%	95,9%	93,4%
P14 Donar la seva opinió	88,2%	94,9%	95,3%	89,9%	92,4%	95,6%	93,0%
P15 Li van demanar el consentiment informat	76,3%	85,1%	79,6%	79,1%	87,9%	80,3%	81,5%
P16 Sentir-se en bones mans	97,2%	97,8%	97,1%	94,9%	95,9%	98,2%	96,7%
P17 Informació coherent	95,2%	96,8%	96,8%	94,2%	95,8%	97,6%	96,0%
P18 Respects a la seva intimitat	91,5%	93,8%	94,6%	91,7%	91,2%	93,9%	92,9%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	96,6%	96,9%	97,0%	94,0%	97,8%	97,6%	96,4%
P20 Familiars van tenir informació necessària	93,2%	97,3%	97,2%	92,6%	93,2%	96,4%	95,0%
P21 Explicacions quan va marxar de l'hospital	94,8%	98,7%	97,4%	95,8%	97,0%	98,5%	97,1%
P22 Funcionament de l'hospital	89,5%	94,9%	95,8%	90,7%	92,7%	94,8%	93,3%
P101 Grau de satisfacció global	8,05	8,46	8,74	8,05	8,43	8,85	8,46
P102 Continuaria venint?	88,7%	93,2%	94,1%	87,9%	89,8%	94,0%	91,4%

Taula 15. Resultats de les respostes positives segons el nivell d'estudis

Pregunta resumida	Sense estudis	Primaris	Secundaris	Superiors	Altres	Catalunya
P1 Temps a la llista d'espera	81,4%	77,3%	81,3%	83,8%	83,3%	79,9%
P2 Explicacions funcionament hospital	94,9%	95,6%	94,6%	95,0%	94,9%	95,2%
P3 La comoditat de l'habitació	93,3%	92,4%	88,7%	87,6%	92,9%	90,5%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	90,0%	88,3%	86,4%	85,0%	100,0%	87,4%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	92,1%	92,8%	90,9%	88,2%	96,7%	91,6%
P6 El menjar de l'hospital	71,7%	71,9%	72,1%	75,6%	78,6%	72,6%
P7 Tracte personal de les infermeres	97,1%	96,8%	96,1%	96,7%	97,7%	96,6%
P8 Tracte personal del metge	97,5%	96,9%	96,0%	95,5%	97,7%	96,4%
P9 Tracte personal personal d'admissions	97,9%	97,5%	95,7%	97,0%	97,1%	96,9%
P10 Informació sobre l'operació	95,7%	93,8%	92,1%	91,3%	92,3%	93,0%
P11 Informació sobre la seva malaltia	93,5%	93,4%	93,3%	90,8%	95,0%	93,0%
P12 Informació sobre les proves	94,5%	95,4%	93,8%	92,3%	90,2%	94,3%
P13 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	96,0%	94,8%	92,2%	90,7%	93,0%	93,4%
P14 Donar la seva opinió	96,4%	93,8%	91,7%	91,3%	92,9%	93,0%
P15 Li van demanar el consentiment informat	78,3%	82,6%	82,6%	78,8%	83,3%	81,5%
P16 Sentir-se en bones mans	97,0%	97,2%	95,9%	96,8%	97,7%	96,7%
P17 Informació coherent	97,3%	96,3%	95,2%	96,4%	95,2%	96,0%
P18 Respects a la seva intimitat	93,7%	93,7%	92,2%	91,8%	93,0%	92,9%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	97,1%	97,1%	95,6%	95,9%	91,7%	96,4%
P20 Familiars van tenir informació necessària	97,3%	96,4%	92,9%	94,1%	97,6%	95,0%
P21 Explicacions quan va marxar de l'hospital	98,4%	97,4%	97,1%	95,9%	97,6%	97,1%
P22 Funcionament de l'hospital	94,0%	93,9%	93,2%	92,1%	93,0%	93,3%
P101 Grau de satisfacció global	8,85	8,62	8,25	8,18	8,47	8,46
P102 Continuaria venint?	92,2%	93,1%	90,7%	88,7%	83,7%	91,4%

Taula 16. Resultats de les respostes positives segons la salut percebuda

Pregunta resumida	Excel·lent	Molt bona	Bona	Regular	Dolenta	Catalunya
P1 Temps a la llista d'espera	94,7%	80,3%	80,9%	79,4%	69,3%	79,9%
P2 Explicacions funcionament hospital	95,4%	96,7%	95,5%	94,7%	90,6%	95,2%
P3 La comoditat de l'habitació	92,8%	92,1%	91,7%	88,6%	85,0%	90,5%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	93,6%	89,3%	88,1%	85,0%	82,0%	87,4%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	92,3%	92,5%	91,8%	91,4%	88,6%	91,6%
P6 El menjar de l'hospital	79,9%	78,4%	74,5%	68,1%	58,5%	72,6%
P7 Tracte personal de les infermeres	97,5%	97,5%	97,1%	96,2%	92,5%	96,6%
P8 Tracte personal del metge	97,5%	97,6%	96,8%	96,1%	91,7%	96,4%
P9 Tracte personal personal d'admissions	98,8%	97,1%	97,2%	96,4%	94,4%	96,9%
P10 Informació sobre l'operació	94,6%	95,6%	94,0%	90,5%	87,5%	93,0%
P11 Informació sobre la seva malaltia	95,7%	95,4%	94,1%	90,9%	84,8%	93,0%
P12 Informació sobre les proves	95,0%	96,0%	95,0%	93,1%	88,5%	94,3%
P13 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	96,1%	95,3%	93,8%	92,5%	87,0%	93,4%
P14 Donar la seva opinió	95,2%	95,1%	93,4%	91,9%	88,4%	93,0%
P15 Li van demanar el consentiment informat	83,6%	78,8%	83,0%	80,8%	78,7%	81,5%
P16 Sentir-se en bones mans	96,9%	97,7%	97,2%	96,6%	91,6%	96,7%
P17 Informació coherent	98,0%	98,0%	95,8%	96,0%	91,4%	96,0%
P18 Res respecte a la seva intimitat	95,0%	95,4%	94,2%	90,5%	86,6%	92,9%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	96,3%	96,7%	97,5%	95,2%	93,6%	96,4%
P20 Familiars van tenir informació necessària	95,2%	96,6%	95,6%	94,4%	90,9%	95,0%
P21 Explicacions quan va marxar de l'hospital	98,3%	97,8%	97,4%	96,6%	95,1%	97,1%
P22 Funcionament de l'hospital	95,8%	95,7%	93,8%	92,6%	85,0%	93,3%
P101 Grau de satisfacció global	8,91	8,55	8,43	8,43	8,07	8,46
P102 Continuaría venint?	94,2%	94,1%	91,6%	90,6%	84,8%	91,4%

4.5 Anàlisi dels resultats globals per territori/regió

Tot seguit es presenten les dades que posen de manifest la grandària de la mostra resultant per cada regió sanitària i la seva distribució segons l'edat, sexe, nivell d'estudis i salut percebuda dels enquestats.

Taula 17. Distribució enquestes per regió sanitària

	Hospitals	Enquestes
Alt Pirineu i Aran	4	332
Lleida	2	165
Tarragona	6	493
Terres de l'Ebre	3	248
Girona	10	827
Catalunya Central	4	330
CSB	9	729
Barcelona Nord	10	828
Barcelona Sud	10	828
Catalunya	58	4780

Taula 18. Distribució per sexe segons regió sanitària

	Homes	Dones
Alt Pirineu i Aran	38,0%	62,0%
Lleida	45,5%	54,5%
Tarragona	42,2%	57,8%
Terres de l'Ebre	33,1%	66,9%
Girona	39,7%	60,3%
Catalunya Central	39,7%	60,3%
CSB	48,6%	51,4%
Barcelona Nord	44,1%	55,9%
Barcelona Sud	42,5%	57,5%
Catalunya	42,3%	57,7%

La distribució **d'homes i dones** es manté en la majoria de les submostres obtingudes en les regions sanitàries, amb algunes excepcions. El cas on hi ha més diferència respecte a Catalunya, és la regió de Terres de l'Ebre, on els homes representen un 33,1% i les dones un 66,9%. El CSB també mostra diferències importants.

