



Servei Català  
de la Salut

**PLA D'ENQUESTES DE SATISFACCIÓ  
D'ASSEGURATS DEL CATSALUT AMB L' ATENCIÓ  
HOSPITALÀRIA**

**Atenció hospitalària  
amb internament d'aguts**

**RESULTATS GLOBALS  
CATALUNYA 2009**



**Generalitat de Catalunya  
Departament de Salut**

**Març 2010**

**Divisió d'Atenció al Ciutadà - CatSalut**  
**Unitat de Qualitat**

*Treball de camp desenvolupat per*  
**Sanitat Respon**

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

**Dr. Carles Murillo**  
**CRES – UPF**

---

<b>1. Introducció .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Presentació.....</b>	<b>5</b>
2.1 Justificació .....	5
2.2 Objectius .....	6
2.1.1 Objectius generals .....	6
2.2.2 Objectius específics .....	6
<b>3. Metodologia.....</b>	<b>7</b>
<b>4 Resultats globals per Catalunya .....</b>	<b>11</b>
4.1 . Descripció de la població enquestada .....	11
4.1.1 . Característiques sociodemogràfiques.....	11
4.1.2. Característiques per Grups de Facturació .....	15
4.1.3. Mesures de satisfacció global i fidelitat 2009.....	17
4.2. Anàlisi de les respostes de les preguntes del qüestionari .....	18
4.2.1. Resultats globals per categories de resposta i indicador positiu .....	18
4.3 . Anàlisi comparativa amb l'estudi de 2006.....	24
4.3.1. Comparativa característiques sociodemogràfiques... ..	24
4.3.2. Comparativa satisfacció global i fidelitat .....	26
4.3.3. Distribució de categories i Indicador positiu 2009-2006 .....	27
<b>5 Discussió i síntesi dels principals resultats .....</b>	<b>32</b>
 Annex A Bibliografia.....	 36.

## 1.Introducció

En el marc del **Pla d'Enquestes als Assegurats (PLAENSA)**, del **Servei Català de la Salut** (CatSalut) s'ha endegat un nou projecte centrat en l'atenció hospitalària. L'exercici està adreçat a conèixer l'opinió que els assegurats manifesten de les seves experiències amb els diferents proveïdors del serveis d'atenció hospitalària amb internament a Catalunya.

Els dos grans objectius del projecte són, respectivament, l'obtenció de dades que permetin la quantificació del grau de satisfacció dels assegurats que han estat atesos en els hospitals de la xarxa d'utilització pública i, en segon lloc, la generació d'informació útil per al seguiment i avaluació de l'activitat d'atenció hospitalària per part dels responsables de la gestió dels diferents hospitals de Catalunya.

La satisfacció del servei rebut s'analitza des de la consideració de l'existència d'un conjunt seleccionat de dimensions, com són l'accessibilitat al 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.

El treball que s'ha dut a terme recull les opinions dels assegurats, mitjançant una enquesta que s'ha reeditat entre octubre i novembre del 2009. Aquesta enquesta conserva els aspectes metodològics més importants del treball que es dugué a terme l'any 2006<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> CatSalut, 2006 "Pla d'Enquestes de Satisfacció d'Assegurats del CatSalut. Atenció Hospitalària. 2006". Disponible a:  
[http://www10.gencat.net/catsalut/cat/experiencies\\_enquesta\\_hospitalaria\\_07.htm](http://www10.gencat.net/catsalut/cat/experiencies_enquesta_hospitalaria_07.htm)  
[http://www10.gencat.net/catsalut/cat/experiencies\\_enquesta.htm](http://www10.gencat.net/catsalut/cat/experiencies_enquesta.htm).

## 2. Presentació

### 2.1 Justificació

El Servei Català de la Salut, com a asseguradora pública sanitària de la població catalana, analitza des de l'any 2003 el grau de satisfacció dels seus assegurats. És per això que s'ha dissenyat un Pla d'enquestes periòdiques i uns instruments de mesura per tal d'avaluar la percepció dels ciutadans com a subjectes receptors dels serveis proporcionats pels proveïdors contractats pel CatSalut. Es tracta, en definitiva, de donar resposta a l'objectiu estratègic del CatSalut "**Millora de la qualitat percebuda dels ciutadans en l'àmbit de la salut**". Aquesta mesura de resultat, factor rellevant en tots els models de qualitat reconeguts en l'àmbit sanitari, és d'importància cabdal en l'avaluació de la compra de serveis, una de les principals funcions del CatSalut, alhora que 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.

**La qualitat percebuda** té a veure amb l'experiència viscuda per l'assegurat, i els seus familiars, en el moment de rebre el servei i es relaciona amb la satisfacció. La satisfacció és un sentiment subjectiu alimentat de les experiències viscudes, les presents i les acumulades en el temps. La mesura de la satisfacció dels usuaris dels serveis de salut és una interessant font d'informació per a la gestió en tant que "permet avaluar l'acceptabilitat dels esforços de planificació i provisió de serveis"<sup>2</sup>. A més, tant en el cas de la qualitat percebuda com de la satisfacció manifestada, l'usuari realitza, sovint de forma inconscient, la comparació entre l'experiència viscuda i les seves preferències (satisfacció) o les expectatives, és a dir, allò que desitjaria que passés (qualitat percebuda).

La utilització d'instruments de mesura unificats i validats per a tots els proveïdors de cada línia de servei afavoreix la comparació en el marc de competència regulada, en el qual el CatSalut desenvolupa les seves funcions de compra de serveis sanitaris. L'experiència dels treballs per conèixer la satisfacció amb els serveis dels últims anys, tot seguint la planificació continguda en el **Pla d'enquestes d'assegurats del CatSalut 2002-12**, en quant a la metodologia i abast, ha possibilitat la realització d'una nova edició del treball.

---

<sup>2</sup> CatSalut, 2006 "Pla d'Enquestes de Satisfacció d'Assegurats del CatSalut. Atenció primària. 2006". Disponible a: [http://www10.gencat.net/catsalut/cat/experiencies\\_enquesta\\_hospitalaria\\_07.htm](http://www10.gencat.net/catsalut/cat/experiencies_enquesta_hospitalaria_07.htm)

L'atenció hospitalària fou analitzada, per primera vegada, l'any 2003-04. El Pla d'enquestes preveu realitzar un nou treball cada tres anys, amb característiques semblants per a facilitar-ne la comparació i, alhora, avaluar la permanència, o si s'escau, els canvis que s'hagin produït en les dimensions que componen el concepte global de satisfacció dels assegurats. L'any 2006 es va a dur a terme la segona edició donant continuïtat al projecte i enguany es compta amb les dades de la tercera que el consoliden.

## 2.2 Objectius

El treball consisteix en la realització d'una recerca que tracta de mesurar la satisfacció dels assegurats del CatSalut amb el servei rebut en la línia de servei de l'atenció hospitalària (AH).

Els objectius generals i específics són, en conseqüència, els següents:

### 2.2.1. Objectius generals

- **Mesurar el grau de satisfacció** dels assegurats del CatSalut en la línia de producte d'atenció hospitalària amb internament d'aguts.
- **Realitzar una anàlisi comparativa** del grau de satisfacció dels assegurats atesos en els serveis d'atenció hospitalària amb internament d'aguts **per al conjunt de Catalunya amb l'obtingut en l'estudi del 2006.**

### 2.2.2. Objectius específics

- **Mesurar el grau de satisfacció** dels assegurats atesos en el serveis d'atenció hospitalària **per al conjunt de Catalunya** i el conjunt **d'unitats d'estudi** proposades de cada regió sanitària.
- **Comparar** el grau de satisfacció dels assegurats atesos en el serveis d'atenció hospitalària dels diferents Grups de Facturació **amb la totalitat de Catalunya.**
- **Analitzar la distribució** de la satisfacció en les **unitats d'estudi**, a més de **comparar el resultat** en cadascuna d'aquestes agrupacions **amb el conjunt de Catalunya.**

### 3. Metodologia

En aquest apartat es descriuen els trets bàsics de la metodologia emprada. Els criteris d'inclusió o exclusió de les unitats de la mostra coincideixen amb els que s'han fet servir l'enquesta de l'any 2006.

La unitat mostral és cada una de les unitats proveïdores que presten servei d'atenció hospitalària amb internament d'aguts als assegurats del CatSalut.

Per a cadascuna de les **58 unitats mostrals** estudiades, s'ha seleccionat, de forma aleatòria, un total de **80 casos per hospital**, que suposen un mínim total global de **4640 casos**. Aquesta xifra permet analitzar l'activitat de cada unitat proveïdora i, alhora, fer comparacions amb els resultats globals per Catalunya, per regió sanitària, per grup de facturació i per unitat proveïdora.

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

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

- **Nivell de confiança:** s'utilitza un nivell de confiança de 95%.
- **Proporció esperada:** s'assumeix una proporció poblacional de 0,8.
- **Error:** es tracta de l'error màxim en l'estimació per a afrontar una comparació amb una proporció fixada. S'ha pres com a referència un error màxim de  $\pm 7$  punts percentuals.

**Taula 1. Nombre d'enquestes**

Qüestionari	Nivell de resultats	Nombre d'unitats mostrals	Nombre mínim d'enquestes per unitat mostral	Nombre total d'enquestes vàlides realitzades
<b>Atenció Hospitalària</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Catalunya</li> <li>• Grups de Facturació</li> <li>• Unitat proveïdora</li> </ul>	<b>58</b>	<b>80</b>	<b>4683</b>

L'equip tècnic de la Unitat de Qualitat 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. 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 març i juny de 2009. S'ha fet una selecció de **43.527 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. L'enquesta es va dur a terme entre **el 22 d'octubre i el 9 de novembre de 2009**.

