

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

ATENCIÓ PRIMÀRIA

RESULTATS 2003

Març 2004

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

Índex

	pàg.
7. Resultats	44
7.1 Resultats de la validació del qüestionari definitiu.....	45
7.1.1 Validació del qüestionari després d'aplicació de l'enquesta ..	46
7.2 Resultats globals Catalunya	50
7.2.1 Introducció	51
7.2.2 Descripció de la població enquestada	52
7.2.3 Consideracions prèvies per a la interpretació de resultats ..	55
7.2.4 Resultats per ítem agrupats per factors.....	57
7.2.6 Resultats positius segons variables sociodemogràfiques	63
7.2.8 Aspectes predictors de satisfacció	75
7.2.9 Resultat objectiu complementari. Plantejament PA/PR	77
8. Conclusions	80
8.1 Valoració general dels resultats a nivell de Catalunya	81
8.1.1 Valoració general a nivell de les preguntes	83
8.1.2 Influència de les variables sociodemogràfiques	85
8.1.3 Valoració dels resultats factorials	87
8.1.4 Condicionants de la satisfacció: factors predictors	88

7. Resultats

7.1 Resultats de la validació del qüestionari definitiu

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

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

Resultats de la validació del qüestionari:

1) S'han eliminar 5 preguntes perquè no tenien suficient potència alhora de fer l'anàlisi factorial, i no aportaven consistència al conjunt de les preguntes. Són:

- P 4 Valori el **soroll** que hi ha **habitualment** a la sala d'espera.
- P 5 Quina impressió té de la **neteja** del CAP / ambulatori?
- P 6 Quan ha d'anar a l'especialista, els **tràmits** o volants que s'han de fer són fàcils? (Per exemple, per anar al dermatòleg o al metge del cor, etc.)
- P 17 Què li sembla l'**horari** del CAP / ambulatori per atendre les **urgències**?
- P 21 Els diferents professionals (metges i infermera) li han donat **informació contradictòria**? (un li diu una cosa i l'altre, una cosa diferent)

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

- Prova d'esfericitat de Barlett: significació de $P < 0.0005$
- Prova de KMO (Kaiser, Mayer i Olkin): puntuació de 0,926

3) Anàlisi de Components Principals (ACP). Realitzada sense tractament de "missing", amb $n = 2002$ casos i amb prova Varimax (rotació d'eixos).

- Agrupació en 4 factors
- 54,3% de variància explicada

FACTOR 1: ATENCIÓ DEL METGEP 9 Com **s'entenen les explicacions** que li dóna el metge sobre el seu cas?P 12 Quina **disposició** té el metge per **escoltar-lo i fer-se càrrec** del que a vostè li preocupa de la seva salut?P 13 Què li sembla la **predisposició** del metge perquè vostè pugui **donar la seva opinió**?P 7 Què opina del **temps que li dedica** el metge quan el visita?P 19 Com valora el **tracte personal** (amabilitat) que el metge té amb vostè?**FACTOR 2: INFORMACIÓ I CONFIANÇA**P 14 Té la sensació d'estar en **bones mans**?P 15 Quan té **dolor**, creu que el metge l'ajuda a controlar o millorar el **dolor**?P 8 El metge li dóna **informació** sobre el **seu cas**?P 10 Voldria que li donés **més informació** sobre la seva malaltia o tractament?P 11 Quan ha anat a **altres metges** (l'especialista, urgències de l'hospital o ha estat ingressat) el seu metge està informat del que li han fet?**FACTOR 3: ATENCIÓ D'INFERMERIA**P 24 Quina disposició té la infermera per **escoltar-lo i fer-se càrrec** del que a vostè li preocupa de la seva salut?P 23 Què li sembla la **freqüència** amb què el fan anar a la consulta d'infermeria?P 22 Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la **puntualitat** per entrar a la consulta d'infermeria?P 18 Com valora el **tracte personal** (amabilitat) que la infermera té amb vostè?

FACTOR 4: ORGANITZACIÓ

P 1 Quan **truca per telèfon** al CAP / ambulatori, què li sembla el temps que triguen a agafar la trucada?

P 2 Què opina de la **facilitat** perquè li donin **visita** per al dia que a vostè li va bé?

P 3 Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la **puntualitat** per entrar a la consulta?

P 16 Valori l'atenció que rep si va al seu CAP / ambulatori amb un **problema urgent**.

P 20 Els administratius tenen un **tracte personal** amable amb vostè?

PREGUNTES DE SATISFACCIÓ GENERAL

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

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

4) Capacitat discriminatòria

Provades diverses variables, té sentit amb la P 102 i la P101 categoritzades

Resultat: diferències estadísticament significatives en totes les preguntes

5) Consistència interna (prova Alfa de Cronbach)

- Factor 1: 0.84
- Factor 2 : 0.70
- Factor 3 : 0.72
- Factor 4 : 0.68

- TOTAL : 0.87

Donada la informació que aporten les preguntes eliminades a l'anàlisi factorial, (P4, P5, P6, P17 i P21) es decideix finalment incorporar-les als resultats com a preguntes d'interès afegides, entenent però, que no formen part de l'instrument validat.

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

- 19 preguntes validades i agrupades en 4 factors
- 5 preguntes no validades (P4, P5, P6, P17 i P21)
- 2 preguntes identificadores de factors predictors
- 4 preguntes de variables independents (edat, sexe, estudis, salut percebuda)

7.2 Resultats Globals Catalunya

7.2.1. Introducció

La base de dades per realitzar el treball de camp disposava de 444.629 registres.

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

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

Contestador automàtic	968
Mòdem/Fax	144
No contesta després de 5 trucades	4428
TOTAL	5540

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

Cap visita en els darrers 12 mesos a l'ambulatori/CAP	7703
Èxitus	450
Problemes d'idioma	410
Refusa fer l'enquesta abans de la presentació (argumentari)	2570
Refusa fer l'enquesta després de la presentació (argumentari)	382
Titular il·localitzable	4551
Superen el 30% de preguntes amb NS/NC	92
A criteri del teleoperador un cop començada l'enquesta (per motius emocionals, cognitius o altres)	1283
A criteri de l'enquestat un cop començada l'enquesta	437
Telèfon erroni (no correspon al l'enquestat, telf. fora de servei, etc.)	4390
Altres motius	677
TOTAL	22945

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

Raó per aconseguir un cas vàlid: 12.24 trucades.

7.2.2 Descripció de la població enquestada

S'han realitzat un total de 13477 enquestes vàlides als assegurats del CatSalut que han rebut assistència als centres d'atenció primària de Catalunya en el darrer any (juliol 2002- agost 2003).


Les enquestes s'han distribuït en funció de les 83 unitats mostrals (sector o Entitat proveïdora dins d'un sector), que integren les 8 Regions Sanitàries

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

Regió	Nre. enquestes	% Catalunya
61 Lleida	1947	14.4%
62 Tarragona	1622	12.0%
63 Terres de l'Ebre	649	4.8%
64 Girona	2274	16.9%
65 Costa de Ponent	1300	9.6%
66 BCN nord i Maresme	1138	8.4%
67 Centre	1951	14.55
68 Barcelona ciutat	2596	19.3%
Catalunya	13477	100.0%


- **Distribució per sexes**

Regió	% homes	% dones
61 Lleida	48.1%	51.9%
62 Tarragona	47.7%	52.3%
63 Terres de l'Ebre	47.6%	52.4%
64 Girona	47.1%	52.9%
65 Costa de Ponent	47.0%	53.0%
66 BCN nord i Maresme	47.0%	53.0%
67 Centre	48.3%	51.7%
68 Barcelona ciutat	44.4%	55.6%
Catalunya	47.0%	53.0%

 Distribució amb diferències estadísticament significatives de la regió sanitària en comparació a la resta de Catalunya.

