PLA D'ENQUESTES DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS DEL CATSALUT

ATENCIÓ EN SALUT MENTAL (MILLE)

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 47

7.1 Resultats de la validació del qüestionari definitiu..... 48

7.1.1 Validació el qüestionari després d'aplicació de l'enquesta .. 49

7.2 Resultats globals Catalunya 53

7.2.1 Descripció de la població enquestada 54

7.2.2 Consideracions prèvies per a la interpretació de resultats .. 61

7.2.3 Resultats per ítem agrupats per factors..... 63

7.2.5 Resultats positius segons variables sociodemogràfiques 92

7.2.7 Aspectes predictors de satisfacció 114

7.2.8 Resultat objectiu complementari. Plantejament PA/PR 117

8. Conclusions 91

8.1 Discussió i limitacions de l'estudi 92

8.2 Valoració general dels resultats globals de Catalunya **95**

8.2.1 Valoració general a nivell de les preguntes 95

8.2.2 Valoració a partir de les dimensions de satisfacció 97

8.2.3 Influència de les variables sociodemogràfiques..... 100

8.2.4 Valoració dels resultats factorials 102

8.2.5 Condicionants de la satisfacció: factors predictors 103

© 2003-2004

7. Resultats

© 2003-2004

7.1 Resultats de la validació del qüestionari definitiu

© 2003-2004

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

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

Resultats de la validació del qüestionari:

1) S'han eliminat 6 preguntes de la validació perquè no tenien suficient potència alhora fer l'anàlisi factorial. Ja sigui perquè tenien un alt nivell de valors *"missing"*, o no aportaven consistència al conjunt de les preguntes. Aquestes es poden separar en dos apartats:

Atenció del psicòleg

- 28 Què opina del **temps que li dedica el psicòleg** durant les visites o sessions?
- P 29 Quina disposició té el **psicòleg per escoltar-lo i fer-se càrrec** del que a vostè li preocupa de la seva salut?
- P 30 Com valora el **tracte personal** que té amb vostè el **psicòleg**? (amabilitat)

Preguntes lliures

- P 4 Les **assemblees** de pacients serveixen per a alguna cosa?
- P 20 Els metges o els altres professionals **parlen de vostè davant seu com si vostè no hi fos**?
- P 26 Què li sembla com organitza l'hospital la d**istribució de diners i tabac als malalts**?

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 0,862

3) Anàlisi de Components Principals (ACP). Realitzada sense tractament de valors *"missing"*, amb n = 327 casos i amb prova Varimax (rotació d'eixos).

- Agrupació en 5 factors
- 53,3% de variància explicada

© 2003-2004

FACTOR 1: ATENCIÓ DEL METGE
P 11 Quina **disposició** té el psiquiatre per **escoltar-lo i fer-se càrrec** del que a vostè li preocupa de la seva salut?
P 12 Què li sembla la **predisposició** del psiquiatre perquè vostè pugui **donar la seva opinió**? Per exemple, sobre el tractament, el fet d'anar o no al psicòleg, etc.
P 9 Com valora les **explicacions** que rep del psiquiatre sobre la seva malaltia?
P 13 Com valora el **tracte personal** que té amb vostè el psiquiatre? (amabilitat)
P 8 El psiquiatre li **dedica** el **temps** que a vostè li fa falta durant les visites o sessions?
P 22 Com valora el respecte al **secret professional** que tenen el psiquiatre i els altres professionals del que vostè explica a les visites?
P 10 I com **s'entenen les explicacions** que li dóna? (el psiquiatre)
P 24 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat en un hospital, com valora el respecte a la seva **intimitat** per part dels professionals? Per exemple, quan es dutxa o es vesteix.

FACTOR 2: TRACTE I CONFIANÇA
P 18 **Tracte** de les **infermeres**?
P 17 **Tracte** dels **auxiliars**?
P 19 **Tracte** dels **monitors** / educador social?
P 23 Té la sensació d'estar en **bones mans**?
P 21 Els diferents professionals li donen **informació contradictòria**? (un li diu una cosa i l'altre, una cosa diferent)

FACTOR 3: ORGANITZACIÓ I CONFORT
P 1 Què li sembla **l'estat de les instal·lacions** de l'hospital? (com funcionen les dutxes, lavabos, mobiliari, etc.)
P 2 Quina impressió té de la **neteja** de l'hospital?
P 3 De vegades els problemes de salut fan que no es pugui **menjar** de tot i cal fer alguna mena de dieta; tenint en compte això, què li sembla el menjar de l'hospital?
P 27 Té por que li **prenguin** les coses?
P 25 **S'avorreix** a l'hospital?
P 7 Té problemes o inconvenients pel fet de **compartir habitació**?

© 2003-2004

FACTOR 4: TRACTAMENT FARMACOLÒGIC
P 14 El psiquiatre li explica **per què serveix la medicació** que li dóna?
P 15 El psiquiatre li explica els possibles **efectes secundaris** de la medicació que li dóna?
P 16 Creu que la medicació que li dóna **és la que a vostè li va bé**?

FACTOR 5: RELACIÓ ENTRE PACIENTS
P 5 Té relació amb la resta de companys?
P 6 S'hi troba bé quan ha **d'estar amb altres companys** que tenen malalties diferents de la seva?

PREGUNTES DE SATISFACCIÓ GENERAL
P 101 Valori de 0 a 10 el seu **grau de satisfacció global** amb el seu hospital.
P 102 Si pogués triar, **continuaria venint** a aquest hospital?

4) Capacitat discriminatòria

Provades diverses variables, té sentit amb la P 102 i la P101 categoritzades
Resultat: diferències estadísticament significatives en totes les preguntes menys en la P 5.

5) Consistència interna (prova Alfa de Cronbach)

- Factor 1: 0.81
- Factor 2 : 0.83
- Factor 3 : 0.60
- Factor 4 : 0.64
- Factor 5 : 0.48

- TOTAL : 0.85

© 2003-2004

Donada la informació que aporten les preguntes eliminades a l'anàlisi factorial (P28, P29, P30, P4, P20, P26) 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 37 preguntes

- 24 preguntes validades i agrupades en 5 factors
- 6 preguntes no validades (P28, P29, P30, P4, P20, P26)
- 2 preguntes identificadores de factors predictors (P 101 i P 102)
- 5 preguntes de variables independents (edat, sexe, estudis, salut percebuda i temps d'ingrés)

© 2003-2004

7.2 Resultats Globals Catalunya

© 2003-2004

7.2.1 Descripció de la població enquestada

S'han realitzat un total de **829** enquestes vàlides als assegurats del CatSalut que reben assistència als 13 centres d'atenció psiquiàtrica i salut mental amb internament d'adults de mitjana i llarga estada de Catalunya al 2003.
Les enquestes s'han distribuït entre els centres de cada Regió Sanitària en funció del nombre de llits contractats.

Tal i com es pot observar en cap regió ha estat possible entrevistar els casos previstos. Això és degut a que la majoria de centres tenien un elevat nombre de usuaris que estaven en els supòsits d'exclusió i per tant no podien ser enquestats. Aquesta situació era totalment previsible després de l'estudi pilot sobretot en les regions que pel baix nombre de llits es preveia entrevistar a la totalitat de la població.

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

Regió	Nre. centres	Nre. llits	Enquestes previstes	Enquestes realitzades
61 Lleida	4	58	58	25 (43%)
62 Tarragona	2	801	401	340 (85%)
64 Girona	1	249	249	83 (33%)
65 Costa de Ponent	4	1108	401	345 (86%)
68 Barcelona ciutat	2	48	48	36 (75%)
Catalunya	**13**	**2264**	**1157**	**829 (72%)**

© 2003-2004

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

Només en 3 centres s'ha pogut enquestar al total de casos previstos i a la resta de centres no s'ha fet selecció de casos i s'ha entrevistat a tots els usuaris que complien les condicions i no tenien criteris d'exclusió.

- **Nombre d'enquestes realitzades per Centres**

RS	Nom Centre	Nre. llits	Nre. casos previstos	Nre. enquestes realitzades
61	Residència l'Esplai	11	11	2 (18.2%)
61	Clínica psiquiàtrica Bellavista*	3	3	3 (100.0%)
61	Hospital Jaume d'Urgell	26	26	11 (42.3%)
61	Residència d'Oliana	18	18	9 (50.0%)
62	Institut Pere Mata	479	240	205 (85.4%)
62	Sanatori Villablanca	322	161	135 (83.9%)
64	Hospital de Salt	249	249	83 (33.3%)
65	Sant Joan de Déu, Serveis de Salut Mental*	437	158	157 (99.4%)
65	Benito Menni	420	152	106 (69.7%)
65	Sagrat Cor Servei de Salut Mental	171	62	56 (90.3%)
65	Institut Freedman	80	29	26 (89.7%)
68	Fundació SS de BCN (St. Gervasi)*	13	13	13 (100%)
68	Clínica Císter	35	35	23 (65.7%)
	Total Catalunya	**2264**	**1157**	**829 (71.7%)**

* En aquests centres s'ha aconseguit el nombre de casos previstos.

© 2003-2004

Com s'ha comentat a la metodologia (apartat 6.6.4 Aplicació de l'enquesta), en aquells casos en que no es podia obtenir els casos assignats, es demanava als professionals responsables el motiu d'exclusió de l'usuari tributari de ser enquestat. El criteri d'exclusió més freqüent ha estat el **dèficit cognitiu** seguit de **l'alteració afectiva**.

A continuació es presenten els percentatges d'assegurats que estan en els supòsits d'exclusió per centres i total Catalunya.

- **Motius d'exclusió per Centre**

RS	Nom Centre	% Usuaris en criteris d'exclusió	Distribució de motius d'exclusió				
			Ingrés menys d'1 mes	Simpt.. afectiva	Alt. Capacitat cognitiva	Hipoacúsia severa	Altres
61	Residència l'Esplai	**81,8%**	0,0%	14,3%	85,7%	0,0%	0,0%
61	Clínica psiquiàtrica Bellavista	**0,0%**	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
61	Hospital Jaume d'Urgell	**57,7%**	0,0%	86,7%	13,3%	0,0%	0,0%
61	Residència d'Oliana	**50,0%**	0,0%	27,3%	27,3%	0,0%	45,5%
62	Institut Pere Mata	**57,2%**	0,0%	56,9%	40,1%	2,9%	0,0%
62	Sanatori Villablanca	**58,1%**	0,0%	12,4%	82,0%	1,1%	4,5%
64	Hospital de Salt	**66,7%**	0,7%	12,4%	61,3%	3,6%	21,9%
65	Sant Joan de Déu	--	--	--	--	--	--
65	Benito Menni	**74,8%**	0,0%	25,8%	72,6%	1,6%	0,0%
65	Sagrat Cor Servei de Salut Mental	**67,3%**	1,7%	44,3%	42,6%	0,9%	10,4%
65	Institut Freedman	**67,5%**	0,0%	44,4%	40,7%	1,9%	13,0%
68	Fundació SS de BCN (St. Gervasi)	**0,0%**	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
68	Clínica Císter	**34,3%**	0,0%	42,9%	50,0%	0,0%	7,1%
	Total Catalunya	**63,3%**	0,3%	33,4%	58,7%	2,0%	5,6%

© 2003-2004

- **Distribució segons temps d'ingrés**

Regió		Menys d'1 any	d'1 a 3 anys	més 3 a 5 anys	més 5 a 10 anys	Més de 10 anys
61 Lleida	n= 25	28.0%	12.0%	20.0%	36.0%	4.0%
62 Tarragona	n=340	3.8%	5.6%	5.9%	10.3%	74.4%
64 Girona	n= 83	8.4%	6.0%	7.2%	3.6%	74.7%
65 Costa de Ponent	n=343	9.3%	16.0%	12.5%	20.1%	42.0%
68 Barcelona ciutat	n= 35	17.1%	20.0%	8.6%	48.6%	5.7%
Catalunya	**n=826**	**7.9%**	**10.8%**	**9.3%**	**16.1%**	**55.9%**

Totes les regions sanitàries presenten una distribució amb diferències estadísticament significatives en relació a la distribució de Catalunya.