**La selecció s'ha fet de forma aleatòria** per garantir la representativitat de la mostra finalment obtinguda. Aquesta opció és la recomanada per assolir de manera senzilla i immediata una mostra probabilística que sigui representativa de la població.

El qüestionari emprat és coincident amb l'utilitzat el 2003 i 2006. L'instrument de mesura de la satisfacció ja va ser validat amb les dades de l'enquesta de 2003.

També s'han proporcionat les dades d'identificació dels centres i s'ha creat un grup 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.

## **Anàlisi dels resultats**

Els resultats es presenten agregats pel conjunt de Catalunya l'estructura següent:

- Descripció de les característiques sociodemogràfiques dels entrevistats.
- Anàlisi dels resultats globals a Catalunya.
- Anàlisi comparativa de l'enquesta 2009 amb la del 2006.
- Anàlisi dels resultats generals per grup de facturació.

El primer nivell d'anàlisi de les dades és una **anàlisi descriptiva de les característiques dels assegurats** que han donat resposta al qüestionari, 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 del treball. El mateix s'ha fet amb la distribució



de la mostra resultant pel que fa al **nivell d'estudis i a l'estat de salut percebuda** dels enquestats.

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

Els resultats es presenten en forma de taules de freqüències i mitjançant l'ajut interpretatiu de figures que resumeixen les dades més importants.

Les taules que s'inclouen en aquesta presentació dels resultats de l'estudi posen de manifest els valors agregats pel conjunt de Catalunya, així com també les distribucions d'aquestes variables entre els enquestats classificats, a la seva vegada, segons edat, sexe, nivell d'estudis i salut percebuda .

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

D'altra banda, **s'ha calculat un indicador que agrupa les valoracions positives de cada ítem** (*perfecte, molt bé, bé*, en alguns casos, i *sempre, gairebé i sovint*, en d'altres), el qual anomenem **indicador positiu**. Aquesta ha estat la forma de presentar els resultats en les edicions del 2003 i 2006 i que, per raons de facilitar la interpretació comparativa dels resultats, s'ha mantingut en aquest edició. D'aquesta forma tots els treballs de mesura de la satisfacció dels assegurats atesos a l'atenció hospitalària 2003-2006-2009 utilitzen aquesta estratègia d'anàlisi de les dades.

Aquesta forma de presentació dels resultats permet, a més, la identificació de les preguntes que presenten valors dins d'un rang de variació determinat. En aquest sentit ha semblat adient identificar el **valor de les respostes amb relació al 75% i al 90% de respostes positives**. Els llinars esmentats s'han treballat independent del redactat de la pregunta, és a dir, amb independència de la composició gramatical del seu enunciat<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> Algunes preguntes en el qüestionari original es formulen de tal manera que el significat de la resposta a un nivell de satisfacció elevat està en la part contrària de l'escala de valors de les possibles respostes. Aquest és el cas, per exemple, de la pregunta P4 Va tenir problemes per compartir habitació? del qüestionari d'atenció hospitalària que ha estat canviada per 'No va tenir problemes per compartir habitació.

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

Aquestes dues preguntes es refereixen, respectivament, a:

- **Satisfacció general**
- **Intenció de tornar al centre (fidelitat)**

Aquests dos **aspectes generals** s'estudien tant pel conjunt de respostes com per grups de facturació o en la comparació global amb el 2006.

La distribució de les respostes en les cinc (en alguns casos, tres) categories, que defineixen l'escala de mesura utilitzada en el qüestionari, s'ha analitzat tant pel que fa referència als resultats de l'enquesta del 2009 com, de forma comparativa, en relació als resultats del 2006.

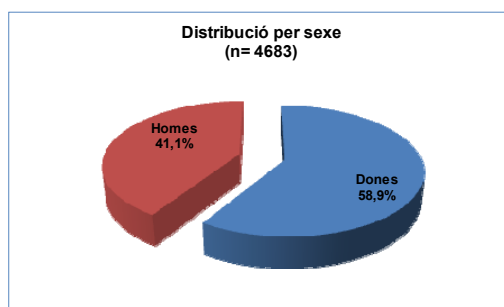
## 4 Resultats globals per Catalunya

### 4.1 . Descripció de la població enquestada

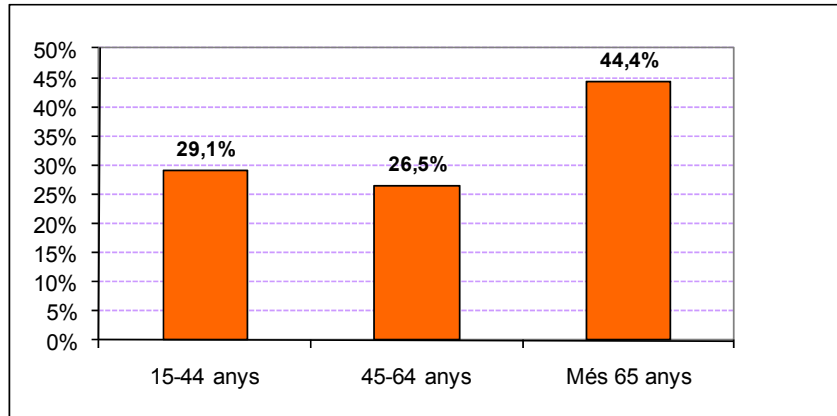
#### 4.1.1 . Característiques sociodemogràfiques

A continuació es presenten les dades relatives a les característiques de la mostra en relació a les variables edat, sexe i nivell d'estudis dels enquestats. Els resultats es presenten tant de forma gràfica com en taules de freqüències. També s'acompanya el text dels resultats en forma de figures i taules creuades combinant els valors de l'edat i sexe i, més endavant, creuant els valors de les variables edat i sexe amb el nivell d'estudis i la salut percebuda. En tots els casos s'informa de la grandària efectiva de la mostra amb la finalitat de conèixer el nombre de casos amb respostes vàlides.

La figura que apareix tot seguit ens mostra com de les persones enquestades el **58,9%** són dones mentre que la resta, el **41,1%** són homes.



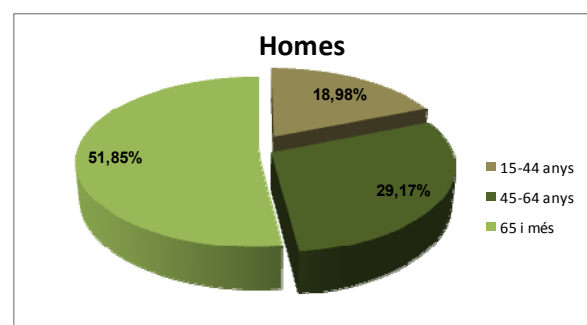
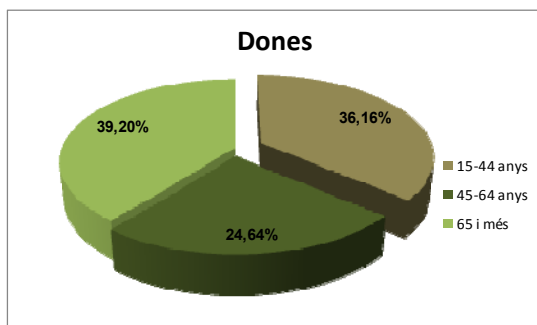
De les persones que han contestat el qüestionari en relació a la satisfacció amb els serveis d'atenció hospitalària , el **29,1%** tenen una edat compresa entre **15 i 44 anys**, mentre que el **26,5%** tenen edats compreses entre **45 i 64 anys**. Els de **65 anys d'edat i més**, representen el **44,4%**.



La **distribució de la mostra per edat i sexe** ens permet veure com entre el grup més jove, entre 15 i 44 anys d'edat, té major presència relativa de dones, mentre que tot el contrari passa en el grup de 65 o més anys en el que, en termes relatius, resulta més elevada la presència d'homes.

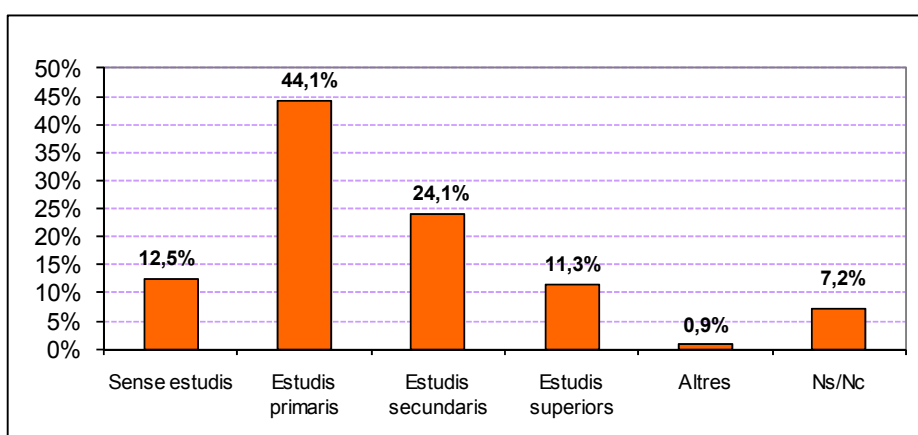
Sexe	Total	15-44 anys	45-64 anys	65 i més	Edat mitjana
Homes	41,06%	18,98%	29,17%	51,85%	61,5 anys
Dones	58,94%	36,16%	24,64%	39,20%	55,1 anys

Aquests resultats es poden apreciar millor en les dues següents representacions gràfiques.



Pel que té a veure amb la distribució dels enquestats **en relació al nivell d'estudis**, la categoria més nombrosa és la dels que tenen **estudis primaris (44,1%)**, seguit dels que tenen **estudis secundaris (24,1%)**. El **11,3%** dels enquestats manifesten tenir **estudis superiors**, mentre que el **12,5%** no tenen estudis.