- **Distribució per edats**

Regió	15-44 anys	45-64 anys	Més de 65 anys
61 Lleida	48.9%	23.4%	27.7%
62 Tarragona	52.8%	24.6%	22.6%
63 Terres de l'Ebre	47.9%	24.2%	27.9%
64 Girona	51.6%	24.5%	24.0%
65 Costa de Ponent	54.9%	26.7%	18.4%
66 BCN nord i Maresme	55.4%	25.8%	18.8%
67 Centre	54.9%	23.9%	21.2%
68 Barcelona ciutat	45.5%	26.6%	27.9%
Catalunya	51.1%	25.0%	23.9%

 Distribució amb diferències estadísticament significatives de la regió sanitària en comparació a la resta de Catalunya.

- **Distribució segons nivell de salut percebuda**

Regió	Dolenta	Regular	Bona	Molt bona	Excel·lent
61 Lleida	3.0%	24.6%	50.0%	17.4%	4.9%
62 Tarragona	3.3%	21.2%	50.8%	19.0%	5.7%
63 Terres de l'Ebre	3.7%	23.0%	51.9%	15.0%	6.3%
64 Girona	3.6%	23.1%	50.5%	17.9%	4.9%
65 Costa de Ponent	4.7%	23.0%	50.7%	16.6%	5.1%
66 BCN Nord i Maresme	3.9%	25.4%	47.0%	18.9%	4.8%
67 Centre	4.1%	24.6%	48.3%	18.4%	4.6%
68 Barcelona ciutat	4.2%	24.3%	48.4%	17.8%	5.2%
Catalunya	3.8%	23.7%	49.5%	17.8%	5.1%

No hi ha diferències estadísticament significatives de la regió sanitària en relació a la distribució de Catalunya.

- **Distribució segons nivell d'estudis**

Regió	Sense estudis	Primaris	Secundaris	Superiors	Altres
61 Lleida*	9.0%	43.9%	32.9%	13.9%	0.3%
62 Tarragona*	9.9%	41.5%	36.3%	11.9%	0.4%
63 Terres de l'Ebre*	12.5%	48.8%	28.5%	9.8%	0.5%
64 Girona*	9.6%	45.5%	29.6%	14.7%	0.7%
65 Costa de Ponent	11.2%	42.1%	31.6%	14.8%	0.3%
66 BCN Nord i Maresme*	12.4%	39.1%	33.0%	14.9%	0.6%
67 Centre*	11.6%	40.6%	33.9%	13.3%	0.6%
68 Barcelona ciutat*	7.8%	31.1%	34.7%	26.0%	0.4%
Catalunya	10.0%	40.6%	32.9%	16.0%	0.5%

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



Categories a les quals s'atribueix la diferència.

7.2.3 Consideracions prèvies per a la interpretació de resultats

a) Respostes amb valors “missing”

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

El percentatge de “missing” en la majoria de preguntes és l'esperat i no supera el 5%, tret de les preguntes que queden englobades en el Factor 3 i que fan referència a l'atenció d'infermeria, on tal i com estava previst després de l'estudi pilot es va comprovar que el nivell d'utilització d'aquesta consulta està en torn al 30% dels usuaris habituals de l'atenció primària.

Altres preguntes que van precedides de filtre tenen un % de “missing” que va del 14 al 26%. Són preguntes que estan condicionades a utilització d'un determinat tipus de serveis com urgències, especialistes o tenir dolor. Són les següents:

P 16 Valori l'atenció que rep si va al seu CAP / ambulatori amb un **problema urgent**. (26% “missing”)

P 17 Què li sembla l'**horari** del CAP / ambulatori per atendre les **urgències**? (22% “missing”)

P 11 Quan ha anat a **altres metges** (l'especialista, urgències de l'hospital o ha estat ingressat) el seu metge està informat del que li han fet? (18% “missing”)

P 1 Quan **truca per telèfon** al CAP/ ambulatori, què li sembla el temps que triguen a agafar la trucada? (18% “missing”)

P 15 Quan té **dolor**, creu que el metge l'ajuda a controlar o millorar el **dolor**? (17% “missing”)

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

b) Existència de diferències estadísticament significatives.

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

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

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

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

7.2.4 Resultats per ítem (pregunta) agrupats per factors

Factor 1: Atenció del metge

Pregunta	Categories	Resultat	Indicador positiu
P 9 Com s'entenen les explicacions que li dóna el metge sobre el seu cas?	Perfectament	24,4%	92,3%
	Molt bé	23,2%	
	Bé	44,7%	
	Regular	6,6%	
	Malament	1,1%	
P 12 Quina disposició té el metge per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?	Perfecta	20,1%	89,1%
	Molt bé	23,7%	
	Bé	45,3%	
	Regular	9,2%	
	Malament/dolenta	1,6%	
P 13 Què li sembla la predisposició del metge perquè vostè pugui donar la seva opinió ?	Perfecta	17,3%	87,5%
	Molt bé	20,6%	
	Bé	49,6%	
	Regular	10,4%	
	Malament	2,1%	
P 7 Què opina del temps que li dedica el metge quan el visita?	Perfecte	19,7%	86,8%
	Molt bé	23,9%	
	Bé	43,2%	
	Regular	10,5%	
	Malament	2,7%	
P 19 Com valora el tracte personal (amabilitat) que el metge té amb vostè?	Perfecte	23,5%	94,1%
	Molt bé	31,0%	
	Bé	39,6%	
	Regular	4,9%	
	Malament	1,0%	

Factor 2: Informació i confiança

Pregunta	Categories	Resultat	Indicador positiu
P 14 Té la sensació d'estar en bones mans ?	Sempre	60,6%	91,3%
	Gairebé sempre	20,1%	
	Sovint	10,6%	
	Poques vegades	6,7%	
	Mai / gairebé mai	1,9%	
P 15 Quan té dolor, creu que el metge l'ajuda a controlar o millorar el dolor? n = 11174	Sempre	52,8%	90,0%
	Gairebé sempre	23,8%	
	Sovint	13,4%	
	Poques vegades	7,4%	
	Mai / gairebé mai	2,5%	
P 8 El metge li dóna informació sobre el seu cas ?	Sempre	67,2%	89,8%
	Gairebé sempre	14,6%	
	Sovint	8,0%	
	Poques vegades	8,2%	
	Mai / gairebé mai	1,9%	
P 10 Voldria que li donés més informació sobre la seva malaltia o tractament? *	Sí, sempre	18,2%	66,6%
	Sí, de vegades	15,2%	
	No, tinc tota la que necessito	66,6%	
P 11 Quan ha anat a altres metges (l'especialista, urgències de l'hospital o ha estat ingressat) el seu metge està informat del que li han fet? n = 10977	Sempre	56,1%	75,9%
	Gairebé sempre	12,9%	
	Sovint	6,9%	
	Poques vegades	9,4%	
	Mai / gairebé mai	14,6%	