Pel que té a veure amb la distribució de la mostra **per regions i edat**, podem observar que hi ha una variabilitat important sobretot en el cas dels enquestats de 15 a 44 anys i els de més de 65 anys.

Taula 19. Distribució per edat segons regió sanitària

	15-44 anys	45-64 anys	65 o més
Alt Pirineu i Aran	38,3%	28,6%	33,1%
Lleida	22,4%	32,7%	44,8%
Tarragona	36,1%	28,0%	35,9%
Terres de l'Ebre	32,7%	29,0%	38,3%
Girona	31,4%	30,1%	38,5%
Catalunya Central	27,3%	30,3%	42,4%
CSB	25,8%	30,7%	43,5%
Barcelona Nord	31,2%	29,2%	39,6%
Barcelona Sud	34,5%	31,4%	34,1%
Catalunya	31,5%	30,0%	38,5%

Quant **al nivell d'estudis** dels enquestats, tenen un distribució prou diversa en relació al que resulta en el conjunt de Catalunya. De la categoria sense estudis hi ha una menor proporció a la regió del CSB en comparació amb el conjunt de Catalunya (7,2% respecte el 10,9% de Catalunya). La categoria de persones amb estudis primaris és relativament més nombrosa que la mitjana de Catalunya (41,9%) en les regions de Terres de l'Ebre (46,7%) i Catalunya Central (48,6%). La mostra dels que tenen estudis superiors és relativament més nombrosa en la regió de CSB (22,5%) que en el conjunt de Catalunya (17,9%).

Taula 20. Distribució per nivell d'estudis segons regió sanitària

	Sense estudis	Estudis primaris	Estudis secundaris	Estudis superiors	Altres
Alt Pirineu i Aran	10,1%	35,2%	34,3%	19,9%	0,6%
Lleida	18,6%	37,9%	31,1%	11,2%	1,2%
Tarragona	11,8%	38,8%	29,1%	19,0%	1,4%
Terres de l'Ebre	10,2%	46,7%	28,5%	14,2%	0,4%
Girona	11,0%	42,3%	27,2%	18,2%	1,3%
Catalunya Central	12,3%	48,6%	22,2%	16,6%	0,3%
CSB	7,2%	39,6%	29,8%	22,5%	1,0%
Barcelona Nord	12,0%	43,9%	26,6%	16,5%	1,0%
Barcelona Sud	11,2%	42,7%	28,9%	16,7%	0,5%
Catalunya	10,9%	41,9%	28,3%	17,9%	0,9%

Finalment, pel que es refereix a la distribució de la mostra **segons regió sanitària i salut percebuda**, resulta que la mostra dels enquestats de Lleida i Catalunya Central que diuen que tenen salut dolenta o regular és major que el del conjunt de Catalunya (39,4%, 43,1% respectivament, en front del 33,1% per Catalunya). En el grup dels que diuen que la seva salut és excel·lent o molt bona, veiem que en el conjunt de Catalunya la proporció és igual al 23,5 %, mentre que la mostra de les regions de Tarragona i Girona i Alt Pirineu arriben respectivament al 25,4%, 24,9% i 25,5%.

Taula 21. Distribució per salut percebuda segons regió sanitària

	Excel·lent	Molt bona	Bona	Regular	Dolenta
Alt Pirineu i Aran	7,0%	18,5%	45,9%	24,3%	4,3%
Lleida	6,9%	15,6%	38,1%	30,6%	8,8%
Tarragona	9,4%	16,0%	44,1%	21,9%	8,6%
Terres de l'Ebre	5,3%	17,1%	43,5%	27,6%	6,5%
Girona	7,7%	17,2%	46,0%	23,4%	5,7%
Catalunya Central	6,4%	14,7%	35,8%	32,4%	10,7%
CSB	7,3%	15,8%	44,3%	24,4%	8,2%
Barcelona Nord	8,0%	13,2%	42,8%	27,4%	8,5%
Barcelona Sud	8,2%	15,8%	43,1%	25,1%	7,9%
Catalunya	7,7%	15,8%	43,4%	25,5%	7,6%

5. SÍNTESI I CONCLUSIONS

En aquest apartat final de l'estudi es revisen els principals resultats de l'anàlisi realitzat explotant les dades de l'enquesta als pacients atesos en els servei d'atenció hospitalària a Catalunya l'any 2012.

El contingut d'aquest apartat s'organitza de forma en que, en primer lloc, **es revisa l'estructura sociodemogràfica dels entrevistats** i, a continuació, **s'avaluen els resultats de les respostes a les preguntes del qüestionari que es refereixen a la satisfacció global amb el servei rebut i les diferents dimensions que contenen l'indicador positiu.**

En tots els casos es presenten les principals conclusions en termes absoluts, és a dir, referides a l'enquesta del 2012, com també en relació als resultats de l'enquesta del 2009.

Característiques sociodemogràfiques dels enquestats.

- Grandària de la mostra

La mostra total utilitzada en l'estimació dels resultats pel conjunt de Catalunya està formada per les 4.780 enquestes vàlides.

- Tractament de la manca de resposta

A l'igual que en el 2009, la mostra actual conté alguns buits informatius que corresponen a persones que no han contestat a la totalitat de les preguntes del qüestionari. Tot i això, les enquestes que tenien menys del 20% de respostes en blanc han estat considerades com a vàlides de tal forma que, en l'explotació de les dades, no sempre es pot treballar amb el mateix gruix de respostes. És per aquesta raó que en la presentació dels resultats desagregats per ítem es fa constar el nombre de respostes vàlides i el nombre de respostes del tipus "No sap" o "No contesta".

- Distribució de la mostra segons característiques socio-demogràfiques

El **57,7%** dels que responen l'enquesta són **dones**, mentre que el **42,3%** restant són **homes**. El grup més nombrós, pel que té a veure amb l'edat, és que està format pels que tenen **65 anys o més** que representa el **38,5%** de la mostra. El **30,0%** tenen edats compreses entre **45 i 64 anys**, mentre que el **31,5%** restant **tenen entre 15 i 44 anys**.

La distribució de la mostra, atenent al nivell d'estudis declarat, senyala que el grup majoritari és el que diuen tenir **estudis primaris** amb el **41,9%** dels enquestats, estudis secundaris **28,3%**, estudis superiors **17,9%** i persones **sense estudis**, amb el **10,9%** de la mostra.

Pel que fa al seu estat de salut percebuda. **gairebé dos de cada tres persones (el 67%)** de la mostra manifesta que el seu **estat de salut és bona, molt bona o excel·lent**.

- Distribució de la mostra pel conjunt de Catalunya, regions sanitàries

Les dades analitzades corresponen als serveis prestats en els serveis d'atenció hospitalària en algun dels **58 centres** repartits per la geografia catalana que han format part de la mostra.

Cal destacar que un nombre important de les persones entrevistades, 2.385 enquestats, han estat ateses en els centres de la regió sanitària de Barcelona. Segueix en ordre d'importància, el col·lectiu atès en els serveis hospitalaris de la regió sanitària de Girona (827 persones), mentre que tant sols 165 enquestes vàlides corresponen a la regió de Lleida.

La satisfacció i fidelitat

La puntuació a la pregunta P101, **sobre la satisfacció global, dona un valor mitjà igual a 8,46 punts** que és un **valor més gran** que la puntuació mitjana resultant en l'**enquesta de 2009** en la que, recordem, el valor atorgat pels enquestats a la pregunta sobre la satisfacció global pel servei rebut **era igual a 8,30**

- **No existeixen diferències en la valoració global de la satisfacció per raó de sexe**, (8,51 i 8,42 respectivament).
- **No existeixen diferències en la valoració global de la satisfacció per grups d'edat**, malgrat que la satisfacció global presenta un gradient associat amb aquesta variable. Els majors de 65 anys donen una puntuació a la satisfacció global de 8,80, els d'edats compreses entre els 45 i 64 anys qualifiquen amb una nota mitjana de 8,45, mentre que la puntuació mitjana entre els més joves, és a dir, els d'edat compresa entre els 15 i 44 anys, és igual a 8,05
- **La distribució de la nota que els enquestats donen a la satisfacció global presenta diferències en termes del nivell d'estudis similars a altres estudis i edicions**. La puntuació més elevada apareix entre els que no tenen estudis (8,85) i la més baixa entre els que diuen que tenen estudis secundaris i superiors (8,25 i 8,18 respectivament).
- **També presenta diferències la distribució de la nota que els enquestats donen a la satisfacció global en termes de salut percebuda**. La puntuació més elevada apareix entre els que tenen salut percebuda excel·lent (8,91) i la més baixa entre els que diuen que tenen salut percebuda dolenta (8,07).