**Composició de la mostra segons nivell d'estudi  
 (en % sobre el total de respostes de la mostra)**



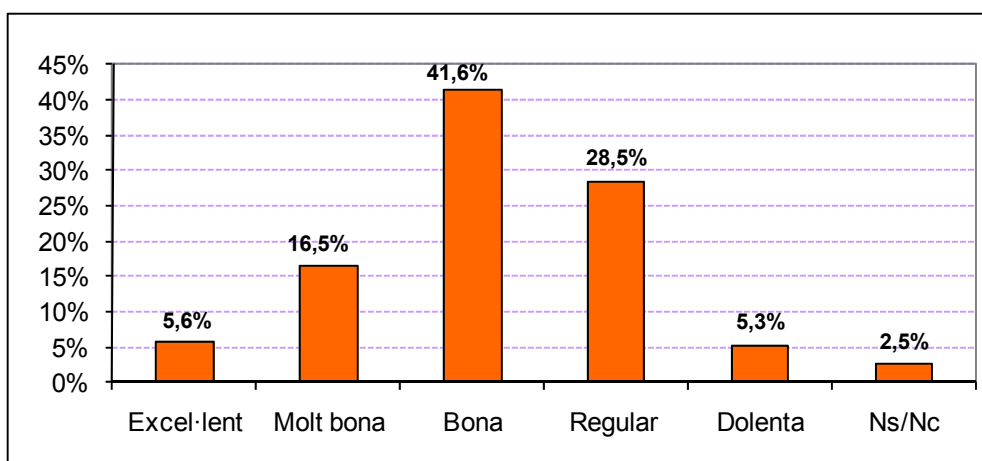
Si atenem a la distribució de la **variable nivell d'estudis amb edat i sexe** entre els enquestats, veiem que **no hi ha grans diferències en els estudis manifestats entre els homes i les dones** (la màxima diferència és de 5,47% de dones vs homes amb estudis primaris).

Entre els que tenen un nivell d'estudis més baix, és majoritària la presència de persones de més edat (de 65 o més anys en el cas dels que no tenen estudis i entre els que tenen estudis primaris). Tot el contrari succeeix en el grup dels que tenen estudis superiors, on és molt més freqüent la presència dels més joves.

Nivell d'estudis	Catalunya	Dones	Homes	15-44 anys	45-64 anys	65 i més
Sense estudis	12,47%	7,79%	4,68%	0,30%	1,69%	10,48%
Estudis primaris	44,07%	24,77%	19,30%	7,24%	13,52%	23,32%
Estudi secundaris	24,11%	14,78%	9,33%	12,66%	6,71%	4,74%
Estudis superiors	11,32%	6,94%	4,38%	6,79%	2,95%	1,58%
Altres	0,85%	0,51%	0,34%	0,23%	0,17%	0,45%
NS / NC	7,17%	4,14%	3,03%	1,88%	1,47%	3,82%
Total Catalunya		58,94%	41,06%	29,11%	26,50%	44,39%

De manera semblant al que s'ha fet amb el creuament de l'edat i el sexe amb el nivell d'estudis, a continuació es presenten les característiques de la població enquestada pel que fa al seu estat de salut o, millor dit, a la salut percebuda. El **41,6%** de la població enquestada diu que el seu estat de salut és bona, mentre que el **16,5%** diu que la seva salut és molt bona. En conjunt, resulta que **gairebé dos de cada tres persones (el 63,7%)** de la mostra manifesta que el seu estat de salut és bona, molt bona o excel·lent.

**Composició de la mostra segons salut percebuda  
 (en % sobre el total de respostes de la mostra)**



En la distribució dels que diuen que la seva salut és dolenta hi ha una major presència relativa de les persones de més edat, com es pot veure en la taula de distribució de l'estat de salut i l'edat i sexe dels enquestats.

Salut percebuda	Catalunya	Dones	Homes	15-44 anys	45-64 anys	65 i més
Excel·lent	5,59%	3,59%	2,01%	3,48%	1,00%	1,11%
Molt bona	16,55%	9,91%	6,64%	8,67%	3,22%	4,66%
Bona	41,55%	23,75%	17,81%	12,02%	11,68%	17,85%
Regular	28,53%	16,70%	11,83%	3,57%	8,35%	16,61%
Dolenta	5,27%	3,52%	1,75%	0,53%	1,62%	3,12%
NS / NC	2,50%	1,47%	1,02%	0,83%	0,62%	1,05%
Total Catalunya	100,00%	58,94%	41,06%	29,11%	26,50%	44,39%

#### 4.1.2 Característiques per Grups per Facturació

Pel que fa referència a l'agrupació de respostes segons el grup de facturació al que pertany el centre on ha estat atesa la persona enquestada, també es mostren a continuació les distribucions del nombre de respostes classificades segons l'edat, sexe, nivell d'estudis i estat de salut percebuda dels entrevistats. Els grups de facturació són els següents:

Grup de Facturació
GF 1 Hospitals Generals Bàsics aïllats i Hospitals complementaris
GF 2 Hospitals Generals Bàsics
GF 3 Hospitals de Referència
GF 4 Hospitals d'Alta Tecnologia

En endavant farem referència als grups de facturació com GF1, GF2, GF3 i GF4.

La distribució dels centres i les enquestes és la següent:

Grup de Facturació	centres	enquestes	% centres	% enquestes
GF 1	9	699	15,52%	14,93%
GF 2	21	1717	36,21%	36,66%
GF 3	18	1462	31,03%	31,22%
GF 4	10	805	17,24%	17,19%
Total Catalunya	58	4683	100,00%	100,00%

La distribució d'homes és relativament major en el col·lectiu d'enquestats del grup de facturació GF 4 format pels Hospitals d'Alta Tecnologia amb un 45,59%.

Grup de facturació	Dones	Homes
GF 1	60,23%	39,77%
GF 2	60,92%	39,08%
GF 3	58,48%	41,52%
GF 4	54,41%	45,59%
Total Catalunya	58,94%	41,06%

Pel que es refereix a la distribució de la mostra **segons grup de facturació** i edat, trobem que en el grup GF1 de facturació, Hospitals Generals Bàsics aïllats i Hospitals

Complementaris que la proporció dels més joves (25,75%) és menor que en el conjunt de Catalunya. En els hospitals del GF4 Hospitals d'Alta Tecnologia, la distribució de la població és molt similar entre els tres trams etaris.

Grup de facturació	15-44 anys	45-64 anys	65 i més	edat Mitjana
GF 1	25,75%	28,76%	45,49%	58,65
GF 2	28,60%	25,16%	46,24%	58,46
GF 3	29,34%	24,90%	45,76%	57,90
GF 4	32,67%	30,31%	37,02%	54,99
Total Catalunya	29,11%	26,50%	44,39%	57,72

Pel que té a veure amb la distribució per **nivell d'estudis** el fet més destacable és que la mostra del GF4 Hospitals d'Alta Tecnologia és la que registra valors més baixos en la població sense estudis (8,82% vs el 12,47% de Catalunya) i amb estudis primaris (38,88% vs 44,07% de Catalunya) mentre que els valors són més alts entre els que tenen estudis secundaris (28,82% vs 24,11% de Catalunya) i estudis superiors (16,15% vs 11,32% de Catalunya).

Grup de facturació	Sense estudis	Primaris	Secundaris	Superiors	Altres	NS / NC
GF1	12,30%	43,49%	21,75%	12,16%	1,14%	9,16%
GF2	13,92%	45,95%	23,94%	8,91%	0,64%	6,64%
GF3	12,86%	45,01%	22,85%	11,08%	0,89%	7,32%
GF4	8,82%	38,88%	28,82%	16,15%	0,99%	6,34%
Total Catalunya	12,47%	44,07%	24,11%	11,32%	0,85%	7,17%

**La salut percebuda** entre els enquestats s'ha analitzat també per grup de facturació i es pot comprovar que els resultats obtinguts són molt similars. Es destaca que la població de la mostra del GF4 Hospitals d'Alta Tecnologia manifesta que la seva salut és excel·lent (7,58% vs 5,59% de Catalunya) o molt bona (17,52% vs 16,55% de Catalunya).

Grup de facturació	Excel·lent	Molt bona	Bona	Regular	Dolenta	NS / NC
GF1	5,01%	15,02%	41,63%	29,18%	5,87%	3,29%
GF2	5,24%	16,89%	42,34%	28,48%	4,95%	2,10%
GF3	5,20%	16,35%	41,86%	28,11%	5,95%	2,53%
GF4	7,58%	17,52%	39,25%	28,82%	4,22%	2,61%
Total Catalunya	5,59%	16,55%	41,55%	28,53%	5,27%	2,50%

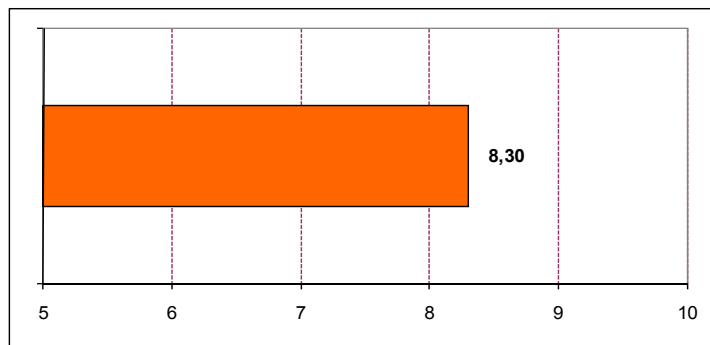


### 4.1.3 Mesures de satisfacció global i fidelitat 2009

La primera fa referència al grau de satisfacció global (**Pregunta 101**), recollida en una escala de 0 a 10 punts. La segona, es refereix a la pregunta en la que es demana a la persona enquestada que manifesti si tornaria al mateix centre on ha estat atès en el cas que pogués escollir (**Pregunta 102**).

