



REO núm: 1131
Data: 08/09/2025

061. Salut respon. Mobilització de recursos. 2024

Informe de resultats



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Salut**

Treball tècnic sobre la percepció, experiència i satisfacció amb el Servei de transport sanitari urgent

Disseny d'un instrument de mesura

Servei Català de la Salut

Data

Índex

1. Justificació	3
2. Objectius	4
2.1. Objectius específics	4
3. Metodologia	4
3.1. Revisió de la literatura	4
3.1.1. Estratègia i procés de recerca	4
3.1.2. Elements identificats a la literatura revisada	5
3.2. Fase exploratòria. Treball de camp amb usuaris/es del servei	8
3.2.1. Guió pel treball de camp	8
3.2.2. Conclusions principals extretes	9
3.3. Ampliació del treball de camp amb persones usuàries del servei	9
3.3.1. Disseny del treball de camp	9
3.3.2. Guió pel treball de camp	10
4. Resultats	11
4.1. Conclusions principals extretes	11
4.2. Detall de l'anàlisi temàtic	12
5. Referències bibliogràfiques	4

1. Justificació

El SEM és una entitat pública que la seva missió és la prestació de serveis sanitaris per tal de donar resposta a les situacions d'urgència i emergència prehospitalària, així com donar informació i consell sanitari, tant en situacions ordinàries com extraordinàries (SEM, 2021). Una de les seves línies d'actuació és el **Servei d'Emergències Mèdiques** que és la responsable de donar resposta assistencial a les urgències i emergències sanitàries extra hospitalàries de forma ràpida, eficient i amb el màxim nivell de qualitat, les 24 hores del dia, els 365 dies a l'any.

En aquesta línia s'inclou, entre d'altres, l'atenció sanitària a les urgències i emergències extrahospitalàries i gestió del transport sanitari urgent, que quan requereix la mobilització d'un recurs, un equip assistencial es desplaça fins al lloc de l'incident per a realitzar l'assistència i estabilització del pacient, i si cal traslladar-lo en un centre sanitari. Aquest servei es dona a través de diversos recursos com són les unitats de suport vital bàsic (SVB), unitats de suport vital avançat (SVA), vehicles d'intervenció ràpida (VIR) o bé amb l'helicòpter medicalitzat (SEM, 2021).

En els últims anys, l'atenció prehospitalària ha evolucionat d'un model dedicat al trasllat urgent de pacients a un model més integrat en el conjunt sanitari on hi ha una atenció avançada en el pacient crític o que ha tingut un accident (O'Connor et al., 2021). Internacionalment, aquest tipus de servei s'ha avaluat en funció del temps de resposta o bé amb altres indicadors com la satisfacció de les persones que havien utilitzat el servei. Ara bé, hi ha un volum creixent d'evidència que utilitzar només aquestes mesures tenen pocs beneficis, que només és aplicable en alguns pacients i que no és útil per avaluar la qualitat de l'atenció rebuda per part dels professionals del servei d'emergències mèdiques (Howard et al., 2018). A la literatura es destaca que els professionals de les emergències poden contribuir a uns millors resultats focalitzant-se en incrementar l'experiència del pacient, eliminar les actuacions que han estat perjudicials i millorant la disposició dels pacients (Munk, 2012). Una de les millors fonts per a obtenir informació sobre la qualitat del servei, i un dels indicadors més utilitzats, és preguntant als pacients sobre l'atenció sanitària rebuda (Haruna et al., 2023). La literatura destaca que, en general la satisfacció amb l'atenció a les emergències és elevada (Halter et al., 2006).

A nivell català, des del 2017 que s'està avaluant la satisfacció, percepció i experiència (PLAENSA) de les persones que han utilitzat l'assistència sanitària telefònica del 061 Salut Respon mitjançant l'enquesta PLAENSA. A més, aquest 2023 s'ha incorporat també l'avaluació de l'experiència satisfacció i percepció de la consulta administrativa, quedant pendent per avaluar l'atenció assistencial quan hi ha mobilització de recursos. A finals de l'any passat, es va començar a treballar, doncs, amb el disseny d'un instrument de mesura per avaluar l'experiència, satisfacció i percepció de les persones que havien estat ateses de manera presencial per part del servei d'emergències mèdiques.

Per tal de crear aquesta eina, es proposa seguir la metodologia PLAENSA, en el que seran les persones ateses que indicaran quins són els elements que consideren rellevants en el moment de l'atenció, a través de tècniques qualitatives, per a la construcció posterior d'una enquesta.

En aquest treball tècnic es presenten les principals conclusions extretes del treball de camp amb persones que han utilitzat el servei i identificant els aspectes rellevants que s'haurien d'incloure en el qüestionari, des de la perspectiva dels pacients.

2. Objectius

- Identificar les variables rellevants, des de la perspectiva dels pacients, en l'atenció presencial del SEM.