Categories a les quals s'atribueix la diferència.

Tot i la escassa potència de les regions 61 64 i 68 la magnitud de la diferència respecte a Catalunya fa que s'identifiquin diferències.

- **Distribució per sexes**

Regió		% Homes	% Dones
61 Lleida	n= 25	68.0%	32.0%
62 Tarragona*	n=340	58.5%	41.5%
64 Girona	n= 83	56.6%	43.4%
65 Costa de Ponent*	n=345	69.0%	31.0%
68 Barcelona ciutat	n= 36	63.9%	36.1%
Catalunya	**n=829**	**63.2%**	**36.8%**

* Hi ha diferències estadísticament significatives de la regió sanitària amb la resta de Catalunya

© 2003-2004

- **Distribució per edats**

Regió		15-44 anys	45-64 anys	65 o més anys
61 Lleida	n= 25	12.0%	60.0%	28.0%
62 Tarragona*	n=340	19.1%	44.4%	36.5%
64 Girona	n= 83	15.7%	55.4%	28.9%
65 Costa de Ponent*	n=342	36.8%	43.6%	19.6%
68 Barcelona ciutat*	n= 36	41.7%	44.4%	13.9%
Catalunya	**n=826**	**26.9%**	**45.6%**	**27.5%**

* Hi ha diferències estadísticament significatives de la regió sanitària amb la resta de Catalunya

Categories a les quals s'atribueix la diferència.

Tot i l'escassa potència de les regió 68 la magnitud de la diferència respecte a Catalunya fa que s'identifiquin diferències.

- **Distribució segons nivell de salut percebuda**

Regió		Dolenta	Regular	Bona	Molt bona	Excel·lent
61 Lleida*	n= 24	8.3%	37.5%	41.7%	4.2%	8.3%
62 Tarragona*	n=336	2.4%	22.3%	63.1%	8.3%	3.9%
64 Girona	n= 81	8.6%	23.5%	56.8%	7.4%	3.7%
65 Costa de Ponent*	n=344	8.7%	25.3%	48.0%	14.8%	3.2%
68 Barcelona ciutat*	n= 36	0.0%	8.3%	55.6%	33.3%	2.8%
Catalunya	**n=821**	**5.7%**	**23.5%**	**55.2%**	**11.9%**	**3.7%**

* Hi ha diferències estadísticament significatives de la regió sanitària amb la resta de Catalunya

Categories a les quals s'atribueix la diferència.

Tot i l'escassa potència de les regions 61, 64 i 68 la magnitud de la diferència respecte a Catalunya fa que s'identifiquin diferències.

© 2003-2004

- **Distribució segons nivell d'estudis**

Regió		Sense estudis	Primaris	Secundaris	Superiors	Altres
61 Lleida	n= 25	8.0%	56.0%	16.0%	20.0%	0.0%
62 Tarragona	n=339	24.2%	49.6%	23.0%	2.9%	0.3%
64 Girona	n= 82	41.5%	35.4%	19.5%	3.7%	0.0%
65 Costa de Ponent	n=344	18.0%	47.4%	25.6%	7.8%	1.2%
68 Barcelona ciutat	n=36	8.3%	38.9%	36.1%	13.9%	2.8%
Catalunya	**n=826**	**22.2%**	**47.0%**	**24.1%**	**6.1%**	**0.7%**

Totes les regions sanitàries presenten una distribució amb diferències estadísticament significatives en relació a la distribució de Catalunya.

Categories a les quals s'atribueix la diferència.

Tot i l'escassa potència de les regions 61, 64 i 68 la magnitud de la diferència respecte a Catalunya fa que s'identifiquin diferències.

En aquestes taules es presenten les distribucions per grup d'edat i per sexe de cada categoria de temps d'ingrés

- **Temps ingrés 1 any o menys (65 casos)**

	De 15 a 44 anys	De 45 a 64 anys	65 anys o més
Homes 44 (67.7%)	22 (50.0%)	17 (38.6%)	5 (11.4%)
Dones 21 (32.3%)	8 (38.1%)	9 (42.9%)	4 (19.0%)

© 2003-2004

- **Temps ingrés més d'1 a 3 anys (88 casos)**

	De 15 a 44 anys	De 45 a 64 anys	65 anys o més
Homes 64 (72.7%)	31 (48.4%)	25 (39.1%)	8 (12.5%)
Dones 24 (27.3%)	14 (58.3%)	7 (29.2%)	3 (12.5%)

- **Temps ingrés més de 3 a 5 anys (77 casos)**

	De 15 a 44 anys	De 45 a 64 anys	65 anys o més
Homes 50 (64.9%)	29 (58.0%)	17 (34.0%)	4 (8.0%)
Dones 27 (35.1%)	6 (22.2%)	12 (44.4%)	9 (33.3%)

- **Temps ingrés més de 5 a 10 anys (133 casos)**

	De 15 a 44 anys	De 45 a 64 anys	65 anys o més
Homes 86 (64.7%)	38 (44.2%)	42 (48.8%)	6 (7.0%)
Dones 47 (35.3%)	22 (46.8%)	19 (40.4%)	6 (12.8%)

- **Temps ingrés més de 10 anys (460 casos)**

	De 15 a 44 anys	De 45 a 64 anys	65 anys o més
Homes 275 (59.8%)	35 (12.7%)	141 (51.3%)	99 (36.0%)
Dones 185 (40.2%)	15 (8.1%)	88 (47.6%)	82 (44.3%)

© 2003-2004

7.2.2 Consideracions prèvies per a la interpretació de resultats

a) Respostes amb valor "missing"

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

El percentatge de valors "missing" en la majoria de preguntes validades és l'esperat i no supera el 5%. Només 2 preguntes superen el 15% de "missing" que són:

P 9 Com valora les **explicacions** que rep del psiquiatre sobre la seva malaltia? (19.4% "missing")
P 22 Com valora el respecte al **secret professional** que tenen el psiquiatre i els altres professionals del que vostè explica a les visites? (26.9% "missing")

Un altra situació és la que es dona amb les 3 preguntes incorporades com a "Atenció del psicòleg" i les 3 "preguntes lliures". Són preguntes descartades a l'anàlisi factorial per l'elevat percentatge de "missing", però incorporades pel seu interès tot i no estar dins del grup de preguntes validades. Generalment es tracta de preguntes condicionades a la utilització d'un determinat tipus de servei per part dels usuaris.

P 4 Les **assemblees** de pacients serveixen per a alguna cosa? (39.7% "missing")
P 20 Els metges o els altres professionals **parlen de vostè** davant seu com si vostè no hi fos? (15.4% "missing")
P 26 Què li sembla com organitza l'hospital la **distribució de diners i tabac** als malalts? (16.3% "missing")
P 28 Què opina del **temps que li dedica el psicòleg** durant les visites o sessions? (59.7% "missing")
P 29 Quina disposició té el **psicòleg per escoltar-lo i fer-se càrrec** del que a vostè li preocupa de la seva salut? (60.9% "missing")
P 30 Com valora el **tracte personal** que té amb vostè el **psicòleg**? (amabilitat) (59.5% "missing")

© 2003-2004

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

b) Existència de diferències estadísticament significatives.

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

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

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 valors “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.

Cal remarcar que degut al **baix nombre de casos** de les **regions sanitàries de Lleida, Girona i Barcelona ciutat** (25, 83 i 36 enquestes respectivament) no es realitzen comparacions estadístiques amb aquestes regions.
En moltes preguntes, tot i tenir valors clarament diferents al resultat del global de Catalunya la manca de casuística compromet la potència de les unitats per a fer una comparació estadística. Això no vol dir que en cas de disposar d'una casuística més amplia sí fos possible confirmar l'existència de diferències.

© 2003-2004

7.2.3 Resultats per ítem (pregunta) agrupats per factors

Factor 1: Atenció del metge

Pregunta	Categories	Resultat	Indicador positiu
P 11 Quina **disposició** té el psiquiatre per **escoltar-lo i fer-se càrrec** del que a vostè li preocupa de la seva salut?	Perfecta	9,2%	**83,2%**
	Molt bona	24,7%	
	Bona	49,3%	
	Regular	12,6%	
	Malament / dolenta	4,2%	
P 12 Què li sembla la **predisposició** del psiquiatre perquè vostè pugui **donar la seva opinió**?	Perfecta	7,3%	**82,1%**
	Molt bona	21,5%	
	Bona	53,3%	
	Regular	13,5%	
	Malament	4,5%	
P 9 Com valora les **explicacions** que rep del psiquiatre sobre la seva malaltia? n= 668	Perfectes	6,6%	**83,7%**
	Molt bé	23,5%	
	Bé	53,6%	
	Regular	12,6%	
	Malament	3,7%	
P 13 Com valora el **tracte personal** que té amb vostè el psiquiatre?	Perfecte	15,4%	**91,6%**
	Molt bé	34,9%	
	Bé	41,3%	
	Regular	6,8%	
	Malament	1,6%	
P 8 El psiquiatre li **dedica** el **temps** que a vostè li fa falta durant les visites o sessions?	Sempre	46,9%	**75,1%**
	Gairebé sempre	16,4%	
	Sovint	11,8%	
	Poques vegades	19,9%	
	Mai / gairebé mai	5,0%	
P 22 Com valora el respecte al **secret professional** que tenen el psiquiatre i els altres professionals del que vostè explica a les visites? n= 606	Perfecte	13,4%	**89,6%**
	Molt bo	26,2%	
	Bo	50,0%	
	Regular	6,8%	
	Malament / dolent	3,6%	
P 10 I com **s'entenen les explicacions** que li dóna el psiquiatre?	Perfectament	16,2%	**89,7%**
	Molt bé	25,6%	
	Bé	47,9%	
	Regular	8,8%	
	Malament	1,5%	
P 24 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat en un hospital, com valora el respecte a la seva **intimitat** per part dels professionals?	Perfecte	8,4%	**79,1%**
	Molt bé	21,0%	
	Bé	49,7%	
	Regular	13,9%	
	Malament	6,9%	

© 2003-2004

Factor 2: Tracte i confiança

Pregunta	Categories	Resultat	Indicador positiu
P 18 Com valora el **tracte** personal que tenen amb vostè les **infermeres**?	Sempre	62,3%	**90,9%**
	Gairebé sempre	16,8%	
	Sovint	11,8%	
	Poques vegades	6,5%	
	Mai / gairebé mai	2,6%	
P 17 Com valora el **tracte** personal que tenen amb vostè els **auxiliars**?	Sempre	60,6%	**89,6%**
	Gairebé sempre	15,3%	
	Sovint	13,7%	
	Poques vegades	8,1%	
	Mai / gairebé mai	2,3%	
P 19 Com valora el **tracte** personal que tenen amb vostè els **monitors** / **educador social**?	Sempre	70,9%	**92,4%**
	Gairebé sempre	12,9%	
	Sovint	8,6%	
	Poques vegades	5,3%	
	Mai / gairebé mai	2,2%	
P 23 Té la sensació d'estar en **bones mans**?	Sempre	62,2%	**87,7%**
	Gairebé sempre	14,6%	
	Sovint	10,9%	
	Poques vegades	7,4%	
	Mai / gairebé mai	4,9%	
P 21 Els diferents professionals li donen **informació contradictòria**?	Sempre	0,8%	**6,9%**
	Gairebé sempre	1,1%	
	Sovint	5,0%	
	Poques vegades	9,5%	
	Mai/ gairebé mai	83,6%	