Les regions sanitàries de Lleida (8,53), Girona (8,53), Tarragona (8,50) i Barcelona àmbit CSB (8,56) presenten valoracions per sobre de la mitjana, mentre que la regió de **Barcelona àmbit Sud (8,46), Alt Pirineu i Aran (8,26), Barcelona àmbit Nord (8,43), Catalunya Central (8,22) i Terres de l'Ebre (8,44) estan per sota de la mitjana de Catalunya**.

Cap d'aquestes diferències, ni les positives, ni les negatives, són però estadísticament significatives.

Per la seva part, la proporció de respostes afirmatives a la pregunta **P102 relativa a la fidelitat, expressada com la intenció de tornar al mateix centre**, és del **91,4%**. Aquesta proporció ha millorat lleugerament en relació als valors obtinguts en l'enquesta del 2008 que era **89,8%**

Les regions sanitàries de Tarragona (92,0%) Barcelona àmbit sud (92,2%), Barcelona àmbit nord (92,0%) i Barcelona àmbit CSB (92,7%) presenten

valoracions per sobre de la mitjana, mentre que la regió de l'**Alt Pirineu** (88,2%), **Lleida** (88,3%) **Terres de l'Ebre** (90,7%), **Girona** (91,2%) i **Catalunya Central** (90,5%) **estan per sota de la mitjana de Catalunya**. Cap d'aquestes diferències, ni les positives, ni les negatives, són però estadísticament significatives.

- **L'excel·lència i la millora en l'indicador positiu**

Hi ha una millora discreta respecte a la edició de 2009. **Hi ha 18 ítems** que s'identifiquen amb **elements d'excel·lència en l'enquesta del 2012** (5 més que a l'any 2009), és a dir que l'indicador positiu assoleix valors per sobre del 90%,

Hi ha 3 ítems que es troben al nivell intermedi, entre el 75% i el 90% i només 1 que es troba per sota del 75%, la P6 que fa referència la menjar de l'hospital

2012 vs 2009	Nombre d'ítems		
	Diferència significativa	Diferència no significativa	Total
Ítems que han millorat	10	9	19
Ítems que han empitjorat	0	1	1
Total	10	10	20

*Hi ha 4 preguntes que no es poden comparar amb els resultats del 2009, ja sigui perquè no hi eren o s'ha canviat la redacció. El qüestionari del 2012 hi ha un total de 24 preguntes.

Han millorat 19 dels 20 ítems comparables, 10 d'ells amb diferències significatives en positiu. L'únic ítem que **ha empitjorat és la P2** (explicacions sobre el funcionament de l'hospital) tot i que les diferències són mínimes, un 95,4% el 2009 i un 95,2% el 2012.

Per regions sanitàries, les millors valorades son Girona amb 19 dels 24 ítems per sobre de la mitjana de Catalunya 2012, i l'Alt Pirineu i Aran i Terres de l'Ebre amb 16 dels 24 ítems per sobre de la mitjana, essent Barcelona Sud i Catalunya Central les que presenten el nombre de valors més petit (8) per sobre de la mitjana.

6. ANNEXOS

6.1 Annex 1.: Taula de l'indicador positiu per regions sanitàries

Pregunta resumida	Alt Pirineu	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Girona	Catalunya Central	CSB	Barcelona Nord	Barcelona Sud	CATALUNNYA 2012
P1 Temps a la llista d'espera	88,2%	74,4%	81,9%	80,4%	82,1%	73,1%	82,2%	77,2%	76,7%	79,9%
P2 Explicacions funcionament hospital	95,4%	95,9%	95,4%	95,9%	95,8%	94,6%	95,0%	95,2%	94,2%	95,2%
P3 La comoditat de l'habitació	90,1%	89,1%	91,4%	91,4%	92,8%	91,2%	91,7%	88,7%	88,6%	90,5%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	90,2%	89,0%	89,8%	89,3%	89,2%	81,9%	87,9%	85,6%	85,9%	87,4%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	95,7%	89,1%	88,5%	90,5%	93,5%	89,5%	93,1%	91,3%	90,6%	91,6%
P6 El menjar de l'hospital	76,5%	63,1%	70,1%	70,7%	77,8%	72,4%	74,6%	71,4%	69,5%	72,6%
P7 Tracte personal de les infermeres	97,6%	93,9%	96,1%	97,2%	97,6%	94,8%	96,3%	96,9%	96,6%	96,6%
P8 Tracte personal del metge	96,1%	97,0%	95,5%	96,8%	96,6%	97,3%	96,4%	95,9%	97,0%	96,4%
P9 Tracte personal personal d'admissions	95,6%	96,7%	96,5%	98,2%	97,3%	98,3%	96,2%	97,3%	96,8%	96,9%
P10 Informació sobre l'operació	93,0%	94,1%	92,2%	95,5%	93,9%	93,1%	92,4%	93,1%	92,2%	93,0%
P11 Informació sobre la seva malaltia	91,9%	96,9%	91,7%	94,1%	93,5%	91,8%	93,3%	93,1%	92,6%	93,0%
P12 Informació sobre les proves	95,5%	97,4%	92,5%	94,9%	94,0%	94,0%	94,0%	94,1%	95,0%	94,3%
P13 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	95,4%	95,0%	92,3%	94,7%	93,4%	90,5%	94,0%	94,1%	92,5%	93,4%
P14 Donar la seva opinió	93,3%	95,6%	92,9%	96,7%	93,2%	93,8%	93,4%	92,5%	91,2%	93,0%
P15 Li van demanar el consentiment informat	75,4%	84,4%	81,6%	79,5%	82,1%	81,2%	84,6%	80,8%	81,1%	81,5%
P16 Sentir-se en bones mans	96,0%	97,0%	96,7%	96,7%	96,3%	96,9%	96,8%	97,2%	96,8%	96,7%
P17 Informació coherent	96,8%	97,4%	95,7%	95,7%	97,1%	96,0%	95,9%	95,4%	95,4%	96,0%
P18 Respecte a la seva intimitat	96,0%	94,3%	94,7%	94,3%	94,6%	90,3%	92,8%	91,1%	91,0%	92,9%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	97,5%	99,2%	96,5%	97,6%	97,1%	94,5%	95,9%	95,6%	96,6%	96,4%
P20 Familiars van tenir informació necessària	94,9%	96,1%	95,4%	95,4%	94,7%	94,7%	94,9%	95,2%	95,0%	95,0%
P21 Explicacions quan va marxar de l'hospital	98,4%	96,9%	96,3%	95,9%	97,3%	97,6%	97,2%	97,2%	97,1%	97,1%
P22 Funcionament de l'hospital	91,8%	93,9%	93,3%	93,5%	93,7%	91,5%	95,0%	92,8%	92,9%	93,3%
P101 Grau de satisfacció global	8,26	8,53	8,50	8,44	8,53	8,22	8,56	8,43	8,46	8,46
P102 Continuaria venint?	88,2%	88,3%	92,0%	90,7%	91,2%	90,5%	92,7%	92,0%	92,2%	91,4%