2.1. Objectius específics

- Identificar els ítems rellevants, des de la perspectiva de pacients, quan han estat atesos de manera presencial pels professionals del servei d'emergències del SEM
- Dissenyar una eina de mesura per avaluar la percepció, experiència i satisfacció dels pacients que han rebut atenció presencial del SEM.

3. Metodologia

Aquest projecte s'ha dut a terme en diverses fases de treball d'acord amb els objectius plantejats. En una primera fase, es realitza una revisió a la literatura per tal de conèixer els models actuals del SEM i la revisió de models o experiències prèvies tant a nivell internacional com nacional. Seguidament, es realitza una sessió amb els professionals del SEM, promotors del projecte, per a la presentació del disseny i verificació dels punts importants a explorar i el circuit dibuixat.

La tercera fase, i que ocupa el gran gruix del treball, implica la realització de tècniques qualitatives amb les persones que han rebut atenció presencial del SEM per tal de conèixer la seva experiència, satisfacció i percepció quan han rebut l'atenció.

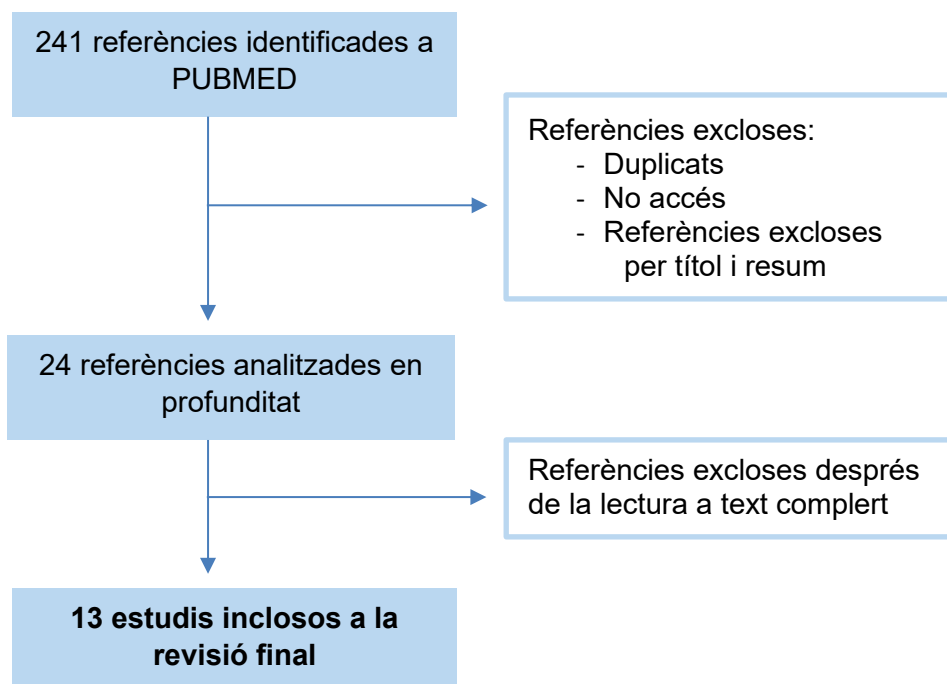
3.1. Revisió de la literatura

3.1.1. Estratègia i procés de recerca

Es fa una recerca en el motor de cerca de PUBMED utilitzant les paraules clau "*Emergency ambulance Service*" i "*Prehospital care*" que han estat combinats amb l'operador booleà AND amb "*Patient experience*" i "*Patient satisfaction*". També s'ha fet una cerca manual a partir de les referències de les publicacions seleccionades més significatives.

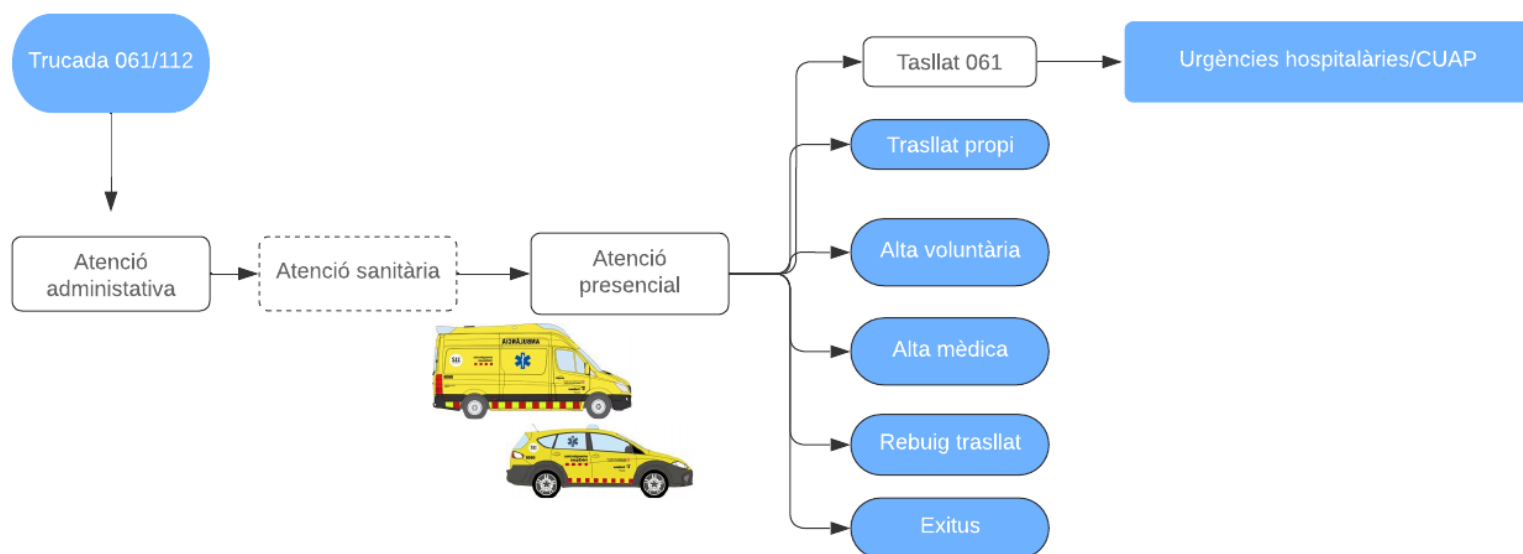
S'han acceptat articles publicats en català, castellà i anglès, tant de metodologies qualitatives com quantitatives.