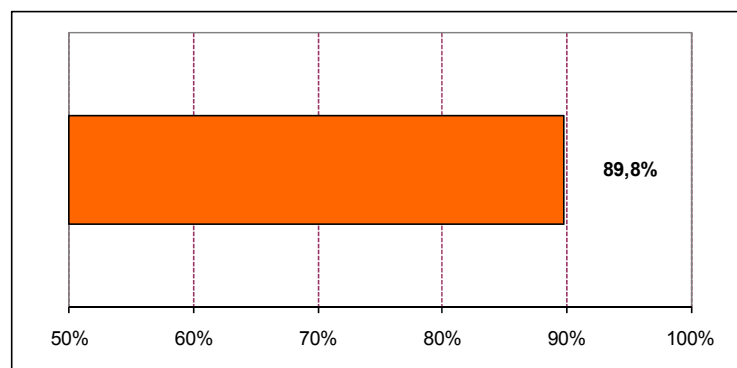
El gràfic següent reflecteix la **puntuació mitjana de la satisfacció global dels enquestats és igual a 8,30** amb una Desviació Estàndard de  $\pm 1,69$ .

**P101 Grau de satisfacció global  
(n=4683)**



D'altra banda, **el 89,8% dels enquestats** responen favorablement a la pregunta que té a veure amb la **intenció de tornar al mateix centre** en cas de poder escollir.

**P102 Fidelitat  
(n=4683)**



## 4.2. Anàlisi de les respostes als ítems del qüestionari

### 4.2.1. Resultats globals per categories de resposta i indicador positiu.

En l'apartat següent es presenta la **distribució de respostes per a tots els ítems inclosos en el qüestionari final d'atenció hospitalària.**

Els enunciats dels ítems s'han simplificat en totes les taules que apareixen a continuació. També s'ha reduït el text de l'enunciat de les preguntes del qüestionari en les figures radials que resumeixen els valors dels indicadors positius. En el cas dels ítems corresponents a les preguntes P4, P13, P15 i P20, s'han convertit les frases negatives en altres de positives. D'aquesta forma es facilita al lector la comprensió del significat de l'indicador positiu en tractar-se, de fet, de preguntes que tenen un enunciat redactat amb frases negatives, per la qual cosa l'indicador positiu resulta de les qualificacions del tipus mai/gairebé mai o poques vegades (P4 i P15 i P20) o, no o sí, en alguns aspectes (P13).

S'ha inclòs el número de casos que han contestat la pregunta i els que no han contestat. Algunes preguntes estan precedides per un filtre que fa que no sigui procedent fer-la, com es el que cas de la P 10 ( informació sobre la malaltia) P 11 ( li van fer proves?) P16 ( va tenir dolor?) o la P24 ( va estar en llista d'espera?)

Les taules contenen la distribució de les categories de resposta per a cada ítem. Els resultats s'expressen en termes de percentatge de respostes en cada categoria, sobre el total de respostes vàlides.

També s'inclou en una altra taula el càlcul de l'indicador positiu. Aquest indicador positiu recull **totes les respostes** (positives i no negatives) que s'interpreten com a favorables a l'enunciat de l'ítem i que suposen una avaluació favorable en relació al concepte contingut en l'ítem, és a dir, en relació a la valoració de l'aspecte avaluat.

**Distribució de categories de resposta en els resultats de l'any 2009**

Enunciat	Categories	Resultat	Distribució de respostes
P1 Què li van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital? N=4238 NS/NS=52	Perfectes	17,8%	
	Molt bé	33,1%	
	Bé	44,5%	
	Regular	3,40%	
	Malament	1,18%	
P2 Valori la comoditat de l'habitació? N=4637 NS/NS=46	Perfecta	14,2%	
	Molt bé	27,5%	
	Bé	44,9%	
	Regular	10,9%	
	Malament	2,5%	
P3 Que li va semblar la tranquil·litat per descansar a la nit? N=4620 NS/NS=63	Perfecta	15,8%	
	Molt bé	25,2%	
	Bé	43,3%	
	Regular	12,1%	
	Malament	3,7%	
P4 Va tenir problemes per compartir habitació amb un altre pacient? N=3714 NS/NS=65	Mai / Gairebé mai	74,3%	
	Poques vegades	11,4%	
	Sovint	6,0%	
	Gairebé sempre	3,7%	
	Sempre	4,6%	
P5 Què li va semblar el menjar de l'hospital? N=4465 NS/NS=218	Perfecte	7,5%	
	Molt bé	17,1%	
	Bé	47,3%	
	Regular	19,6%	
	Malament	8,4%	
P6 Com valora el tracte personal de les infermeres? N=4679 NS/NS=4	Perfecte	29,4%	
	Molt bé	40,0%	
	Bé	26,8%	
	Regular	2,9%	
	Malament	0,9%	
P7 Com valora el tracte personal del metge? N=4665 NS/NS=18	Perfecte	34,1%	
	Molt bé	36,9%	
	Bé	25,0%	
	Regular	2,6%	
	Malament	1,4%	
P8 Què opina del temps que li dedica el metge ? N=4651 NS/NS=32	Perfecte	17,7%	
	Molt bé	28,2%	
	Bé	42,8%	
	Regular	9,2%	
	Malament	2,0%	

Enunciat	Categories	Resultat	Distribució de respostes
P9 Com valora la informació que li van donar sobre l'operació ? N=3986 NS/NS=20	Perfecta	31,9%	
	Molt bé	26,7%	
	Bé	34,1%	
	Regular	5,6%	
	Malament	1,7%	
P10 Com valora la informació que li van donar sobre la seva malaltia ? N=525 NS/NS=14	Perfecta	24,0%	
	Molt bé	31,2%	
	Bé	36,8%	
	Regular	5,5%	
	Malament	2,5%	
P11 Li van donar informació sobre les proves ? N=4180 NS/NS=55	Sempre	75,7%	
	Gairebé sempre	9,9%	
	Sovint	6,0%	
	Poques vegades	4,8%	
	Mai / Gairebé mai	3,7%	
P12 Com s'entenen les explicacions que li donaven ? N=4619 NS/NS=64	Perfecte	24,6%	
	Molt bé	33,8%	
	Bé	35,1%	
	Regular	4,9%	
	Malament	1,6%	
P13 Té tota la informació que necessita? N=4650 NS/NS=33	Sí, sempre	76,9%	
	Sí, de vegades	11,7%	
	No	11,5%	
P14 Predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió? N=4613 NS/NS=70	Perfecta	21,5%	
	Molt bé	29,3%	
	Bé	40,6%	
	Regular	6,4%	
	Malament	2,2%	
P15 Els diferents professionals li donaven informació contradictòria? N=4623 NS/NS=60	Mai / Gairebé mai	84,4%	
	Poques vegades	6,0%	
	Sovint	3,5%	
	Gairebé sempre	2,1%	
	Sempre	4,1%	
P16 Li ajudaven a controlar o millorar el dolor? N=3774 NS/NS=40	Sempre	77,2%	
	Gairebé sempre	11,6%	
	Sovint	5,5%	
	Poques vegades	4,1%	
	Mai / Gairebé mai	1,7%	

Enunciat	Categories	Resultat	Distribució de respostes
P17 Va tenir la sensació d'estar en bones mans? N=4674 NS/NS=9	Sempre	80,8%	
	Gairebé sempre	8,7%	
	Sovint	6,4%	
	Poques vegades	2,8%	
	Mai / Gairebé mai	1,2%	
P18 Com valora el respecte a la seva intimitat? N=4465 NS/NS=218	Perfecte	24,7%	
	Molt bé	30,1%	
	Bé	37,9%	
	Regular	6,0%	
	Malament	1,3%	
P19 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec del que li preocupa del seu problema de salut? N=4642 NS/NS=41	Perfecte	23,1%	
	Molt bona	33,3%	
	Bona	36,6%	
	Regular	5,8%	
	Dolenta	1,1%	
P20 Els metges i les infermeres parlaven davant seu com si no hi fos? N=4600 NS/NS=83	Mai / Gairebé mai	74,8%	
	Poques vegades	11,2%	
	Sovint	5,1%	
	Gairebé sempre	3,1%	
	Sempre	5,9%	
P21 Els seus familiars van tenir la informació necessària? N=4517 NS/NS=37	Sempre	77,8%	
	Gairebé sempre	9,2%	
	Sovint	6,2%	
	Poques vegades	4,6%	
	Mai / Gairebé mai	2,2%	
P22 Si havia de prendre medicació, què li semblen les explicacions que li van donar? N=4183 NS/NS=30	Perfectes	31,8%	
	Molt bé	31,0%	
	Bé	31,8%	
	Regular	3,8%	
	Malament	1,6%	
P23 Com li van explicar les coses que havia de vigilar quan fos a casa? N=4398 NS/NS=68	Perfectes	30,3%	
	Molt bé	32,8%	
	Bé	31,8%	
	Regular	4,0%	
	Malament	1,1%	
P24 Com valora el temps que va ser a la llista d'espera fins al seu ingrés? N=1825 NS/NS=24	Molt curt	13,0%	
	Curt	23,8%	
	Normal	38,7%	
	Llarg	14,2%	
	Molt Llarg	10,2%	
P101 Grau de satisfacció global N=4683	DS=+/-1,69	8,30	
P102 Si pogués escollir tornaria a venir a aquest hospital? N=4668 NS/NS=15	Sí	89,8%	
	No n'estic segur	6,1%	
	No	4,1%	