*Es considera positiu, tenir tota la informació que necessita

Factor 3: Atenció d'infermeria

Pregunta	Categories	Resultat	Indicador positiu
P 24 Quina disposició té la infermera per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut? n = 3948	Perfecta	21,0%	92,1%
	Molt bé	29,1%	
	Bé	42,0%	
	Regular	6,6%	
	Malament	1,3%	
P 23 Què li sembla la freqüència amb què el fan anar a la consulta d'infermeria? n = 3752	Perfecta	14,0%	90,3%
	Molt bé	16,0%	
	Bé	60,3%	
	Regular	8,7%	
	Malament	1,0%	
P 22 Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a la consulta d'infermeria? n = 4039	Perfecta	15,4%	80,1%
	Molt bé	18,1%	
	Bé	46,6%	
	Regular	16,1%	
	Malament	3,8%	
P 18 Com valora el tracte personal (amabilitat) que la infermera té amb vostè?	Perfecte	18,7%	91,9%
	Molt bé	28,1%	
	Bé	45,1%	
	Regular	7,0%	
	Malament	1,2%	

Factor 4: Organització

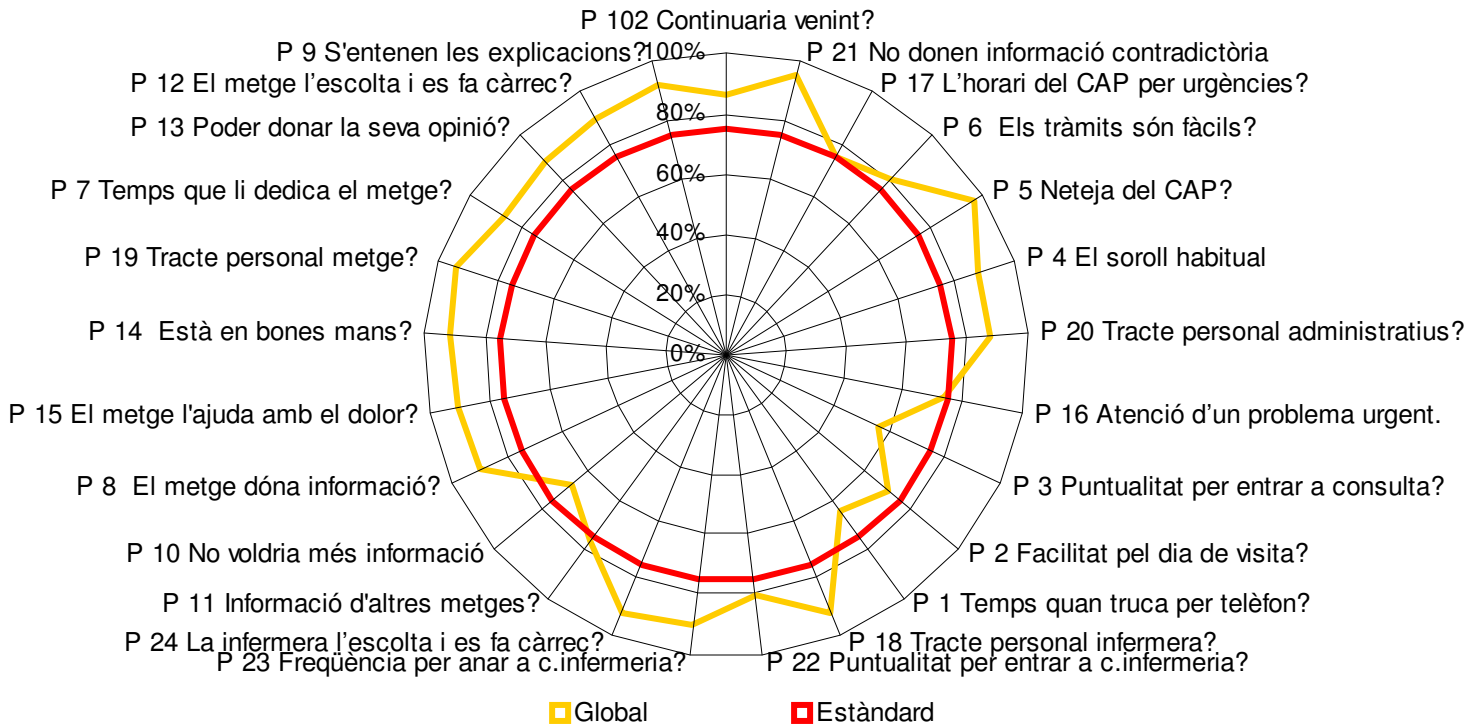
Pregunta	Categories	Resultat	Indicador positiu
P 1 Quan truca per telèfon al CAP / ambulatori, què li sembla el temps que triguen a agafar la trucada? n = 10969	Perfecte	7,2%	64,0%
	Molt bé	10,3%	
	Bé	46,5%	
	Regular	24,7%	
	Malament	11,3%	
P 2 Què opina de la facilitat perquè li donin visita per al dia que a vostè li va bé?	Perfecta	10,1%	70,3%
	Molt bé	14,6%	
	Bé	45,6%	
	Regular	20,3%	
	Malament/dolenta	9,3%	
P 3 Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a la consulta?	Perfecta	4,8%	55,3%
	Molt bé	8,9%	
	Bé	41,6%	
	Regular	30,8%	
	Malament	14,0%	
P 16 Valori l'atenció que rep si va al seu CAP / ambulatori amb un problema urgent. n = 9972	Perfecta	13,7%	73,3%
	Molt bé	18,5%	
	Bé	41,1%	
	Regular	19,0%	
	Malament/dolenta	7,7%	
P 20 Els administratius tenen un tracte personal amable amb vostè?	Sempre	49,4%	87,2%
	Gairebé sempre	23,3%	
	Sovint	14,5%	
	Poques vegades	10,4%	
	Mai / gairebé mai	2,4%	

Preguntes lliures

Pregunta	Categories	Resultat	Indicador positiu
P 4 Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera.	Gens	15,2%	87,6%
	Poc	23,1%	
	Normal (no gaire)	49,3%	
	Força	8,9%	
	Molt	3,6%	
P 5 Quina impressió té de la neteja del CAP / ambulatori?	Perfecta	17,0%	96,6%
	Molt bé	28,2%	
	Bé	51,4%	
	Regular	3,1%	
	Malament	0,3%	
P 6 Quan ha d'anar a l'especialista, els tràmits o volants que s'han de fer són fàcils? (Per exemple, per anar al dermatòleg o al metge del cor, etc.)	Sempre	46,0%	79,2%
	Gairebé sempre	20,4%	
	Sovint	12,8%	
	Poques vegades	13,9%	
	Mai / gairebé mai	6,9%	
P 17 Què li sembla l'horari del CAP / ambulatori per atendre les urgències? n = 10385	Perfecte	10,5%	74,6%
	Molt bé	12,8%	
	Bé	51,3%	
	Regular	17,0%	
	Malament	8,4%	
P 21 Els diferents professionals (metges i infermera) li han donat informació contradictòria ? (un li diu una cosa i l'altre, una cosa diferent)	Sempre	1,1%	4,6%
	Gairebé sempre	0,9%	
	Sovint	2,6%	
	Poques vegades	14,9%	
	Mai / gairebé mai	80,6%	

Preguntes de satisfacció general

Pregunta	Categories	Resultat	Indicador positiu
P 101 Valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el seu CAP / ambulatori.	Mitjana i Ds.	7,7 ± 1,7	7,7
	Mediana	8	
P 102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest CAP / ambulatori?	Sí	86,3%	86,3%
	No n'estic segur	6,9%	
	No	6,9%	

Representació gràfica radial dels resultats de les preguntes a nivell global


En les **anteriors gràfiques** s'ha invertit els resultats de la pregunta P 21 per representar tots els resultats en el mateix sentit.