© 2003-2004

Factor 3: Organització i confort

Pregunta	Categories	Resultat	Indicador positiu
P 1 Què li sembla **l'estat** de les **instal·lacions** de l'hospital?	Perfecte	5,2%	**78,8%**
	Molt bé	17,3%	
	Bé	56,3%	
	Regular	15,3%	
	Malament	5,9%	
P 2 Quina impressió té de la **neteja** de l'hospital?	Perfecta	8,2%	**88,1%**
	Molt bona	29,8%	
	Bona	50,1%	
	Regular	9,1%	
	Malament	2,8%	
P 3 Què li sembla el **menjar** de l'hospital?	Perfecte	2,1%	**49,0%**
	Molt bé	7,0%	
	Bé	39,9%	
	Regular	34,7%	
	Malament	16,4%	
P 27 Té por que li **prenguin les coses**?	Sempre	29,8%	**50,9%**
	Gairebé sempre	9,7%	
	Sovint	11,4%	
	Poques vegades	9,6%	
	Mai / gairebé mai	39,5%	
P 25 S'**avorreix** a l'hospital?	Sempre	16,4%	**36,8%**
	Gairebé sempre	6,5%	
	Sovint	13,9%	
	Poques vegades	14,4%	
	Mai / gairebé mai	48,7%	
P 7 Té problemes o inconvenients pel fet de **compartir habitació**?	Sempre	2,9%	**12,1%**
	Gairebé sempre	2,7%	
	Sovint	6,5%	
	Poques vegades	8,5%	
	Mai / gairebé mai	79,4%	

© 2003-2004

Factor 4: Tractament farmacològic

Pregunta	Categories	Resultat	Indicador positiu
P 14 El psiquiatre li explica **per què serveix la medicació** que li dóna?	Sempre	32,8%	**53,5%**
	Gairebé sempre	10,2%	
	Sovint	10,5%	
	Poques vegades	10,3%	
	Mai / gairebé mai	36,1%	
P 15 El psiquiatre li explica els possibles **efectes secundaris** de la medicació que li dóna?	Sempre	18,7%	**33,0%**
	Gairebé sempre	6,6%	
	Sovint	7,7%	
	Poques vegades	8,7%	
	Mai / gairebé mai	58,3%	
P 16 Creu que la medicació que li dóna **és la que a vostè li va bé**?	Sempre	58,2%	**86,2%**
	Gairebé sempre	17,3%	
	Sovint	10,7%	
	Poques vegades	7,4%	
	Mai / gairebé mai	6,5%	

Factor 5: Relació entre pacients

Pregunta	Categories	Resultat	Indicador positiu
P 5 Té **relació** amb la resta de **companys**?	Sempre	30,7%	**66,3%**
	Gairebé sempre	16,6%	
	Sovint	19,0%	
	Poques vegades	23,5%	
	Mai / gairebé mai	10,2%	
P 6 S'hi troba bé quan ha **d'estar amb altres companys** que tenen malalties diferents de la seva?	Sempre	21,1%	**54,6%**
	Gairebé sempre	15,4%	
	Sovint	18,1%	
	Poques vegades	26,2%	
	Mai / gairebé mai	19,1%	

© 2003-2004

Atenció del psicòleg

Pregunta	Categories	Resultat	Indicador positiu
P 28 Què opina del **temps que li dedica** el psicòleg durant les visites o sessions? n= 334	Perfecte	12,3%	**85,9%**
	Molt bé	29,3%	
	Bé	44,3%	
	Regular	12,0%	
	Malament	2,1%	
P 29 Quina disposició té el psicòleg per **escoltar-lo i fer-se càrrec** del que a vostè li preocupa de la seva salut? n= 324	Perfecta	12,7%	**89,9%**
	Molt bona	30,9%	
	Bona	46,3%	
	Regular	8,3%	
	Malament / dolenta	1,9%	
P 30 Com valora el **tracte personal** que té amb vostè el psicòleg? (amabilitat) n= 336	Perfecte	11,6%	**94,1%**
	Molt bé	41,7%	
	Bé	40,8%	
	Regular	5,1%	
	Malament	0,9%	

Preguntes lliures

Pregunta	Categories	Resultat	Indicador positiu
P 4 Les **assemblees** de pacients serveixen per a alguna cosa? n= 500	Sempre	37,4%	**71,4%**
	Gairebé sempre	16,0%	
	Sovint	18,0%	
	Poques vegades	16,0%	
	Mai / gairebé mai	12,6%	
P 20 Els metges o els altres professionals **parlen de vostè davant seu** com si vostè no hi fos? n= 701	Sempre	1,3%	**5,3%**
	Gairebé sempre	0,4%	
	Sovint	3,6%	
	Poques vegades	8,0%	
	Mai / gairebé mai	86,7%	
P 26 Què li sembla com organitza l'hospital la **distribució de diners i tabac** als malalts? n= 694	Perfecta	5,0%	**75,3%**
	Molt bé	13,0%	
	Bé	57,3%	
	Regular	15,1%	
	Malament	9,5%	

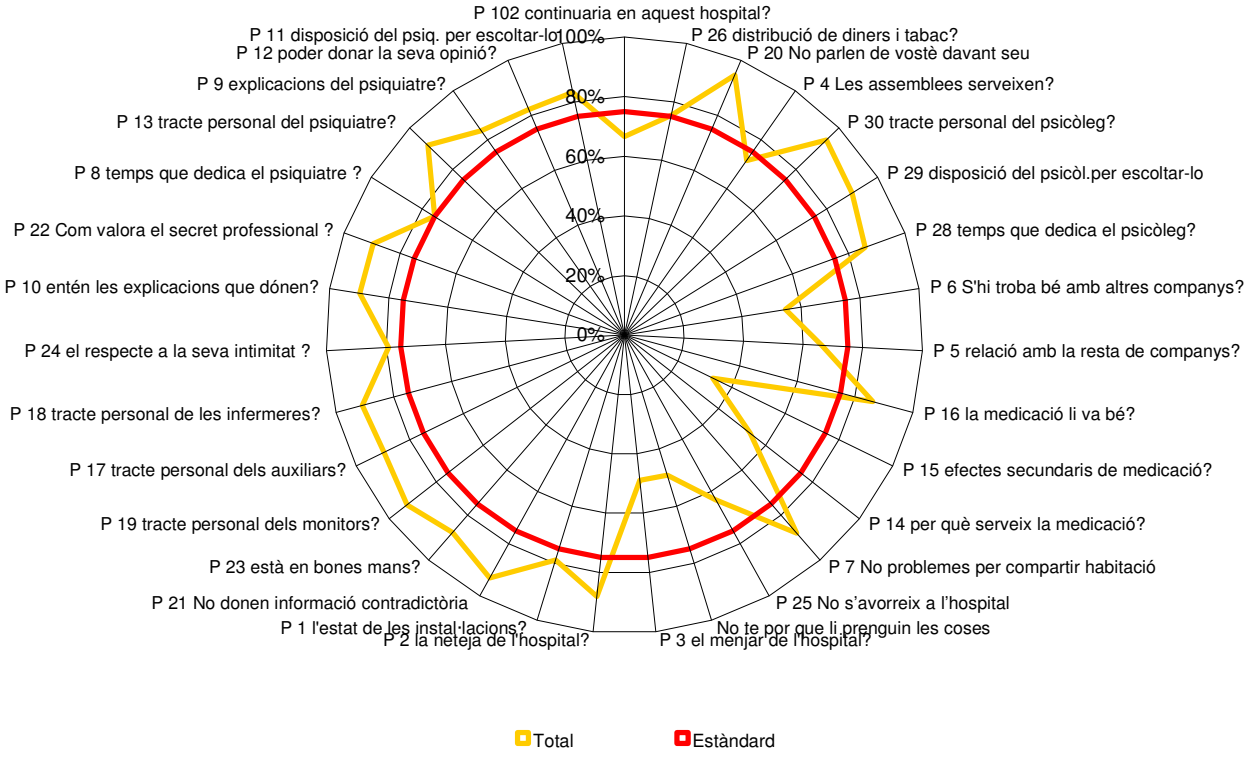
© 2003-2004

Preguntes de satisfacció general

Pregunta	Categories	Resultat	Indicador positiu
P 101 Valori la seva satisfacció global amb l'hospital	Mitjana i D.S.	7,5 ± 2,5	**7,5**
	Mediana	8,0	
P 102 Si pogués triar, continuaria en aquest hospital?	Sí	66,6%	**66,6%**
	No n'estic segur	10,7%	
	No	22,7%	

© 2003-2004

Representació gràfica radial dels resultats de les preguntes a nivell global



En les **anteriors gràfiques** s'ha invertit els resultats de les preguntes P 21, P 27, P 25, P 7 i P 20, formulades en negatiu en el qüestionari per representar tots els resultats de manera uniforme.

© 2003-2004

7.2.5 Resultats positius de les preguntes segons 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 11 Quina **disposició** té el psiquiatre per **escoltar-lo i fer-se càrrec** del que a vostè li preocupa de la seva salut?	83,1%	83,4%	78,8%	81,8%	90,9%
P 12 Què li sembla la **predisposició** del psiquiatre perquè vostè pugui **donar la seva opinió**?	80,9%	83,8%	79,0%	79,6%	89,8%
P 9 Com valora les **explicacions** que rep del psiquiatre sobre la seva malaltia?	83,3%	84,4%	77,8%	85,9%	86,2%
P 13 Com valora el **tracte personal** que té amb vostè el psiquiatre?	91,8%	91,3%	91,8%	91,1%	92,7%
P 8 El psiquiatre li **dedica** el **temps** que a vostè li fa falta durant les visites o sessions?	77,4%	71,2%	73,5%	73,9%	79,1%
P 22 Com valora el respecte al **secret professional** que tenen el psiquiatre i els altres professionals del que vostè explica a les visites?	89,8%	89,3%	89,1%	89,1%	91,6%
P 10 I com **s'entenen les explicacions** que li dóna el psiquiatre?	88,8%	91,3%	88,3%	90,0%	91,2%
P 24 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat en un hospital, com valora el respecte a la seva **intimitat** per part dels professionals?	82,1%	73,9%	72,2%	81,0%	83,4%

Factor 2: Tracte i confiança

Pregunta	Sexe		Edat		
	Homes	Dones	15-44	45-64	65 o més
P 18 Com valora el **tracte** personal que tenen amb vostè les **infermeres**?	92,5%	88,4%	86,9%	92,3%	92,7%
P 17 Com valora el **tracte** personal que tenen amb vostè els **auxiliars**?	91,7%	86,0%	85,1%	90,1%	93,2%
P 19 Com valora el **tracte** personal que tenen amb vostè els **monitors** / **educador social**?	93,9%	89,8%	91,6%	92,1%	93,9%
P 23 Té la sensació d'estar en **bones mans**?	87,5%	88,0%	82,9%	87,2%	93,1%
P 21 Els diferents professionals li donen **informació contradictòria**?	7,2%	6,3%	13,8%	4,2%	4,0%

© 2003-2004

Factor 3: Organització i confort

Pregunta	Sexe		Edat		
	Homes	Dones	15-44	45-64	65 o més
P 1 Què li sembla **l'estat** de les **instal·lacions** de l'hospital?	79,5%	77,5%	68,0%	79,0%	88,7%
P 2 Quina impressió té de la **neteja** de l'hospital?	87,7%	88,7%	76,6%	90,9%	94,6%
P 3 Què li sembla el **menjar** de l'hospital?	51,1%	45,4%	43,9%	47,1%	57,3%
P 27 Té por que li **prenguin les coses**?	48,7%	54,8%	59,1%	53,8%	37,7%
P 25 S'**avorreix** a l'hospital?	34,7%	40,5%	52,3%	33,1%	28,0%
P 7 Té problemes o inconvenients pel fet de **compartir habitació**?	8,1%	19,0%	13,9%	14,5%	6,3%