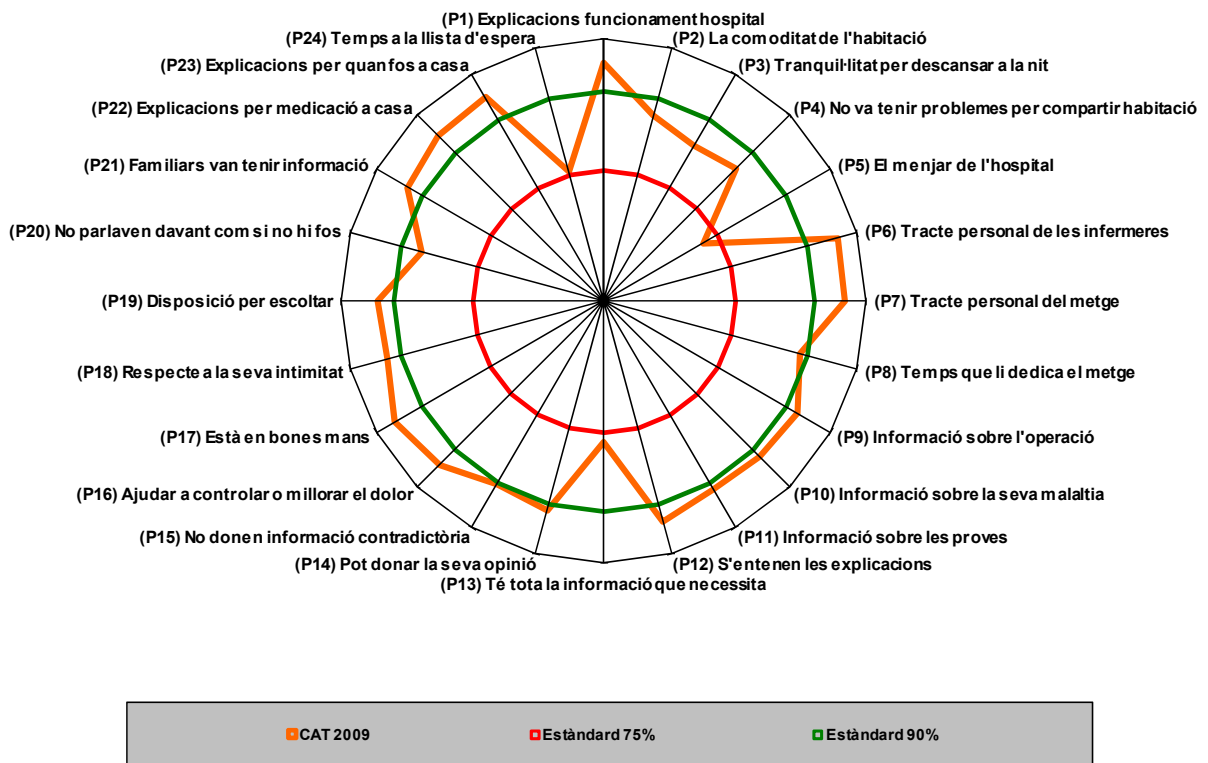
## Indicador Positiu

Enunciat resumit	CAT 2009
(P1) Explicacions funcionament hospital	95,4%
(P2) La comoditat de l'habitació	86,6%
(P3) Tranquil·litat per descansar a la nit	84,3%
(P4) No va tenir problemes per compartir habitació	85,7%
(P5) El menjar de l'hospital	71,9%
(P6) Tracte personal de les infermeres	96,2%
(P7) Tracte personal del metge	96,0%
(P8) Temps que li dedica el metge	88,8%
(P9) Informació sobre l'operació	92,7%
(P10) Informació sobre la seva malaltia	92,0%
(P11) Informació sobre les proves	91,6%
(P12) S'entenen les explicacions	93,5%
(P13) Té tota la informació que necessita	76,9%
(P14) Pot donar la seva opinió	91,3%
(P15) No donen informació contradictòria	90,4%
(P16) Ajudar a controlar o millorar el dolor	94,2%
(P17) Està en bones mans	96,0%
(P18) Respecte a la seva intimitat	92,7%
(P19) Disposició per escoltar	93,1%
(P20) No parlaven davant com si no hi fos	85,9%
(P21) Familiars van tenir informació	93,2%
(P22) Explicacions per medicació a casa	94,6%
(P23) Explicacions per quan fos a casa	94,9%
(P24) Temps a la llista d'espera	75,6%

De la taula anterior **destaca que 17 dels 24 ítems analitzats** (no es comptabilitza ara el resultat de la pregunta 102, que es refereix a la fidelitat), **presenten valors per sobre del 90%**, que és un estàndard d'excel·lència fixat en tots els estudis de satisfacció de les altres línies de servei. Per altra banda, resulta que **6 dels 24 ítems**, se situen en la franja de valors compresos entre **el 75 i el 90%**, sempre en termes de l'indicador positiu. Finalment, ressaltar que **només 1 ítem presenta valors per sota de l'estàndard del 75%**,

Una forma habitual de **resumir la informació continguda** en les respostes dels enquestats pel que té a veure amb l'**indicador positiu** és la figura radial que es presenta a continuació. En aquesta figura es presenta l'indicador positiu en relació als estàndards del 75 i 90 per cent.

### Representació gràfica radial dels resultats per Catalunya 2009

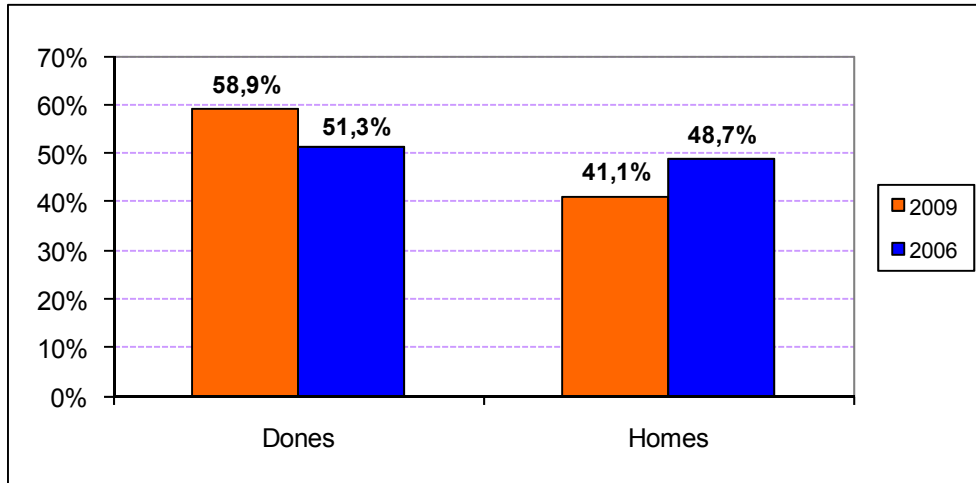


\* A les preguntes 4,13,15 i 20 s'ha invertit la formulació original de la pregunta per facilitar la comprensió gràfica de l'indicador positiu.

### 4.3 . Anàlisi comparativa amb l'estudi de 2006

#### 4.3.1. Comparativa característiques sociodemogràfiques

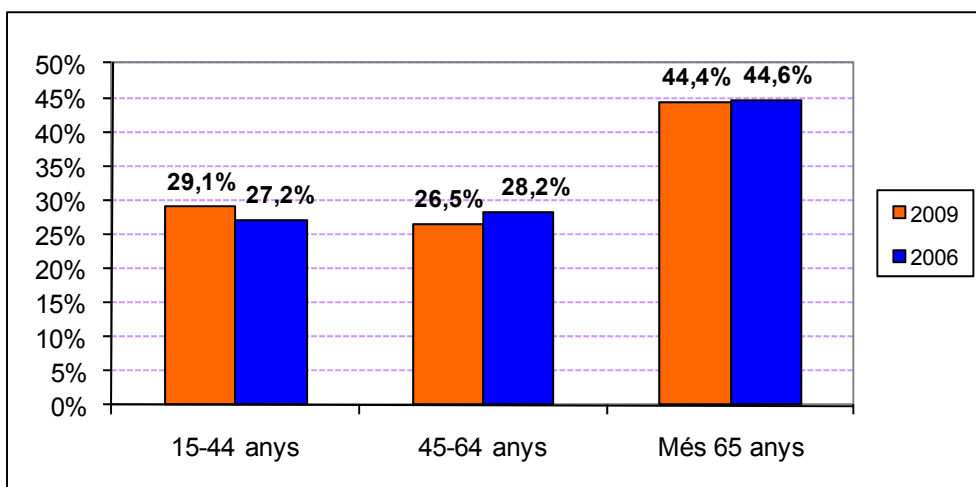
##### Distribució en % segons sexe



La taula anterior reflecteix un canvi a la població de l'enquesta d'enguany envers la de 2006, amb una variació de 7,6 punts percentuals en la representació de cada sexe.

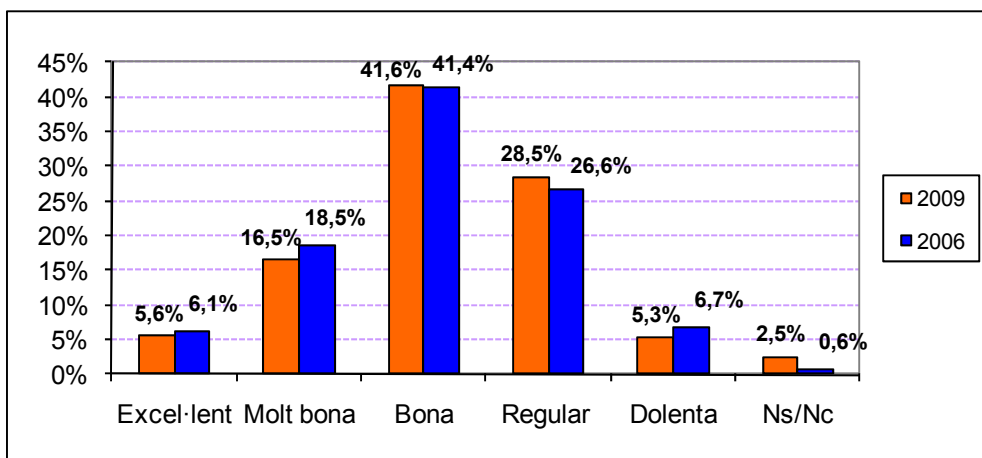
En canvi no hi ha diferències destacables entre els grups d'edat com es comprova a continuació.

