REO núm: 891
Data: 08/06/2018

Qüestionari

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

CatSalut
Servei Català
de la Salut

REO núm. 891

Pla d'enquestes de satisfacció de les persones assegurades del CatSalut

Qüestionari sobre el servei d'oxigenoteràpia a domicili 2017

Generalitat de Catalunya
Departament de Salut

Qüestionari en català

QUESTIONARI PER L'OXIGENOTERÀPIA A DOMICILI

Bon dia / bona tarda, truco de part del Servei Català de la Salut, que és l'organització que s'ocupa de l'assistència sanitària a Catalunya. *(Departament de Salut) (El que abans era la Seguretat Social).*

- *En el cas que parli en castellà, s'ha de preguntar si no li importa que se li faci l'enquesta en català. Si la resposta és afirmativa, s'ha de continuar l'enquesta en català.*
- *En cas contrari, s'ha de continuar la presentació (argumentari) en castellà, i s'ha de fer l'enquesta en castellà.*

Voldria parlar amb el Sr./Sra.....

VOSTE UTILITZA EL SERVEI DE L'OXIGEN A DOMICILI, és a dir, ha de portar oxigen a casa?

Si la resposta és **NO**: D'acord. Moltes gràcies per la seva atenció.
Si la resposta és **SÍ**: Verificarem que **NO** es tracta d'un familiar o d'un acompanyant. Si **NO** és l'interessat: comiat.

El Servei Català de la Salut voldria fer-li unes preguntes per conèixer la seva opinió sobre el servei de l'oxigen a domicili. Tardarem només uns 5 minuts i les seves respostes seran totalment confidencials.

L'empresa de l'oxigen que realitza el servei no coneixerà les seves respostes, només el resultat general de totes les enquestes.

Li puc fer l'enquesta?

NO: D'acord. Moltes gràcies per la seva atenció.

SI: si li sembla bé, podem començar.

Jo li faré les preguntes i vostè haurà de triar la resposta que més d'acord estigui amb la seva opinió. És convenient que respongui després d'haver sentit totes les possibilitats. No ha de contestar les preguntes si no té una opinió clara.

IMPORTANT (per a l'entrevistador):

Tingui en compte que les preguntes es refereixen al servei que li dóna l'empresa de l'oxigen a domicili

Ara comencem el qüestionari

1. Va entendre els **motius** pels que havia de portar **oxigen a casa**?
(*el que li va explicar el seu metge sobre perquè havia de portar oxigen a casa)*

5. Perfectament
4. Molt bé
3. Bé
2. Regular
1. Malament
8. No em van donar informació
9. NS/NC (inclou no se'n recorda)

2. S'**entenien les explicacions** que li va donar **el seu metge** sobre el funcionament del servei?
(és a dir, què havia de fer per tenir l'oxigen a casa....)

5. Perfectament
4. Molt bé
3. Bé
2. Regular
1. Malament
8. No em van donar informació
9. NS/NC (inclou no se'n recorda)

3. 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?**

5. Molt curt
4. Curt
3. Normal
2. Llarg
1. Molt llarg
9. NS/NC (inclou no se'n recorda)

4. El **tècnic** de l'empresa de l'oxigen *(el noi)* **coneixia la seva pauta de tractament**? *(és a dir, si sabia a quin número havia d'ajustar l'oxigen)*

5. Sempre
4. Gairebé sempre
3. Sovint
2. Poques vegades
1 Mai/gairebé mai
9. NS/NC (inclou no se'n recorda)

5. Com valora les **instruccions** que li varen donar sobre **com funcionava l'oxigen**? *(l'aparell, la màquina...)*

5. Perfectes
4. Molt bé
3. Bé
2. Regular
1. Malament
8. No em van donar informació
9. NS/NC (inclou no se'n recorda

6. Considera que **l'avisen amb suficient temps** quan han **de venir** els **tècnics** de l'empresa a casa seva? *(és a dir, els nois que venen a mirar-li l'oxigen, a portar-li material...)*

