



REO núm: 892
Data: 08/06/2018



Informe de resultats

Opinió i satisfacció dels assegurats del CatSalut amb els serveis de transport sanitari no urgent. 2017

Organisme promotor: Servei Català de la Salut



**Centre
d'Estudis
d'Opinió**



**Generalitat
de Catalunya**

PLA D'ENQUESTES DE SATISFACCIÓ DEL CATSALUT

TRANSPORT SANITARI NO URGENT

RESULTATS 2017



Unitat de Qualitat
Divisió de Qualitat i Transparència
Gerència d'Atenció Ciutadana

JUSTIFICACIÓ

- Durant els darrers anys s'han dut a terme múltiples estudis REO les diverses línies assistencials dintre del marc del Pla d'Enquestes de Satisfacció dels usuaris del CatSalut. REO n.º 100
- L'any 2009 es va dur a terme la primera edició de l'enquesta d'opinió i satisfacció respecte al servei de transport sanitari no urgent (TSNU). Enguany s'ha pogut dur a terme una nova edició d'aquest estudi.
- Seguint la línia marcada per els estudis PLAENSA, el servei de TSNU s'ha analitzat tenint en compte múltiples variables, algunes d'elles comunes en altres línies, però la seva majoria específiques d'aquesta línia de servei. Exemples en són la puntualitat del transport tant en la recollida com en el retorn al domicili, les incidències durant el trajecte o la convivència amb els altres usuaris dintre del vehicle.

OBJECTIUS



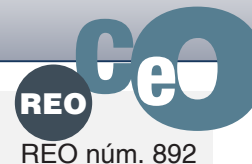
GENERAL

Conèixer l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i mesurar el grau de satisfacció i de fidelitat dels usuaris del CatSalut envers el servei de TSNU

ESPECÍFICS

- **Mesurar el grau de satisfacció per al conjunt de Catalunya.**
- **Comparar el grau de satisfacció per unitat mostral (LOT) respecte la totalitat de Catalunya.**
- **Analitzar les diferències, si hi són, de la satisfacció per LOT i Catalunya.**
- **Obtenir més informació referent a aquesta línia, de la qual ja hi havia un precedent d'estudi l'any 2009, que pugui ser utilitzada com a referència en següents edicions.**

FITXA TÈCNICA – TSNU



Nivell de confiança: 95%

Grandària de la mostra: 1.523 individus.

Marge d'error: error màxim de $\pm 1,9\%$ per al global Catalunya

Proporció esperada: 0,8

- **Àmbit:** Catalunya
- **Univers:** persones amb 15 anys i més i que hagin estat usuàries del servei de transport sanitari no urgent en els últims 12 mesos.
- **Mètode de recollida de la informació:** Enquesta telefònica assistida per ordinador (mètode C.A.T.I.).
- **Procediment de mostreig:** S'ha definit com a unitat mostral el Lot, essent el nombre total d'unitats mostrals de 13. En cada unitat mostral s'ha seleccionat una mostra aleatòria simple de com a mínim 120 assecurats. La mostra total d'enquestes consta de 7.024 casos.
- **Treball de camp:** Realitzat per 061 CatSalut Respon del 23 al 30 de Gener de 2018.

Qüestionari	Nivell de resultats	Nombre d'unitats mostrals	Nombre mínim d'enquestes per unitat mostral	Nombre d'enquestes realitzades
Transport Sanitari No Urgent	<ul style="list-style-type: none"> • Catalunya • Lot 	13 Lots	11 Lots de 120 2 Lots <120	1.523 casos

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

CARECTARÍSTIQUES DEL QÜESTIONARI (I)



25 preguntes



- 12 preguntes validades**
- 2 preguntes filtre**
- 5 preguntes classificatories**
- 2 preguntes satisfacció**
 - global
 - fidelitat
- 4 variables**
 - edat
 - sexe
 - nivells d'estudis
 - salut percebuda

CARECTARÍSTIQUES DEL QÜESTIONARI (II)

- **Estructura:**

Preguntes comunes a totes les línies de servei/producte estudiades + preguntes específiques de la línia de TSNU + pregunta filtre i d'interès classificatori.