A continuació es detalla el procés seguit per a la revisió bibliogràfica:



3.1.2. Elements identificats a la literatura revisada

A través de l'anàlisi de la literatura analitzada es destaquen diversos punts de contacte del pacient amb el servei rebut. A continuació es mostra el circuit dibuixat a partir de la revisió.



De l'anàlisi a la literatura es destaquen els següents temes com a importants per a explorar 1:

Activació atenció presencial

- **Accessibilitat**
 - Temps espera perquè arribi l'ambulància

Atenció presencial (assistència in situ)

- **Accessibilitat**
 - Rapidesa perquè el professionals comenci l'avaluació clínica i el tractament
- **Professional**
 - Tracte
 - Reforçament de l'adequació de la trucada
 - Sentir-se cuidat (el pacient)
 - Sentir-se escoltat (el pacient)
 - Capacitat tècnica percebuda
 - Es té en compte la opinió del pacient per a la presa de decisions
 - Acompanyament emocional
- **Informació**
 - Valoració de la informació (comunicació efectiva)
 - Informació sobre què els hi està passant
 - Informació sobre el tractament
 - Informació clara i entenedora
- **Coordinació**
 - Seguiment i acompanyament telefònic fins que arriba l'ambulància

No trasllat a un recurs assistencial

- Preferència per haver estat atès a l'hospital
- Resolució de la consulta
- Visites a un professional assistencial en el període d'una setmana després de l'atenció rebuda
- **Informació**
 - Explicació del tractament
 - Informació a on trucar en cas d'emergència/empitjorament de l'estat de salut
 - Informació sobre els signes d'alarma

1 Informació extreta a partir de l'anàlisi de (Aboosalehi et al., 2022; Hadsund et al., 2013; Halter et al., 2006; Haruna et al., 2023; Heydari et al., 2017; Howard et al., 2018; Khattak et al., 2023; King et al., 2021; Servei Català de la Salut, 2017; Swain et al., 2012; Fiona J. Togher et al., 2015; Fiona Jayne Togher et al., 2013; Venesoja et al., 2020)

Trasllat a un recurs assistencial

- Preferència per haver estat atès a casa, sense haver hagut d'anar a l'hospital
- **Informació**
 - Explicació del motiu del trasllat
- **Entorn**
 - Comoditat del vehicle
 - Neteja del vehicle
 - Condicions/equipament de l'ambulància
- **Atenció psicosocial:**
 - Atendre les necessitats de l'entorn (familiars, animals ...)
 - Assegurar l'habitatge

Arribada en el recurs assistencial

- **Coordinació**
 - Poc temps espera per ser atès a l'hospital
 - Coordinació i comunicació entre professionals

3.2. Fase exploratòria. Treball de camp amb usuaris/es del servei

Per tal de verificar el circuit amb els pacients i la viabilitat del projecte qualitatiu, durant el mes de desembre 2023 es va realitzar una primera exploració. Per aquesta primera fase es van realitzar 7 entrevistes semiestructurades telefòniques de durada adaptada a la disponibilitat del pacient; 3 entrevistes a persones que havien utilitzat el Servei Vital Bàsic (SBV) i 4 persones que havien utilitzat el Servei Vital Avançat (SVA).

3.2.1. Guió pel treball de camp

Per part nostra, ens situem en aquella situació en la que es va activar l'atenció presencial/el servei de l'ambulància. Tenim preparades algunes preguntes més específiques, però primerament anem a les preguntes més genèriques.

- Què és el que recordeu d'aquell moment?
- Quins aspectes recorda com a importants en aquella situació?

Comencem **des del principi**, com es **va posar en contacte** amb el 061/ Salut Respon?