Factor 4: Tractament farmacològic

Pregunta	Sexe		Edat		
	Homes	Dones	15-44	45-64	65 o més
P 14 El psiquiatre li explica **per què serveix la medicació** que li dóna?	49,3%	60,8%	52,6%	51,1%	58,7%
P 15 El psiquiatre li explica els possibles **efectes secundaris** de la medicació que li dóna?	32,4%	34,2%	35,7%	32,6%	30,5%
P 16 Creu que la medicació que li dóna **és la que a vostè li va bé**?	86,7%	85,1%	79,8%	85,7%	92,9%

Factor 5: Relació entre pacients

Pregunta	Sexe		Edat		
	Homes	Dones	15-44	45-64	65 o més
P 5 Té **relació** amb la resta de **companys**?	66,9%	65,4%	72,4%	64,8%	62,5%
P 6 S'hi troba bé quan ha **d'estar amb altres companys** que tenen malalties diferents de la seva?	53,4%	56,9%	49,3%	51,8%	65,6%

© 2003-2004

Atenció del psicòleg

Pregunta	Sexe		Edat		
	Homes	Dones	15-44	45-64	65 o més
P 28 Què opina del **temps que li dedica** el psicòleg durant les visites o sessions?	85,5%	86,8%	79,8%	88,2%	93,1%
P 29 Quina disposició té el psicòleg per **escoltar-lo i fer-se càrrec** del que a vostè li preocupa de la seva salut?	89,7%	90,1%	88,2%	89,9%	94,4%
P 30 Com valora el **tracte personal** que té amb vostè el psicòleg? (amabilitat)	93,4%	95,3%	93,0%	94,4%	96,6%

Preguntes lliures

Pregunta	Sexe		Edat		
	Homes	Dones	15-44	45-64	65 o més
P 4 Les **assemblees** de pacients serveixen per a alguna cosa?	70,3%	73,5%	68,7%	71,2%	74,6%
P 20 Els metges o els altres professionals **parlen de vostè davant seu** com si vostè no hi fos?	5,1%	5,6%	8,9%	3,7%	4,3%
P 26 Què li sembla com organitza l'hospital la **distribució de diners i tabac** als malalts?	77,0%	72,5%	64,7%	77,1%	82,9%

Preguntes de satisfacció general

Pregunta	Sexe		Edat		
	Homes	Dones	15-44	45-64	65 o més
P 101 Valori la seva satisfacció global amb l'hospital	7,5 ± 2,5	7,4 ± 2,5	6,7 ± 2,6	7,5 ± 2,5	8,1 ± 2,1
P 102 Si pogués triar, continuaria en aquest hospital?	68,2%	63,9%	52,8%	66,4%	80,6%

© 2003-2004

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 11 Quina **disposició** té el psiquiatre per **escoltar-lo i fer-se càrrec** del que a vostè li preocupa de la seva salut?	81,4%	73,0%	81,4%	82,6%	89,0%	93,0%
P 12 Què li sembla la **predisposició** del psiquiatre perquè vostè pugui **donar la seva opinió**?	80,3%	75,9%	78,7%	81,3%	87,1%	92,3%
P 9 Com valora les **explicacions** que rep del psiquiatre sobre la seva malaltia?	79,4%	73,6%	87,3%	83,3%	80,8%	92,7%
P 13 Com valora el **tracte personal** que té amb vostè el psiquiatre?	93,5%	87,7%	90,3%	92,5%	92,4%	93,1%
P 8 El psiquiatre li **dedica** el **temps** que a vostè li fa falta durant les visites o sessions?	75,3%	69,2%	77,9%	66,7%	78,8%	79,6%
P 22 Com valora el respecte al **secret professional** que tenen el psiquiatre i els altres professionals del que vostè explica a les visites?	89,3%	88,7%	89,8%	87,8%	90,2%	93,4%
P 10 I com **s'entenen les explicacions** que li dóna el psiquiatre?	88,7%	87,5%	88,8%	91,9%	88,6%	94,3%
P 24 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat en un hospital, com valora el respecte a la seva **intimitat** per part dels professionals?	72,2%	72,1%	85,6%	72,4%	88,2%	77,9%

Factor 2: Tracte 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 18 Com valora el **tracte** personal que tenen amb vostè les **infermeres**?	87,9%	84,6%	95,8%	85,9%	91,5%	94,1%
P 17 Com valora el **tracte** personal que tenen amb vostè els **auxiliars**?	88,5%	76,9%	92,9%	85,1%	93,3%	93,1%
P 19 Com valora el **tracte** personal que tenen amb vostè els **monitors** / **educador social**?	94,4%	84,7%	93,6%	89,3%	93,8%	94,0%
P 23 Té la sensació d'estar en **bones mans**?	83,1%	82,3%	88,1%	85,5%	91,6%	94,9%
P 21 Els diferents professionals li donen **informació contradictòria**?	14,2%	12,9%	4,2%	4,2%	3,7%	4,4%

© 2003-2004

Factor 3: Organització i confort

Pregunta	Sexe per edat					
	H 15-44	D 15-44	H 45-64	D 45-64	H 65 o més	D 65 o més
P 1 Què li sembla **l'estat** de les **instal·lacions** de l'hospital?	68,4%	67,2%	81,7%	74,2%	89,2%	88,1%
P 2 Quina impressió té de la **neteja** de l'hospital?	78,3%	72,3%	90,4%	91,8%	94,2%	95,0%
P 3 Què li sembla el **menjar** de l'hospital?	45,9%	39,1%	50,0%	41,8%	59,8%	54,4%
P 27 Té por que li **prenguin les coses**?	58,1%	61,5%	48,3%	63,7%	37,2%	38,2%
P 25 S'**avorreix** a l'hospital?	50,3%	56,9%	28,8%	40,7%	26,2%	30,1%
P 7 Té problemes o inconvenients pel fet de **compartir habitació**?	12,2%	18,0%	8,0%	26,4%	2,8%	10,1%

Factor 4: Tractament farmacològic

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 El psiquiatre li explica **per què serveix la medicació** que li dóna?	51,3%	55,7%	46,5%	59,5%	52,2%	66,0%
P 15 El psiquiatre li explica els possibles **efectes secundaris** de la medicació que li dóna?	36,9%	32,8%	32,0%	33,9%	26,4%	35,7%
P 16 Creu que la medicació que li dóna **és la que a vostè li va bé**?	83,9%	70,5%	84,8%	87,3%	93,6%	92,0%

Factor 5: Relació entre pacients

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 5 Té **relació** amb la resta de **companys**?	70,1%	78,1%	66,9%	60,9%	62,0%	63,1%
P 6 S'hi troba bé quan ha **d'estar amb altres companys** que tenen malalties diferents de la seva?	51,0%	45,0%	50,6%	53,8%	62,3%	69,5%

© 2003-2004

Atenció del psicòleg

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 28 Què opina del **temps que li dedica** el psicòleg durant les visites o sessions?	81,1%	75,0%	86,5%	92,0%	96,3%	90,3%
P 29 Quina disposició té el psicòleg per **escoltar-lo i fer-se càrrec** del que a vostè li preocupa de la seva salut?	88,4%	87,5%	90,0%	89,8%	92,6%	96,3%
P 30 Com valora el **tracte personal** que té amb vostè el psicòleg? (amabilitat)	93,4%	91,7%	92,8%	98,0%	96,3%	96,8%

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 Les **assemblees** de pacients serveixen per a alguna cosa?	69,8%	65,9%	68,9%	75,6%	73,2%	76,5%
P 20 Els metges o els altres professionals **parlen de vostè davant seu** com si vostè no hi fos?	6,7%	14,5%	3,9%	3,4%	5,6%	2,5%
P 26 Què li sembla com organitza l'hospital la **distribució de diners i tabac** als malalts?	70,4%	50,0%	79,5%	72,9%	80,2%	86,3%

Preguntes de satisfacció general

Pregunta	Sexe per edat					
	H 15-44	D 15-44	H 45-64	D 45-64	H 65 o més	D 65 o més
P 101 Valori la seva satisfacció global amb l'hospital	6,9 ± 2,6	6,2 ± 2,6	7,6 ± 2,4	7,3 ± 2,7	7,9 ± 2,2	8,3 ± 1,9
P 102 Si pogués triar, continuaria en aquest hospital?	57,4%	41,0%	68,5%	62,7%	82,2%	78,8%

© 2003-2004

d) Salut percebuda

Factor 1: Atenció del metge

Pregunta	Nivell de salut				
	Dolenta	Regular	Bona	Molt Bona	Excel·lent
P 11 Quina **disposició** té el psiquiatre per **escoltar-lo i fer-se càrrec** del que a vostè li preocupa de la seva salut?	74,4%	77,0%	85,9%	84,1%	92,9%
P 12 Què li sembla la **predisposició** del psiquiatre perquè vostè pugui **donar la seva opinió**?	70,0%	76,5%	84,8%	83,3%	92,9%
P 9 Com valora les **explicacions** que rep del psiquiatre sobre la seva malaltia?	71,0%	78,3%	85,1%	89,9%	92,3%
P 13 Com valora el **tracte personal** que té amb vostè el psiquiatre?	87,0%	88,8%	92,4%	94,8%	96,7%
P 8 El psiquiatre li **dedica** el **temps** que a vostè li fa falta durant les visites o sessions?	70,2%	72,1%	76,3%	72,3%	90,0%
P 22 Com valora el respecte al **secret professional** que tenen el psiquiatre i els altres professionals del que vostè explica a les visites?	80,0%	81,1%	92,1%	92,9%	100,0%
P 10 I com **s'entenen les explicacions** que li dóna el psiquiatre?	73,7%	90,4%	90,0%	95,4%	92,3%
P 24 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat en un hospital, com valora el respecte a la seva **intimitat** per part dels professionals?	63,0%	70,3%	82,0%	88,0%	90,0%

Factor 2: Tracte i confiança

Pregunta	Nivell de salut				
	Dolenta	Regular	Bona	Molt Bona	Excel·lent
P 18 Com valora el **tracte** personal que tenen amb vostè les **infermeres**?	71,7%	89,5%	92,4%	93,8%	100,0%
P 17 Com valora el **tracte** personal que tenen amb vostè els **auxiliars**?	73,9%	86,3%	91,5%	91,8%	96,7%
P 19 Com valora el **tracte** personal que tenen amb vostè els **monitors** / **educador social**?	84,6%	88,2%	94,4%	92,9%	96,2%
P 23 Té la sensació d'estar en **bones mans**?	56,1%	82,2%	92,0%	91,6%	86,7%
P 21 Els diferents professionals li donen **informació contradictòria**?	14,6%	9,2%	4,9%	4,5%	14,3%

© 2003-2004

Factor 3: Organització i confort

Pregunta	Nivell de salut				
	Dolenta	Regular	Bona	Molt Bona	Excel·lent
P 1 Què li sembla **l'estat** de les **instal·lacions** de l'hospital?	66,7%	71,8%	82,6%	81,6%	73,3%
P 2 Quina impressió té de la **neteja** de l'hospital?	68,1%	84,8%	91,6%	85,6%	93,3%
P 3 Què li sembla el **menjar** de l'hospital?	34,8%	38,0%	52,8%	56,1%	56,7%
P 27 Té por que li **prenguin les coses**?	76,1%	57,1%	45,9%	53,1%	50,0%
P 25 S'**avorreix** a l'hospital?	61,7%	46,9%	32,4%	30,6%	30,0%
P 7 Té problemes o inconvenients pel fet de **compartir habitació**?	21,4%	15,6%	10,9%	8,2%	7,1%

Factor 4: Tractament farmacològic

Pregunta	Nivell de salut				
	Dolenta	Regular	Bona	Molt Bona	Excel·lent
P 14 El psiquiatre li explica **per què serveix la medicació** que li dóna?	45,7%	44,6%	56,6%	59,6%	63,3%
P 15 El psiquiatre li explica els possibles **efectes secundaris** de la medicació que li dóna?	20,9%	26,7%	34,1%	42,9%	42,9%
P 16 Creu que la medicació que li dóna **és la que a vostè li va bé**?	66,7%	79,4%	90,7%	87,1%	88,9%

