



REO núm: 891
Data: 08/06/2018



Informe de resultats

Opinió i satisfacció dels assegurats del CatSalut amb els serveis de oxigenoteràpia crònica a domicili. 2017

Organisme promotor: Servei Català de la Salut



**Centre
d'Estudis
d'Opinió**



**Generalitat
de Catalunya**

PLA D'ENQUESTES DE SATISFACCIÓ DEL CATSALUT

OXIGENOTERÀPIA A DOMICILI

RESULTATS 2017



Unitat de Qualitat

Divisió de Qualitat i Transparència

Gerència d'Atenció Ciutadana

JUSTIFICACIÓ

- **El pla d'enquestes de satisfacció PLAENSA ha permès dur a terme una nova realització d'una nova edició de l'estudi de la línia de servei d'oxigenoteràpia a domicili.**
- **L'estudi d'opinió i satisfacció amb l'oxigenoteràpia a domicili té, com la resta de línies estudiades del PLAENSA © 2003 - 2021, voluntat d'esdevenir un instrument per a conèixer la percepció de qualitat de serveis rebuts pels usuaris del CatSalut.**
- **La satisfacció amb el servei rebut s'analitza considerant l'existència d'un conjunt de dimensions i variables, en molts casos comunes a altres línies de servei, objectivades en l'etapa qualitativa prèvia. Aquestes són: l'accessibilitat al servei, el tracte dels professionals, la informació, els elements de confort i els de naturalesa organitzativa de l'empresa proveïdora.**

OBJECTIUS

GENERAL

Conèixer l'opinió sobre la percepció de qualitat dels serveis rebuts i mesurar el grau de satisfacció i fidelitat dels usuaris del CatSalut envers la línia de producte d'oxigenoteràpia a domicili.

ESPECÍFICS

- **Mesurar el grau de satisfacció per al conjunt de Catalunya, de les regions sanitàries i del conjunt d'unitats d'estudi proveïdores.**
- **Comparar el grau de satisfacció de cada unitat mostral (Lot) respecte la totalitat de Catalunya**
- **Identificar, si hi són, les diferències significatives entre la valoració de les diverses variables de cada regió sanitària i lot respecte Catalunya**

FITXA TÈCNICA – 02



Nivell de confiança: 95%

Grandària de la mostra: 1.852 individus.

Marge d'error: error màxim de $\pm 1,4$ per al global Catalunya

Proporció esperada: 0,9

- **Àmbit:** Catalunya
- **Univers:** persones amb 15 anys i més i que hagin estat usuàries del servei en els últims 12 mesos.
- **Mètode de recollida de la informació:** Enquesta telefònica assistida per ordinador (mètode C.A.T.I).
- **Procediment de mostreig:** Estratificat per lot, amb un mínim de 80 enquestes per lot, ponderant la resta d'enquestes fins a les 1.990, segons volum de facturació t. **Persones de 15 anys i més que consten en els registres de facturació del CatSalut, per aquest concepte (oxigen a domicili), en la facturació de setembre i octubre de 2017 – 14.744 registres.**
- **Treball de camp:** Realitzat per 061 CatSalut Respon del 10 al 18 de gener de 2018.

Qüestionari	Nivell de resultats	Nombre d'unitats mostrals	Nombre mínim d'enquestes per unitat mostral	Nombre d'enquestes realitzades
Oxigenoteràpia a domicili	<ul style="list-style-type: none"> • Catalunya • UP 	16 Lots	80	1.852

- **Revisió bibliogràfica**
- **Recerca qualitativa (Grups focals)**
- **Construcció qüestionari**
- **Pre-test**
- **Estudi pilot**
- **Validació pre i post estudi**
- **Supervisió Centre d'Estudis d'Opinió de Catalunya**
- **Treball de Camp**
- **Anàlisi dels resultats**

CARECTARÍSTIQUES DEL QÜESTIONARI (I)

26 preguntes

13 preguntes validades

3 preguntes d'interès

4 preguntes d'entorn social

2 preguntes satisfacció

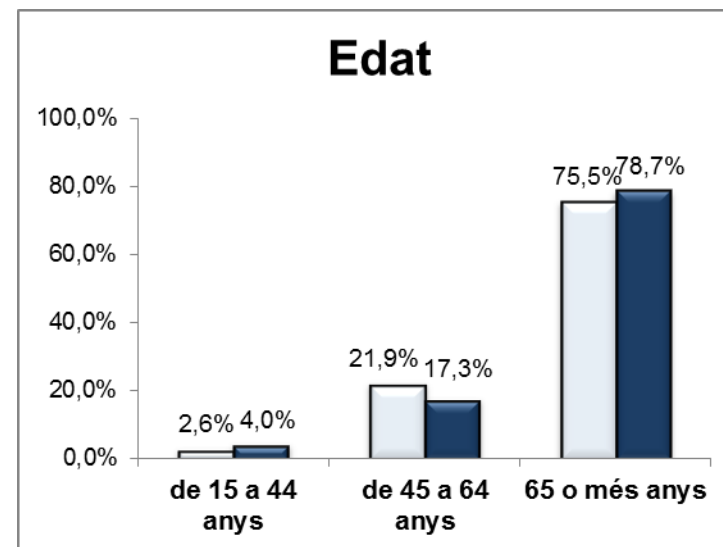
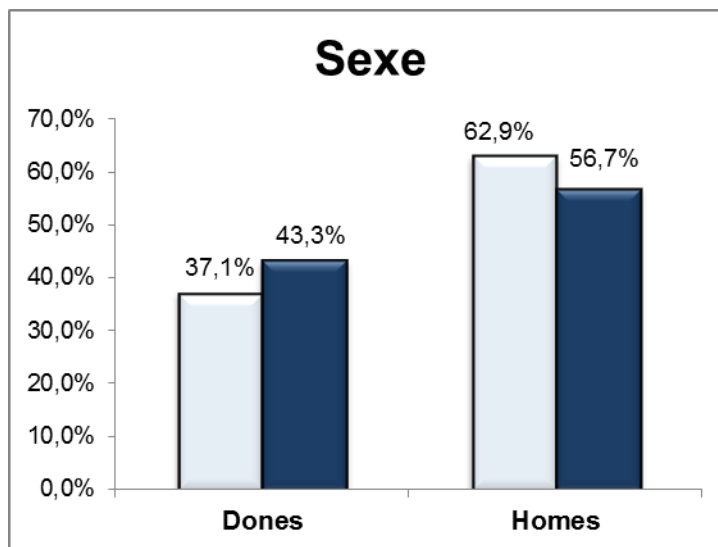
global
fidelitat