- Va trucar vostè al 061?
- Hi ha algun altre aspecte que destacaria d'aquest primer moment?
- Com valora el temps que va tardar l'ambulància fins que va arribar allà on es trobava vostè?

En el moment que arriba l'ambulància en el lloc que vostè es troba... què recorda? Què li van fer?

- Qui el va atendre? Com es va identificar?
- Què va passar durant aquell moment?
- Hi ha algun altre aspecte que considera important d'aquell moment?
- Recorda si es va activar una altra ambulància (amb metge i infermer)? Com recorda aquest moment?

En cas que el desplaressin fins a l'hospital/CUAP/CAP què va passar?

- Què recorda del trajecte fins a l'hospital/CAP/CUAP...?
- En relació a aquest moment del trasllat hi ha alguna cosa que consideri important destacar?

Finalment, hi ha alguna cosa, algun moment que no hem comentat, o bé que consideri important destacar?

Sinó, moltes gràcies per la seva col·laboració.

3.2.2. *Conclusions principals extretes*

- De les persones entrevistades la majoria no van ser elles qui van fer la trucada al 112/061
- En el cas de les persones que van utilitzar el servei del SVB:
 - Es valora el temps que tarda en arribar l'ambulància
 - No s'identifica el rol dels professionals de les persones que l'atenen. Es menciona que hi ha dues persones
 - No queda clara quina és l'actuació abans de fer el trasllat
 - En general, els pacients comenten estar nerviosos en aquesta situació pel que manifesten no recordar-se de gaires detalls.
- En el cas de les persones que van utilitzar el SVA o bé els van atendre SVB i SVA:
 - Es valora el temps que tarda en arribar l'ambulància
 - Es recorda que hi va haver una assistència per part dels professionals i es valora positivament.
 - S'identifiquen els professionals sanitaris: infermers i metges
 - Quan hi ha trasllat posterior, els pacients identifiquen que hi havia entre 6 i 7 professionals en el moment de l'assistència:
 - Es diferencia entre metges i els professionals que fan el trasllat
 - L'assistència finalitza quan el pacient és atès pels professionals d'urgència.
- En ambos casos hi ha bona valoració dels serveis, molt vinculat al fet que els atenen en moment de necessitat,
- En els casos entrevistats, el tracte rebut per part dels professionals és valorat positivament.

3.3. **Ampliació del treball de camp amb persones usuàries del servei**

3.3.1. *Disseny del treball de camp*

Per a la realització del treball de camp, s'han realitzat entrevistes semiestructurades amb persones que havien rebut atenció presencial per part del 061/Salut Respon. Son entrevistes telefòniques de durada entre 9-10 minuts.

Les persones seleccionades havien rebut atenció durant gener de 2024. Les característiques de les persones entrevistades son les següents:

Recurs activat:

SVB: 10 persones.

SVA: 6 persones.

Sexe:

Home: 7 persones.

Dona: 9 persones.

Edat:

16 a 44 anys: 5 persones.

45 a 64 anys: 6 persones.

65 o més anys: 5 persones.

Per a l'anàlisi del treball de camp, es realitza un anàlisi temàtic inductiu a partir de les transcripcions literals de les entrevistes realitzades. Posteriorment, en funció de les categories extretes, es dissenyaran les preguntes pel qüestionari.

3.3.2. Guió pel treball de camp

Per començar, ens situem en el moment que arriba l'ambulància que l'ha d'atendre i rep l'atenció dels professionals.

- Què és el que recordeu d'aquell moment?
- Quins aspectes recorda com a importants en aquella situació?

TRUCADA

Comencem **des del principi**, com es **va posar en contacte** amb el 061/SEM?

Hi ha algun altre aspecte que destacaria d'aquest primer moment?

ACTIVACIÓ AMBULÀNCIA. MOBILITZACIÓ DE RECURSOS

Quan li comuniquen que s'activa una ambulància... Què considera important d'aquest primer moment?

- Que li va semblar el temps d'espera?

ARRIBADA DE L'AMBULÀNCIA

En el moment que arriba l'ambulància en el lloc que vostè es trobava... què recorda?

- Què li van fer?
- Qui el va atendre?
- Què li van explicar?

Hi ha algun altre aspecte que considera important d'aquell moment?

TRASLLAT

En cas que el traslladessin fins a l'hospital o centre, què recorda d'aquell moment?

- Què recorda del trajecte fins a l'hospital, centre...

Hi ha algun altre aspecte que considera important en relació aquest moment?

Si no hi ha trasllat:

Finalment, hi ha alguna cosa, en algun moment d'aquest circuit que no hem comentat o bé que consideri important destacar?

ARRIBADA AL CENTRE

Una vegada va arribar a l'hospital/centre d'atenció primària, què va passar?

- Com es va sentir?
- Qui el va acompanyar mentre esperava a ser atès?

Finalment, hi ha alguna cosa, en algun moment d'aquest circuit que no hem comentat o bé que consideri important destacar?