##### Distribució en % segons grup d'edat



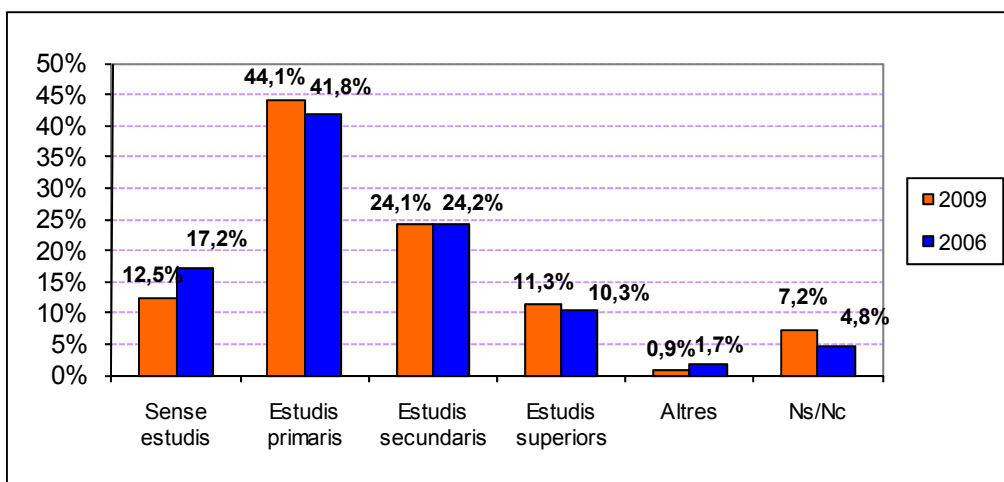


### Distribució en % segons salut percebuda



En el cas de la salut percebuda el comportament de la població és molt similar en les enquestes 2009-2006 sense diferències destacables.

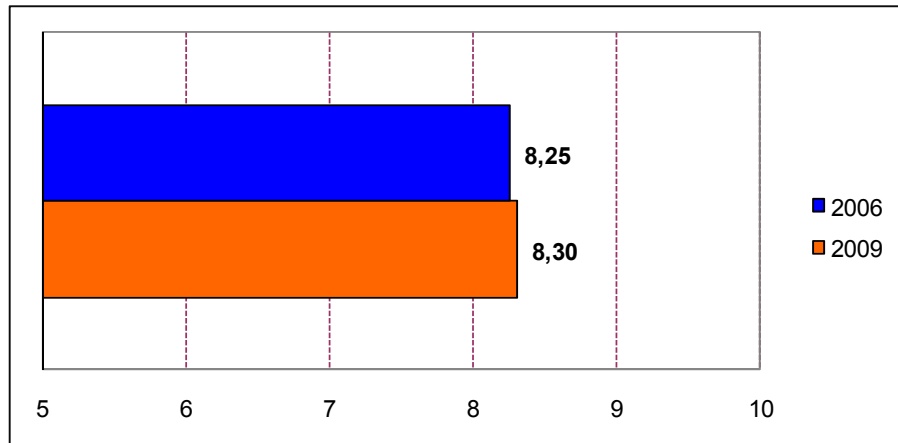
### Distribució en % segons nivell d'estudis



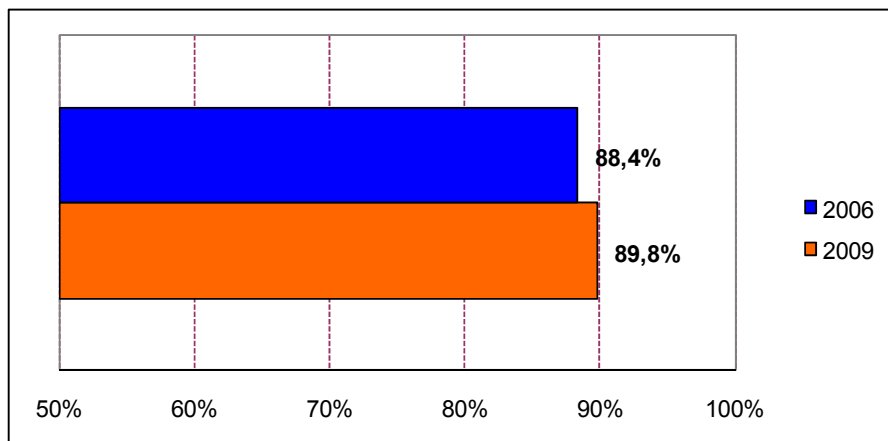
En el cas del nivell d'estudis es produeix un descens de quasi 5 punts percentuals entre les persones que declaren no tenir estudis i s'incrementen les persones que declaren tenir estudis primaris i estudis superiors.

### 4.3.2. Comparativa satisfacció global i fidelitat

**P101 Grau de satisfacció global**



**P102 Fidelitat**



### 4.3.3. Distribució de categories

La taula següent mostra els resultats de la distribució de les diferents categories de resposta per a cadascuna de les preguntes de l'enquesta. **Les barres de color taronja** són la distribució de respostes corresponent a l'enquesta 2009 mentre que el **rombe blau** situa la distribució de les categories en l'enquesta de l'any 2006.

**Comparació distribució de les categories de resposta entre els resultats Catalunya 2009 vs. Catalunya 2006**

Enunciat	Categories	Resultat	Distribució de respostes
P1 Què li van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital? N=4238 NS/NS=52	Perfectes	17,8%	
	Molt bé	33,1%	
	Bé	44,5%	
	Regular	3,40%	
	Malament	1,18%	
P2 Valori la comoditat de l'habitació? N=4637 NS/NS=46	Perfecta	14,2%	
	Molt bé	27,5%	
	Bé	44,9%	
	Regular	10,9%	
	Malament	2,5%	
P3 Que li va semblar la tranquil·litat per descansar a la nit? N=4620 NS/NS=63	Perfecta	15,8%	
	Molt bé	25,2%	
	Bé	43,3%	
	Regular	12,1%	
	Malament	3,7%	
P4 Va tenir problemes per compartir habitació amb un altre pacient? N=3714 NS/NS=65	Mai / Gairebé mai	74,3%	
	Poques vegades	11,4%	
	Sovint	6,0%	
	Gairebé sempre	3,7%	
	Sempre	4,6%	
P5 Què li va semblar el menjar de l'hospital? N=4465 NS/NS=218	Perfecte	7,5%	
	Molt bé	17,1%	
	Bé	47,3%	
	Regular	19,6%	
	Malament	8,4%	
P6 Com valora el tracte personal de les infermeres? N=4679 NS/NS=4	Perfecte	29,4%	
	Molt bé	40,0%	
	Bé	26,8%	
	Regular	2,9%	
	Malament	0,9%	
P7 Com valora el tracte personal del metge? N=4665 NS/NS=18	Perfecte	34,1%	
	Molt bé	36,9%	
	Bé	25,0%	
	Regular	2,6%	
	Malament	1,4%	

Enunciat	Categories	Resultat	Distribució de respostes
P8 Què opina del temps que li dedica el metge ? N=4651 NS/NS=32	Perfecte	17,7%	
	Molt bé	28,2%	
	Bé	42,8%	
	Regular	9,2%	
	Malament	2,0%	
P9 Com valora la informació que li van donar sobre l'operació ? N=3986 NS/NS=20	Perfecta	31,9%	
	Molt bé	26,7%	
	Bé	34,1%	
	Regular	5,6%	
	Malament	1,7%	
P10 Com valora la informació que li van donar sobre la seva malaltia ? N=525 NS/NS=14	Perfecta	24,0%	
	Molt bé	31,2%	
	Bé	36,8%	
	Regular	5,5%	
	Malament	2,5%	
P11 Li van donar informació sobre les proves? N=4180 NS/NS=55	Sempre	75,7%	
	Gairebé sempre	9,9%	
	Sovint	6,0%	
	Poques vegades	4,8%	
	Mai / Gairebé mai	3,7%	
P12 Com s'entenen les explicacions que li donaven ? N=4619 NS/NS=64	Perfecte	24,6%	
	Molt bé	33,8%	
	Bé	35,1%	
	Regular	4,9%	
	Malament	1,6%	
P13 Té tota la informació que necessita? N=4650 NS/NS=33	Sí, sempre	76,9%	
	Sí, de vegades	11,7%	
	No	11,5%	
P14 Predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió? N=4613 NS/NS=70	Perfecta	21,5%	
	Molt bé	29,3%	
	Bé	40,6%	
	Regular	6,4%	
	Malament	2,2%	
P15 Els diferents professionals li donaven informació contradictòria? N=4623 NS/NS=60	Mai / Gairebé mai	84,4%	
	Poques vegades	6,0%	
	Sovint	3,5%	
	Gairebé sempre	2,1%	
	Sempre	4,1%	
P16 Li ajudaven a controlar o millorar el dolor? N=3774 NS/NS=40	Sempre	77,2%	
	Gairebé sempre	11,6%	
	Sovint	5,5%	
	Poques vegades	4,1%	
	Mai / Gairebé mai	1,7%	