4 variables

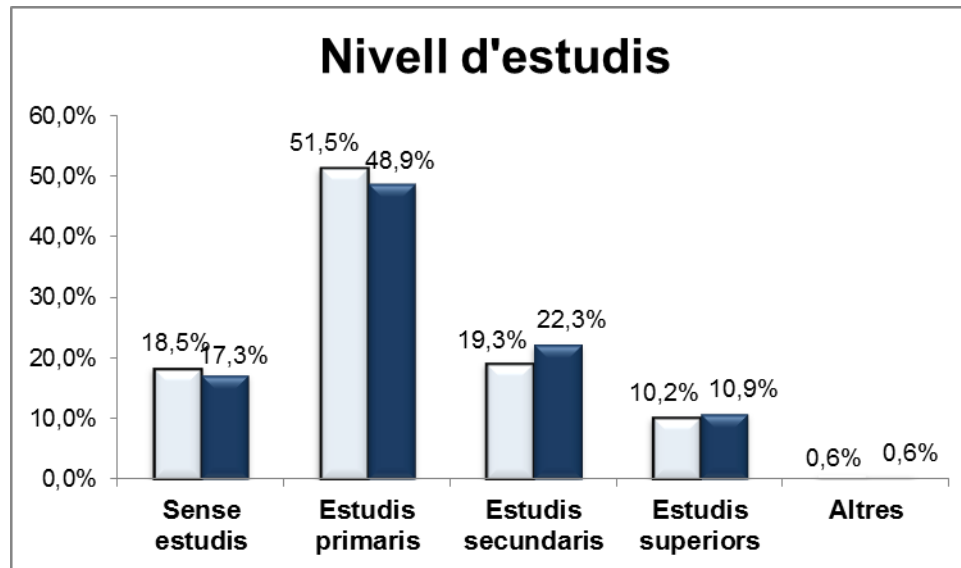
edat
sexe
nivells d'estudis
salut percebuda

RESULTATS: DESCRIPCIÓ DE LA POBLACIÓ ENQUESTADA (I)

	Nombre d'enquestes
Catalunya 2014	1.852
Catalunya 2017	1.990



RESULTATS: DESCRIPCIÓ DE LA POBLACIÓ ENQUESTADA (II)