4. Resultats

4.1. Conclusions principals extretes

- En alguns casos el pacient té dificultats per donar informació sobre l'atenció del SEM: Sigui perquè no se'n recorda, perquè no estava atent en el moment de l'atenció pel que es demana o perquè estava inconscient.
- Bona part de les persones entrevistades no van contactar directament amb el 112/061
- L'accessibilitat del servei és l'element de l'experiència al que es dona més importància.
- Es valora la informació rebuda per part dels professionals.
- Els entrevistats identifiquen en termes generals el tractament i l'exploració que se'ls va realitzar
- Es dona rellevància tant al tracte dels professionals de l'ambulància com a la persona que atén al telèfon
 - Es relaciona el tracte personal amb la sensació d'estar en bones mans.
 - És important distingir l'atenció dels professionals de l'ambulància de l'atenció dels professionals del centre sanitari al qual es fa la derivació.
- La professionalitat i la cura en l'atenció dels professionals del SEM es posa en valor a diverses entrevistes, i es relaciona amb la sensació de seguretat, qualitat de la atenció i la resolució del problema de salut.
- Es fa la distinció entre auxiliars/tècnics de l'ambulància, metges/ses i infermer/es, si bé és una qüestió que sembla difícil recordar i alguns entrevistats els confonen
 - En algun cas s'empra el terme "ambulància medicalitzada" o es fa menció a que apareixen dues ambulàncies diferents
 - Els entrevistats no semblen donar importància al perfil del professional que els ha atès.
- Pel que fa al trajecte en ambulància es fa menció, a banda dels acompanyants, al confort, la velocitat del trajecte i el seguiment dels símptomes.
- La continuïtat assistencial o les decisions compartides, elements importants en l'experiència dels pacients, no semblen rellevants quan es valora l'experiència amb la mobilització de recursos del SEM
 - Es dona per fet que hi ha una transferència d'informació entre els diferents professionals que atenen al pacient
- Probablement en una situació d'urgència no es dona tanta importància a poder escollir entre diferents opcions de tractament.
- Les dimensions més importants per l'atenció són l'accessibilitat, la informació i la sensació d'estar en bones mans.

4.2. Detall de l'anàlisi temàtic

Tema	Característica	Cites
Accessibilitat (55 Verbatims)	- El temps que triga en arribar l'ambulància i atendre a la pacient és un dels elements més destacat en el record genèric de la intervenció - Temps en arribar a l'hospital també es destaca - De tot el procés, el temps d'espera per ser atès a l'hospital és el que més crítiques recull (informació complementària per el moment en que es faci el qüestionari)	P04: <i>Ai, no sé. Pues [el que considero més important del moment que arriba l'ambulància és] que em van atendre de seguida.</i> P02: <i>Ens van fer esperar bastanta estona [a l'hospital], suposo que devien tenir feina, i després, al cap d'una bona estona, ens van venir a fer una analítica i llavors ens van dir que havien de fer un electró.</i>
Informació (42 Verbatims)	- El tema de la informació apareix principalment en el moment que arriba l'ambulància i els professionals atenen a la pacient - S'esmenta més la informació rebuda que la informació demanada pels professionals - La informació més freqüent que es dona és sobre la simptomatologia i el motiu del trasllat al dispositiu pertinent	P09: <i>No em van dir res, perquè estaven pendants de com anaven els resultats. Em preguntava "com està ara?", "bueno, estic marejada" i m'anaven fent preguntes mentre sortien els resultats de les maquinetes.</i> P08: <i>Em van dir que bueno, que me derivaven a l'hospital per a estar en observació.</i> P06: <i>No, yo en ese momento no podía... O sea, se lo explicaron todo a mi hermana, a fuera.(...) Nada, que era un ataque de ansiedad pero que pasaría rápido, pero que nos llevarían al médico para que nos revisaran.</i>

Tema	Característica	Cites
	En alguns casos es va informar a una tercera persona del procediment a seguir. Apareix l'estat de salut com a motiu de delegar la rebuda d'informació.	
Tractament i exploració (40 Verbatims)	- El tema del tractament apareix principalment en el moment que arriba l'ambulància i els professionals atenen a la pacient - S'esmenten les proves realitzades i les intervencions mèdiques. Entre elles, destaquen analítiques i la reanimació	P02: <i>ens van mirar la pressió, ens van ficar el la pinça al dit per mirar l'oxigen i el monòxid de carboni, i de seguida llavors ja ens van ficar les mascaretes de l'oxigen i bueno, vam anar esperant fins que se'ns van emportar Manresa.</i> P05: <i>Me hicieron pruebas, me hicieron una analítica, me hicieron varias cosas. Y cómo no tenían todos los medios suficientes allí me mandaron a Reus.</i>
Tracte personal (37 Verbatims)	- El tema del tracte és un dels elements més destacat en el record genèric de la intervenció - Es valora el tracte dels professionals de l'ambulància, però també de la persona amb qui es contacta abans de que s'activi i dels professionals que atenen a l'hospital - Es relaciona un tracte amable i empàtic amb el benestar emocional, tema important per alguns entrevistats en una situació d'emergència	P01: <i>d'urgència el tracte molt bé i... van estar per nosaltres i ens van ens van atendre molt bé, sí.</i> P12: <i>No, no. Jo li deia "m'ofego, m'ofego!" i el senyor que em va atendre... O sigui, hasta que no va venir la ambulància va estar parlant amb mi per telèfon. Que no em posés nerviosa, que estigués tranquil·la, que de seguida venien.</i> P09: <i>Bueno, lo que més valores quan estas malament i quan estas fotuda, perquè no te surt ni la veu, és la atenció. I la atenció va ser la correcta, o sigui, amabilitat i bueno, no se si dir-ho, i dolçura, de dir "ja estic com protegida", no? Perquè mentres no t'arriben tu estàs amb por, no? I de seguida que venen doncs te calmen i t'estan recolçant.</i> P04: <i>[El que em va atendre a l'hospital], aquell senyor, no em va dir ni el</i>