6.2 Annex 2. Taules de l'indicador positiu per hospital

UP	Catalunya	1	39	86	100	146	148	272	634	668	678
P1 Temps a la llista d'espera	79,9%	84,2%	81,0%	80,0%	87,0%	76,7%	69,8%	85,7%	60,6%	81,9%	85,9%
P2 Explicacions funcionament hospital	95,2%	93,0%	95,5%	94,2%	94,5%	93,1%	94,7%	95,2%	97,5%	97,2%	97,3%
P3 La comoditat de l'habitació	90,5%	84,3%	79,3%	85,2%	90,0%	81,0%	77,6%	88,5%	92,9%	91,4%	97,6%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	87,4%	82,9%	82,7%	79,0%	83,8%	71,3%	79,1%	83,7%	85,5%	96,3%	98,8%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	91,6%	85,9%	84,1%	88,1%	92,4%	91,3%	88,5%	90,9%	88,6%	88,7%	98,6%
P6 El menjar de l'hospital	72,6%	53,8%	60,8%	62,8%	76,9%	52,8%	60,0%	74,4%	75,9%	82,2%	88,7%
P7 Tracte personal de les infermeres	96,6%	91,6%	96,3%	95,1%	97,5%	97,5%	97,7%	100,0%	95,2%	97,6%	98,8%
P8 Tracte personal del metge	96,4%	95,2%	98,8%	95,1%	94,9%	95,0%	95,3%	98,9%	95,2%	100,0%	96,5%
P9 Tracte personal personal d'admissions	96,9%	95,9%	92,2%	97,3%	98,5%	95,9%	97,3%	100,0%	98,7%	97,5%	97,5%
P10 Informació sobre l'operació	93,0%	89,2%	94,4%	96,7%	97,6%	95,2%	91,4%	91,8%	92,0%	94,4%	94,4%
P11 Informació sobre la seva malaltia	93,0%	96,3%	92,0%	91,1%	93,7%	94,7%	93,0%	96,4%	91,5%	96,0%	91,7%
P12 Informació sobre les proves	94,3%	96,1%	92,1%	92,8%	94,5%	97,3%	96,2%	98,7%	93,7%	100,0%	96,9%
P13 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	93,4%	93,8%	95,0%	89,0%	91,1%	96,2%	92,7%	97,7%	91,6%	96,3%	94,1%
P14 Donar la seva opinió	93,0%	92,4%	92,1%	96,2%	96,2%	93,6%	94,0%	97,7%	92,8%	96,2%	92,9%
P15 Li van demanar el consentiment informat	81,5%	77,8%	76,9%	70,5%	73,7%	80,8%	84,9%	88,5%	81,0%	87,5%	91,7%
P16 Sentir-se en bones mans	96,7%	96,3%	97,4%	93,9%	96,2%	98,8%	97,6%	98,9%	96,3%	97,6%	98,8%
P17 Informació coherent	96,0%	97,3%	93,5%	96,2%	97,3%	98,7%	95,2%	96,3%	94,9%	97,1%	98,8%
P18 Respecte a la seva intimitat	92,9%	93,8%	91,5%	91,3%	92,3%	85,7%	78,6%	90,8%	92,9%	93,7%	96,5%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	96,4%	98,5%	97,1%	94,3%	94,0%	97,0%	95,8%	98,8%	94,4%	96,8%	98,6%
P20 Familiars van tenir informació necessària	95,0%	94,8%	97,5%	93,7%	93,4%	94,8%	96,4%	98,8%	94,0%	94,9%	95,2%
P21 Explicacions quan va marxar de l'hospital	97,1%	97,5%	97,5%	93,7%	94,9%	100,0%	97,6%	98,8%	98,8%	98,7%	96,5%
P22 Funcionament de l'hospital	93,3%	91,5%	85,4%	90,4%	95,0%	93,7%	89,5%	97,7%	95,2%	97,6%	95,3%
P101 Grau de satisfacció global	8,46	8,17	8,30	8,19	8,55	8,34	8,15	8,80	8,60	8,51	8,72
P102 Continuaria venint?	91,4%	85,4%	90,0%	91,6%	95,0%	87,5%	95,3%	94,3%	96,4%	93,9%	95,3%

UP	Catalunya	707	718	719	723	724	725	726	729	732	734
P1 Temps a la llista d'espera	79,9%	93,5%	88,1%	77,4%	76,2%	90,0%	81,3%	93,5%	80,0%	86,2%	73,1%
P2 Explicacions funcionament hospital	95,2%	96,1%	98,6%	91,4%	94,9%	94,6%	86,3%	97,3%	93,9%	93,7%	93,2%
P3 La comoditat de l'habitació	90,5%	96,4%	87,7%	88,6%	97,6%	89,2%	82,7%	88,9%	89,5%	83,3%	90,6%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	87,4%	91,3%	85,2%	82,1%	89,0%	82,9%	83,1%	87,5%	88,2%	85,5%	88,0%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	91,6%	96,3%	93,1%	98,4%	87,3%	95,2%	85,5%	93,1%	90,3%	90,2%	93,1%
P6 El menjar de l'hospital	72,6%	80,3%	75,3%	59,7%	80,0%	84,2%	67,9%	82,4%	64,4%	80,5%	78,2%
P7 Tracte personal de les infermeres	96,6%	96,4%	96,3%	98,8%	96,4%	95,4%	89,2%	97,5%	97,5%	97,6%	96,5%
P8 Tracte personal del metge	96,4%	100,0%	97,5%	96,3%	97,6%	95,4%	94,0%	98,8%	94,9%	91,7%	92,9%
P9 Tracte personal personal d'admissions	96,9%	98,7%	96,0%	94,5%	100,0%	97,5%	94,4%	100,0%	98,5%	88,0%	96,1%
P10 Informació sobre l'operació	93,0%	92,5%	95,9%	84,8%	88,6%	93,0%	84,1%	92,3%	89,2%	92,5%	97,8%
P11 Informació sobre la seva malaltia	93,0%	90,2%	96,2%	90,8%	95,1%	91,7%	87,2%	92,4%	89,5%	88,6%	95,1%
P12 Informació sobre les proves	94,3%	97,3%	96,0%	90,7%	93,2%	87,5%	89,2%	93,4%	94,0%	94,4%	93,0%
P13 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	93,4%	96,3%	96,3%	92,6%	90,2%	89,5%	84,3%	98,8%	90,0%	92,8%	94,0%
P14 Donar la seva opinió	93,0%	92,7%	97,5%	92,4%	86,6%	91,7%	86,1%	97,5%	93,8%	86,9%	94,0%
P15 Li van demanar el consentiment informat	81,5%	88,5%	87,0%	76,9%	70,7%	77,6%	79,0%	89,7%	75,0%	72,5%	82,5%
P16 Sentir-se en bones mans	96,7%	97,5%	100,0%	96,1%	94,0%	93,0%	92,5%	97,5%	97,5%	94,0%	96,4%
P17 Informació coherent	96,0%	97,5%	96,1%	98,7%	94,9%	91,1%	87,8%	96,0%	97,4%	93,6%	93,6%
P18 Respecte a la seva intimitat	92,9%	96,3%	95,0%	92,2%	93,9%	96,5%	86,6%	96,3%	91,1%	95,2%	93,0%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	96,4%	98,6%	96,9%	98,5%	98,6%	94,5%	90,7%	98,6%	93,9%	98,6%	90,7%
P20 Familiars van tenir informació necessària	95,0%	96,2%	94,9%	93,0%	97,5%	90,2%	87,3%	98,7%	94,9%	93,6%	92,7%
P21 Explicacions quan va marxar de l'hospital	97,1%	98,7%	97,5%	98,8%	96,3%	94,0%	96,2%	98,7%	97,5%	97,6%	97,6%
P22 Funcionament de l'hospital	93,3%	92,6%	97,5%	93,8%	96,3%	92,0%	91,5%	97,5%	92,4%	84,3%	89,5%
P101 Grau de satisfacció global	8,46	8,55	8,63	8,42	8,46	8,33	8,27	8,98	8,46	7,74	8,35
P102 Continuaria venint?	91,4%	86,6%	95,0%	91,4%	90,2%	85,1%	84,3%	95,0%	92,4%	83,3%	89,5%