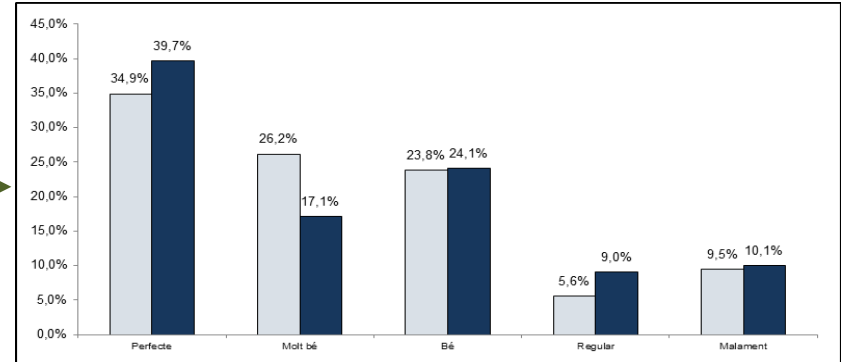


Catalunya 2014

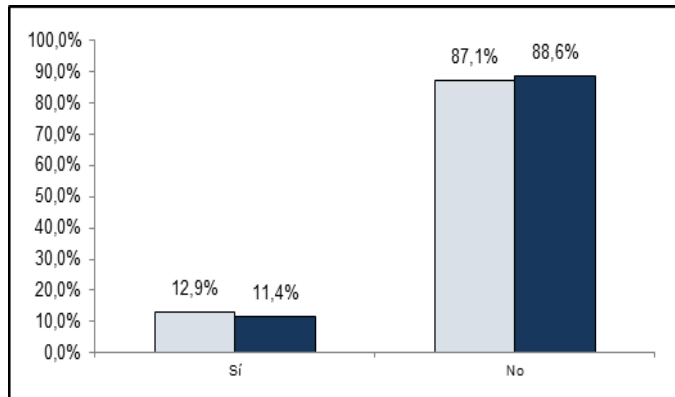
Catalunya 2017

RESULTATS: Problemes o incidències amb l'oxigen

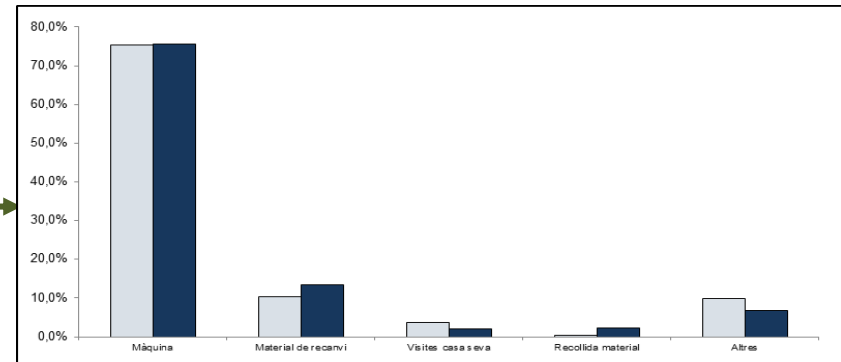
P12 Què li sembla el temps que han trigat a resoldre-li?



FILTRE: Ha tingut algun problema relacionat amb l'oxigen a domicili?



P13 El problema està relacionat ...



Catalunya 2014

Catalunya 2017

RESULTATS:

Distribució de la mostra per lots

Número de Lot	Denominació del Lot	Nro de casos 2014	Nro de casos 2017
5150	Oxigen Salud - Lot 1 (C2008)	101	101
5151	Oxigen Salud - Lot 2 (C2008)	144	107
5152	Oxigen Salud - Lot 5 (C2008)	164	120
5153	Oxigen Salud - Lot 13 (C2008)	111	120
5154	Gasmedi 2000 - Lot 3 (C2008)	130	120
5155	Gasmedi 2000 - Lot 4 (C2008)		84
5156	Gasmedi 2000 - Lot 16 (C2008)	120	120
5158	Esteve Tejin - Lot 8 (C2008)	162	120
5159	Esteve Tejin - Lot 9 (C2008)	147	120
5160	Esteve Tejin - Lot 10 (C2008)	154	120
5161	Oximesa - Lot 11 (C2008)	125	120
5162	Esteve Tejin - Lot 14 (C2008)	132	120
5163	Oximesa - Lot 12 (C2008)	101	120
5165	Air Liquide - Lot 6 (C2008)	149	120
7211	Linde Medicinal - Lot 1 (C2012)	436	120
7212	Linde Medicinal - Lot 2 (C2012)	114	120
		1990	1852

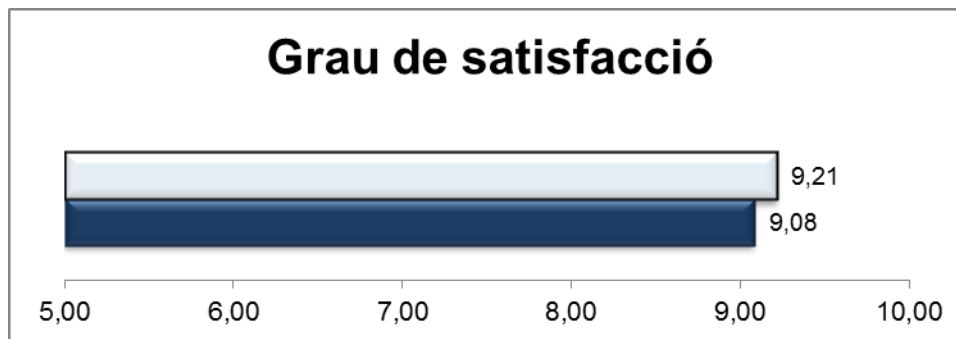
Catalunya 2014

Catalunya 2017

RESULTATS: SATISFACCIÓ I FIDELITAT

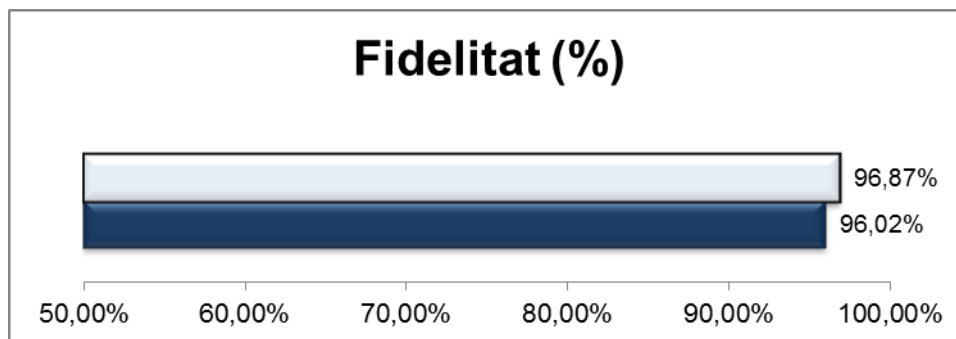
P 101 I ara per acabar: valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el servei rebut.

N=1.852



P 102 Si pogués triar, tornaria a utilitzar aquesta empresa d'oxigen a domicili?