5. Sempre
4. Gairebé sempre
3. Sovint
2. Poques vegades
1. Mai/gairebé mai
8. No m'avisen
9. *NS/NC (inclou no se'n recorda)*

7. Com valora la **puntualitat** de les visites **dels tècnics** de l'empresa quan venen a casa seva? *(és a dir, els nois quan venen a mirar-li l'oxigen, a portar-li material...)*

5. Perfecta
4. Molt bé
3. Bé
2. Regular
1. Malament
9. NS/NC (inclou no se'n recorda)

8. Què li sembla la **professionalitat del tècnic** de l'empresa quan **li revisa l'oxigen**? *(és a dir, el noi quan comprova el funcionament de l'aparell, la màquina…)*

5. Perfecta
4. Molt bé
3. Bé
2. Regular
1. Malament
9. NS/NC (inclou no se'n recorda)

9. Com valora **les explicacions** que li dóna el **tècnic** de l'empresa *(el noi)* pel **manteniment** de l'oxigen? *(sobre la neteja dels filtres, el canvi de ulleres, dels tubs...)*

5. Perfectes
4. Molt bé
3. Bé
2. Regular
1. Malament
9. NS/NC (inclou no se'n recorda)

10. Considera que disposa del **material de recanvi** suficient? (*és a dir, de tubs, ulleres, filtres, bombones...)*

5. Sempre
4. Gairebé sempre
3. Sovint
2. Poques vegades
1. Mai/gairebé mai
9. *NS/NC (inclou no se'n recorda)*

11. Si **ha de contactar** amb l'empresa d'oxigen, sap on **trobar el telèfon de contacte**? *(és a dir si sap on està, on el té)*

5. Sempre
4. Gairebé sempre
3. Sovint
2. Poques vegades
1. Mai/gairebé mai
9. *NS/NC (inclou no se'n recorda)*

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

Si la resposta és 1.SÍ :fer la pregunta 12
Si la resposta és 2.NO: passar a la pregunta 14

12. Què li sembla **el temps** que han trigat a **resoldre-li?**

5. Perfecte
4. Molt bé
3. Bé
2. Regular
1. Malament
9. NS/NC (inclou no se'n recorda)

13. El problema està **relacionat** .....

5 Amb la màquina
4. Amb el material de recanvi
3. Amb les visites a casa seva
2. Amb la recollida del material
1. Altres
9. *NS/NC (inclou no se'n recorda)*

14. Com valora **el tracte** (amabilitat) que tenen amb vostè **el personal de l'empresa** d'oxigen.....

14.1 Quan **truca** per telèfon?

5. Perfecte
4. Molt bé
3. Bé
2. Regular
1. Malament
9. NS/NC (inclou no se'n recorda

14.2. I quan el visiten **els tècnics a casa seva**? *(el noi de l'empresa de l'oxigen)*

5. Perfecte
4. Molt bé
3. Bé
2. Regular
1. Malament
9. NS/NC (inclou no se'n recorda)

15. Considera que les **màquines** d'oxigen que utilitza, "**estan en condicions"?** *(és a dir, estan en bon estat, disposen de tubs, ulleres, filtres...)*

5. Sempre
4 Gairebé sempre
3. Sovint
2. Poques vegades
1 Mai/gairebé mai
9. *NS/NC (inclou no se'n recorda)*

16. En relació al servei que rep amb l'oxigen a domicili, té la sensació d'estar **en bones mans**?

5. Sempre
4 Gairebé sempre
3. Sovint
2. Poques vegades
1 Mai/gairebé mai
9. *NS/NC (inclou no se'n recorda)*

A CONTINUACIÓ LI FARÉ UNAS PREGUNTES REFERIDES A VOSTÈ I A CASA SEVA EN GENERAL

17. Quantes **persones** viuen a **casa seva** de manera habitual, contant-se a vostè?

1. 1 persona
2. 2 persones
3. 3 persones
4. 4 persones
5. Més de 4 persones.