Tema	Característica	Cites
	En algun cas es confon l'experiència amb el SEM amb la experiència de l'atenció a l'hospital. En aquests casos, tot forma part de l'atenció a la seva patologia i s'informa del tractament rebut a l'hospital encara que l'entrevistador no ho demani	<i>nom ni em va dir res. No em van preguntar res. Ells van estar parlant i em van dir "seguí en aquesta cadira" jo vaig veure en una cadira</i>
Acompanyants (31 Verbatims)	- El tema dels acompanyants apareix en el trajecte en ambulància i la transferència a l'hospital - Es fa menció a familiars i personal de l'ambulància. En alguns casos els familiars segueixen a l'ambulància en un vehicle personal - Ningú diu quedar-se sols en el trasllat a l'hospital, si bé en alguns casos els professionals de l'hospital deixen sols als pacients fins ser atesos	P03: <i>Pues nada, que uno de ellos iba conmigo. El conductor conducía, ¿no? y Nancy conmigo detrás y hablándome.</i> P08: <i>Bueno, la meva jove va anar a darrera amb el cotxe. Va anar a darrera. Perquè a l'ambulancia medicalitzada no hi havia lloc per a que ella pogués anar.</i> P13: <i>Yo hubo, cuando bajé de la furgoneta, los dos jóvenes que me atendieron en el momento del accidente me acompañaron, estuvieron esperando conmigo hasta que viniera una enfermera</i> P04: <i>Em van deixar... em van posar en una cadira i em van deixar a dintre de... Van fer els papers i em van deixar allà, aquests nois, i allà em van dir "seguí en una cadira". Jo vaig seure en una cadira. Venia... M'acompanyava un fill meu. Ens vam assentar allà i en mitja hora o així em diu, "ja pot marxar cap a casa seva".</i>

Tema	Característica	Cites
Professionals de la salut (29 Verbatims)	- El tema dels professionals de la salut apareix en el moment que arriba l'ambulància i els professionals atenen a la pacient, sovint de manera suggerida per l'entrevistador - Es fa la distinció entre auxiliars/tècnics de l'ambulància, metges/ses i infermer/es, si bé és una qüestió que sembla difícil recordar i alguns entrevistats els confonen - En algun cas s'empra el terme "ambulància medicalitzada" o es fa menció a que apareixen dues ambulàncies diferents	P11: <i>Médico, venía. (...), una enfermera y los que llevan la ambulancia. Había una especie de... Un equipo de urgencias, digamos.</i> P14: <i>Es que no me'n recordo, eren dos o tres nois.</i> P16: <i>Recuerdo que no llegó la ambulancia que tenía que llegar, porque no estaba medicalizada y no pudieron hacer nada. Entonces tuvo que venir otra ambulancia, no sé si me explico.</i>
Problema de salut (28 Verbatims)	El tema del problema de salut que porta a contactar amb el SEM és un element destacat en el record genèric de la intervenció i apareix principalment en el moment que arriba l'ambulància i els professionals atenen a la pacient	P10: <i>A veure... Això em ve per un infart, no? Que em va donar. Em va donar el dia 13</i> P13: <i>La verdad es que no me encontraba muy bien, porque me acababan de atropellar y todavía estaba en xoc. Entonces...</i>

Tema	Característica	Cites
Dificultat per recordar – Inconsciència (27 Verbatims)	- En alguns casos el pacient té dificultats per donar informació sobre l'atenció del SEM: Sigui perquè no se'n recorda, perquè no estava atent en el moment de l'atenció pel que es demana o perquè estava inconscient. - Els pacients que hem pogut entrevistar que havien estat inconscients han recuperat la consciència un cop han estat atesos per professionals de l'ambulància. No obstant, s'han hagut de descartar algunes entrevistes perquè el pacient no era conscient en cap moment de l'atenció.	P08: <i>D'aquell moment no recordo res perquè estava desmaiada.</i> P01: <i>és una situació que no recordes massa. Estàs una mica en xoc per tot l'estrès que has passat i les preocupacions i el susto i estàs una mica aixins, tocat.</i> P13: <i>No [se identificaron], que yo recuerde. Claro, yo estaba en xoc, me acababan de atropellar, entonces...</i>
Sensació d'estar en bones mans (19 Verbatims)	- El tema de la competència dels professionals és un element destacat en el record genèric de la intervenció - La professionalitat i la cura en l'atenció dels professionals del SEM es posa en valor a diverses entrevistes, i es relaciona amb la sensació de seguretat, qualitat de la atenció i la resolució del problema de salut	P04: <i>em van atendre molt bé. M'ofegava i em van atendre molt bé. Em van solucionar.</i> P15: <i>Muy bien, muy bien. Me acuerdo mucho, que eran muy profesionales, la verdad. La ayuda muy bien, muy bien.</i>