N=1.852



Catalunya 2014

Catalunya 2017

RESULTATS: GLOBALS DE CATALUNYA (I)

Àrees de
classificació

Descripció de cada àrea de classificació de preguntes

Excel·lència

Preguntes que obtenen més d'un 90% de valoracions positives per part dels enquestats

Estàndard

Preguntes que obtenen entre un 75 i un 90% de valoracions positives

Millora

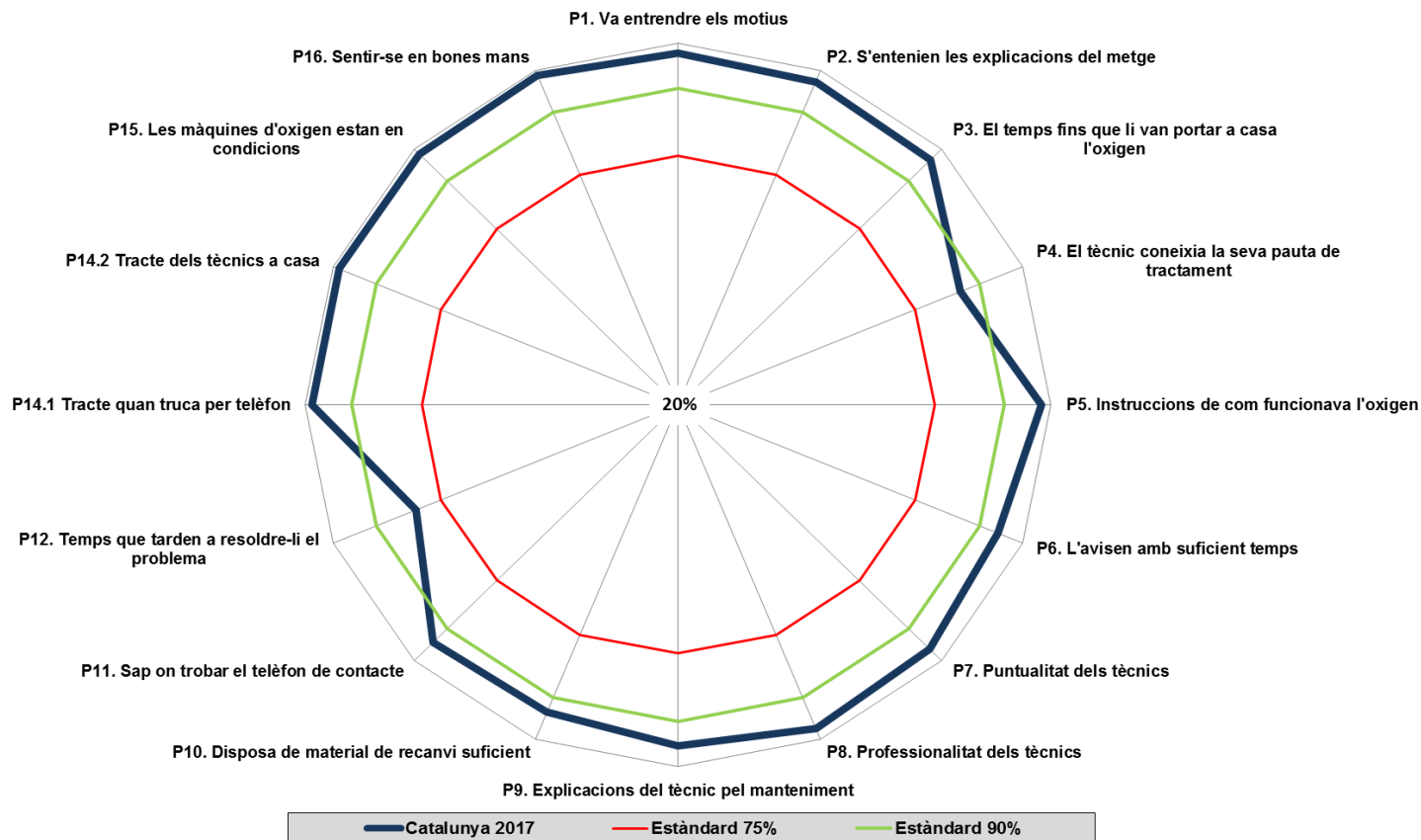
Preguntes que obtenen menys d'un 75% de valoracions positives

RESULTATS: GLOBALS CATALUNYA (II)