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

a) Sexe

b) Edat

Factor 1: Atenció del metge

Pregunta	Sexe		Edat		
	Homes	Dones	15-44	45-64	65 o més
P 9 Com s'entenen les explicacions que li dóna el metge sobre el seu cas?	93,0%	91,7%	91,2%	93,7%	93,2%
P 12 Quina disposició té el metge per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?	90,5%	88,1%	87,2%	89,9%	92,7%
P 13 Què li sembla la predisposició del metge perquè vostè pugui donar la seva opinió ?	88,4%	86,7%	85,4%	88,0%	91,3%
P 7 Què opina del temps que li dedica el metge quan el visita?	87,4%	86,2%	83,8%	88,3%	91,5%
P 19 Com valora el tracte personal (amabilitat) que el metge té amb vostè?	94,7%	93,5%	92,5%	94,4%	97,1%

Factor 2: Informació i confiança

Pregunta	Sexe		Edat		
	Homes	Dones	15-44	45-64	65 o més
P 14 Té la sensació d'estar en bones mans ?	92,5%	90,3%	89,8%	91,0%	95,1%
P 15 Quan té dolor , creu que el metge l'ajuda a controlar o millorar el dolor ?	91,3%	89,0%	90,0%	89,5%	90,9%
P 8 El metge li dóna informació sobre el seu cas ?	91,5%	88,5%	88,9%	90,5%	91,4%
P 10 Voldria que li donés més informació sobre la seva malaltia o tractament?	66,4%	66,7%	57,3%	73,2%	79,5%
P 11 Quan ha anat a altres metges (l'especialista, urgències de l'hospital o ha estat ingressat) el seu metge està informat del que li han fet?	77,3%	74,8%	71,3%	77,9%	83,6%

Factor 3: Atenció d'infermeria

Pregunta	Sexe		Edat		
	Homes	Dones	15-44	45-64	65 o més
P 24 Quina disposició té la infermera per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?	92,1%	92,1%	88,6%	93,5%	95,2%
P 23 Què li sembla la frequència amb què el fan anar a la consulta d'infermeria?	88,5%	91,8%	85,7%	92,4%	93,8%
P 22 Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a la consulta d'infermeria?	78,9%	81,2%	73,6%	81,9%	86,8%
P 18 Com valora el tracte personal (amabilitat) que la infermera té amb vostè?	92,4%	91,4%	90,4%	91,7%	95,0%

Factor 4: Organització

Pregunta	Sexe		Edat		
	Homes	Dones	15-44	45-64	65 o més
P 1 Quan truca per telèfon al CAP / ambulatori, què li sembla el temps que triguen a agafar la trucada?	69,5%	59,7%	63,5%	59,8%	70,3%
P 2 Què opina de la facilitat perquè li donin visita per al dia que a vostè li va bé?	72,9%	68,2%	67,4%	68,2%	79,0%
P 3 Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a la consulta?	55,0%	55,4%	45,5%	58,8%	72,1%
P 16 Valori l'atenció que rep si va al seu CAP / ambulatori amb un problema urgent .	73,1%	73,4%	67,9%	75,6%	84,8%
P 20 Els administratius tenen un tracte personal amable amb vostè?	87,5%	86,8%	84,2%	87,3%	93,4%

Preguntes lliures

Pregunta	Sexe		Edat		
	Homes	Dones	15-44	45-64	65 o més
P 4 Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera.	88,8%	86,5%	89,3%	84,6%	87,0%
P 5 Quina impressió té de la neteja del CAP / ambulatori?	97,0%	96,2%	96,6%	95,4%	97,6%
P 6 Quan ha d'anar a l'especialista, els tràmits o volants que s'han de fer són fàcils? (Per exemple, per anar al dermatòleg o al metge del cor, etc.)	80,2%	78,3%	78,3%	78,4%	81,7%
P 17 Què li sembla l' horari del CAP / ambulatori per atendre les urgències ?	74,6%	74,5%	68,5%	77,2%	86,4%
P 21 Els diferents professionals (metges i infermera) li han donat informació contradictòria ? (un li diu una cosa i l'altre, una cosa diferent)	4,9%	4,3%	5,8%	3,5%	2,9%

Preguntes de satisfacció general

Pregunta	Sexe		Edat		
	Homes	Dones	15-44	45-64	65 o més
P 101 Valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el seu CAP / ambulatori.	7,6±1,6	7,7±1,7	7,2±1,5	7,8±1,7	8,6±1,5
P 102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest CAP / ambulatori?	87,3%	85,4%	82,8%	87,7%	92,1%

c) Sexe per edat
Factor 1: Atenció del metge

Pregunta	Sexe per edat					
	H 15-44	D 15-44	H 45-64	D 45-64	H 65 o més	D 65 o més
P 9 Com s'entenen les explicacions que li dóna el metge sobre el seu cas?	91,7%	90,8%	94,9%	92,5%	94,1%	92,6%
P 12 Quina disposició té el metge per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?	88,8%	85,8%	91,3%	88,7%	93,7%	91,9%
P 13 Què li sembla la predisposició del metge perquè vostè pugui donar la seva opinió ?	86,5%	84,5%	89,7%	86,4%	91,3%	91,3%
P 7 Què opina del temps que li dedica el metge quan el visita?	83,8%	83,8%	90,2%	86,5%	92,9%	90,5%
P 19 Com valora el tracte personal (amabilitat) que el metge té amb vostè?	93,2%	91,8%	95,2%	93,6%	97,6%	96,7%

Factor 2: Informació i confiança

Pregunta	Sexe per edat					
	H 15-44	D 15-44	H 45-64	D 45-64	H 65 o més	D 65 o més
P 14 Té la sensació d'estar en bones mans ?	91,3%	88,4%	92,4%	89,8%	95,8%	94,5%
P 15 Quan té dolor , creu que el metge l'ajuda a controlar o millorar el dolor ?	90,6%	89,3%	91,3%	87,9%	92,9%	89,4%
P 8 El metge li dóna informació sobre el seu cas ?	90,3%	87,5%	92,6%	88,6%	93,0%	90,2%
P 10 Voldria que li donés més informació sobre la seva malaltia o tractament?	56,2%	58,5%	74,9%	71,6%	81,6%	77,9%
P 11 Quan ha anat a altres metges (l'especialista, urgències de l'hospital o ha estat ingressat) el seu metge està informat del que li han fet?	73,5%	69,2%	78,6%	77,3%	84,3%	83,1%

Factor 3: Atenció d'infermeria

Pregunta	Sexe per edat					
	H 15-44	D 15-44	H 45-64	D 45-64	H 65 o més	D 65 o més
P 24 Quina disposició té la infermera per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?	89,1%	88,3%	93,0%	94,0%	95,1%	95,2%
P 23 Què li sembla la freqüència amb què el fan anar a la consulta d'infermeria?	82,8%	88,4%	91,4%	93,2%	92,9%	94,5%
P 22 Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a la consulta d'infermeria?	70,5%	76,3%	82,3%	81,5%	86,8%	86,8%
P 18 Com valora el tracte personal (amabilitat) que la infermera té amb vostè?	91,2%	89,7%	92,4%	91,0%	95,1%	95,0%