UP	Catalunya	737	739	740	741	742	743	744	745	746	748
P1 Temps a la llista d'espera	79,9%	72,7%	91,2%	90,5%	70,3%	87,5%	67,6%	88,0%	75,0%	77,4%	82,8%
P2 Explicacions funcionament hospital	95,2%	97,3%	98,7%	91,9%	98,7%	97,3%	94,4%	89,5%	88,4%	94,5%	100,0%
P3 La comoditat de l'habitació	90,5%	92,5%	98,8%	85,5%	89,3%	98,8%	82,5%	87,7%	80,7%	92,3%	95,1%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	87,4%	91,3%	92,6%	91,4%	84,3%	91,6%	87,5%	81,5%	75,6%	84,6%	92,7%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	91,6%	92,9%	91,1%	100,0%	91,7%	95,1%	89,4%	92,5%	90,3%	86,4%	96,8%
P6 El menjar de l'hospital	72,6%	70,1%	88,3%	63,9%	81,7%	67,9%	77,8%	60,5%	65,8%	80,8%	80,2%
P7 Tracte personal de les infermeres	96,6%	98,8%	98,8%	97,6%	94,1%	97,6%	98,8%	96,3%	91,6%	97,5%	98,8%
P8 Tracte personal del metge	96,4%	97,6%	97,5%	92,8%	95,2%	97,6%	97,5%	94,9%	100,0%	94,9%	100,0%
P9 Tracte personal personal d'admissions	96,9%	97,2%	100,0%	95,9%	98,8%	100,0%	95,9%	100,0%	98,6%	97,1%	100,0%
P10 Informació sobre l'operació	93,0%	100,0%	97,7%	91,7%	95,5%	92,1%	97,9%	93,0%	95,5%	91,3%	94,7%
P11 Informació sobre la seva malaltia	93,0%	96,2%	93,7%	96,2%	93,8%	88,5%	94,9%	97,5%	88,5%	93,2%	92,6%
P12 Informació sobre les proves	94,3%	94,5%	94,8%	94,4%	95,9%	97,2%	95,8%	92,6%	90,7%	93,1%	95,8%
P13 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	93,4%	97,6%	96,3%	95,2%	94,1%	95,1%	93,6%	96,3%	87,7%	96,2%	97,5%
P14 Donar la seva opinió	93,0%	97,5%	93,6%	94,0%	90,5%	93,9%	92,3%	92,4%	91,4%	92,4%	100,0%
P15 Li van demanar el consentiment informat	81,5%	78,9%	89,9%	70,5%	82,5%	84,6%	78,4%	86,3%	83,5%	75,7%	70,1%
P16 Sentir-se en bones mans	96,7%	98,7%	100,0%	96,3%	96,4%	100,0%	97,4%	94,9%	96,3%	98,7%	96,2%
P17 Informació coherent	96,0%	96,1%	100,0%	98,7%	94,9%	93,7%	97,3%	96,2%	96,0%	97,3%	97,4%
P18 Respecte a la seva intimitat	92,9%	93,8%	96,3%	96,2%	91,8%	97,6%	92,5%	91,5%	83,1%	94,7%	96,3%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	96,4%	100,0%	98,6%	97,0%	94,8%	98,6%	94,4%	94,7%	93,2%	95,7%	95,7%
P20 Familiars van tenir informació necessària	95,0%	94,8%	98,7%	92,2%	97,6%	100,0%	97,4%	97,4%	93,8%	96,0%	97,5%
P21 Explicacions quan va marxar de l'hospital	97,1%	97,5%	100,0%	97,5%	98,8%	95,1%	98,7%	96,3%	97,6%	100,0%	100,0%
P22 Funcionament de l'hospital	93,3%	95,1%	95,1%	91,6%	95,1%	96,3%	96,2%	89,0%	83,1%	93,6%	98,8%
P101 Grau de satisfacció global	8,46	8,54	8,89	8,14	8,35	8,60	8,35	8,35	7,77	8,44	8,60
P102 Continuaria venint?	91,4%	86,4%	93,8%	86,7%	90,6%	95,1%	88,6%	93,9%	84,3%	86,1%	96,3%

UP	Catalunya	750	753	754	757	759	762	763	764	765	767
P1 Temps a la llista d'espera	79,9%	65,0%	73,5%	69,6%	71,4%	76,5%	82,9%	72,7%	65,5%	77,8%	84,8%
P2 Explicacions funcionament hospital	95,2%	94,4%	100,0%	90,0%	94,7%	95,7%	96,3%	94,9%	90,7%	98,7%	93,5%
P3 La comoditat de l'habitació	90,5%	77,5%	92,5%	90,0%	96,2%	90,0%	89,2%	95,2%	86,0%	96,3%	88,8%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	87,4%	79,0%	88,6%	93,9%	87,2%	91,1%	91,5%	90,5%	81,0%	93,8%	85,4%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	91,6%	91,0%	90,5%	87,5%	93,0%	97,1%	90,0%	90,0%	86,1%	96,9%	88,1%
P6 El menjar de l'hospital	72,6%	58,8%	68,9%	64,9%	76,0%	53,9%	84,6%	69,1%	57,3%	87,5%	69,7%
P7 Tracte personal de les infermeres	96,6%	93,9%	100,0%	96,3%	96,3%	96,3%	97,6%	94,0%	93,0%	97,6%	96,3%
P8 Tracte personal del metge	96,4%	90,2%	98,8%	96,3%	98,8%	95,1%	96,4%	95,2%	97,7%	97,6%	93,9%
P9 Tracte personal personal d'admissions	96,9%	91,0%	100,0%	94,1%	98,6%	92,8%	98,7%	95,9%	97,2%	95,7%	94,6%
P10 Informació sobre l'operació	93,0%	84,2%	97,6%	90,6%	94,9%	90,6%	93,2%	97,1%	90,7%	90,9%	95,6%
P11 Informació sobre la seva malaltia	93,0%	83,1%	93,6%	91,4%	97,5%	93,6%	95,0%	91,0%	96,2%	92,4%	92,6%
P12 Informació sobre les proves	94,3%	90,4%	93,3%	93,6%	98,7%	94,6%	92,0%	93,3%	95,8%	94,2%	93,2%
P13 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	93,4%	91,4%	97,5%	87,8%	95,0%	94,9%	94,0%	93,8%	90,7%	93,8%	88,8%
P14 Donar la seva opinió	93,0%	85,2%	92,4%	86,3%	97,5%	91,3%	95,2%	91,7%	89,4%	90,1%	96,2%
P15 Li van demanar el consentiment informat	81,5%	81,1%	82,1%	86,1%	76,3%	85,5%	87,0%	74,4%	79,0%	70,7%	80,8%
P16 Sentir-se en bones mans	96,7%	96,3%	100,0%	96,3%	100,0%	96,3%	94,0%	97,5%	94,1%	95,1%	98,8%
P17 Informació coherent	96,0%	91,3%	96,1%	91,0%	98,6%	98,7%	96,2%	93,6%	98,6%	100,0%	98,7%
P18 Respecte a la seva intimitat	92,9%	80,2%	97,5%	85,2%	96,3%	92,5%	92,9%	89,4%	92,9%	98,8%	96,3%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	96,4%	97,3%	100,0%	97,1%	95,7%	95,5%	98,6%	95,6%	97,4%	96,2%	95,9%
P20 Familiars van tenir informació necessària	95,0%	89,9%	97,2%	93,8%	97,5%	92,5%	95,1%	95,1%	92,6%	95,1%	97,5%
P21 Explicacions quan va marxar de l'hospital	97,1%	96,3%	96,2%	96,3%	100,0%	98,7%	96,3%	95,2%	98,8%	95,0%	96,3%
P22 Funcionament de l'hospital	93,3%	89,0%	98,7%	92,7%	94,9%	88,9%	88,1%	94,0%	86,0%	98,8%	92,6%
P101 Grau de satisfacció global	8,46	8,17	8,84	8,09	8,41	8,41	8,38	8,68	8,17	8,73	8,57
P102 Continuaria venint?	91,4%	92,6%	96,2%	86,4%	91,1%	82,7%	89,3%	91,6%	92,9%	97,6%	97,5%