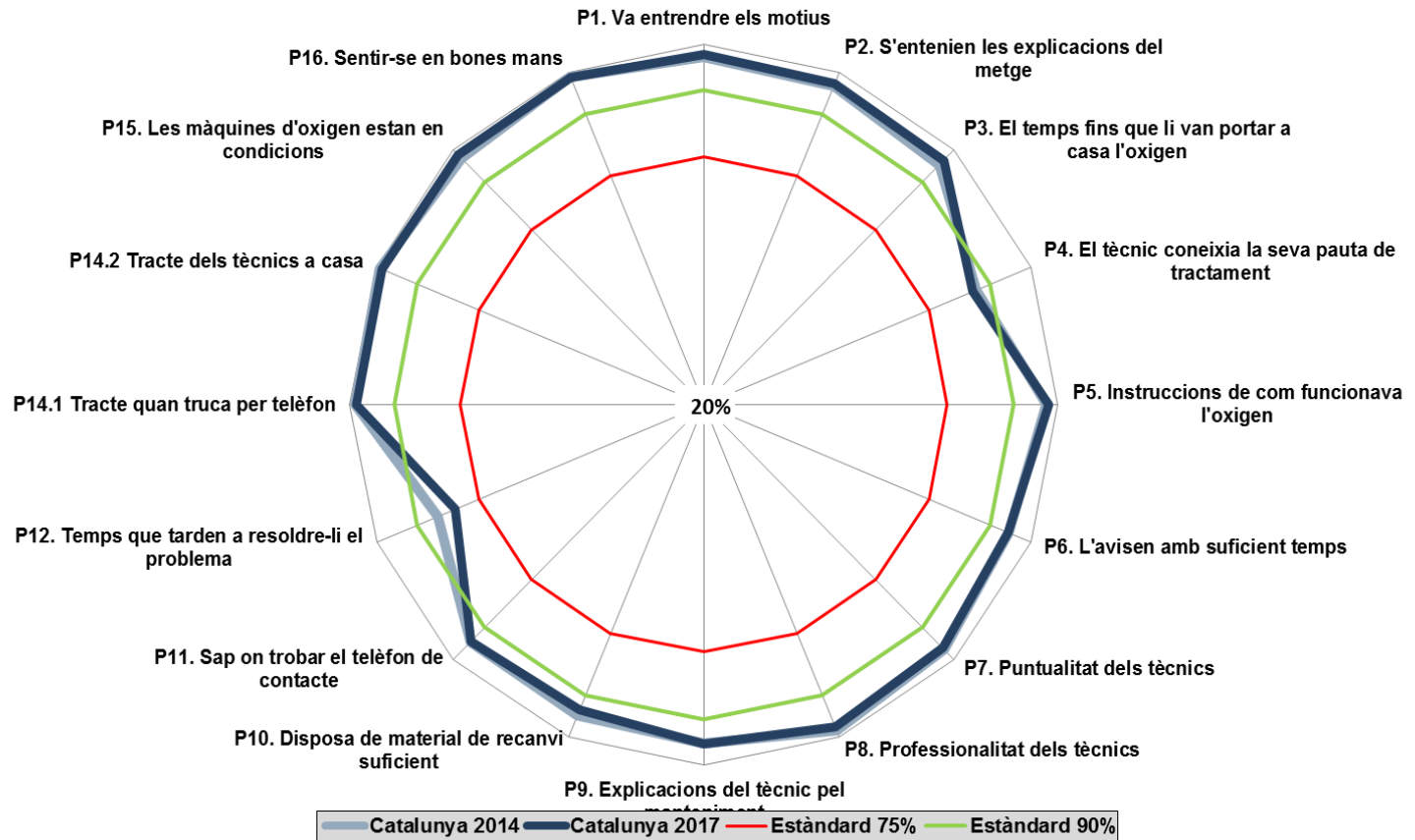


Pregunta resumida	Rtat. 2014	Rtat. 2017
P16. Sentir-se en bones mans	99,92%	98,76%
P14.2 Tracte dels tècnics a casa	99,23%	98,61%
P14.1 Tracte quan truca per telèfon	98,93%	98,52%
P15. Les màquines d'oxigen estan en condicions	97,49%	98,37%
P5. Instruccions de com funcionava l'oxigen	97,25%	97,99%
P1. Va entendre els motius	97,21%	97,83%
P8. Professionalitat dels tècnics	98,28%	97,50%
P2. S'entenien les explicacions del metge	96,68%	97,29%
P3. El temps fins que li van portar a casa l'oxigen	95,31%	96,65%
P7. Puntualitat dels tècnics	96,87%	96,28%
P9. Explicacions del tècnic pel manteniment	95,22%	95,48%
P11. Sap on trobar el telèfon de contacte	94,66%	94,37%
P6. L'avisen amb suficient temps	94,61%	94,32%
P10. Disposa de material de recanvi suficient	94,85%	93,54%
P4. El tècnic coneixia la seva pauta de tractament	86,63%	85,63%
P12. Temps que tarden a resoldre-li el problema	84,92%	80,90%

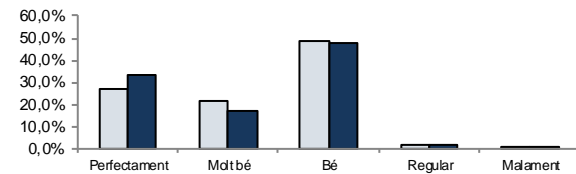
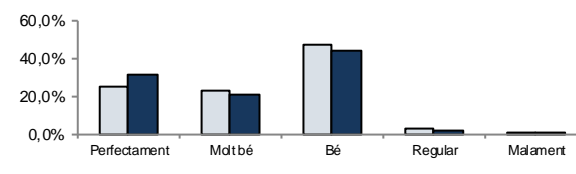
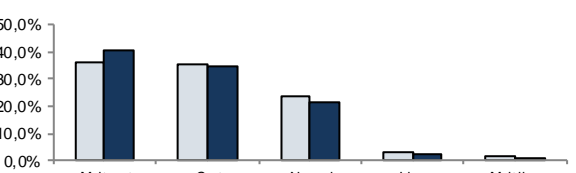
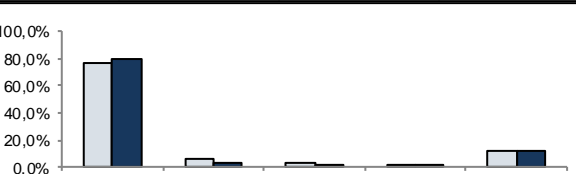
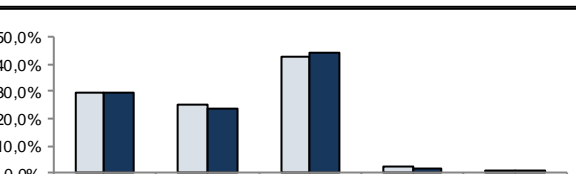
RESULTATS: GLOBALS CATALUNYA (III)