Factor 5: Relació entre pacients

Pregunta	Nivell de salut				
	Dolenta	Regular	Bona	Molt Bona	Excel·lent
P 5 Té **relació** amb la resta de **companys**?	55,3%	63,7%	65,3%	80,6%	70,0%
P 6 S'hi troba bé quan ha **d'estar amb altres companys** que tenen malalties diferents de la seva?	40,9%	48,9%	57,9%	55,3%	56,7%

© 2003-2004

Atenció del psicòleg

Pregunta	Nivell de salut				
	Dolenta	Regular	Bona	Molt Bona	Excel·lent
P 28 Què opina del **temps que li dedica** el psicòleg durant les visites o sessions?	78,9%	78,7%	89,0%	85,7%	93,8%
P 29 Quina disposició té el psicòleg per **escoltar-lo i fer-se càrrec** del que a vostè li preocupa de la seva salut?	88,2%	84,7%	91,0%	95,0%	87,5%
P 30 Com valora el **tracte personal** que té amb vostè el psicòleg? (amabilitat)	88,9%	89,5%	95,6%	97,6%	93,8%

Preguntes lliures

Pregunta	Nivell de salut				
	Dolenta	Regular	Bona	Molt Bona	Excel·lent
P 4 Les **assemblees** de pacients serveixen per a alguna cosa?	50,0%	74,6%	73,6%	67,8%	60,0%
P 20 Els metges o els altres professionals **parlen de vostè davant seu** com si vostè no hi fos?	8,8%	6,9%	4,7%	4,6%	3,4%
P 26 Què li sembla com organitza l'hospital la **distribució de diners i tabac** als malalts?	76,3%	66,7%	76,8%	82,1%	88,9%

Preguntes de satisfacció general

Pregunta	Nivell de salut				
	Dolenta	Regular	Bona	Molt Bona	Excel·lent
P 101 Valori la seva satisfacció global amb l'hospital	5,8 ± 3,3	7,1 ± 2,5	7,7 ± 2,3	7,8 ± 2,5	7,5 ± 2,5
P 102 Si pogués triar, continuaria en aquest hospital?	47,8%	60,5%	70,9%	69,5%	60,0%

© 2003-2004

e) Estudis

Factor 1: Atenció del metge

Pregunta	Nivell d'estudis			
	Sense estudis	Primaris	Secund.	Superior
P 11 Quina **disposició** té el psiquiatre per **escoltar-lo i fer-se càrrec** del que a vostè li preocupa de la seva salut?	89,5%	82,1%	80,5%	83,0%
P 12 Què li sembla la **predisposició** del psiquiatre perquè vostè pugui **donar la seva opinió**?	86,4%	82,5%	78,3%	82,6%
P 9 Com valora les **explicacions** que rep del psiquiatre sobre la seva malaltia?	90,6%	82,0%	81,4%	83,7%
P 13 Com valora el **tracte personal** que té amb vostè el psiquiatre?	91,6%	92,9%	89,9%	91,8%
P 8 El psiquiatre li **dedica** el **temps** que a vostè li fa falta durant les visites o sessions?	70,0%	75,2%	77,8%	80,0%
P 22 Com valora el respecte al **secret professional** que tenen el psiquiatre i els altres professionals del que vostè explica a les visites?	93,3%	90,0%	87,3%	85,4%
P 10 I com **s'entenen les explicacions** que li dóna el psiquiatre?	90,7%	87,1%	92,9%	91,3%
P 24 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat en un hospital, com valora el respecte a la seva **intimitat** per part dels professionals?	75,3%	80,3%	79,8%	81,6%

Factor 2: Tracte i confiança

Pregunta	Nivell d'estudis			
	Sense estudis	Primaris	Secund.	superior
P 18 Com valora el **tracte** personal que tenen amb vostè les **infermeres**?	94,5%	89,6%	90,8%	90,0%
P 17 Com valora el **tracte** personal que tenen amb vostè els **auxiliars**?	91,6%	88,8%	91,4%	86,0%
P 19 Com valora el **tracte** personal que tenen amb vostè els **monitors** / **educador social**?	91,0%	92,8%	94,5%	86,4%
P 23 Té la sensació d'estar en **bones mans**?	90,7%	86,4%	87,1%	89,1%
P 21 Els diferents professionals li donen **informació contradictòria**?	2,6%	7,6%	7,7%	8,3%

© 2003-2004

Factor 3: Organització i confort

Pregunta	Nivell d'estudis			
	Sense estudis	Primaris	Secund.	superior
P 1 Què li sembla **l'estat** de les **instal·lacions** de l'hospital?	82,3%	81,7%	72,1%	70,0%
P 2 Quina impressió té de la **neteja** de l'hospital?	92,8%	86,4%	86,4%	90,0%
P 3 Què li sembla el **menjar** de l'hospital?	49,2%	50,3%	48,7%	40,0%
P 27 Té por que li **prenguin les coses**?	38,1%	53,4%	56,1%	54,0%
P 25 S'**avorreix** a l'hospital?	31,3%	35,5%	40,4%	54,0%
P 7 Té problemes o inconvenients pel fet de **compartir habitació**?	9,4%	13,9%	10,3%	8,5%

Factor 4: Tractament farmacològic

Pregunta	Nivell d'estudis			
	Sense estudis	Primaris	Secund.	superior
P 14 El psiquiatre li explica **per què serveix la medicació** que li dóna?	58,1%	48,5%	57,1%	60,4%
P 15 El psiquiatre li explica els possibles **efectes secundaris** de la medicació que li dóna?	31,7%	29,5%	37,8%	42,9%
P 16 Creu que la medicació que li dóna **és la que a vostè li va bé**?	91,0%	86,7%	84,1%	74,4%

Factor 5: Relació entre pacients

Pregunta	Nivell d'estudis			
	Sense estudis	Primaris	Secund.	superior
P 5 Té **relació** amb la resta de **companys**?	56,1%	69,9%	69,3%	68,0%
P 6 S'hi troba bé quan ha **d'estar amb altres companys** que tenen malalties diferents de la seva?	53,8%	53,6%	57,6%	58,3%

© 2003-2004

Atenció del psicòleg

Pregunta	Nivell d'estudis			
	Sense estudis	Primaris	Secund.	superior
P 28 Què opina del **temps que li dedica** el psicòleg durant les visites o sessions?	92,0%	87,6%	81,0%	83,3%
P 29 Quina disposició té el psicòleg per **escoltar-lo i fer-se càrrec** del que a vostè li preocupa de la seva salut?	91,5%	90,3%	89,0%	82,4%
P 30 Com valora el **tracte personal** que té amb vostè el psicòleg? (amabilitat)	96,0%	93,3%	95,0%	88,2%

Preguntes lliures

Pregunta	Nivell d'estudis			
	Sense estudis	Primaris	Secund.	superior
P 4 Les **assemblees** de pacients serveixen per a alguna cosa?	64,4%	71,3%	76,9%	69,7%
P 20 Els metges o els altres professionals **parlen de vostè davant seu** com si vostè no hi fos?	2,2%	7,4%	3,6%	6,3%
P 26 Què li sembla com organitza l'hospital la **distribució de diners i tabac** als malalts?	80,1%	73,9%	72,9%	76,3%

Preguntes de satisfacció general

Pregunta	Nivell d'estudis			
	Sense estudis	Primaris	Secund.	superior
P 101 Valori la seva satisfacció global amb l'hospital	7,8 ± 2,4	7,4 ± 2,6	7,4 ± 2,3	6,8 ± 2,2
P 102 Si pogués triar, continuaria en aquest hospital?	70,7%	67,6%	62,2%	60,0%

© 2003-2004

f) Temps d'ingrés

Factor 1: Atenció del metge

Pregunta	Temps d'ingrés				
	Fins 1 any	>1-3 anys	>3-5 anys	>5-10 anys	més 10 anys
P 11 Quina **disposició** té el psiquiatre per **escoltar-lo i fer-se càrrec** del que a vostè li preocupa de la seva salut?	77,6%	78,0%	81,9%	81,0%	85,8%
P 12 Què li sembla la **predisposició** del psiquiatre perquè vostè pugui **donar la seva opinió**?	72,4%	81,0%	78,9%	79,8%	84,7%
P 9 Com valora les **explicacions** que rep del psiquiatre sobre la seva malaltia?	83,7%	73,6%	74,6%	82,2%	87,5%
P 13 Com valora el **tracte personal** que té amb vostè el psiquiatre?	93,5%	92,0%	90,8%	91,0%	91,6%
P 8 El psiquiatre li **dedica** el **temps** que a vostè li fa falta durant les visites o sessions?	73,8%	78,3%	74,3%	72,9%	75,6%
P 22 Com valora el respecte al **secret professional** que tenen el psiquiatre i els altres professionals del que vostè explica a les visites?	81,8%	84,9%	87,9%	88,9%	92,5%
P 10 I com **s'entenen les explicacions** que li dóna el psiquiatre?	87,3%	84,8%	95,8%	87,7%	90,4%
P 24 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat en un hospital, com valora el respecte a la seva **intimitat** per part dels professionals?	67,7%	71,8%	77,5%	80,0%	82,1%

Factor 2: Tracte i confiança

Pregunta	Temps d'ingrés				
	Fins 1 any	>1-3 anys	>3-5 anys	>5-10 anys	més 10 anys
P 18 Com valora el **tracte** personal que tenen amb vostè les **infermeres**?	89,2%	88,8%	90,9%	92,5%	91,2%
P 17 Com valora el **tracte** personal que tenen amb vostè els **auxiliars**?	89,2%	87,5%	84,0%	90,2%	90,7%
P 19 Com valora el **tracte** personal que tenen amb vostè els **monitors** / **educador social**?	91,4%	90,7%	88,6%	95,1%	92,7%
P 23 Té la sensació d'estar en **bones mans**?	83,3%	75,9%	87,8%	84,5%	91,3%
P 21 Els diferents professionals li donen **informació contradictòria**?	6,9%	11,6%	12,1%	5,5%	5,2%

© 2003-2004

Factor 3: Organització i confort

Pregunta	Temps d'ingrés				
	Fins 1 any	>1-3 anys	>3-5 anys	>5-10 anys	més 10 anys
P 1 Què li sembla **l'estat** de les **instal·lacions** de l'hospital?	75,4%	64,8%	71,1%	68,9%	86,2%
P 2 Quina impressió té de la **neteja** de l'hospital?	80,0%	80,9%	84,2%	84,0%	92,3%
P 3 Què li sembla el **menjar** de l'hospital?	42,2%	33,7%	46,1%	41,7%	55,5%
P 27 Té por que li **prenguin les coses**?	47,7%	56,8%	55,8%	61,1%	46,6%
P 25 S'**avorreix** a l'hospital?	58,5%	63,6%	53,2%	40,2%	25,0%
P 7 Té problemes o inconvenients pel fet de **compartir habitació**?	8,3%	9,5%	6,9%	17,6%	12,2%

Factor 4: Tractament farmacològic

Pregunta	Temps d'ingrés				
	Fins 1 any	>1-3 anys	>3-5 anys	>5-10 anys	més 10 anys
P 14 El psiquiatre li explica **per què serveix la medicació** que li dóna?	41,9%	50,0%	60,0%	51,1%	55,4%
P 15 El psiquiatre li explica els possibles **efectes secundaris** de la medicació que li dóna?	16,7%	34,9%	41,4%	38,9%	31,9%
P 16 Creu que la medicació que li dóna **és la que a vostè li va bé**?	79,6%	79,7%	81,2%	82,7%	90,0%

Factor 5: Relació entre pacients

Pregunta	Temps d'ingrés				
	Fins 1 any	>1-3 anys	>3-5 anys	>5-10 anys	més 10 anys
P 5 Té **relació** amb la resta de **companys**?	62,5%	69,3%	76,6%	69,2%	63,8%
P 6 S'hi troba bé quan ha **d'estar amb altres companys** que tenen malalties diferents de la seva?	60,7%	57,6%	54,2%	43,8%	56,2%