UP	Catalunya	769	770	771	772	777	826	827	833	908	916
P1 Temps a la llista d'espera	79,9%	84,2%	83,3%	71,6%	79,4%	83,3%	81,8%	75,4%	86,9%	87,1%	83,8%
P2 Explicacions funcionament hospital	95,2%	94,5%	97,4%	98,7%	97,3%	94,9%	97,1%	93,6%	92,8%	97,3%	97,3%
P3 La comoditat de l'habitació	90,5%	91,4%	95,1%	93,9%	96,2%	91,5%	93,8%	91,6%	94,9%	95,1%	95,2%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	87,4%	92,6%	84,1%	95,1%	84,8%	86,4%	90,1%	91,5%	87,2%	87,7%	79,5%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	91,6%	93,3%	93,3%	91,9%	96,9%	94,7%	90,0%	88,9%	97,0%	87,5%	87,0%
P6 El menjar de l'hospital	72,6%	71,2%	78,9%	72,7%	68,8%	79,0%	72,2%	68,5%	76,6%	71,6%	72,0%
P7 Tracte personal de les infermeres	96,6%	96,3%	98,8%	96,3%	96,3%	100,0%	96,3%	96,4%	97,5%	93,8%	96,4%
P8 Tracte personal del metge	96,4%	97,6%	96,3%	98,8%	96,3%	95,1%	97,5%	95,2%	97,5%	98,8%	95,2%
P9 Tracte personal personal d'admissions	96,9%	97,4%	95,5%	97,5%	94,3%	96,2%	98,5%	97,3%	95,9%	95,8%	97,3%
P10 Informació sobre l'operació	93,0%	91,9%	100,0%	96,9%	92,9%	94,0%	85,7%	90,2%	96,7%	85,7%	90,5%
P11 Informació sobre la seva malaltia	93,0%	94,9%	93,6%	97,5%	92,3%	91,5%	92,3%	97,5%	92,3%	94,7%	89,7%
P12 Informació sobre les proves	94,3%	93,5%	97,3%	98,7%	94,8%	94,9%	90,5%	97,3%	90,1%	90,3%	93,0%
P13 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	93,4%	96,2%	95,1%	96,2%	92,5%	91,4%	92,6%	90,1%	93,8%	92,5%	87,7%
P14 Donar la seva opinió	93,0%	96,1%	96,2%	98,7%	93,7%	86,4%	90,1%	93,8%	92,4%	92,4%	93,8%
P15 Li van demanar el consentiment informat	81,5%	88,8%	79,7%	91,1%	82,4%	91,5%	80,8%	84,0%	82,3%	76,0%	83,8%
P16 Sentir-se en bones mans	96,7%	96,3%	97,5%	97,6%	96,3%	95,1%	97,5%	96,3%	95,0%	97,4%	95,1%
P17 Informació coherent	96,0%	97,1%	98,7%	97,4%	97,5%	96,1%	94,8%	92,4%	95,8%	94,7%	94,7%
P18 Respecte a la seva intimitat	92,9%	94,9%	98,8%	94,9%	92,2%	92,6%	95,1%	93,8%	95,0%	92,4%	89,2%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	96,4%	96,7%	97,1%	100,0%	93,8%	96,4%	95,8%	95,4%	96,7%	95,6%	94,7%
P20 Familiars van tenir informació necessària	95,0%	96,0%	96,2%	97,4%	94,7%	96,2%	94,9%	94,9%	94,8%	92,5%	93,8%
P21 Explicacions quan va marxar de l'hospital	97,1%	98,8%	98,8%	96,3%	100,0%	93,8%	97,5%	97,6%	93,8%	94,9%	93,9%
P22 Funcionament de l'hospital	93,3%	98,8%	95,1%	96,3%	95,0%	92,7%	93,8%	96,4%	97,5%	90,1%	92,8%
P101 Grau de satisfacció global	8,46	8,70	8,66	8,90	8,61	8,45	8,33	8,60	8,58	8,52	8,08
P102 Continuaria venint?	91,4%	92,7%	95,1%	91,3%	98,7%	92,6%	86,3%	94,0%	92,5%	88,9%	90,2%

UP	Catalunya	975	1012	1063	1346	1425	4373	5994	6046
P1 Temps a la llista d'espera	79,9%	85,7%	82,1%	89,1%	82,4%	80,0%	86,4%	52,6%	59,3%
P2 Explicacions funcionament hospital	95,2%	96,0%	97,1%	100,0%	95,9%	95,2%	95,7%	93,1%	91,7%
P3 La comoditat de l'habitació	90,5%	96,4%	90,1%	89,3%	96,3%	93,9%	95,1%	94,9%	91,1%
P4 Tranquilitat per descansar a la nit	87,4%	97,6%	90,1%	90,6%	95,1%	87,7%	95,1%	84,6%	91,3%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	91,6%	91,3%	96,2%	89,1%	94,4%	96,1%	86,3%	94,4%	94,7%
P6 El menjar de l'hospital	72,6%	79,2%	81,6%	80,0%	85,1%	76,9%	64,2%	74,6%	69,7%
P7 Tracte personal de les infermeres	96,6%	97,6%	97,5%	100,0%	100,0%	97,6%	93,9%	100,0%	88,8%
P8 Tracte personal del metge	96,4%	97,6%	98,7%	98,8%	93,8%	96,4%	93,9%	98,8%	95,0%
P9 Tracte personal personal d'admissions	96,9%	100,0%	95,5%	100,0%	97,4%	97,0%	100,0%	97,1%	91,7%
P10 Informació sobre l'operació	93,0%	91,8%	95,3%	100,0%	89,4%	95,3%	92,1%	94,6%	83,8%
P11 Informació sobre la seva malaltia	93,0%	94,9%	96,1%	96,4%	92,4%	91,6%	90,0%	90,0%	89,2%
P12 Informació sobre les proves	94,3%	97,3%	94,7%	97,5%	95,6%	96,0%	90,5%	94,7%	92,5%
P13 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	93,4%	97,6%	96,3%	95,1%	96,3%	94,0%	87,5%	93,8%	91,3%
P14 Donar la seva opinió	93,0%	96,3%	90,1%	95,3%	96,1%	93,8%	91,3%	92,5%	91,1%
P15 Li van demanar el consentiment informat	81,5%	88,8%	77,3%	89,0%	89,9%	74,7%	86,7%	79,2%	79,2%
P16 Sentir-se en bones mans	96,7%	97,5%	96,2%	100,0%	96,2%	96,4%	92,7%	97,3%	96,2%
P17 Informació coherent	96,0%	94,8%	95,9%	97,4%	97,4%	96,2%	96,1%	95,8%	94,8%
P18 Respecte a la seva intimitat	92,9%	97,6%	93,6%	96,5%	96,2%	90,1%	100,0%	94,7%	81,0%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	96,4%	98,6%	95,0%	100,0%	98,5%	95,9%	96,1%	98,4%	93,2%
P20 Familiars van tenir informació necessària	95,0%	97,6%	96,2%	97,5%	96,1%	93,9%	91,0%	96,1%	88,5%
P21 Explicacions quan va marxar de l'hospital	97,1%	96,3%	96,1%	98,8%	92,2%	96,4%	98,8%	97,5%	94,9%
P22 Funcionament de l'hospital	93,3%	95,2%	94,9%	97,6%	97,5%	90,5%	96,3%	88,8%	86,1%
P101 Grau de satisfacció global	8,46	8,60	8,69	8,95	8,73	8,12	8,35	8,64	8,06
P102 Continuaria venint?	91,4%	94,0%	91,3%	96,4%	93,8%	92,8%	92,5%	95,0%	87,2%

6.3 Annex 3: Bibliografia

Específica de la línia de servei: Atenció Hospitalària.