RESULTATS: CATALUNYA 2014 – 2017 (I)



RESULTATS: CATEGORIES (I)

Enunciat	Categories	Lot	Distribució de respostes
P1 Va entendre els motius pels que havia de portar oxigen a casa?	Perfectament	33,0%	
	Molt bé	17,0%	
	Bé	47,8%	
	Regular	1,9%	
	Malament	0,2%	
N 1801 NS/NC 32			
No em van donar informació	19		
P2 S'entenen les explicacions que li va donar el seu metge sobre el funcionament del servei?	Perfectament	32,0%	
	Molt bé	20,7%	
	Bé	44,5%	
	Regular	2,3%	
	Malament	0,4%	
N 1732 NS/NC 53			
No em van donar informació	67		
P3 Com valora el temps que va passar, des del moment que li van dir que necessitava l'oxigen, fins que li van portar a casa?	Molt curt	40,5%	
	Curt	34,6%	
	Normal	21,5%	
	Llarg	2,7%	
	Molt llarg	0,6%	
N 1760 NS/NC 92			
P4 El tècnic de l'empresa de l'oxigen coneixia la seva pauta de tractament?	Sempre	79,5%	
	Gairebé sempre	3,6%	
	Sovint	2,5%	
	Poques vegades	1,7%	
	Mai o gairebé mai	12,6%	
N 1545 NS/NC 307			
P5 Com valora les instruccions que li varen donar sobre com funcionava l'oxigen?	Perfectes	29,6%	
	Molt bé	24,0%	
	Bé	44,3%	
	Regular	1,9%	
	Malament	0,1%	
N 1789 NS/NC 26			
No em van donar informació	37		

RESULTATS: CATEGORIES (II)

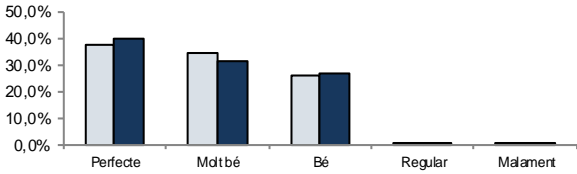
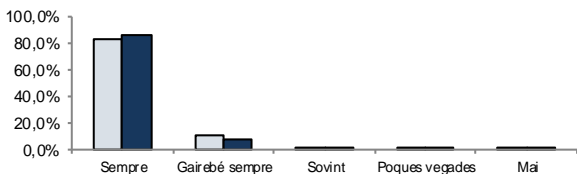
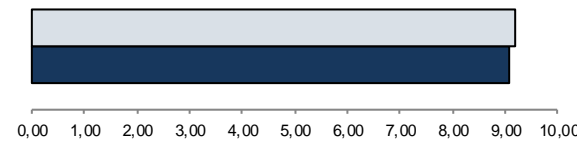


Enunciat	Categories	Lot	Distribució de respostes
P6 Considera que l'avisen amb suficient temps quan han de venir els tècnics de l'empresa a casa seva?	Sempre	85,0%	
	Gairebé sempre	6,1%	
	Sovint	3,2%	
	Poques vegades	2,8%	
	Mai o gairebé mai	2,9%	
N 1531 NS/NC 90			
No m'avisen	231		
P7 Com valora la puntualitat de les visites dels tècnics de l'empresa quan venen a casa seva?	Perfecta	39,0%	
	Molt bé	24,5%	
	Bé	32,8%	
	Regular	2,6%	
	Malament	1,1%	
N 1775 NS/NC 77			
P8 Què li sembla la professionalitat del tècnic de l'empresa quan li revisa l'oxigen?	Perfecta	33,6%	
	Molt bé	28,8%	
	Bé	35,1%	
	Regular	1,8%	
	Malament	0,7%	
N 1757 NS/NC 95			
P9 Com valora les explicacions que li dóna el tècnic de l'empresa pel manteniment de l'oxigen?	Perfectes	29,9%	
	Molt bé	22,8%	
	Bé	42,7%	
	Regular	2,9%	
	Malament	1,6%	
N 1724 NS/NC 128			
P10 Considera que disposa del material de recanvi suficient?	Sempre	86,2%	
	Gairebé sempre	5,2%	
	Sovint	2,1%	
	Poques vegades	3,2%	
	Mai o gairebé mai	3,3%	
N 1795 NS/NC 57			

RESULTATS: CATEGORIES (III)