© 2003-2004

Atenció del psicòleg

Pregunta	Temps d'ingrés				
	Fins 1 any	>1-3 anys	>3-5 anys	>5-10 anys	més 10 anys
P 28 Què opina del **temps que li dedica** el psicòleg durant les visites o sessions?	83,9%	89,4%	84,8%	79,6%	87,4%
P 29 Quina disposició té el psicòleg per **escoltar-lo i fer-se càrrec** del que a vostè li preocupa de la seva salut?	89,7%	83,0%	96,9%	90,6%	90,1%
P 30 Com valora el **tracte personal** que té amb vostè el psicòleg? (amabilitat)	90,6%	91,5%	93,9%	94,5%	95,2%

Preguntes lliures

Pregunta	Temps d'ingrés				
	Fins 1 any	>1-3 anys	>3-5 anys	>5-10 anys	més 10 anys
P 4 Les **assemblees** de pacients serveixen per a alguna cosa?	57,1%	72,7%	70,7%	68,6%	74,1%
P 20 Els metges o els altres professionals **parlen de vostè davant seu** com si vostè no hi fos?	3,6%	10,4%	7,9%	5,0%	4,2%
P 26 Què li sembla com organitza l'hospital la **distribució de diners i tabac** als malalts?	67,3%	75,7%	66,1%	73,3%	78,6%

Preguntes de satisfacció general

Pregunta	Temps d'ingrés				
	Fins 1 any	>1-3 anys	>3-5 anys	>5-10 anys	més 10 anys
P 101 Valori la seva satisfacció global amb l'hospital	6,7 ± 2,5	6,7 ± 2,9	7,0 ± 2,3	6,8 ± 2,6	8,0 ± 2,3
P 102 Si pogués triar, continuaria en aquest hospital?	46,9%	51,7%	53,9%	64,8%	74,8%

© 2003-2004

7.2.7 Aspectes predictors de satisfacció

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

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

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

Pregunta	Importància	Correlació zero-- order
PA_2 Neteja	17.3%	0,37
PA_23 Bones mans	16.9%	0,41
PR_25 S'avorreix	16.4%	0,43
PR_18 Tracte infermeres	15.0%	0,39
PA_24 Intimitat	12.7%	0,40
PA_3 Menjar	9.5%	0,36
PA_11 Escoltar-lo el metge	7.4%	0,34

Aspecte més important

Amb aquestes preguntes s'explica el **95.2** % de la relació amb la pregunta de Satisfacció Global (P 101)

© 2003-2004

A nivell de factors

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

Pregunta	Importància	Correlació zero-- order
PA_24 Intimitat	33.4%	0,40
PA_22 Secret professional	22.3%	0,35
PA_11 Escoltar-lo el metge	17.8%	0,36
PA_12 Donar la seva opinió	9.7%	0,30
PA_9 Com valora les explicacions psiquiatre	8%	0,29
PA_13 Tracte personal psiquiatre	7.7%	0,27
PA_8 Temps que li dedica	1.6%	0,25
PA_10 Com s'entenen les explicacions	-0.5%	0,07

Aspecte més important

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

Pregunta	Importància	Correlació zero-- order
PA_23 Bones mans	63.5%	0,50
PR_17 Tracte auxiliars	20%	0,40
PR_18 Tracte infermeres	10.9%	0,36
PR_21 informació contradictòria	5.2%	0,23
Pa_19 Tracte monitors/educadors	0.4%	0,21

Aspecte més important

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

Pregunta	Importància	Correlació zero-- order
PR_25 S'avorreix	31.1%	0,37
PA_3 Menjar	24.2%	0,36
PA_2 Neteja	18.9%	0,32
PA_1 Estat de les instal·lacions	18.7%	0,33
PA_27 Por prenguin coses	4.1%	0,18
PR_7 compartir habitació	3.1%	0,19

Aspecte més important

© 2003-2004

- **Importància de cada ítem en el Factor 4: Tractament farmacològic**

Pregunta	Importància	Correlació zero-- order
PA_16 medicació que li va bé	86.6%	0,35
PR_14 per què serveix la medicació	7.2%	0,15
PR_15 Explicacions efectes secundaris	6.2%	0,15

Aspecte més important

- **Importància de cada ítem en el Factor 5: Relació entre pacients**

Pregunta	Importància	Correlació zero-- order
PA_6 altres pacients diferents	61.3%	0,20
PR_5 relació companys	38.7%	0,17

Aspecte més important

© 2003-2004

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

En el qüestionari pilot per la línia de servei d'atenció en salut mental d'ingrés en mitja i llarga estada es planteja la doble formulació en **16** preguntes (*patient report* (PR) enfront *patient assessment* (PA)).

Les preguntes són:

PA 6 Què li sembla la utilitat de les **assemblees** de pacients?
PR 6 Les **assemblees** de pacients serveixen per a alguna cosa?

PA 8 S'hi troba bé quan ha **d'estar amb altres companys** que tenen malalties diferents de la seva?
PR 8 Té problemes o inconvenients quan ha **d'estar amb altres pacients** que tenen malalties diferents de la seva?

PA 10 Què li sembla el **temps que li dedica** el seu psiquiatre durant les sessions o visites?
PR 10 El psiquiatre li **dedica** el **temps** que a vostè li fa falta durant les sessions o visites?

PA 11 I com valora les **explicacions** que rep del psiquiatre?
PR 11 El psiquiatre li **explica** en què consisteix la seva **malaltia**? Per exemple les causes i com afectarà la seva vida.

PA 12 Com **s'entenen les explicacions** que li dóna el psiquiatre sobre la seva malaltia?
PR 12 Quan el psiquiatre l'informa o li explica les coses, ho fa de manera que

PA 16 Així doncs, que li semblen les explicacions que li dóna sobre els **efectes secundaris**? (el psiquiatre)
PR 16 El psiquiatre li explica els possibles **efectes secundaris** de la medicació que li dóna?

PA 20 Què opina del temps que li dedica el psicòleg durant les visites o sessions?
PR 20 Creu que el psicòleg li dedica el temps que a vostè li cal durant les visites o sessions?

PA 22 Com valora el **tracte personal** (amabilitat) que té amb vostè el psiquiatre?
PR 22 El psiquiatre tenen un **tracte** personal amable? (amabilitat)

PA 23 Com valora el **tracte personal** (amabilitat) que té amb vostè el psicòleg?
PR 23 El psicòleg tenen un **tracte** personal amable? (amabilitat)

PA 24 Com valora el **tracte personal** (amabilitat) que tenen amb vostè els auxiliars?
PR 24 Els auxiliars tenen un **tracte** personal amable? (amabilitat)

PA 25 Com valora el **tracte personal** (amabilitat) que tenen amb vostè els infermeres?
PR 25 Les infermeres tenen un **tracte** personal amable? (amabilitat)

PA 26 Com valora el **tracte personal** (amabilitat) que tenen amb vostè els monitors/educador social?
PR 26 Els monitors/educador social tenen un **tracte** personal amable? (amabilitat)

PA 28 Com valora el respecte al **secret professional** que tenen el psiquiatre i els altres professionals del que vostè explica a les visites?
PR 28 El psiquiatre i el psicòleg mantenen **el secret professional** del que vostè explica a les visites?

© 2003-2004

PA 29 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat en un hospital, com valora el respecte a la seva **intimitat** per part dels professionals? Per exemple quan es dutxa o es vesteix
PR 29 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar en un hospital, es respecta la seva **intimitat**? Per exemple quan es dutxa, es vesteix.

PA 30 Què li semblen aquestes activitats que fa per ajudar-lo a distreure's?
PR 30 Aquestes activitats l'ajuden a distreure's?

PA 32 Què li sembla l'ajuda que ha tingut de la treballadora / **assistent social?**
PR 32 Ha pogut comentar amb la t**reballadora** / **assistent social** la seva situació?

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

Els resultats són els següents:

1) La pregunta P 30 i la P 32 que fa referència a l'ajuda per distreure's i a la treballadora/assistent social respectivament, no s'ha fet selecció ja que s'eliminen del qüestionari definitiu.

2) Per aquest qüestionari de d'atenció en salut mental d'ingrés en mitja i llarga estada en el **64.3**% de les ocasions (9 preguntes de 14) els resultats de les proves tendeixen a indicar com a millor opció una formulació *patient assessment*.

3) 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*.

© 2003-2004

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

PR 6 **(PR 4)** Les **assemblees** de pacients serveixen per a alguna cosa?
PA 8 **(PA 6)** S'hi troba bé quan ha **d'estar amb altres companys** que tenen malalties diferents de la seva?
PA 10 **(PA 8)** El psiquiatre li **dedica** el **temps** que a vostè li fa falta durant les visites o sessions?
PA 11 **(PA 9)** Com valora les **explicacions** que rep del psiquiatre sobre la seva malaltia?
PA 12 **(PA 10)** I com **s'entenen les explicacions** que li dóna? (el psiquiatre)
PR 16 **(PR 15)** El psiquiatre li explica els possibles **efectes secundaris** de la medicació que li dóna?
PA 20 **(PA 28)** Què opina del **temps que li dedica el psicòleg** durant les visites o sessions?
PA 22 **(PA 13)** Com valora el **tracte personal** que té amb vostè el psiquiatre? (amabilitat)
PA 23 **(PA 30)** Com valora el **tracte personal** que té amb vostè el psicòleg? (amabilitat)
PR 24 **(PR 17)** Els auxiliars tenen un **tracte** personal amable amb vostè?
PR 25 **(PR 18)** Les infermeres tenen un **tracte** personal amable amb vostè?
PR 26 **(PR 19)** Els monitors / educador social tenen un **tracte** personal amable amb vostè?
PA 28 **(PA 22)** Com valora el respecte al **secret professional** que tenen el psiquiatre i els altres professionals del que vostè explica a les visites
PA 29 **(PA 24)** Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat en un hospital, com valora el respecte a la seva **intimitat** per part dels professionals? Per exemple, quan es dutxa o es vesteix.

* entre parèntesi s'indica la numeració del qüestionari definitiu

© 2003-2004

8. Conclusions

© 2003-2004

El primer objectiu plantejat en aquest estudi era crear un **instrument validat** per mesurar la satisfacció dels usuaris de la línia de producte d'atenció psiquiàtrica i salut mental amb internament d'adults de mitjana i llarga estada.

Aquest instrument, ha estat creat en base a les premisses teòriques que defineixen el perfil de l'assegurat usuari d'aquest servei de salut mental. El qüestionari definitiu consta de 37 ítems o preguntes, agrupades en 5 factors: **Atenció del metge**; **Tracte i confiança**; **Organització i Confort**; **Tractament farmacològic**; i finalment, **Relació entre pacients**.

En el decurs del treball de camp s'han identificat certes situacions que d'alguna manera poden incidir en els resultats i que fan necessària una reflexió prèvia a les conclusions i una discussió dels propis resultats.

8.1 Discussió i limitacions de l'estudi

a) Representativitat

Cal parlar en primer lloc de les diferències identificades entre el perfil teòric de l'usuari d'aquest servei de salut mental en mitjana i llarga estada i el perfil observat en el decurs del treball de camp.

El disseny de l'estudi es va formular a partir d'una **població d'estudi** definida d'acord amb unes premisses teòriques, determinades per unes característiques clíniques i de dependència dels usuaris d'aquesta línia de producte. Per tant sobre aquesta base conceptual es van definir i dissenyar les successives etapes que havien de portar a l'elaboració de l'instrument de mesura de la satisfacció; és a dir del qüestionari. Aquestes etapes eren la **recerca qualitativa**, amb els grups focals, les proves de comprensió (**pretest**) i posteriorment l'estudi **pilot**, pels quals es van seleccionar específicament pacients que s'ajustaven als perfils teòrics.