18. Té alguna **persona o familiar** que **l'ajudi** amb el tema de l'oxigen? *(que li doni suport, que l'acompanyi...)*

1. Sí
2. No
3. No em fa falta
9. *NS/NC (inclou no se'n recorda)*

19. Té vostè **ascensor**? *(al seu bloc, edifici...)*

1. Sí
2. No
3. No em fa falta
9. NS/NC (inclou no se'n recorda)

20. **Surt** habitualment de casa seva? *(per passejar, per anar a comprar, per fer algun encàrrec...)*

5. Sempre
4 Gairebé sempre
3. Sovint
2. Poques vegades
1 Mai/gairebé mai
9. *NS/NC (inclou no se'n recorda)*

Si la resposta és entre 5.SEMPRE i 2. POQUES VEGADES i 9. NS/NC: fer la pregunta 21
Si la resposta és 1. MAI/GAIREBÉ MAI: passar a la pregunta 101

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

..... *dies durant els darrers 7 dies.*

• P 101 I ara per acabar: valori de 0 a 10 **el seu grau de satisfacció global** amb el servei rebut. (Si hagués de posar una nota del 0 al 10, quina nota li posaria? Tenint en compte que 0 vol dir gens satisfet i 10 molt satisfet).

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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

3. Sí
1. No
2. No n'estic segur
9. NS /NC

P 103 **Sexe:** 1. Home 2. Dona

P 104 Quina **edat** té?: .....

P 106 Quins **estudis** ha finalitzat?

1. Sense estudis o sap llegir i escriure
2. Estudis primaris (primària, EGB, les quatre regles)
3. Estudis secundaris (batxillerat, comerç, BUP, FP, COU)
4. Estudis superiors (universitaris, llicenciatura, diplomatura, escoles tècniques)
5. Altres
9. NS/NC

(Acomiadament): Moltes gràcies pel seu temps. Les seves respostes ens serviran per millorar la qualitat dels serveis.

CatSalut
Servei Català
de la Salut

REO núm. 891

Plan de encuestas de satisfacción de las personas aseguradas del CatSalut

Cuestionario sobre el servicio de oxigeno a domicilio 2017

Cuestionario oxigenoterapia a domicilio © CatSalut 2017

Cuestionario en castellano

CUESTIONARIO PARA LA OXIGENOTERAPIA A DOMICILIO

Buenos días / buenas tardes, llamo de parte del Servicio Catalán de la Salud, que es la organización que se ocupa de la asistencia sanitaria en Cataluña. *(Departamento de Salud) (Lo que antes era la Seguridad Social).*

- *En caso de que hable en castellano, se tiene que preguntar si no le importa que se le haga la encuesta en catalán. Si la respuesta es afirmativa, se tiene que continuar la encuesta en catalán.*
- *En caso contrario, se tiene que continuar la presentación (argumentario) en castellano, y se tiene que hacer la encuesta en castellano.*

Querría hablar con el Sr./Sra. .....

¿USTED UTILIZA EL SERVICIO DE OXIGENO A DOMICILIO?, es decir, tiene que llevar oxígeno en casa?

Si la respuesta es **NO**: De acuerdo. Muchas gracias por su atención.
Si la respuesta es **SÍ**: Verificaremos que **no** se trata de un familiar o del acompañante

El Servicio Catalán de la Salud querría hacerle unas preguntas para conocer su opinión sobre el servicio del oxigeno a domicilio. Tardaremos sólo unos 5 minutos y sus respuestas serán totalmente confidenciales.

La empresa del oxigeno que realiza el servicio no conocerá sus respuestas, sólo el resultado general de todas las encuestas.

¿Le puedo hacer la encuesta?

NO: De acuerdo. Muchas gracias por su atención.
SI: Si le parece bien, podemos empezar.

Yo le haré las preguntas y usted tendrá que escoger la respuesta que más de acuerdo esté con su opinión. Es conveniente que responda después de haber escuchado todas las posibilidades. No tiene que contestar a las preguntas si no tiene una opinión clara.

IMPORTANTE:

Tenga en cuenta que las preguntas se refieren al servicio que le da la empresa de oxígeno a domicilio.