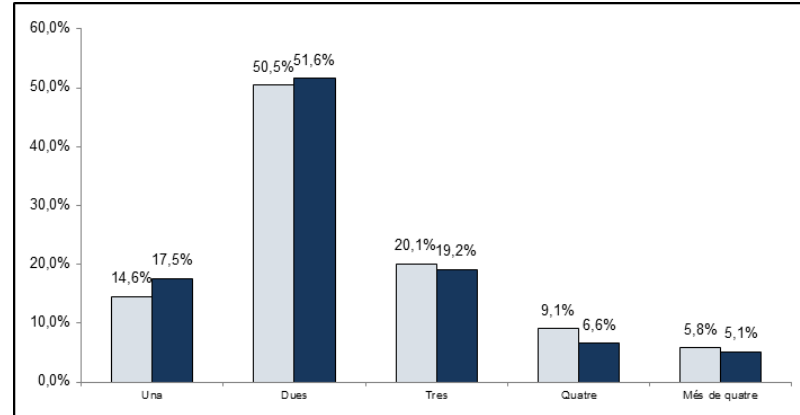
Enunciat	Categories	Lot	Distribució de respostes
P11 Si ha de contactar amb l'empresa d'oxigen, sap on trobar el telèfon de contacte?	Sempre	92,4%	
	Gairebé sempre	1,6%	
	Sovint	0,4%	
	Poques vegades	0,6%	
	Mai o gairebé mai	5,0%	
N 1793 NS/NC 59			
PREGUNTA FILTRE: Ha tingut algun problema relacionat amb l'oxigen a domicili?	Sí	11,4%	
	No	88,6%	
N 1852 NS/NC 0			
P12 Què li sembla el temps que han trigat a resoldre-li?	Perfecte	39,7%	
	Molt bé	17,1%	
	Bé	24,1%	
	Regular	9,0%	
	Malament	10,1%	
N 199 NS/NC 13			
P13 El problema està relacionat	Màquina	75,5%	
	Material de recanvi	10,4%	
	Visites a casa seva	3,8%	
	Recollida material	0,5%	
	Altres	9,9%	
N 212 NS/NC 0			
P14.1 Com valora el tracte (amabilitat) que tenen amb vostè el personal de l'empresa d'oxigen quan truca per telèfon?	Perfecte	37,2%	
	Molt bé	31,9%	
	Bé	29,4%	
	Regular	1,2%	
	Malament	0,2%	
N 1691 NS/NC 161			

RESULTATS: CATEGORIES (IV)

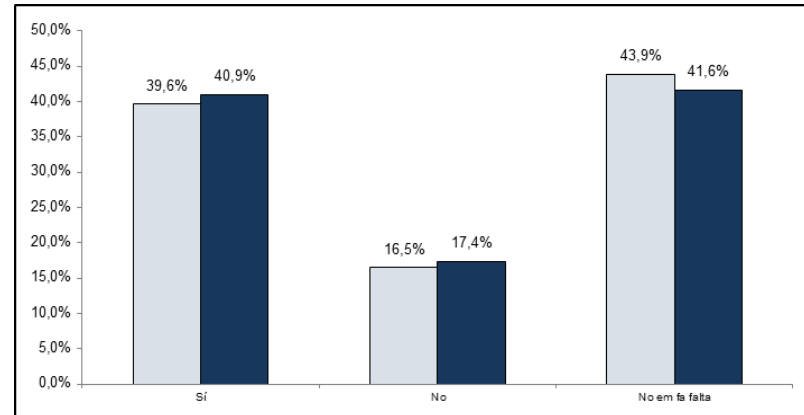
Enunciat	Categories	Lot	Distribució de respostes
14.2 I quan el visiten els tècnics a casa seva?	Perfecte	39,8%	
	Molt bé	31,5%	
	Bé	27,3%	
	Regular	1,2%	
	Malament	0,2%	
N 1802 NS/NC 50			
P15 Considera que les màquines d'oxigen que utilitza, "estan en condicions"?	Sempre	87,2%	
	Gairebé sempre	8,8%	
	Sovint	2,4%	
	Poques vegades	1,0%	
	Mai o gairebé mai	0,6%	
N 1781 NS/NC 71			
P16 En relació al servei que rep amb l'oxigen a domicili, té la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	92,1%	
	Gairebé sempre	5,2%	
	Sovint	1,5%	
	Poques vegades	1,0%	
	Mai o gairebé mai	0,3%	
N 1774 NS/NC 78			
P101 Valori la seva satisfacció global amb el servei rebut	Valoració	9,08	
	Desviació estàndard	1,38	
N 1798 NS/NC 54			
P102 Si pogués triar, tornaria a utilitzar aquesta empresa d'oxigen a domicili?	Sí	96,0%	
	No	1,0%	
	No n'estic segur	2,9%	
N 1811 NS/NC 41			

RESULTATS: PREGUNTES ENTORN SOCIAL (I)

P17 Quantes persones viuen a casa seva de manera habitual, contant-se a vostè?



P18 Té alguna persona o familiar que l'ajudi amb el tema de l'oxigen?