Tema	Característica	Cites
Contacte (21 <i>Verbatims</i>)	- El contacte amb el SEM es fa majoritàriament trucant, si bé en algun cas s'empra un botó d'emergència - En algunes ocasions la persona que es posa en contacte amb el SEM no és el pacient i es perd la informació d'aquell moment de l'atenció, que queda fora de la experiència del pacient	P02: <i>Quan jo vaig poder sortir a dalt al terrat vaig trucar al 061 i em van dir on estava, bueno, que els hi tingués l'adreça i així a veure què passava</i> P08: <i>A veure, nosaltres tenim això d'apretar el botó aquest de la teleassistència. Llavors ens seguida ens van atendre i... bueno, van atendre a la meva jove que és qui ens ho va portar tot, pobreta. I de seguida, mentre parlàvem amb ells, ells mateixos van avisar al 061 i automàticament, en menos de deu minuts, teníem la ambulància a casa.</i> P10: <i>Ah... Per telèfon em vaig posar en contacte (...). Ah, es que va trucar la meva dona. Això si que no el podria ajudar en aquest aspecte, perquè va trucar la meva dona.</i>
Característiques del trajecte en ambulància (19 <i>Verbatims</i>)	Pel que fa al trajecte en ambulància es fa menció, a banda dels acompanyants, al confort, la velocitat del trajecte i el seguiment dels símptomes	P08: <i>A veure... [quan vam arribar a l'hospital em vaig sentir] Alegre, perquè el viatge havia sigut bastant tranquil</i> P03: <i>Es decir, podría ser más más cómodo la ambulancia porque... Muy dura, no se va a gusto. Pero bueno.</i> P08: <i>Van anar amb tota la cura del mon, perquè hi ha bastantes corbes des d'on vivim nosaltres fins a l'hospital. I bé, anaven mirant que tingués les constants bé, anaven vigilant.</i>
Continuïtat assistencial (10 <i>Verbatims</i>)	- El tema de la continuïtat assistencial apareix en la transferència de l'ambulància a l'hospital - En general es dona per fet que sempre hi ha un traspàs d'informació entre els professionals de l'ambulància i l'equip de l'hospital	P15: <i>Llegamos al hospital y bueno, hablaron con el médico que había y me llevaron a un box</i> P08: <i>[La gent de l'ambulància] Va marxar una vegada ja va donar totes les dades, va dir el que em passava, va donar l'informe i es van despedir i van marxar.</i> P05: <i>No, no tuve que esperar. Iban llamando ya del problema que había o tenía y cuando llegaba lo tenían todo preparado ya.</i>

Tema	Característica	Cites
	És una dimensió important de l'experiència de pacient d'aquí, però no apareix amb gaire freqüència en l'experiència assistencial del SEM	
Situació ambiental (7 Verbatims)	En algun cas la experiència amb el SEM assistencial queda diluïda per la situació ambiental d'urgència	P02: <i>Bueno, és que jo l'ambulància no n'era ni conscient de que venien. Jo només volia que vinguessin els bombers i es lo que... clar, si em pregunten puc dir dels bombers. L'ambulància clar, era allà i m'hi van fer anar, però vull dir, jo em trobava bé, estàvem tots aparentment bé, o sigui que teníem el monòxid de... molt més alt, però nosaltres no teníem cap... Ens trobàvem com ara i clar, tots nosaltres lo important va ser que vinguessin els bombers.</i>
Valoració de la urgència en la atenció (7 Verbatims)	En algun cas es fa menció a la sensació d'urgència, de necessitat de l'atenció, ja sigui perquè es considera molt urgent o poc urgent	P04: <i>Ai, mare. Aquell moment no pensava en res, li haig de dir. Només pensava en poder respirar i no podia.</i> P11: <i>cuando ellos llegaron ya se me había pasado la arritmia, había pasado digamos la arritmia y taquicardia, me había bajado también los latidos del corazón y todo, pues bueno.</i>

Tema	Característica	Cites
Decisions compartides (3 Verbatims)	• Pràcticament no es fa menció a que es prenguin decisions compartides entre pacient i professionals sanitaris • Sembla que, en situacions d'emergència, el pacient delega en el professional la presa de decisions • És una dimensió important de l'experiència de pacient, però no apareix amb gaire freqüència en l'experiència assistencial del SEM	<i>P02: el van abrigar amb mantes amb la roba xopa. Anava xop, de moll, i tremolant com un boig. I el vaig haver de fer despullar i dir-li al noi que em dones més mantes.</i>