Ahora empezamos el cuestionario

1. ¿Entendió los **motivos** por los cuáles tenía que llevar **oxígeno en casa**?
(lo que le explicó su médico sobre porqué tenía que llevar oxigeno en casa)

5. Perfectamente
4. Muy bien
3. Bien
2. Regular
1. Mal
8. No me dieron explicaciones
9. NS/NC (incluye no se acuerda)

2. ¿**Se entendían las explicaciones** que le dio **su médico** sobre el funcionamiento del servicio? *(es decir, que tenía que hacer para tener el oxígeno en casa…)*

5. Perfectamente
4. Muy bien
3. Bien
2. Regular
1. Mal
8. No me dieron explicaciones
9. NS/NC (incluye no se acuerda)

3. ¿Cómo valora **el tiempo** que pasó, des de el momento que le dijeron que necesitaba oxígeno, hasta que se lo **llevaron a casa**?

5. Muy corto
4. Corto
3. Normal
2. Largo
1. Muy largo
9. NS/NC (incluye no se acuerda)

4. ¿El **técnico** de la empresa del oxígeno *(el chico)* **conocía su pauta de tratamiento**?
(*es decir, si sabia a que número tiene que ajustar el oxígeno)*

5. Siempre
4. Casi siempre
3. A menudo
2. Pocas veces
1. Nunca/casi nunca
9. *NS/NC (incluye no se acuerda)*

5. ¿Cómo valora las **instrucciones** que le dieron sobre **cómo funcionaba el oxígeno**?
(La máquina, el aparato…)

5. Perfectas
4. Muy bien
3. Bien
2. Regular
1. Mal
8. No me dieron explicaciones
9. NS/NC (incluye no se acuerda)

6. ¿Considera que **le avisan con suficiente tiempo** cuando tienen que venir los técnicos de la empresa a su casa?
(los chicos de la empresa que vienen a mirarle el oxígeno, a traerle el material…)

5. Siempre
4. Casi siempre
3. A menudo
2. Pocas veces
1. Nunca/casi nunca
8. No me avisaron
9. *NS/NC (incluye no se acuerda)*

7 ¿Cómo valora la **puntualidad** de las visitas **de los técnicos** de la empresa cuando vienen a su casa?
(es decir, los chicos de la empresa cuando vienen a mirarle el oxígeno, a traerle el material…)

5. Perfecta
4. Muy bien
3. Bien
2. Regular
1. Mal
9. NS/NC (incluye no se acuerda)

8. ¿Qué le parece la **profesionalidad del técnico** de la empresa cuando **le revisa el oxígeno**? (*es decir, el chico cuando comprueba el funcionamiento del aparato, la máquina…)*

5. Perfecta
4. Muy bien
3. Bien
2. Regular
1. Mal
9. *NS/NC (incluye no se acuerda*)

9. ¿Cómo valora **las explicaciones** que le da el **técnico** de la empresa para el **mantenimiento** del oxígeno?
(sobre la limpieza de filtros, el cambio de las gafas, los tubos…)

5. Perfectas
4. Muy bien
3. Bien
2. Regular
1. Mal
9. *NS/NC (incluye no se acuerda*)

10. ¿Considera que dispone **del material de recambio** suficiente?
(es decir, tubos, gafas, filtros, bombonas…)

5. Siempre
4. Casi siempre
3. A menudo
2. Pocas veces
1. Nunca/casi nunca
9. *NS/NC (incluye no se acuerda)*

11. ¿Si tiene que contactar con la empresa del oxígeno, sabe dónde **encontrar el teléfono de contacto?**
(*es decir si sabe dónde está, dónde lo tiene)*

5. Siempre
4. Casi siempre
3. A menudo
2. Pocas veces
1. Nunca/casi nunca
9. *NS/NC (incluye no se acuerda)*

PREGUNTA FILTRO:¿Ha tenido algún **problema** relacionado con el **oxígeno a domicilio**?

Si la respuesta es 1.Sí: hacer la pregunta 12.
Si la respuesta es 2. NO: pasar a la pregunta 14.

12. ¿Qué le parece el **tiempo** que han tardado **en resolvérselo**?