Enunciat	Categories	Resultat	Distribució de respostes
P17 Va tenir la sensació d'estar en bones mans? N=4674 NS/NS=9	Sempre	80,8%	
	Gairebé sempre	8,7%	
	Sovint	6,4%	
	Poques vegades	2,8%	
	Mai / Gairebé mai	1,2%	
P18 Com valora el respecte a la seva intimitat? N=4465 NS/NS=218	Perfecte	24,7%	
	Molt bé	30,1%	
	Bé	37,9%	
	Regular	6,0%	
	Malament	1,3%	
P19 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec del que li preocupa del seu problema de salut? N=4642 NS/NS=41	Perfecte	23,1%	
	Molt bona	33,3%	
	Bona	36,6%	
	Regular	5,8%	
	Dolenta	1,1%	
P20 Els metges i les infermeres parlaven davant seu com si no hi fos? N=4600 NS/NS=83	Mai / Gairebé mai	74,8%	
	Poques vegades	11,2%	
	Sovint	5,1%	
	Gairebé sempre	3,1%	
	Sempre	5,9%	
P21 Els seus familiars van tenir la informació necessària? N=4517 NS/NS=37	Sempre	77,8%	
	Gairebé sempre	9,2%	
	Sovint	6,2%	
	Poques vegades	4,6%	
	Mai / Gairebé mai	2,2%	
P22 Si havia de prendre medicació, què li semblen les explicacions que li van donar? N=4183 NS/NS=30	Perfectes	31,8%	
	Molt bé	31,0%	
	Bé	31,8%	
	Regular	3,8%	
	Malament	1,6%	
P23 Com li van explicar les coses que havia de vigilar quan fos a casa? N=4398 NS/NS=68	Perfectes	30,3%	
	Molt bé	32,8%	
	Bé	31,8%	
	Regular	4,0%	
	Malament	1,1%	
P24 Com valora el temps que va ser a la llista d'espera fins al seu ingrés? N=1825 NS/NS=24	Molt curt	13,0%	
	Curt	23,8%	
	Normal	38,7%	
	Llarg	14,2%	
	Molt Llarg	10,2%	
P101 Grau de satisfacció global N=4683	DS=+/-1,69	8,30	
P102 Si pogués escollir tornaria a venir a aquest hospital? N=4668 NS/NS=15	Sí	89,8%	
	No n'estic segur	6,1%	
	No	4,1%	

**Comparació indicador positiu  
Catalunya 2006 vs. Catalunya 2009**

Enunciat resumit	CAT 2006	CAT 2009
(P1) Explicacions funcionament hospital	94,3%	95,4%
(P2) La comoditat de l'habitació	84,8%	86,6%
(P3) Tranquil·litat per descansar a la nit	83,9%	84,3%
(P4) No va tenir problemes per compartir habitació	82,9%	85,7%
(P5) El menjar de l'hospital	76,2%	71,9%
(P6) Tracte personal de les infermeres	95,8%	96,2%
(P7) Tracte personal del metge	95,6%	96,0%
(P8) Temps que li dedica el metge	87,5%	88,8%
(P9) Informació sobre l'operació	90,5%	92,7%
(P10) Informació sobre la seva malaltia	88,1%	92,0%
(P11) Informació sobre les proves	90,8%	91,6%
(P12) S'entenen les explicacions	93,0%	93,5%
(P13) Té tota la informació que necessita	71,1%	76,9%
(P14) Pot donar la seva opinió	90,5%	91,3%
(P15) No donen informació contradictòria	82,7%	90,4%
(P16) Ajudar a controlar o millorar el dolor	95,1%	94,2%
(P17) Està en bones mans	96,7%	96,0%
(P18) Respecte a la seva intimitat	94,8%	92,7%
(P19) Disposició per escoltar	93,3%	93,1%
(P20) No parlaven davant com si no hi fos	80,9%	85,9%
(P21) Familiars van tenir informació	94,7%	93,2%
(P22) Explicacions per medicació a casa	94,7%	94,6%
(P23) Explicacions per quan fos a casa	96,0%	94,9%
(P24) Temps a la llista d'espera	72,2%	75,6%
(P102) Continuaria venint	88,4%	89,8%
(P101) Satisfacció global	8,25	8,30

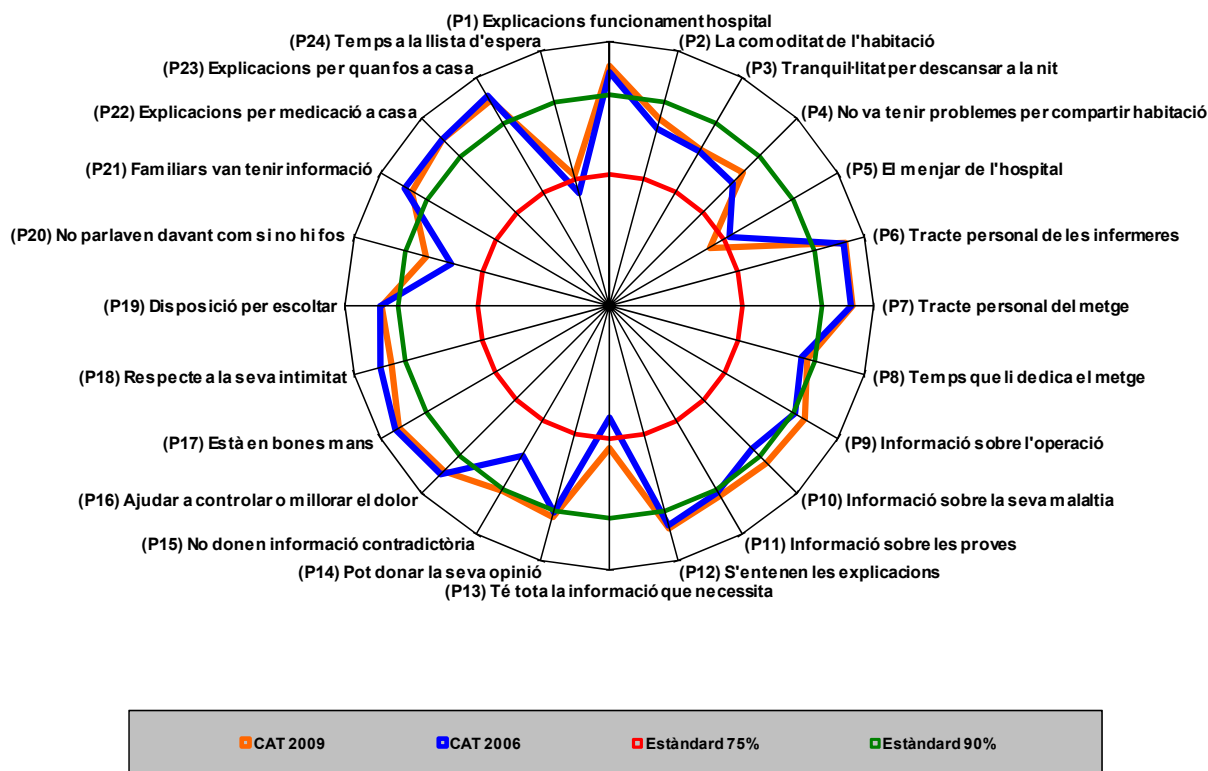
**Nota:** En **gris** s'identifica la presència de diferències estadísticament significatives en relació amb Catalunya 2006.

En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) en relació amb Catalunya 2006.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) en relació amb Catalunya 2006.

Per a sintetitzar tota aquesta voluminosa informació es presenta a continuació una nova figura radial en la que ara es superposen **els resultats de l'indicador positiu per les dues enquestes**.

### Representació gràfica radial dels resultats de Catalunya 2009 vs 2006



\* A les preguntes 4,13,15 i 20 s'ha invertit la formulació original de la pregunta per facilitar la comprensió gràfica de l'indicador positiu.

## 5. Discussió i síntesi dels principals resultats de l'estudi d'atenció hospitalària 2009

En aquest apartat final es revisen els principals resultats de l'anàlisi realitzat explotant les dades de l'enquesta aplicada a persones ateses en els serveis d'atenció hospitalària amb internament d'aguts.

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 componen aquest concepte.**

En tots els casos es presenten les principals conclusions en termes absoluts, és a dir, referides a l'enquesta del 2009, com també en relació als resultats de l'enquesta del 2006.

### **Característiques sociodemogràfiques dels enquestats.**

- Grandària de la mostra

La mostra definitiva és de **4683** persones en front de les **4984** persones que composaven la mostra de l'enquesta del 2006.

**L'aprofitament dels resultats obtinguts** en l'estimació dels paràmetres de major interès, com ara per exemple la satisfacció global amb l'atenció rebuda, **ha permès de reduir** considerablement **la grandària** de la mostra, **assegurant però la mateixa potència estadística i precisió** alhora de fer les estimacions.

- Tractament de la manca de resposta

A l'igual que en el 2006, la mostra actual conté alguns buits informatius que corresponen a persones que no han contestat a la totalitat de les preguntes del qüestionari. 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”.

Destacar en aquest apartat la pregunta ‘**P10 Com valora la informació que li van donar de la seva malaltia?**’ que solament la contestaven les persones que no havien estat operats durant l’estada hospitalària i que van ser un total de 525 (11,2%). Així s’ha optat per deixar el resultat d’aquesta pregunta tant per UP , com per grup de facturació amb caràcter informatiu.