Un cop definit el qüestionari i ja en l'etapa d'aplicació de l'enquesta es van posar de manifest algunes circumstàncies que ens van fer pensar que a la majoria de centres, no sempre els pacients identificats com de mitjana i llarga

© 2003-2004

estada, es corresponien exactament amb aquests perfils del **model teòric**. D'una banda l'elevat nombre de pacients exclosos per alteració psiquiàtrica severa i sobre tot per dèficits cognitius (demències), era superior al previst en les condicions teòriques. D'altra banda al realitzar l'estudi pilot en els centres que s'havien ofert a participar en aquesta fase es va observar com els període d'ingrés semblaven superiors als inicialment esperables. Aquesta situació s'ha confirmat posteriorment, al quantificar els resultats definitius, comprovant que el **55.9%** dels pacients enquestats tenen un temps d'ingrés superior als **10 anys**. Fins i tot hi ha centres on aquesta situació és encara més prevalent arribant al 74%, sobretot en les regions de Tarragona i Girona, com passa al Sanatori Villablanca (Tarragona amb un 75,6%), o a l'Hospital Psiquiàtric de Salt (Girona amb un 74,7%).

Tot i això i d'acord amb el CatSalut es va decidir concloure l'estudi amb els casos disponibles.

En conclusió, doncs, sembla possible que el **perfil de pacients** ingressats en alguns centres sigui més ampli de l'estudiat en les etapes de recerca ì disseny i que per tant l'instrument (qüestionari) utilitzat en el present estudi, pugui presentar algunes dèficits de fiabilitat i sobre tot de validesa per alguns dels enquestats, a causa de les discrepàncies entre la realitat dels pacients ingressats i el model teòric sobre el que s'ha construït el qüestionari.

A més a més resulta difícil mesurar l'abast d'aquestes discrepàncies ja que aspectes que poden orientar de la quantitat d'usuaris que s'allunyen del perfil teòric, com el diagnòstic i característiques clíniques no formaven part de les variables independents a recollir sistemàticament com a part de l'enquesta, entre d'altres raons pers motius de confidencialitat i anonimat i per tant no disposem d'informació per quantificar el percentatge d'enquestats que poden estar en aquesta situació.

b) Potència

El nombre d'usuaris en la línia de producte d'atenció psiquiàtrica i salut mental amb internament d'adults de mitjana i llarga estada, a tota Catalunya (segons dades del 2002) és de **2264 pacients** ingressats en un total de 13 hospitals, de 5 regions sanitàries, amb una distribució de llits molt irregular. De fet

© 2003-2004

aproximadament el 84% dels usuaris estan ingressats en només dues regions (Tarragona i Costa de Ponent). Aquesta distribució de llits ha fet que la grandària mostral prevista segons les condicions predeterminades (pagina 39) tan sols fossin teòricament assolible en aquestes dues regions, i que ens permetria arribar als 401 casos prèvia selecció aleatòria.

Tot i això, en el decurs del treball de camp, es va comprovar com també aquí, l'elevat nombre de casos que complien els **criteris d'exclusió** va fer impossible la selecció aleatòria ja que després d'aplicar aquests criteris no s'arribava al nombre necessari de casos. Finalment el nombre total de casos enquestats a Tarragona i costa de Ponent van ser 340 i 343 respectivament). En aquesta mateixa línia cal destacar que de tota la població d'usuaris d'aquesta línia a Catalunya, un **63.3%** no complien els criteris per ser enquestats.

Per tant, podem dir que si be s'ha enquestat pràcticament a tots els usuaris de mitjana i llarga estada de Catalunya, tributaris de fer l'enquesta, els efectius no són suficients per arribar al nombre previst a les condicions inicials de treball (401 casos per regió) i per tant suposa una pèrdua de potència dels resultats sobre tot a nivell individual de regió, comprometent també la precisió i nivell de confiança. Aquesta situació és definitiva a les regions de Lleida amb 25 enquestats, Girona amb 83 i Barcelona ciutat amb 36. Tanmateix el nombre total d'enquestats a Catalunya, és de 829 casos, que si, dóna prou potència per parlar de resultats a nivell de Catalunya, però sempre tenint en compte les limitacions anteriorment comentades en relació a la representativitat dels enquestats.

En tot cas i per pal·liar aquesta situació a les regions de Tarragona i Costa de Ponent hem utilitzat els intervals de confiança, a l'hora de fer comparacions, mentre que en les altres 3 regions, en nombre de casos és massa baix i l'ús de l'interval de confiança no aporta més fiabilitat en els resultats.

Amb tot i les limitacions expressades, val a dir que els resultats del present estudi ens parlen de la **situació actual** de la **població ingressada i tipificada** si més no, des del punt de vista de facturació, com d'atenció en salut mental en ingrés de mitjana i llarga estada.

© 2003-2004

c) Característiques diferencials amb altres línies d'atenció estudiades

Les especials característiques dels usuaris d'aquesta línia de producte han fet que del conjunt de dimensions plantejades a l'inici del projecte (veure apartat.6.1, pàgina 16.). en aquesta cas, no s'inclouen preguntes sobre les dimensions **d'accessibilitat** i de **continuïtat assistencial**. Pel que fa a l'accessibilitat ja en les fase de pretest i pilot es va comprovar no té gaire sentit interrogar per situacions que es varen produir fa massa temps i sobre les quals en algunes ocasions l'usuari no en té cap control, doncs, és la família qui gestiona l'ingrés. D'altra banda l'accessibilitat ja dins de la institució és molt poc homogènia ja que aquest col·lectiu de pacients tenen un règim d'internament molt variable que va des de pacients que poden sortir cada dia, altres als caps de setmana, altres algun dia al mes, i altres amb cap possibilitat de sortir.

Igualment es va comprovar com la **continuïtat assistencial** amb altres nivells d'atenció no té sentit ja que l'alta mèdica és un fet pot freqüent en aquest tipus d'ingrés.

8.2 Valoració general dels resultats globals a nivell de Catalunya

8.2.1 Valoració general a nivell de les preguntes

De les **829** enquestes vàlides, el **63.2% corresponen a homes i el 36.8% a dones**. Mostra que indica una distribució molt més alta de pacients de gènere masculí. **L'edat** és distribueix amb un major percentatge de persones que se situen en la franja d'edat entre 45 i 64 anys (un 45.6% de la mostra). Tanmateix la dada que més crida l'atenció és el **temps d'ingrés**, amb un % de la població enquestada per sobre dels 10 anys.

Donades les limitacions de l'estudi que abans hem comentat, sobre tot a nivell de representativitat, caldria verificar amb les dades poblacionals, la distribució dels pacients ingressats, quant a edat, sexe i sobre tot temps d'ingrés, i comprovar si presenta una distribució similar a la població enquestada. Si no es presenten diferencies importants de distribució, la representativitat només es veuria afectada per les discrepancies entre el perfil teoric d'usuaris pres com a referencia a l'inici de l'estudi i el perfil real observat durant el treball de camp

© 2003-2004

població, però els resultats si es podrien inferir a la població ingressada. En cas contrari s'hauria de considerar amb curà la inferencia de resultats a la població general.

El primer aspecte que cal destacar és un **acceptable resultat en satisfacció**, tant a nivell de Catalunya com de les regions sanitàries estudiades, tot i que hi ha algunes diferències, que són més marcades en alguns casos.

La majoria d'indicadors de les preguntes o ítems mostren resultats favorables i, tret d'aspectes concrets, en general s'assoleix l'estàndard pretès del 75% de valoracions positives. És a dir, des d'aquesta òptica d'avaluació, 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 que tot i mantenir la simetria habitual, la posició en l'extrem positiu (perfecte o sempre) és escassa, sobretot en algunes preguntes de **l'atenció del metge** i més marcadament en les de d'**organització i confort**.

Hi ha 20 preguntes, que suposa un 66.7% del qüestionari, que **superen el 75% de valoracions positives** (tenint en compte sempre un l'interval de confiança del 95%).

D'altra banda es troben, les preguntes o ítems **més ben valorats**; és a dir (amb percentatges de valoració positiva superior al 90%) que són:

(per la importància de les limitacions de potència abans esmentades s'inclou entre parèntesi, els valors de l'interval de confiança en cada cas, que representen el rang de valors entre els quals es mou l'autèntic valor de la població total)

- P 20: No parlar del **pacient davant seu com si no hi fos** (92.8% al 96.3%)
- P 30: El **Tracte personal del psicòleg** (91.0% al 96.3%)
- P 21: No donar **informació contradictòria** (91.1% al 94.9%)
- P 19: El **Tracte personal dels monitors/educador social** (90.2% al 94.3%)

És important, també saber quins són els aspectes **menys valorats positivament**; és a dir, que **no arriben al 75%**, tot i tenir en compte l'interval de

© 2003-2004

confiança. Es tracta de 8 ítems, que són: (també s'inclou el valor de l'interval de confiança del 95%)

- P 102: Si pogués triar, **continuaria** en aquest hospital (63.3% al 69.9%)
- P 5: Té **relació amb d'altres companys** (63.0% al 69.6%)
- P 25 : No **s'avorreix** a l'hospital (59.8% al 66.5%)
- P 6: S'hi troba bé quan ha d'estar amb **d'altres companys** amb malalties diferents a les seves (51.1% al 58.2%)
- P 14: **Explicacions** de perquè serveix la **medicació** (49.9% al 57.1%)
- P 27: **Por** a que **li prenguin** les coses (45.6% al 52.6%)
- P 3: El **menjar** de l'hospital (45.5% al 52.4%)
- P 15: Les **explicacions** dels possibles **efectes secundaris** (29.6% al 36.5%)

Es remarcable comprovar que aquestes preguntes pertanyen totes als factors d'**organització i confort**, **tractament farmacològic** i **relació entre pacients**, i constitueixen per tant els principals punts de millora d'aquest línia d'atenció.

Finalment hi ha un grup de 3 preguntes, amb valors propers al 75% i que al tenir en compte l'interval de confiança, aquest inclou en 75%. Són:

- P 26: **Distribució de diners i tabac** (72.0% al 78.5%)
- P 8: **Temps que li dedica** el psiquiatre (72.0% al 78.1%)
- P 4: Utilitat de les **assemblees** (67.2% al 75.3%)

Aquestes preguntes plantegen la dificultat d'acceptar si s'acompleix o no l'estàndard del 75%. En qualsevol cas en el present estudi es ressalten aquestes preguntes com a millorables ja que són aspectes que com a mínim presenten dubtes sobre si els usuaris estan o no satisfets.

8.2.2 Valoració a partir de les dimensions de satisfacció

Les dimensions estudiades són les explicades en l'apartat de metodologia (pàg, 16), de les quals s'han exclòs les d'accessibilitat i continuïtat assistencial per no tenir cabuda en aquesta línia d'atenció, per les raons que s'han explicat anteriorment.

© 2003-2004

Amb caràcter general, el **tracte dels professionals** és una de les dimensions més ben valorades amb valors que sempre esta al voltant del 90%, seguit d'aspectes de **confiança**, també en torn del 90%.

És important constatar a través dels resultats, el fet de que els usuaris, en contra del pare habitual, com s'ha comprovat en la recerca bibliogràfica trobant una escassa quantitat de qüestionaris adreçats als propis pacients però si als familiars, són capaços de donar una opinió i diferenciar entre aspectes com el tracte i la confiança, sobre els que mostren un elevat grau de satisfacció i aspectes com els organitzatius en que de manera força homogènia mostren opinions més desfavorables.

Pel que fa a les preguntes referents a l'**organització i el confort**, aquests ítems prenen una major rellevància en el conjunt del qüestionari, doncs una gran majoria dels usuaris "viuen" des de fa molts anys als centres. Destaquen la satisfacció amb el menjar que se situa en un baix 49% de valoracions positives o avorrir-se amb un 36,8% que diuen avorrir-se sempre o sovint. Per contra són pocs els que tenen problemes pel fet de compartir habitació (12,1%), aspecte que inicialment no sorprèn ja que es presenten les condicions clíniques que habitualment provoquen molèsties del company, paro si afavoreixen la relació tan necessària en aquest casos d'ingressos perllongats.