5. Referències bibliogràfiques

- Aboosalehi, A., Kolivand, P. H., Jalali, A., Saberian, P., Asiabar, A. S., Baratloo, A., & Jamshididana, M. (2022). Clients' Satisfaction with Services Provided by Ambulances and Motor Ambulances of Tehran Emergency Medical Services: A Cross-sectional Study. *Medical Journal of the Islamic Republic of Iran*, 36(1). <https://doi.org/10.47176/mjiri.36.78>
- Hadsund, J., Riiskjær, E., Skogstad Riddervold, I., & Christensen, E. F. (2013). Positive patients' attitudes to prehospital care. *Danish Medical Journal*, 60(9), 1–7.
- Halter, M., Marlow, T., Tye, C., & Ellison, G. T. H. (2006). Patients' experiences of care provided by emergency care practitioners and traditional ambulance practitioners: A survey from the London Ambulance Service. *Emergency Medicine Journal*, 23(11), 865–866. <https://doi.org/10.1136/emj.2005.032912>
- Haruna, J., Hayasaka, N., Taguchi, Y., Muranaka, S., Niiyama, S., Inamura, H., Uemura, S., Sawamoto, K., Mizuno, H., Himuro, N., & Narimatsu, E. (2023). Prehospital emergency care patient satisfaction scale [PECPSS] for care provided by emergency medical teams: Scale development and validation. *AIMS Public Health*, 10(1), 129–144. <https://doi.org/10.3934/publichealth.2023011>
- Heydari, H., Kamran, A., Zali, M. E., Novinmehr, N., & Safari, M. (2017). Customers' satisfaction about prehospital emergency medical services in Lorestan, Iran. *Electronic Physician*, 9(January), 3592–3597.
- Howard, I., Cameron, P., Wallis, L., Castren, M., & Lindstrom, V. (2018). Quality Indicators for Evaluating Prehospital Emergency Care: A Scoping Review. *Prehospital and Disaster Medicine*, 33(1), 43–52. <https://doi.org/10.1017/S1049023X17007014>
- Khattak, F. A., Saba, M., Hakim, M., Khan, A., Aleem, S., Afaq, S., Ullah, A., Rahim, A., & Haq, Z. ul. (2023). Patient Satisfaction and Utilization of Ambulance Services in Prehospital Services at a Tertiary Care Hospital: A Cross-Sectional Study in Peshawar, Khyber Pakhtunkhwa, Pakistan. *Air Medical Journal*, 42(4), 239–245. <https://doi.org/10.1016/j.amj.2023.03.002>
- King, R., Oprescu, F., Lord, B., & Flanagan, B. (2021). Patient experience of non-conveyance following emergency ambulance service response: A scoping review of the literature. *Australasian Emergency Care*, 24(3), 210–223. <https://doi.org/10.1016/j.auec.2020.08.006>
- Munk, M. D. (2012). Value generation and health reform in emergency medical services. *Prehospital and Disaster Medicine*, 27(2), 111–114. <https://doi.org/10.1017/S1049023X12000635>
- O'Connor, P., O'Malley, R., Oglesby, A. M., Lambe, K., & Lydon, S. (2021). Measurement and monitoring patient safety in prehospital care: A systematic review. *International Journal for Quality in Health Care*, 33(1), 1–8. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzab013>
- SEM. (2021). *SEM- Sistema d'Emergències Mèdiques*.
- Servei Català de la Salut. (2017). *Estudi qualitatiu sobre la percepció de la qualitat i la satisfacció amb els Serveis de Transport SANitari Urgent (TSURG)* (p. 71). Servei Català de la Salut.
- Swain, A. H., Al-Salami, M., Hoyle, S. R., & Larsen, P. D. (2012). Patient satisfaction and outcome using emergency care practitioners in New Zealand. *EMA - Emergency Medicine*

Australasia, 24(2), 175–180. <https://doi.org/10.1111/j.1742-6723.2011.01525.x>

Togher, Fiona J., O'Cathain, A., Phung, V. H., Turner, J., & Siriwardena, A. N. (2015). Reassurance as a key outcome valued by emergency ambulance service users: A qualitative interview study. *Health Expectations*, 18(6), 2951–2961. <https://doi.org/10.1111/hex.12279>

Togher, Fiona Jayne, Davy, Z., & Siriwardena, A. N. (2013). Patients' and ambulance service clinicians' experiences of prehospital care for acute myocardial infarction and stroke: A qualitative study. *Emergency Medicine Journal*, 30(11), 942–948. <https://doi.org/10.1136/emmermed-2012-201507>

Venesoja, A., Castrén, M., Tella, S., & Lindström, V. (2020). Patients' perceptions of safety in emergency medical services: An interview study. *BMJ Open*, 10(10), 1–7. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2020-037488>