Factor 4: Organització

Pregunta	Sexe per edat					
	H 15-44	D 15-44	H 45-64	D 45-64	H 65 o més	D 65 o més
P 1 Quan truca per telèfon al CAP / ambulatori, què li sembla el temps que triguen a agafar la trucada?	70,4%	57,7%	65,0%	55,6%	72,7%	68,6%
P 2 Què opina de la facilitat perquè li donin visita per al dia que a vostè li va bé?	70,7%	64,3%	71,4%	65,2%	79,8%	78,4%
P 3 Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a la consulta?	45,9%	45,1%	59,4%	58,3%	71,8%	72,2%
P 16 Valori l'atenció que rep si va al seu CAP / ambulatori amb un problema urgent .	68,8%	67,0%	75,3%	75,9%	83,0%	86,3%
P 20 Els administratius tenen un tracte personal amable amb vostè?	85,3%	83,2%	87,6%	87,0%	92,9%	93,7%

Preguntes lliures

Pregunta	Sexe per edat					
	H 15-44	D 15-44	H 45-64	D 45-64	H 65 o més	D 65 o més
P 4 Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera.	90,9%	87,8%	86,7%	82,7%	85,9%	87,9%
P 5 Quina impressió té de la neteja del CAP / ambulatori?	97,2%	96,1%	96,3%	94,7%	97,4%	97,7%
P 6 Quan ha d'anar a l'especialista, els tràmits o volants que s'han de fer són fàcils? (Per exemple, per anar al dermatòleg o al metge del cor, etc.)	79,5%	77,3%	78,9%	77,8%	83,1%	80,6%
P 17 Què li sembla l' horari del CAP / ambulatori per atendre les urgències ?	69,4%	67,6%	77,5%	77,0%	85,1%	87,4%
P 21 Els diferents professionals (metges i infermera) li han donat informació contradictòria ? (un li diu una cosa i l'altre, una cosa diferent)	6,1%	5,5%	3,7%	3,3%	3,2%	2,7%

Preguntes de satisfacció general

Pregunta	Sexe per edat					
	H 15-44	D 15-44	H 45-64	D 45-64	H 65 o més	D 65 o més
P 101 Valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el seu CAP / ambulatori.	7,2±1,5	7,2±1,6	7,7±1,6	7,8±1,7	8,5±1,5	8,7±1,6
P 102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest CAP / ambulatori?	84,1%	81,6%	89,0%	86,5%	92,8%	91,5%

d) Salut percebuda
Factor 1: Atenció del metge

Pregunta	Nivell de salut				
	Dolenta	Regular	Bona	Molt Bona	Excel·lent
P 9 Com s'entenen les explicacions que li dóna el metge sobre el seu cas?	86,5%	89,7%	93,0%	94,4%	94,2%
P 12 Quina disposició té el metge per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?	81,5%	86,0%	90,2%	91,6%	91,6%
P 13 Què li sembla la predisposició del metge perquè vostè pugui donar la seva opinió ?	80,1%	85,0%	88,1%	90,3%	88,8%
P 7 Què opina del temps que li dedica el metge quan el visita?	82,4%	85,5%	86,7%	89,4%	86,3%
P 19 Com valora el tracte personal (amabilitat) que el metge té amb vostè?	92,2%	92,7%	94,5%	95,2%	93,6%

Factor 2: Informació i confiança

Pregunta	Nivell de salut				
	Dolenta	Regular	Bona	Molt Bona	Excel·lent
P 14 Té la sensació d'estar en bones mans ?	85,6%	88,7%	92,2%	93,5%	92,2%
P 15 Quan té dolor , creu que el metge l'ajuda a controlar o millorar el dolor ?	77,0%	87,0%	91,3%	93,6%	92,2%
P 8 El metge li dóna informació sobre el seu cas ?	81,3%	87,4%	90,9%	91,8%	90,7%
P 10 Voldria que li donés més informació sobre la seva malaltia o tractament?	62,3%	66,4%	67,9%	64,8%	64,7%
P 11 Quan ha anat a altres metges (l'especialista, urgències de l'hospital o ha estat ingressat) el seu metge està informat del que li han fet?	73,6%	75,7%	76,3%	74,6%	80,9%

Factor 3: Atenció d'infermeria

Pregunta	Nivell de salut				
	Dolenta	Regular	Bona	Molt Bona	Excel·lent
P 24 Quina disposició té la infermera per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?	85,6%	91,0%	92,6%	93,9%	95,5%
P 23 Què li sembla la freqüència amb què el fan anar a la consulta d'infermeria?	85,5%	89,5%	91,0%	91,3%	90,2%
P 22 Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a la consulta d'infermeria?	72,4%	78,1%	80,8%	84,7%	81,9%
P 18 Com valora el tracte personal (amabilitat) que la infermera té amb vostè?	87,4%	90,3%	92,2%	93,6%	93,2%

Factor 4: Organització

Pregunta	Nivell de salut				
	Dolenta	Regular	Bona	Molt Bona	Excel·lent
P 1 Quan truca per telèfon al CAP / ambulatori, què li sembla el temps que triguen a agafar la trucada?	54,8%	57,7%	65,0%	70,8%	68,7%
P 2 Què opina de la facilitat perquè li donin visita per al dia que a vostè li va bé?	58,1%	67,8%	70,2%	75,3%	76,2%
P 3 Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a la consulta?	50,7%	55,7%	54,8%	56,2%	55,8%
P 16 Valori l'atenció que rep si va al seu CAP / ambulatori amb un problema urgent .	66,6%	72,4%	72,5%	76,5%	79,0%
P 20 Els administratius tenen un tracte personal amable amb vostè?	79,3%	87,1%	87,2%	88,5%	87,9%

Preguntes lliures

Pregunta	Nivell de salut				
	Dolenta	Regular	Bona	Molt Bona	Excel·lent
P 4 Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera.	81,5%	85,7%	87,9%	90,0%	89,5%
P 5 Quina impressió té de la neteja del CAP / ambulatori?	93,3%	95,5%	96,9%	97,3%	97,5%
P 6 Quan ha d'anar a l'especialista, els tràmits o volants que s'han de fer són fàcils? (Per exemple, per anar al dermatòleg o al metge del cor, etc.)	71,1%	76,6%	79,3%	83,9%	80,6%
P 17 Què li sembla l' horari del CAP / ambulatori per atendre les urgències ?	71,0%	73,2%	74,4%	76,9%	77,3%
P 21 Els diferents professionals (metges i infermera) li han donat informació contradictòria ? (un li diu una cosa i l'altre, una cosa diferent)	4,1%	4,5%	4,3%	4,9%	5,6%

Preguntes de satisfacció general

Pregunta	Nivell de salut				
	Dolenta	Regular	Bona	Molt Bona	Excel·lent
P 101 Valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el seu CAP / ambulatori.	7,7±2,0	7,8±1,8	7,6±1,6	7,7±1,6	7,9±1,6
P 102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest CAP / ambulatori?	79,9%	84,9%	86,7%	87,7%	88,0%

e) Estudis
Factor 1: Atenció del metge

Pregunta	Nivell d'estudis			
	Sense estudis	Primaris	Secund.	Superiors
P 9 Com s'entenen les explicacions que li dóna el metge sobre el seu cas?	91,2%	92,0%	92,9%	92,4%
P 12 Quina disposició té el metge per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?	90,0%	89,4%	89,3%	87,8%
P 13 Què li sembla la predisposició del metge perquè vostè pugui donar la seva opinió ?	88,7%	88,0%	87,1%	85,7%
P 7 Què opina del temps que li dedica el metge quan el visita?	89,1%	88,1%	86,0%	83,2%
P 19 Com valora el tracte personal (amabilitat) que el metge té amb vostè?	95,2%	94,8%	93,7%	92,2%