Seguint en aquesta línia, també són destacables els aspectes **de relació** i de suport emocional, ja que es tracta de pacients amb temps d'ingrés prou llarg, com per considerar que el seu entorn de relació habitual és el propi centre (companys i professionals). Observem que el 33,7% diuen no tenir relació amb els altres companys i un 45,4% no estan a gust amb altres pacients que tenen malalties diferents.

En canvi sí semblen ben coberts en aspectes de **confiança** i de **tracte** dels professionals, però amb una certa percepció **de manca de temps dedicat** a ells per part dels professionals (75% de valoracions positives). Pel que fa al tracte dels professionals tots són valorats molt positivament, destacant com a més ben valorat el del **psicòleg** amb valors superiors al 94%

© 2003-2004

Voldríem fer èmfasi especial en la pregunta sobre "**predisposició del metge (psiquiatra) perquè l'usuari pugui donar la seva opinió":** tot i valorar-se positivament en el 82.1% de casos, tal i com es va comprovar ja en els estudis previs de pre-test 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 podria suposar el fet de reformular de vegades la pregunta, creiem que té un elevat interès ja que ha de reflectir el canvi cultural amb què es vol plantejar la relació metge/pacient en els nous models d'atenció. Si bé és cert que en molts casos sobtava (sobretot en pacients amb més edat), en una proporció important d'usuaris era una pregunta que - segons els nostres enquestadors - semblava integrada en la relació entre metge-pacient.

Finalment cal analitzar els resultats de les preguntes generals que donen una **nota a l'atenció general** rebuda al centre (P 101) i el grau de **fidelització** de l'usuari, expressat a través de la intenció de tornar o no al mateix hospital (P102). Tot i que la pregunta sobre fidelització es formula amb la premissa "si pogués triar", cal tenir en compte que amb freqüència no disposen de cap altra experiència (un 55.9% diuen que porten més de 10 anys ingressats), i per tant tenen més valor les posicions negatives. Tot i així, el 66.6% diuen que hi tornarien, però és un resultat molt inferior a les altres línies de servei.

Aquest darrer punt mereix una reflexió especial en el context del present estudi, ja que es tracta d'usuaris que algunes vegades no comparteixen l'opinió professional de la necessitat d'estar ingressat i això pot condicionar en sentit negatiu la resposta.

Pel que fa a la nota mitjana de **Satisfacció global** dels usuaris és de **7.5** amb una desviació estàndard de 2,5 que pot interpretar-se com un grau de dispersió important i a tenir en compte doncs, cal interpretar com una variabilitat d'opinions considerable. A més a més és una puntuació global **inferior a la de les altres línies de servei**.

© 2003-2004

8.2.3 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, nivell d'estudis i temps d'ingrés 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].

SEXE

En el nostre estudi el sexe, mostra significació estadística a favor de puntuacions més positives en els homes, en els factor 2 de **tracte i confiança** i en el factor 3 **d'organització i confort**. Tenint en compte que les puntuacions oscil·len de 1 a 5, podem dir que al factor 2 el fet de ser home augmenta 0.17 punts; i en el factor 3 el ser home augmenta la puntuació en 0.23 punts. En els altres factors no es mostren diferències.

EDAT

L'edat mostra una influència positiva a mesura que augmenten els anys de l'enquestat, amb valoracions més positives. La regressió lineal mostra un augment de 0,02 punts per cada any més de l'enquestat en la satisfacció general. També l'edat es relaciona en el mateix sentit en el factor 2 Tracte i Confiança (0.013 punts) i en el Factor 3 Organització (0.011 punts).

[1] Crow R (et al.) The measurement of satisfaction with healthcare: implications for practice from a systematic review of the literature. Health Technology Assessment 2002; 6 (32): 1-244.
[2] Saturno (et al.) Tratado de calidad asistencial en atención primària. Du Pont Pharma; 1997

© 2003-2004

NIVELL D'ESTUDIS

La prova de regressió respecte al nivell d'estudis no mostra cap influència amb la satisfacció general, ni en cap dels factors, tret del factor 2: **Tracte i confiança**, que sí segueix una tendència negativa; és a dir, a mesura que augmenta el grau de formació de l'enquestat disminueix la satisfacció, amb diferències de -0.353 punts, entre els que no tenen estudis i el grup dels que tenen estudis superiors. Per altra part, el factor 1: **Atenció del metge** es relaciona en el sentit invers; a mesura que augmenta el grau de formació de l'enquestat augmenta la satisfacció amb diferències de 0.288 punts entre els que no tenen estudis i el grup dels que tenen estudis superiors.

SALUT PERCEBUDA

La percepció de la salut que té l'usuari també es relaciona amb les puntuacions de la satisfacció global; fins a augmentar en 2.08 punts més entre els que diuen que tenen una salut "molt bona" respecte els que diuen que és "dolenta" (els que perceben que la seva salut és excel·lent augmenten fins als 1.87 punts respecte els que la veuen com dolenta).

En els altres factors sí es dóna un augment lineal ascendent amb màximes diferències entre dolenta i excel·lent. A més percepció de salut, millor satisfacció.

TEMPS D'INGRÉS

Finalment, en relació amb el **temps d'ingrés** en el moment de fer l'enquesta es troben diferències entre la puntuació dels que fa menys d'1 any que estan ingressats i els que **fa més de 10 anys**. Amb un **augment de 1.136 punts en la puntuació de la satisfacció general** en aquest últim grup.

Resultats significativament trobem tant pel factor 2 Tracte i confiança i pel factor 3 Organització i confort. En el primer factor trobem com a partir de l'any

© 2003-2004

ingressat la satisfacció disminueix i com aquesta, a partir dels 5 o més anys d'ingrés, torna a nivells més alts que els inicials.

Pel que fa a les opinions sobre Organització i confort trobem com és a partir de més de 10 anys augmenta la seva satisfacció en aquest factor.

El **temps d'ingrés** és doncs una variable "**protectora**" de satisfacció, a més temps d'ingrés més satisfacció. Es podria dir que es produeix un efecte "d'institucionalització".

- Un exemple clar és la resposta a la pregunta P 25 sobre si s'avorreixen a l'Hospital. Mentre que els que tenen menys d'1 any d'ingrés, s'avorreixen en un 58.5%, la proporció dels que estan entre més d'1 any i tres anys augmenten fins al 63.6%. A partir d'aquest període d'ingrés comencen a disminuir les puntuacions: els que porten entre 3 a 5 anys s'avorreixen e una proporció del 53.2%, els que estan de 5 a 10 anys un 40.2% i els que porten més de 10 anys tan sols s'avorreixen un 25.0%

8.2.4 Valoració dels resultats factorials

L'anàlisi factorial ens permet una valoració més sintètica, ja que agrupa en 5 conceptes els diferents components del qüestionari validat.

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

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

© 2003-2004

En el Factor 1 **Atenció del metge** si bé la puntuació mitjana és de 3.48 força bo si tenim en compte que els valors oscil·len entre 1 i 5. Però per altra part en quant a la proporció de totes les preguntes del factor positives, trobem tan sols un 37.5%.

En el factor 2 de **Tracte i Confiança** amb una puntuació mitjana de 4.43 podem considerar-ho com a molt bo, a més si tenim en compte la proporció de satisfacció en totes les preguntes és del 74.9%, podem dir que els usuaris estan satisfets en relació al tracte i la confiança amb els professionals.

En següent factor 3 d'**Organització i Confort** trobem unes puntuacions més discutibles. Per un costat la mitjana de 3.38 es pot considerar acceptable, però la proporció del 25% ens fa pensar que dins d'aquesta dimensió no hi ha homogeneïtat d'opinions favorables. Algunes de les preguntes que l'integren no són del tot satisfactòries.

El Factor 4 sobre el **Tractament farmacològic** té puntuacions no del tot positives. Per un costat amb una puntuació mitjana al factor de 3.09, i per l'altra amb un percentatge de totes les preguntes positives del 25.3% fa pensar que aquest factor no obté puntuacions del tot favorables.

I, finalment el factor 5 de **Relació entre pacients** amb una puntuació mitjana de 3.15 i un proporció de satisfacció positiva en totes les preguntes del factor del 41.8%, podem considerar que si bé no són puntuacions com les del factor 3 i 4, segurament es podrien millorar.

8.2.5 Condicionants de la satisfacció: factors predictors

Per identificar els aspectes més importants i poder actuar com a guia o predictors de satisfacció, s'ha utilitzat la **tècnica de regressió múltiple amb escalament òptim**. Es pretén d'aquesta manera explicar la satisfacció global a través de la importància, expressada en percentatges, de cadascuna de les variables individuals. L'anàlisi es fa tant a nivell de totes les preguntes validades com de manera individual a nivell de cada factor, per saber la importància que té cada pregunta dins del seu factor. Això pot facilitar la tasca

© 2003-2004

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.

Anàlisi a partir de la totalitat de preguntes del qüestionari validat

La importància dels aspectes que prediuen la satisfacció queda repartida de manera homogènia entre el conjunt de preguntes que aporten fins al **95.2% de la importància global** (veure apartat 7.2.7). no es pot atribuir a una sola pregunta la majoria del percentatge de predicció de la satisfacció, sinó que aquesta queda repartida entre un conjunt de **7 preguntes** que pertanyen als factors 1, 2 i 3.

Els resultats coincideixen en identificar preguntes **dels tres primers factors** com els més importants:

- Atenció del metge (factor 1): respecte a la **intimitat** i capacitat del **metge per escoltar i fer-se càrrec**
- Tracte i Confiança (factor 2): les **bones mans** i el **tracte de les infermeres**
- Organització i Confort (factor 3): **neteja, avorriment i el menjar**

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

Dins els aspectes més organitzatius la neteja, l'avorriment i el menjar, són els que tindrien més impacte com a àrees de millora.

Finalment també caldria incidir en el respecte a la intimitat i una atenció més enfocada a escoltar al pacient per part del metge.

Cal valorar cadascuna d'aquests aspectes tenint en compte la viabilitat de recursos de cada centre i les expectatives de tipus de millora

© 2003-2004

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

- A nivell **d'Atenció del metge** (factor 1), la pregunta més important és el respecte a la **intimitat** i suposa un 33.4% de la importància en el factor. El respecte al **secret professional** i que el metge **els escolti i faci càrrec** són les següents preguntes que prediuen més aquest factor (un 22.3% i un 17.8% respectivament). Crida l'atenció en aquest factor que la pregunta P 10, sobre com s'entenen les explicacions, dóna un valor negatiu (-0.5%). En aquest cas l'explicació ve a través del model matemàtic, ja que mostra una forta relació amb les altres preguntes del factor.

- En el factor 2 **Tracte i la Confiança** és sobretot la importància de la pregunta sobre la percepció d'estar en **bones mans** (63.5%) la que prediu més aquest factor. La següent pregunta forma part del apartat de **tracte**; i és la P 17 que incideix en el tracte dels auxiliars, que són els professionals que passen més temps en contacte amb els usuaris.

- El factor 3 **Organització i confort** té una distribució d'importància equilibrada. Destaca la P 25 **avorrir-se** amb un 31.1%, seguit del **menjar** amb un 24.2% i també la **neteja** (18.9%) i l'estat de les instal·lacions. És doncs un factor que gairebé cadascuna de les preguntes és igualment important per a predir el factor.

- La pregunta que prediu en 86.6% del factor 4 **Tractament farmacològic** és la P 16 Creu que li donen la medicació que a vostè li va bé?

- I finalment per predir el factor 5 **Relació entre Pacients** queda bastant repartida la importància, encara que és més la P 6 **Si troba bé quan ha d'estar amb companys que tenen malalties diferents a la seva?** Amb un 61.3% de la importància.

© 2003-2004