5. Perfecto
4. Muy bien
3. Bien
2. Regular
1. Mal
9. *NS/NC (incluye no se acuerda*)

13. El problema estaba **relacionado**….

5. Con la máquina
4. Con el material de recambio
3. Con las visitas a su casa
2. Con la recogida de material
1. Otros
9. *NS/NC (incluye no se acuerda*)

14. ¿Cómo valora el **trato** *(amabilidad)* que tienen con usted **el personal de la empresa** de oxígeno…

14.1 cuándo llama por **teléfono**?

5. Perfecto
4. Muy bien
3. Bien
2. Regular
1. Mal
9. *NS/NC (incluye no se acuerda*)

14.2 Y cuándo **le visitan** los **técnicos a su casa**?
(los chicos de la empresa del oxígeno)

5. Perfecto
4. Muy bien
3. Bien
2. Regular
1. Mal
9. *NS/NC (incluye no se acuerda*)

15. ¿Considera que las **máquinas** de oxígeno que utiliza, **"están en condiciones"**?
(es decir, están en buen estado, disponen de los tubos, gafas, filtros…)

5. Siempre
4. Casi siempre
3. A menudo
2. Pocas veces
1. Nunca/casi nunca
9. *NS/NC (incluye no se acuerda)*

16. En relación al servicio que recibe con el oxígeno a domicilio, ¿tiene la sensación de estar **en buenas manos?**

5. Siempre
4. Casi siempre
3. A menudo
2. Pocas veces
1. Nunca/casi nunca
9. *NS/NC (incluye no se acuerda)*

A CONTINUACIÓN, LE HARÉ UNAS PREGUNTAS REFERIDAS A USTED Y A SU CASA EN GENERAL

17. ¿Cuántas **personas** viven **en su casa** de manera habitual, contándose a usted?

1. 1 persona
2. 2 personas
3. 3 personas
4. 4 personas
5. Más de 4 personas.

18. ¿Tiene alguna **persona o familiar** que le ayude con el tema del oxígeno? *(que le de apoyo, que le acompañe…)*

1. Sí
2. No
3. No lo necesito
9. *NS/NC (incluye no se acuerda)*

19. ¿Tiene usted **ascensor**? *(en su bloque, edificio…)*

1. Sí
2. No
3. No lo necesito
9. *NS/NC (incluye no se acuerda)*

20. ¿**Sale** habitualmente de su casa? (para pasear, ir a comprar, hacer algún recado…)

5. Siempre
4. Casi siempre
3. A menudo
2. Pocas veces
1. Nunca/casi nunca
9. *NS/NC (incluye no se acuerda)*

Si la respuesta es entre 5. SIEMPRE y 2. POCAS VECES y 9. *NS/NC*: hacer pregunta 21
Si la respuesta es 1. NUNA/CASI NUNCA*:* pasar a la pregunta 101

P 21. ¿Cuantos días ha salido de casa, en la última semana?

…….. días durante los últimos 7 días.

• P 101 Ahora, para acabar: valore de 0 a 10 **su grado de satisfacción global** con el servicio recibido. (¿Si tuviera que poner una nota del 0 al 10, qué nota le pondría? Teniendo en cuenta que 0 quiere decir nada satisfecho y 10 muy satisfecho).

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

• P 102 Si pudiera escoger, **¿Volvería a utilizar esta empresa de oxígeno a domicilio?**

3. Sí
1. No
2. No estoy seguro
9. NS /NC

P103**. Sexo**: 1. Hombre 2. Mujer

P104. ¿y qué **edad** tiene?:……..

P 106 ¿Qué **estudios ha finalizado**?

1. Sin estudios o sabe leer y escribir
2. Estudios primarios (primaria, EGB, las cuatro reglas)
3. Estudios secundarios (bachillerato, comercio, BUP, FP, COU)
4. Estudios superiores (universitarios, licenciatura, diplomatura, escuelas técnicas)
5. Otros
9. NS/NC

(Despedida) Muchas gracias por su tiempo. Sus respuestas nos servirán para mejorar la calidad de los servicios.