Factor 2: Informació i confiança

Pregunta	Nivell d'estudis			
	Sense estudis	Primaris	Secund.	Superiors
P 14 Té la sensació d'estar en bones mans ?	92,8%	91,5%	91,2%	90,4%
P 15 Quan té dolor , creu que el metge l'ajuda a controlar o millorar el dolor ?	89,3%	89,3%	90,9%	90,9%
P 8 El metge li dóna informació sobre el seu cas ?	89,6%	90,1%	90,2%	88,7%
P 10 Voldria que li donés més informació sobre la seva malaltia o tractament?	75,7%	70,2%	62,5%	60,1%
P 11 Quan ha anat a altres metges (l'especialista, urgències de l'hospital o ha estat ingressat) el seu metge està informat del que li han fet?	83,5%	78,5%	72,6%	70,7%

Factor 3: Atenció d'infermeria

Pregunta	Nivell d'estudis			
	Sense estudis	Primaris	Secund.	Superiors
P 24 Quina disposició té la infermera per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?	94,7%	92,4%	91,8%	89,6%
P 23 Què li sembla la freqüència amb què el fan anar a la consulta d'infermeria?	91,4%	90,9%	88,4%	90,7%
P 22 Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a la consulta d'infermeria?	87,0%	80,5%	76,9%	79,6%
P 18 Com valora el tracte personal (amabilitat) que la infermera té amb vostè?	94,2%	91,9%	91,8%	90,3%

Factor 4: Organització

Pregunta	Nivell d'estudis			
	Sense estudis	Primaris	Secund.	Superiors
P 1 Quan truca per telèfon al CAP / ambulatori, què li sembla el temps que triguen a agafar la trucada?	65,5%	62,7%	64,8%	65,0%
P 2 Què opina de la facilitat perquè li donin visita per al dia que a vostè li va bé?	73,3%	69,7%	69,6%	71,5%
P 3 Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a la consulta?	66,8%	56,7%	49,7%	54,9%
P 16 Valori l'atenció que rep si va al seu CAP / ambulatori amb un problema urgent .	84,3%	74,0%	70,3%	71,0%
P 20 Els administratius tenen un tracte personal amable amb vostè?	90,7%	88,0%	85,4%	86,5%

Preguntes lliures

Pregunta	Nivell d'estudis			
	Sense estudis	Primaris	Secund.	Superiors
P 4 Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera.	85,1%	86,7%	88,6%	89,4%
P 5 Quina impressió té de la neteja del CAP / ambulatori?	96,4%	96,6%	96,8%	96,0%
P 6 Quan ha d'anar a l'especialista, els tràmits o volants que s'han de fer són fàcils? (Per exemple, per anar al dermatòleg o al metge del cor, etc.)	80,6%	79,6%	78,9%	77,7%
P 17 Què li sembla l' horari del CAP / ambulatori per atendre les urgències ?	83,0%	76,2%	72,5%	69,3%
P 21 Els diferents professionals (metges i infermera) li han donat informació contradictòria ? (un li diu una cosa i l'altre, una cosa diferent)	3,6%	4,1%	4,8%	5,2%

Preguntes de satisfacció general

Pregunta	Nivell d'estudis			
	Sense estudis	Primaris	Secund.	Superiors
P 101 Valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el seu CAP / ambulatori.	8,5±1,8	7,9±1,7	7,4±1,5	7,2±1,5
P 102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest CAP / ambulatori?	90,1%	87,5%	85,3%	82,8%


7.2.8 Aspectes predictors de satisfacció

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

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

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

Pregunta	Importància	Correlació zero-- order
P14 Bones mans	18.4%	0,54
P20 Tracte administratiu	12.4%	0,43
P2 Facilitat donin visita	12.1%	0,46
P16 Problema urgent	12.1%	0,47
P7 Temps que li dedica el metge	5.9%	0,42
P3 Puntualitat entrar consulta	5.6%	0,40
P22 Puntualitat entrar consulta infermeria	5.3%	0,33
P10 Més informació	4.9%	0,36

 Aspecte més important

Amb aquestes preguntes s'explica el **76.7** % de la relació amb la pregunta de Satisfacció Global P101

A nivell de factors

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

Pregunta	Importància	Correlació zero-- order
P19 Tracte metge	38.9%	0,432
P7 Temps que li dedica el metge	24.8%	0,392
P12 Disposició a escoltar-lo i fer-se càrrec	18.9%	0,40
P13 Donar la seva opinió	17.7%	0,39
P9 Com s'entenen les explicacions	0.4%	0,16



Aspecte més important

- **Importància de cada ítem en el Factor 2: Informació i Confiança**

Pregunta	Importància	Correlació zero-- order
P14 Bones mans	59.7%	0,52
P15 Millorar el dolor	13%	0,37
P10 Més informació	9.9%	0,32
P11 Altres metges informat del que li han fet	9.4%	0,28
P8 Informació del seu cas	8%	0,34



Aspecte més important

- **Importància de cada ítem en el Factor 3: Atenció d'infermeria**

Pregunta	Importància	Correlació zero-- order
P18 Tracte infermera	29.8%	0,34
P22 Puntualitat entrar consulta infermeria	26.5%	0,32
P23 Freqüència consulta infermeria	25.6%	0,34
P24 Escoltar-lo i fer-se càrrec infermera	18.1%	0,33



Aspecte més important

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

Pregunta	Importància	Correlació zero-- order
P16 Problema urgent	30.2%	0,47
P20 Tracte administratiu	20.2%	0,41
P2 Facilitat donin visita	19.9%	0,43
P3 Puntualitat entrar consulta	19.8%%	0,41
P1 Truca per telèfon al CAP	9.9%	0,37



Aspecte més important

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

En el qüestionari pilot per la línia de servei d'atenció primària es planteja la doble formulació en 10 preguntes (*patient report* (PR) enfront *patient assessment* (PA)).

Les preguntes són:

PR 2 Quan **demana visita**, li donen per al dia que a vostè li va bé?

PA 2 Què opina de la **facilitat** per què li donin (**la visita**) per al dia que a vostè li va bé?

PR 6 Creu que el metge li dedica el **temps** que li fa falta?

PA 6 Què opina del **temps que li dedica** el metge quan el visita?

PA 7 I com valora la **informació** que rep del metge?

PR 7 El metge li dóna **informació** sobre el **seu cas**? (la malaltia, el tractament que fa, etc.)

PA 8 Com **s'entenen les explicacions** que li dóna el metge sobre el seu cas?

PR 8 Quan el metge l'informa o li explica les coses, ho fa de manera que vostè **pugui entendre-ho**?

PA 10 Què li sembla la predisposició del metge per què vostè pugui **donar la seva opinió**?

PR 10 Pot **donar la seva opinió** en relació amb la manera de portar el seu cas?

PA 11 Quan té **dolor**, com valora la manera en què el metge l'ajuda a controlar-lo o millorar-lo?