- La satisfacció global i les seves dimensions

**La puntuació a la pregunta P101, sobre la satisfacció global, dona un valor mitjà igual a 8,30 punts** que és un **valor més gran** que la puntuació mitjana resultant **en l’enquesta del 2006** en la que el valor atorgat pels enquestats a la pregunta sobre la satisfacció global pel servei rebut **era igual a 8,25**

Per la seva part, **la fidelitat**, entesa com la proporció de respostes afirmatives a la pregunta **P102 relativa a la intenció de tornar al mateix centre**, és del **89,8%** en l’enquesta del **2009**. Aquesta proporció és superior en relació als valors obtinguts en l’enquesta del **2006**, que era igual al **88,4%**, diferència estadísticament significativa.

- L’indicador positiu

L’observació dels resultats de l’indicador positiu pels diferents ítems de l’enquesta permet extreure algunes conclusions interessants:

**17 preguntes de l’enquesta milloren els resultats en comparació amb l’enquesta del 2006**, que també es fa patent en la millora dels resultats de satisfacció i fidelitat de l’any 2009 enfront dels del 2006.

**Totes les qüestions relacionades amb la informació** (P9 Informació sobre l’operació, P10 informació sobre la malaltia, P11 Informació sobre les proves, P13 Té tota la informació que necessita i P15 No li donen informació contradictòria) **han millorat els resultats en comparació als obtinguts en les mateixes preguntes l’any 2006.**

Dels set ítems que estan per sota dels valors de 2006 cinc d'ells ( P16 Ajudar a controlar o millorar el dolor, P17 Està en bones mans, P18 Respecte a la seva intimitat, P21 Familiars van tenir informació i P23 Explicacions per quan fos a casa) **obtenen resultats per sobre del 90%** de respostes amb valoracions positives, **un** (P3 Tranquil·litat per dormir a la nit) **es troba entre el 75% i el 90%** de respostes positives i **un altre**, (P5 El menjar de l'hospital), **es troba per sota del 75%** de valoracions positives. **Aquesta valoració es manté des del 2003 amb petites modificacions a nivell de Catalunya.**

L'ordre dels valors dels indicadors positius presenta variacions menors en els ítems que representen les àrees d'excel·lència , mentre que són els mateixos, i en el mateix ordre, en el cas dels ítems que suposen àrees de millora . **Aquests resultats indiquen que no existeix una percepció diferent entre els assegurats entrevistats, després de fer servir els serveis de l'atenció hospitalària, en l'estudi actual en relació al que es dugué a terme en l'enquesta el 2003 i 2006.**

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

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

Ítems amb major puntuació	Ordre 2009	Ordre 2006	Ordre 2003
(P6) Tracte personal de les infermeres	1	3	4
(P17) Està en bones mans	2	1	1
(P7) Tracte personal del metge	3	4	3
(P1) Explicacions funcionament hospital	4	9	7
(P23) Explicacions per quan fos a casa	5	2	6

Ítems amb menor puntuació	Ordre 2009	Ordre 2006	Ordre 2003
(P4) No va tenir problemes per compartir habitació	20	19	11
(P3) Tranquil·litat per descansar a la nit	21	18	21
(P13) Té tota la informació que necessita	22	24	22
(P24) Temps a la llista d'espera	23	23	24
(P5) El menjar de l'hospital	24	22	23

### Anàlisi comparativa per Grup de Facturació.

Pel que respecta a la valoració de la **satisfacció global** fer esment que els usuaris dels grups de facturació **GF4** (Hospitals d'Alta Tecnologia) puntuen amb un **8,36** la satisfacció global, seguit del **GF1** (Hospitals Generals Bàsics aïllats i Hospitals Complementaris) amb un **8,35** i del **GF2** (Hospitals Generals Bàsics) amb un **8,33**. El resultat més baix és el que atorguen els usuaris d'hospitals inclosos en el **GF3** (Hospitals de referència) amb un **8,21**, valoració que queda per sota de la mitjana de Catalunya (**8,30**).

En quant a **la fidelitat els resultats són molt propers**, no arribant-se al 2,5 punts percentuals de diferències entre **la valoració més alta** que és el **91,4%** de respostes positives que obté el **GF4** (Hospitals d'Alta Tecnologia) davant del **89,0%** de respostes positives que rep el **GF2** (hospitals Generals Bàsics).

**El GF1 (Hospitals Generals Bàsics i aïllats i Hospitals complementaris)** obté a els 24 ítems de que consta de l'enquesta valors de l'indicador positiu per sobre de valor de Catalunya, dels quals 9 dels 24 ítems amb diferències estadísticament significatives de envers els resultats de Catalunya.

**Els GF2 (Hospitals Generals Bàsics) i GF4 (Hospitals d'Alta Tecnologia)** obtenen ambdós 12 ítems amb indicador positiu per sobre del resultat de Catalunya tot i que en el cas del GF4 (Hospitals d'Alta Tecnologia) dos d'ells tenen diferències estadísticament significatives i en el GF2 (Hospitals Generals Bàsics) cap arriba a diferències amb significativitat estadística.

**El GF3 (Hospitals de Referència)** , en canvi, té 5 ítems amb diferències estadísticament significatives de signe negatiu envers els resultats de Catalunya i cap ítem amb diferència estadísticament significativa de signe positiu.

### **Consideracions finals**

**Les mesures de satisfacció global presenten millores en relació als resultats de la darrera consulta realitzada l'any 2006.**

La puntuació mitjana de la satisfacció global, valorada en l'escala de 0 a 10 punts, passa de 8,25 a 8,30 punts, mentre que la fidelitat, expressada per les respostes afirmatives a la intenció de tornar al mateix centre, es manifesten afirmativament en el 89,9% dels casos, la qual cosa representa una millora de 1,4 punts percentuals en relació als resultats del 2006. Aquesta diferència en la manifestació de la fidelitat resulta estadísticament significativa.

**Des d'un punt metodològic**, cal destacar que tant el disseny i treball de camp, com l'explotació de les dades **ha seguit les pautes establertes en la consulta realitzada l'any 2006**, llevat del tractament de dues preguntes, la pregunta 10 i la pregunta 24, per les que tant sols es presenten resultats si s'obté un mínim de 30 respostes. En aquestes condicions tant sols té sentit presentar els resultats globals de Catalunya i els dels Grups de Facturació sense fer-ne cap altre tractament ja sigui de creuament amb altres variables o de prova de comparació estadística.

**Pel que fa referència a les respostes dels enquestats als diferents ítems del qüestionari**, que posen de manifest diferents aspectes o dimensions de la satisfacció, resulta que, en general, **presenten valors relativament millors** que els expressats per part dels enquestats en la consulta del 2006. Els resultats mostren com **17, dels 24 ítems** del qüestionari presenten valors superiors del que s'anomena indicador positiu, essent aquesta diferència estadísticament significativa en **11 dels 16 ítems**.

Trobem, però, **7 aspectes que els enquestats valoren pitjor que en la consulta del 2006, dels que 6 resulten ser diferències estadísticament significatives** i que corresponen a les preguntes P5 (El menjar de l'hospital), P16 (Ajudar a controlar o millorar el dolor, P17 (Està en bones mans), P18 (Respecte a la seva intimitat), P21 (Familiars van tenir informació) i P23 (Explicacions per quan fos a casa).

## Bibliografia

1. Aragon S. Gesell S. (2003). *A Patient Satisfaction Theory and Its Robustness Across Gender in Emergency Departments*. American Journal of Medical Quality 2003; 18; 229.
2. Biemer, P.B., Groves, R.M., Lyberg, L.E., Mathiowetz i Sudman, S. (1991). Editors *Measurement Errors in Surveys*. New York: John Wiley and Sons.
3. Billiet, Jaak i Stefaan Pleysier (2007). *Response Based Quality Assessment in the ESS-Round 2. An update for 26 countries*. Disponible en: <http://ess.nsd.uib.no>.
4. Díaz R. (2002) *Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios sanitarios*. Rev. Calidad Asistencial 2002; 17(1):22-9.
5. Jäclev, A. Roberts C. i Lynn P. (2006). *Telephone versus face to face interviewing: mode effects on data quality and likely causes*. ISER working paper 2006-41.
6. Kish, Leslie. (1995). *Survey Sampling*. New York: John Wiley and Sons.
7. Linder-Pelz S. *Toward a theory of patient satisfaction*. Soc. Sci. Med. 1982; 16:577-582.
8. Mira J. J. i Aranz J. (2000). *La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria*. Medicina clínica 2000; 114 (supl. 3): 26-33.
9. Newsome P. R. H. i Wrigth G. H. (1999). *A review of patient satisfaction: concepts of satisfaction*. British Dental Journal February 1999; Vol. 1986(4): 161-165.
10. Pérez López, C. (2005). *Métodos estadísticos Avanzados con SPSS*. Madrid: Thomson.
11. Saturno P. J i Sanchez J. (1995). A. *El informe del usuario: un nuevo método para la evaluación y mejora de la calidad de la atención sanitaria*. Rev. Calidad Asistencial Octubre 1995; Vol. 10(5): 271-279.
12. Silva Ayçaguer L.C. (2000). *Diseño razonado de muestras y captación de datos para la investigación sanitaria*. Madrid: Diaz de Santos.
13. Torcal, M. Morales, M. i Riba, C. (2006). *Supervisión y control de calidad del trabajo de campo de la Encuesta Social Europea en España: Evaluación y resultados*. En: Metodología de Encuestas, vol. 7, nº 2, pp.75-97.
14. Riba, C. i Cuxart,A. (2003) *Construyendo las bases para una comparación fiable: la Encuesta Social Europea 2002 en España* en Revista Española de Ciencia Política, nº 8, pp.165-185. Disponible como Economics and Business Working Paper 790, UPF, en <http://www.econ.upf.edu/ca/recerca/paper.php?id=790>.
15. Sitzia J. (1998). *How valid and reliable are patient satisfactiion data? An analysis of 195 studies*. International Society for Quality in Health Care 1998 Vol. 10(4): 311-317.

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