1. Mira JJ, et al. *¿Qué hace que los pacientes estén satisfechos? Análisis de la opinión de pacientes y profesionales mediante la técnica Delphi*. Revista Calidad Asistencial 1999; 14:165-77.
2. Mira JJ, Buil JA, Aranaz J, Vitaller J, Lorenzo S, Ignacio E, et al. *¿Qué opinan los pacientes de los hospitales públicos? Análisis de los niveles de calidad percibida en cinco hospitales*. Gac Sanit 2000; 14:291-3.
3. Garcia Fernandez, Francisco Pedro, *Construcción y validación de un cuestionario para valorar la satisfacción de los usuarios de cirugía mayor ambulatoria*. Enfermería Clínica 2000, Vol.11. N 4.
4. Ana Sáinz, et al. *Calidad percibida por los pacientes quirúrgicos en un hospital de alta complejidad*. Revista Calidad Asistencial 2002;17(5):284-91
5. Mira J.J, *Causas de satisfacción y de insatisfacción de los pacientes en hospitales de atención primaria*. Calidad Asistencial 2002; 17(5):273-83.
6. Barriola Lerchundib, M.T., García-Urbanejab, M., Guajardo Remachaa, J., Ladrón de Guevarab, J.M. López Arbeloab, G. i Yetano Laguna, J. *Trescientos indicadores de calidad hospitalarios automáticos a partir del Conjunto Mínimo de Datos Básico*, Revista de Calidad Asistencial 2006, 21 (4), pp. 207.212.
7. Epelde, F. *Evaluación del efecto de la información en la satisfacción de los pacientes atendidos en los servicios de urgencias hospitalarios*. Revista de Calidad Asistencial 2007, pp 161-167
8. González, N., et al. *Satisfacción de los usuarios de 4 hospitales del Servicio Vasco de Salud*. Gaceta Sanitaria 2008, 22 (3), pp. 210-217
9. Sierra Talamantes,C; et al. *Elaboración de un cuestionario para medir la calidad con los cuidados de Enfermería*. Enfermería en Cardiología N.º 47-48 / 2.º - 3.er cuatrimestre 2009
10. Sierra Talamantes,C; Muñoz Izquierdo,A; et al. *Elaboración de un cuestionario para medir la calidad con los cuidados de enfermería en unidades de cuidados intensivos cardiológicos desde la percepción de los pacientes*. enfermería en cardiología n.º 47-48 / 2.º -2009

Ampliació de continguts

1. CatSalut (2011) “*Pla d'enquestes de satisfacció d'assegurats del CatSalut per línia de servei*”. Divisió d'atenció al ciutadà. Servicio Catalán de la Salud. Taula resum disponible a: http://www10.gencat.net/catsalut/cat/prov_enquestes_taula.htm
2. CatSalut (2011): *La veu de la ciutadania*, disponible a: http://www10.gencat.cat/catsalut/archivos/publicacions/veu_ciudadania_plaensa.pdf

Altres referències

1. Aguado-Blázquez H, Cerdà-Calafat I, Argimon-Pallàs JM, Murillo-Fort C, Canela-Soler J (2011): Divisió d'Atenció Ciutadana, Servei Català de la Salut, Generalitat de Catalunya, Barcelona, España: *Plan de encuestas de satisfacción del CatSalut-PLAENSA©: Estrategias para incorporar la percepción de la calidad de servicio de los ciudadanos en las políticas de salud*. Medicina Clinica [137 Suppl 2:55-9]
2. Amezcua M. Gálvez Toro A. (2002) *Los modos de análisis en investigación cualitativa en salud: perspectiva crítica y reflexiones en voz alta*. Rev. Española Salud Pública. 76; 423-436
3. Ana Sáinz, José Ramón Martínez, Margarita Alonso et al (2002): *Calidad percibida por los pacientes quirúrgicos en un hospital de alta complejidad*. Rev Calidad Asistencial 2002;17(5):284-91
4. Barrasa Ignacio J. Aibar, Carlos. (2003): *revisión sistemática de los estudios de satisfacción realizados en España en el período 1986-2001*. Calidad Asistencial 2003: 18(7)580-90.
5. Barriola Lerchundib, M.T., García-Urbanejab, M., Guajardo Remachaa, J., Ladrón de Guevarab, J.M. López Arbeloab, G. i Yetano Laguna, J. (2006) “*Trescientos indicadores de calidad hospitalarios automáticos a partir del Conjunto Mínimo de Datos Básicos*”, *Revista de Calidad Asistencial*, 21 (4), pp. 207.212.
6. Bel Revertere, M., Castro Guardiola, P., Marquet Palomerb, R., Oliver Esteve, A., Palacio Lapuentea, F. i Piñol Moreso, J.L. (2003) “*Las expectativas de los pacientes: ¿qué aspectos valoran en un centro de salud?, Un estudio cualicuantitativo*”. Atención primaria: Publicación oficial de la Sociedad Española de Familia y Comunitaria, 31 (5), pp.307-314.

7. Bikker A P, . Thompson b A G.H (2002) *Predicting and comparing patient satisfaction in four different modes of health care across a nation .international Journal for Quality in Health Care.* 14;1; pp1-3.
8. Coralia Massip Pérez; Rosa María Ortiz ReyesII; María del Carmen Llantá AbreullIII; Madai Peña FortesIV; Idalmis Infante Ochoa (2008) *La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad, Instituto Nacional de Oncología y Radiobiología.* La Habana, Cuba.
9. Cordova, VH (2007): *Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau en relación con la motivación del personal de salud.* Tesis para optar al grado académico de Magister en Gerencia de Servicios de Salud. Lima, Perú.
10. Díaz R. (2002): *Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios sanitarios.* Rev Calidad Asistencial;17:22-9.
11. Durai R (2009): Patient satisfaction survey – a measure of quality of patient care and clinical governance. [online] Disponible a: <http://ijcp.rsmjournals.com/content/13/1/30.abstract>
12. Encuestas de satisfacción 2008. Servicio Andaluz de Salud. Consejería de Salud. Junta de Andalucía.
13. Epelde, F. (2007). “Evaluación del efecto de la información en la satisfacción de los pacientes atendidos en los servicios de urgencias hospitalarios”. Revista de Calidad Asistencial, pp 161-167
14. Gea MT, Hernán-García M, Jiménez-Marín JM, Cabrera A. (2001) *Opinión de los usuarios sobre la calidad del servicio de urgencias del centro médico-quirúrgico del Hospital Virgen de las Nieves.* Rev Calidad Asistencial;16:37-44.
15. González, N., Quintana, J.M., Bilbao, A., Estevan, C., San Sebastián, J.A., Sierra, E., Aizpuru, F. i Escobar, A. (2008) *Satisfacción de los usuarios de 4 hospitales del Servicio Vasco de Salud.* Gaceta Sanitaria, 22 (3), pp. 210-217.
16. Hernando P, Lechuga FJ, Gumá JR, Matín-Floridos C, Vivancos H. (2001): *Valoración de la satisfacción en pacientes hospitalizados por infarto agudo de miocardio: la utilidad del informe del usuario y los grupos de discusión.* Rev Calidad Asistencial;16:261-8.
17. Guix Oliver, J. Fernández Ballart F, Sala Barbany J (2006): *Pacientes, médicos y enfermeros: tres puntos de vista distintos sobre una misma realidad. Actitudes y percepciones ante los derechos de los pacientes.* Gac Sanit.;20(6):465-72

18. L. Maceiras (2002): *Encuestas de satisfacción de usuarios Área de Medicina Preventiva y Salud Pública*, Universidad de Vigo. *Salud Publica Educ Salud*; 2 (1): 28-33
19. López-Madurga ET, Mozota J, Moliner J, Cuartero R, MartínezVidal JA, Guerrero L. (2001): *Estrenamos servicio de urgencias, ¿mejora la satisfacción de los pacientes?* *Rev Calidad Asistencial*;16:164-8.
20. López-Viñas, M.L., Guzmán-Sebastián, R., Tirvió-Gran, C., Busquets-Bou, E. i Manzanera-López, R. (2004) *Evaluación de la calidad de la asistencia en Cataluña. Modelo de acreditación*, *Revista de Calidad Asistencial*, 19 (3), pp.151-156.
21. Maceiras, L. (2002) *Encuestas de satisfacción de usuarios*. *Salut Pública Educ Salut*, 2 (1) pp. 28-33.
22. Martínez-rodríguez, r.; Urdaneta pignalosa, g.; Rosales bordes, A. y Villavicencio mavrich, H. (2008) *Cuestionario de evaluación de la calidad asistencial en un servicio de urgencias urológicas*. *Actas Urol Esp [online]*., vol.32, n.7, pp. 717-721. ISSN 0210-4806
23. Marzo, Juan Carlos (2002): *La satisfacción del usuario des del modelo de la confirmación de expectativas: Respuesta a algunos interrogantes*. *Psicothema*.
24. Mas A. Elaboración y validación de una encuesta de calidad percibida en pacientes hospitalizados. *Rev Calidad Asistencial* 2001; 16:501-50.
25. Mira J.J (2002): *Causas de satisfacción y de insatisfacción de los pacientes en hospitales de atención primària*. *Calidad Asistencial* 2002;17(5):273-83.
26. Mira JJ, Buil JA, Aranz J, Vitaller J, Lorenzo S, Ignacio E, et al. (2000): *¿Qué opinan los pacientes de los hospitales públicos? Análisis de los niveles de calidad percibida en cinco hospitales*. *Gac Sanit*;14:291-3.
27. Mira JJ, Rodríguez J, Tirado S, Sitges E. (2000); *Semejanzas y diferencias ente satisfacción y calidad percibida*. *Rev Calidad Asistencial* 5:36-42.
28. Mira JJ, Rodríguez-Marín J, Carbonell MA, Pérez-Jover V, Blaya M, García A, et al. (2001); *Causas de satisfacción e insatisfacción en urgencias*. *Rev Calidad Asistencial*;16:390-6.
29. Plinio Pinna Pintor (2004): *Patients centered Care. Perceived Quality of Care* La centralità del paziente nella scelta delle cure*. *La qualità percepita*. *It J Practice Cardiol* 2004; 4 : 72-76)