PR 11 Quan té **dolor**, creu que el metge l'ajuda a controlar o millorar el **dolor**?

PA 12 Quan ha d'anar a l'**especialista**, què li sembla la facilitat dels **tràmits** que s'han de fer per demanar la visita (volants, viatges, etc.). Per exemple el dermatòleg, el metge del cor, etc.

PR 12. Els **tràmits** o volants que s'han de fer per anar a l'especialista, com el dermatòleg o el metge del cor, són fàcils?

PA 20 Com valora el **tracte personal** (amabilitat) que tenen amb vostè els administratius?

PR 20 Els administratius del CAP / ambulatori tenen un **tracte personal** amable amb vostè?

PA 21 Com valora el **tracte personal** (amabilitat) que té amb vostè la infermera?

PR 21 La infermera del CAP / ambulatori te un **tracte personal** amable amb vostè?

PA 22 Com valora el **tracte personal** (amabilitat) que té amb vostè el metge?

PR 22 El metge del CAP / ambulatori te un **tracte personal** amable amb vostè?

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

Els resultats són els següents:

1) Per aquest qüestionari de d'atenció primària en el **60%** de les ocasions (6 preguntes de 10) els resultats de les proves tendeixen a indicar com a millor opció una formulació *patient assessment*.

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

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

PA 2 (PA 2) Què opina de la facilitat perquè li donin visita per al dia que a vostè li va bé?
PA 6 (PA 7) Què opina del temps que li dedica el metge quan el visita?
PR 7 (PR 8) El metge li dóna informació sobre el seu cas? (la malaltia, el tractament que fa, etc.)
PA 8 (PA 9) Com s'entenen les explicacions que li dóna el metge sobre el seu cas?
PA 10 (PA 13) Què li sembla la predisposició del metge perquè vostè pugui donar la seva opinió?
PR 11(PR 15) Quan té dolor, creu que el metge l'ajuda a controlar o millorar el dolor?
PR 12 (PR 6) Quan ha d'anar a l'especialista, els tràmits o volants que s'han de fer són fàcils? (Per exemple, per anar al dermatòleg o al metge del cor, etc.)
PA 21 (PA 18) Com valora el tracte personal (amabilitat) que té la infermera?
PA 22 (PA 19) Com valora el tracte personal (amabilitat) que té el metge?
PR 20 (PR 20) I els administratius tenen un tracte personal amable amb vostè?

* entre parèntesi s'indica la numeració del qüestionari definitiu

8. Conclusions

8. Conclusions

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

8.1 Valoració general dels resultats globals a nivell de Catalunya

8.1.1 Valoració general a nivell de les preguntes

L'enquesta de satisfacció realitzada inclou 26 ítems o preguntes, les respostes a les quals expressen la satisfacció dels assegurats amb el servei d'Atenció Primària (Medicina general i infermeria).

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

La majoria d'indicadors de cada pregunta mostren bons resultats i, tret dels que fan referència a l'àmbit organitzatiu, en general s'assoleix l'estàndard pretès del 75% de valoracions positives (veure pagina 42).

També i amb caràcter general, si ens fixem en la distribució de les respostes a cada pregunta, acostumen a tenir una distribució asimètrica amb inflexió de la corba a la banda de les puntuacions positives. Són poques les preguntes que no segueixen aquesta tendència, i fan referència a temes organitzatius tan en preguntes validades (P1, P3, P2), com no validades (P17), en què s'inverteix l'asimetria o bé es presenta una corba normal. Això vol dir que, tret d'aquestes preguntes, els resultats de satisfacció es mouen majoritàriament en la banda dels valors positius.

Tanmateix resulta força interessant comprovar la distribució de respostes entre les valoracions positives (perfecte, molt bé, bé o sempre, gairebé sempre, sovint), ja que, s'observa com la posició en l'extrem positiu (perfecte o sempre) és escassa, sobretot en algunes preguntes de l'atenció d'infermeria i més marcadament en les d'organització.

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

- P 18 i 19: Tracte personal de metge i infermera
- P 9: Entendre les explicacions del metge
- P 14: Sentir-se en bones mans
- P 24: Capacitat de la infermera per escoltar i fer-se càrrec
- P 5: Neteja del centre

I entre tots, els millors són: la neteja i el tracte personal del metge

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

- P 8: Voler més informació sobre la malaltia o tractament
- P 3: Puntualitat per entrar a la consulta mèdica
- P 1: Accés telefònic al CAP
- P 2: Facilitat per obtenir la visita en un dia adient per a l'usuari
- P 16: L'atenció en el cas de problemes urgents.

De tots aquests, el que té el resultat més baix és la **puntualitat** per entrar a la consulta mèdica, l'interval de confiança del qual no supera el 56% en el seu límit superior.

És important el capítol de la **informació metge/pacient**, ja que, tot i que un dels aspectes més ben valorats, com acabem de dir, és entendre les explicacions del metge, i que a més quasi el 90% afirmen rebre informació habitualment, un 44% dels enquestats diuen que voldrien més informació sobre el seu procés. Tampoc és elevada la percepció que tenen els enquestats del grau d'informació que el seu metge de capçalera té sobre l'atenció que han rebut a altres nivells assistencials i que podríem entendre com que cal millorar en la coordinació entre nivells o continuïtat assistencial.

Pel que fa a les preguntes referents a l'**entorn estructural i de confort**, que en el nostre qüestionari es valoren a través del soroll i la neteja, no mostren capacitat discriminant quan s'enfronten amb les preguntes de satisfacció general, i l'anàlisi de component principals recomana excloure-les del model validat. Probablement aquesta és una tendència habitual en els resultats d'altres estudis de satisfacció, com hem comprovat en la revisió bibliogràfica on sobretot els estudis anglosaxons (National Health Care i USA) exclouen

sistemàticament del set de preguntes. Tot i així, en el nostre qüestionari s'han conservat com a preguntes d'interès. El resultat mostra una **excel·lent opinió de la neteja, i força acceptable pel que fa al soroll.**

Sí semblen, estar **raonablement coberts** en opinió dels usuaris, **els aspectes de suport emocional i personal** del metge i sobre tot de la infermera en els usuaris que fan us d'aquesta consulta.

Menció a part mereix la pregunta sobre la **predisposició que mostra el metge perquè l'usuari pugui donar l'opinió**: tot i valorar-se positivament en el 87% de casos, tal i com es va comprovar en els estudis previs de pretest i pilot, era una pregunta que sobtava, i que segons la informació dels enquestadors calia amb freqüència reformular i completar amb les explicacions prèviament acordades. Tot i els possibles biaixos que això podria suposar, creiem que té un elevat interès que ha de reflectir el canvi cultural amb què es vol plantejar la relació metge/pacient en els nous models d'atenció.

L'**accessibilitat** al sistema es mostra com el punt més feble juntament amb els aspectes organitzatius del centre, entre els quals destaca el baix resultat en la valoració de la puntualitat a l'hora d'entrar a la consulta mèdica (55%), amb millors resultats pel que fa a la consulta d'infermeria que arriba al 80%. Tampoc sembla que valorin gaire bé la facilitat per contactar telefònicament amb el CAP o aconseguir un dia de visita en funció de les necessitats de l'usuari.

A nivell **d'aspectes tècnics professionals** és apreciable que el 91% considerin que estan en bones mans, i que el 87% creguin que el metge els dedica prou temps durant la visita, amb un interval de confiança del resultat molt ajustat.