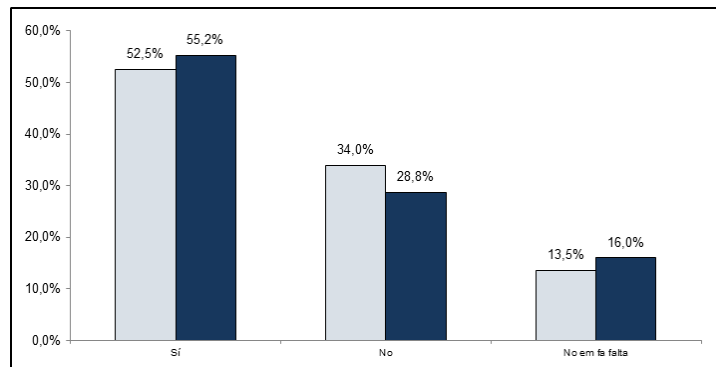


Catalunya 2014

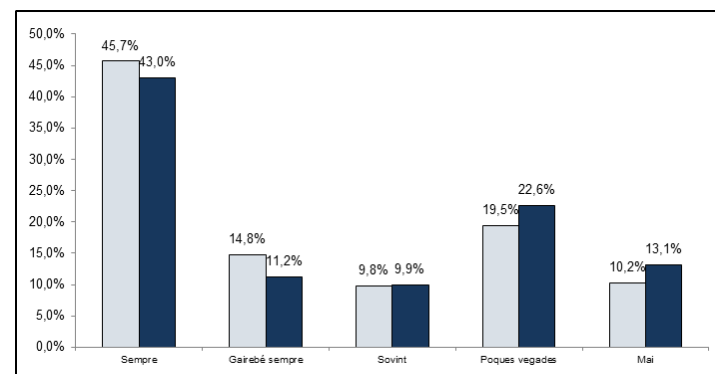
Catalunya 2017

RESULTATS: PREGUNTES ENTORN SOCIAL (II)

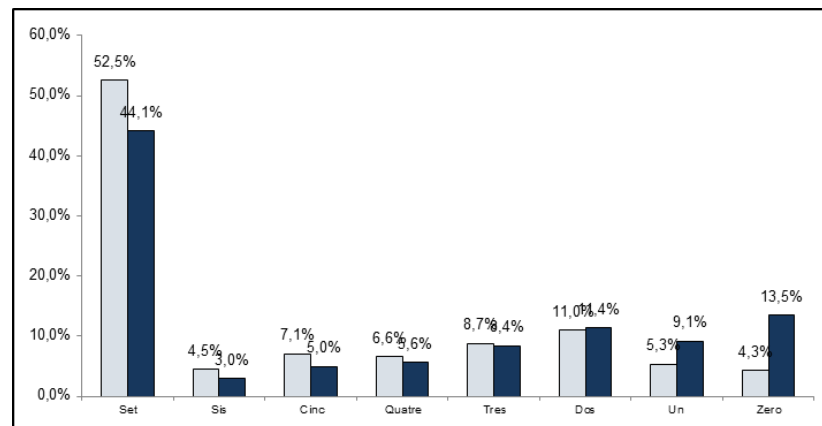
P19 Té vostè ascensor?



P20 Surt habitualment de casa seva?



P21 Quants dies ha sortit de casa, en l'última setmana?



Catalunya 2014

Catalunya 2017

RESULTATS: INDICADOR POSITU 2014 - 2017

Pregunta resumida	Catalunya 2014	Catalunya 2017
P1. Va entendre els motius	97,2%	97,8%
P2. S'entenen les explicacions del metge	96,7%	97,3%
P3. El temps fins que li van portar a casa l'oxigen	95,3%	96,6%
P4. El tècnic coneixia la seva pauta de tractament	86,6%	85,6%
P5. Instruccions de com funcionava l'oxigen	97,3%	98,0%
P6. L'avisen amb suficient temps	94,6%	94,3%
P7. Puntualitat dels tècnics	96,9%	96,3%
P8. Professionalitat dels tècnics	98,3%	97,5%
P9. Explicacions del tècnic pel manteniment	95,2%	95,5%
P10. Disposa de material de recanvi suficient	94,8%	93,5%
P11. Sap on trobar el telèfon de contacte	94,7%	94,4%
P12. Temps que tarden a resoldre-li el problema	84,9%	80,9%
P14.1 Tracte quan truca per telèfon	98,9%	98,5%
P14.2 Tracte dels tècnics a casa	99,2%	98,6%
P15. Les màquines d'oxigen estan en condicions	97,5%	98,4%
P16. Sentir-se en bones mans	98,9%	98,8%
P101 Satisfacció general (mitjana)	9,21	9,08
P102 Tornaria a utilitzar aquesta empresa	96,9%	96,0%

ASPECTES A DESTACAR (I)

- La puntuació mitjana de satisfacció és de 9,08 sobre 10, mentre que la satisfacció es situa al 96,02%.
- Els resultats són, en general, molt positius. Com a l'edició del 2014, un total de 14 ítems es troben per sobre del 90% de valoracions positives i 2 ítems es situen entre el 75% i el 90% de valoracions positives. Cap ítem ha quedat valorat per sota de l'estàndard del 75%.
- El sentir-se en bones mans (98,76%), el tracte dels tècnics que visiten a domicili (98,61%), el tracte en l'atenció telefònica (98,52%), les condicions de les màquines d'oxigen (98,37%) i les instruccions rebudes respecte al funcionament de la màquina d'oxigen (97,99%) són els ítems que han rebut les valoracions més positives, tots ells situats per sobre del 95%.

ASPECTES A DESTACAR (II)

- **El temps que l'empresa tarda a resoldre al problema (80,90%) i el coneixement de la pauta de tractament per part del tècnic (85,63%) són els 2 únics ítems que presenten valoracions positives dins l'interval estàndard, entre el 75% i el 90%.**
- **La satisfacció global presenta resultats molt similars als de la darrera edició de 2014 (9,08 a 2017 vs. 9,21 a 2014), i el mateix succeeix amb la fidelitat (96,2% a 2017 vs. 96,9% a 2014).**
- **6 dels 16 ítems inclosos en el qüestionari han obtingut millors valoracions que les obtingudes l'any 2014. Tanmateix, en cap cas s'han detectat diferències significatives, de caràcter positiu o negatiu, respecte a l'edició anterior.**