30. Retamal A, Monge V. (2001) *Calidad percibida en dos zonas básicas de salud de la provincia de Cuenca: diferencias entre usuarios según el género del médico*. Rev Calidad Asistencial;16:92-100.
31. Ruggeri M. (2001): *Subjective and objective dimensions of quality of life in psychiatric patients: a factor analytical approach*. [online] Disponible a: <http://bjp.rcpsych.org/content/178/3/268.full>
32. Sierra Talamantes, C. (2008): *Revisión de conceptos de calidad*. Enfermería Integral.
33. Villanueva, A et altri (2003): *Cumplimiento de estándares de calidad en la atención del parto institucional y nivel de satisfacción de usuarias*. CIMEL, Volumen 8, Nº 1
34. Weldt C (2005): *Medición de la calidad del servicio de salud mental de un servicio de salud universitaria en función de los índices de satisfacción de un grupo de usuarios*. [online] Disponible a: <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/785/78523205.pdf>

6.4 Annex 4. Qüestionari

Línia de servei d'atenció hospitalària

FILTRE: Va ingressar per urgències o tenia el dia d'ingrés programat amb antelació?

P 1. Com valora el temps que va estar a la llista d'espera fins al seu ingrés?

P 2. Un cop a l'habitació, què li van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital?

P 3. Valori en general la comoditat de l'habitació.

P 4. Què li va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit ?

P 5. Va tenir problemes o inconvenients pel fet de compartir habitació amb un altre pacient?

P 6. 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 7. Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè les infermeres?

P 8. Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè els metges?

P 9. Com valora el tracte personal, l'amabilitat, del personal del servei d'admissions?

FILTRE: El van operar mentre estava a l'hospital?

P 10. Com valora la informació que li van donar sobre l'operació que li van fer?

P 11. Que li va semblar les explicacions que li van donar sobre el seu problema de salut, la seva malaltia?

P 12. Com valora la informació que li van donar sobre les proves

P 13. Quina disposició tenien els professionals que el van atendre per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupava de la seva salut?

P 14. Què li va semblar la predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió?

P 15. Li van demanar el consentiment informat (*permís, la firma...*), abans de fer-li l'operació o les proves?

P 16. Va tenir la sensació d'estar en bones mans?

P 17. La informació que li van donar els diferents professionals* sobre el seu problema de salut era coherent?

P 18. Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat?

P 19. Quan tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?

P 20. Els seus familiars o acompanyants van tenir la informació necessària?

P 21. Quan va marxar de l'hospital, va entendre (*vostè o la seva família*) tot el que havia de fer? (*on havia d'anar, quan o com s'havia de prendre els medicaments...*)

P 22. En general, com valora el funcionament de l'hospital?

P 101 I ara per acabar: valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb l'hospital.

P 102 Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?

6.5 Annex 5. Relació Hospitals

UP	NOM HOSPITAL	Regió Sanitària
1	HOSPITAL U. ARNAU DE VILANOVA DE LLEIDA	Lleida
39	HOSPITAL U JOAN XXIII DE TARRAGONA	Tarragona
86	HOSPITAL VERGE DE LA CINTA DE TORTOSA	Terres de l'Ebre
100	HOSPITAL U DOCTOR JOSEP TRUETA DE GIRONA	Girona
146	HOSPITAL DE VILADECANS	Barcelona Sud
148	HOSPITAL UNIVERSITARI DE BELLVITGE	Barcelona Sud
272	H. U. GERMANS TRIAS I PUJOL DE BADALONA	Barcelona Nord
634	CENTRE HOSPITALARI (ALTHAIA)	Catalunya Central
668	CLÍNICA GIRONA	Girona
678	CLÍNICA SALUS INFIRMORUM	Girona
707	ESPITAU VALL D'ARAN	Alt Pirineu
718	H. CLÍNIC I PROVINCIAL DE BARCELONA	CSB
719	HOSPITAL COMARCAL DE BLANES	Girona
723	HOSPITAL DE CAMPDEVÀNOL	Girona
724	HOSPITAL DE FIGUERES	Girona
725	HOSPITAL GENERAL DE L'HOSPITALET	Barcelona Sud
726	HOSPITAL DOS DE MAIG (BARCELONA)	CSB
729	HOSPITAL MÚTUA DE TERRASSA	Barcelona Nord
732	FUNDACIÓ SANT HOSPITAL	Alt Pirineu
734	FUNDACIÓ HOSPITAL DE L'ESPERIT SANT	Barcelona Nord
737	HOSPITAL COMARCAL MÓRA D'EBRE	Terres de l'Ebre
739	HOSPITAL DE PALAMÓS	Girona
740	HOSPITAL DE PUIGCERDÀ	Alt Pirineu
741	HOSPITAL DE SABADELL	Barcelona Nord
742	HG PARC SANITARI S. JOAN DE DÉU - S. BOI	Barcelona Sud
743	HOSPITAL DE SANT CELONI	Barcelona Nord
744	HOSPITAL DE TERRASSA	Barcelona Nord
745	HOSPITAL GENERAL DE VIC	Catalunya Central
746	H. DEL MAR I H. DE L'ESPERANÇA	CSB
748	HOSPITAL COMARCAL DEL PALLARS	Alt Pirineu
750	HOSPITAL GENERAL DE GRANOLLERS	Barcelona Nord
753	HOSPITAL MUNICIPAL DE BADALONA	Barcelona Nord
754	FUNDACIÓ HOSPITAL RESIDÈNCIA SANT CAMIL	Barcelona Sud
757	HOSPITAL COMARCAL DE SANT BERNABÉ	Catalunya Central
759	HOSPITAL COMARCAL SANT JAUME DE CALELLA	Girona
762	HOSPITAL SANT JAUME D'OLOT	Girona
763	HOSPITAL UNIVERSIT. DE SANT JOAN DE REUS	Tarragona
764	HOSPITAL SANT JOAN DE DÉU (MARTORELL)	Barcelona Sud
765	HOSPITAL SANT JOAN DE DÉU (ESPLUGUES)	Barcelona Sud
767	HOSPITAL SANT PAU I SANTA TECLA	Tarragona
769	HOSPITAL SANT RAFAEL	CSB
770	HOSPITAL SANTA CATERINA	Girona
771	HOSPITAL SANTA MARIA	Lleida
772	HOSPITAL DE LA SANTA CREU I SANT PAU	CSB
777	FUNDACIÓ PUIGVERT - IUNA	CSB
826	PIUS HOSPITAL DE VALLS	Tarragona
827	HOSPITAL PLATÓ	CSB
833	HOSPITAL UNIVERSITARI SAGRAT COR	CSB
908	FUNDACIÓ PRIVADA HOSPITAL DE MOLLET	Barcelona Nord
916	HOSPITAL GENERAL D'IGUALADA	Catalunya Central
975	HOSPITAL COMARCAL D'AMPOSTA	Terres de l'Ebre
1012	HOSPITAL COMARCAL DE L'ALT PENEDEÈS	Barcelona Sud
1063	ICO L'HOSPITALET	Barcelona Sud
1346	CENTRE MQ REUS	Tarragona
1425	HOSPITAL DE MATARÓ	Barcelona Nord
4373	HOSPITAL DEL VENDRELL	Tarragona
5994	HOSPITAL SANT JOAN DESPÍ MOISÉS BROGGI	Barcelona Sud
6046	HOSPITAL UNIVERSITARI LA VALL D'HEBRON	CSB