Finalment cal analitzar els resultats de les **preguntes generals** que donen una nota a l'atenció general rebuda al centre i al grau de fidelització de l'usuari, expressat a través de la intenció de tornar o no al mateix CAP(P102). Tot i que la pregunta es formula amb la premissa "si pogués triar", cal tenir en compte que amb freqüència no disposen de cap altre experiència que el mateix CAP, i per tant tenen més valor les posicions negatives. Tot i així, el 86% diuen que hi tornarien, i per tant és un bon resultat.

La **nota mitjana és d'un 7,7** amb una desviació estàndard d'1,7 que pot interpretar-se com un grau de dispersió a tenir en compte. En aquest cas, però,

el valor de la mediana és de 8, i ens diu que la meitat de les notes estan per sobre de 8 i l'altra meitat, per sota.

8.1.2 Influència de les variables sociodemogràfiques

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

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

En el nostre estudi el sexe, si bé mostra significació estadística a favor de puntuacions més positives en els homes, la magnitud de les diferències és escassa i podríem dir que les valoracions són força homogènies; en tot cas, el sexe no sembla determinar el resultat, tant a nivell de preguntes com de satisfacció general o de factors.

L'edat mostra una influència positiva a mesura que augmenten els anys de l'enquestat, amb valoracions més positives sempre en el grup de més de 65 anys. La regressió lineal mostra un augment de 0,03 punts per cada any més de l'enquestat en la satisfacció general. Podem dir per tant que segueix el model teòric.

El nivell d'estudis també mostra significació, en el mateix sentit que altres estudis de satisfacció, ja que disminueix a mesura que augmenta el grau de formació de l'enquestat, amb diferències de fins a 0.5 punts en la prova de regressió entre els que no tenen estudis i el grup d'estudis superiors.

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

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

La percepció de la salut que té l'usuari, en el nostre cas, també condiona la satisfacció amb diferències de fins a 1 punt entre els grups extrems (percepció de la salut excel·lent i dolenta)

En conclusió, doncs, veiem que el nostre estudi reproduceix el model teòric comprovat en altres estudis similars de satisfacció.

8.1.3 Valoració dels resultats factorials

L'anàlisi factorial ens permet una valoració més sintètica, ja que agrupa en 4 conceptes els diferents components del qüestionari validat. Les agrupacions tradueixen els conceptes de: Atenció del metge, informació i confiança en el servei, atenció d'infermeria i finalment aspectes d'organització.

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

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

Aquesta és la situació que reflecteix el **factor 2 (informació i confiança)**: amb una mitjana de 4,1 (sobre 5) que pot considerar-se un bon resultat, però que s'ha de complementar amb la dada de només un 42% d'usuaris satisfets (apartat 7.2.7), ja que hi ha dues preguntes sobre informació que, tot i no baixar-ne la mitjana, no se situen sistemàticament en els nivells positius, i per tant disminueixen aquesta proporció.

Pel que fa a l'**Atenció del metge (factor 1)**, és el factor amb més bons resultats generals, mostra una puntuació mitjana de factor acceptable (3.56

sobre 5) i un percentatge del 75% d'usuaris que valoren positivament tots els aspectes continguts en aquest factor.

Els prop de 4000 casos **d'atenció d'infermeria (factor 3)** presenten una valoració de factor equilibrada entre la mitjana de puntuació (3,5 sobre 5) i una proporció d'usuaris que valoren positivament tots els aspectes continguts en aquest factor del 56%.

Finalment, **el factor 4 (organització)** reproduïx el mateix patró observat a nivell d'anàlisi individual, amb una clara diferència en el resultat i que l'identifica com l'àrea de millora més evident. La mitjana del factor dona un valor de 3 (sobre 5), i la proporció d'usuaris que valoren positivament tots els aspectes continguts en aquest és de 19,3%.

La relació entre els factors i les preguntes de satisfacció general (P101 i P102) indica una correlació de 0,61 entre la satisfacció global (P101) i el factor 4 d'organització. Això es confirma amb una prova discriminant positiva per la fidelització i aquest mateix factor, que mostra diferències de 0,8 de puntuació factorial entre fidelitzats i no fidelitzats.

8.1.4 Condicionants de la satisfacció: factors predictors

Per identificar els aspectes més importants i poder actuar com a guia o predictors de satisfacció, s'ha utilitzat la **tècnica de regressió múltiple amb escalament òptim** (apartat 7.2.8). Es pretén d'aquesta manera explicar la satisfacció global a través de la importància, expressada en percentatges, de cadascuna de les variables individuals. L'anàlisi es fa tant a nivell de totes les preguntes validades com de manera individual a nivell de cada factor, per saber la importància que té cada pregunta dins del seu factor. Això pot facilitar la tasca d'identificació d'aspectes concrets a treballar com a àrea de millora davant d'una baixa puntuació en un factor determinat, ja que pot determinar quina o quines són les preguntes que més importància tenen en aquell factor.

Els resultats coincideixen en identificar la **sensació d'estar en bones mans** com l'aspecte més important que condiona la satisfacció de l'usuari, ja que aporta per si sola el 18% de la importància global de totes les preguntes. A

més, representa el 60% dins del seu factor (factor 2 d'informació i confiança), amb una correlació (0,52) amb la variable dependent de satisfacció global.

També és remarcable que, de les **4 preguntes** que dins el qüestionari validat **aporten el 55% de la importància** del qüestionari, a banda de la ja comentada sensació d'estar en bones mans, les altres 3 pertanyen al factor 4 d'organització.

Les 4 preguntes amb més importància individual del qüestionari són:

P 14: Sensació d'estar en bones mans

P 20: Tracte dels administratius

P 2: Facilitat perquè donin visita per al dia que li va bé

P 16: L'atenció rebuda davant d'un problema urgent

Per tant, integrant aquesta informació es podria dir que les àrees sobre les quals cal incidir per tal de millorar la satisfacció en general són que el metge transmeti la sensació d'estar en **bones mans** i els **aspectes organitzatius**, juntament amb el **tracte dels administratius**, que habitualment són el primer contacte de l'usuari i la porta d'entrada al CAP.

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

- A nivell **d'Atenció del metge** (factor 1), la pregunta més important és, sens dubte, el tracte del metge, que tradueix la importància de la relació interpersonal, i la percepció del temps dedicat pel metge; totes dues juntes són una mica més del 60% de la importància de tot el factor. Crida l'atenció en aquest factor que la pregunta P9, sobre com s'entenen les explicacions que dóna el metge, doni una importància de només 0,4%. En aquest cas l'explicació ve a través del model matemàtic, ja que mostra una forta relació amb la pregunta P12 sobre la disposició del metge a escoltar i fer-se càrrec.
- La **informació i confiança** (factor 2) gira entorn de la sensació d'estar en bones mans, amb un 60% d'importància dins del seu factor i un 18% d'entre totes les preguntes, com ja s'ha dit anteriorment.
- El factor 3 (**atenció d'infermeria**), té una distribució d'importància força equilibrada en tres de les 4 preguntes, tant pel que fa a importància com a correlació amb la variable dependent.

- Finalment, el factor 4 (**organització**) dóna com a ítems més importants l'atenció davant d'un problema urgent, amb una correlació superior a 0,47 i una importància del 30%. La resta de preguntes tenen una relació similar entorn del 20%.