- **Escales de valoració:**

Categòrica ordinal de 5 (Perfecte, Molt bé, Bé, Regular, Malament – Sempre, Gairebé sempre, Sovint, Poques vegades, Mai / Gairebé mai)

Una pregunta valorada amb escala d'interval de 0 a 10

VALIDACIÓ DEL QÜESTIONARI (I)



- **Fiabilitat, perquè tots els indicadors (Alfa Cronbach, IFC, VME) estan dins dels valors acceptables.**
- **Validesa de contingut, perquè per a la seva construcció ha seguit un estricte i exhaustiu procés de revisió bibliogràfica, grups d'experts i grups focals amb pacients.**
- **Validesa de constructe:**
 - **Validesa convergent: Tots els ítems que componen cada factor tenen una càrrega factorial estadísticament significativa.**
 - **Validesa discriminant: no hi ha cap factor que mesuri el mateix fenomen que l'altre.**

VALIDACIÓ DEL QÜESTIONARI (II)



Anàlisi factorial: anàlisi realitzada a partir de 1.532 casos

Factor	Descripció	Variables incloses
F1	LOGÍSTICA DELS TRAJECTES	P6, P8B, P8A, P7
F2	DURADA DELS TRAJECTES	P17A, P17B
F3	CONFORT AMB TREBALLADORS I ESPAIS	P11, P10, P12
F4	ACCESSIBILITAT I INFORMACIÓ	P4, P5

Variància explicada: 59,04%

VALIDACIÓ DEL QÜESTIONARI (III)

Rotated Component Matrix^a

	Component			
	1	2	3	4
P6	,779	-,008	-,124	,037
P8B	,749	,209	,193	-,023
P8A	,714	,177	,231	-,002
P7	,593	,084	,356	-,011
P17A	,086	,870	,015	,048
P17B	,208	,838	,015	,014
P11	,175	,167	,711	,007
P10	,258	,060	,674	,089
P12	-,026	-,134	,564	,028
P4	,159	-,061	-,028	,811
P5	-,157	,123	,134	,742

Extraction Method: Principal Component Analysis.
 Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 5 iterations.

Total Variance Explained

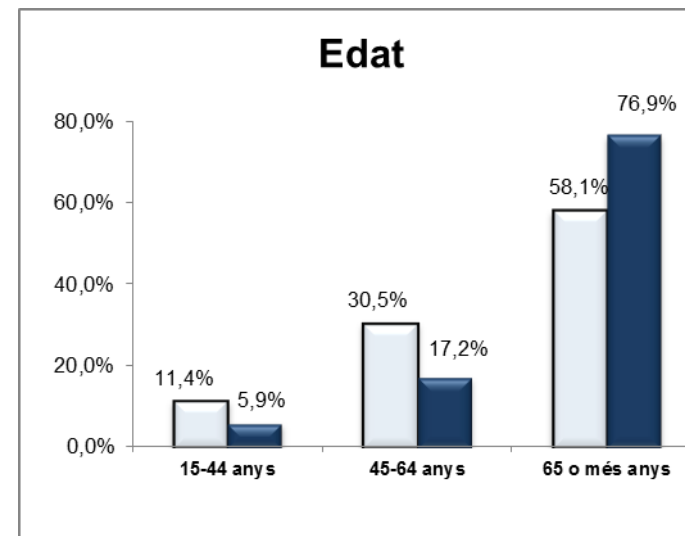
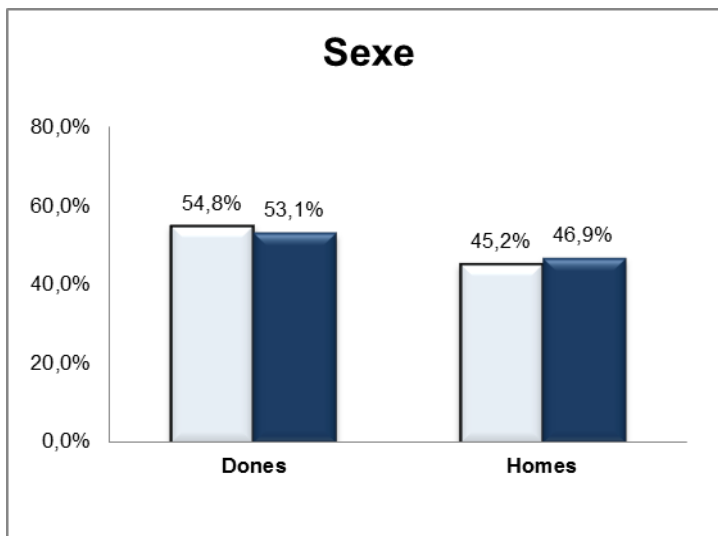
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2,961	26,922	26,922	2,961	26,922	26,922	2,228	20,258	20,258
2	1,349	12,266	39,189	1,349	12,266	39,189	1,610	14,640	34,898
3	1,268	11,523	50,712	1,268	11,523	50,712	1,529	13,902	48,800
4	1,011	9,192	59,904	1,011	9,192	59,904	1,222	11,105	59,904
5	,926	8,414	68,319						
6	,765	6,952	75,270						
7	,668	6,071	81,342						
8	,634	5,768	87,109						
9	,591	5,371	92,480						
10	,491	4,462	96,942						
11	,336	3,058	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

RESULTATS: DESCRIPCIÓ DE LA POBLACIÓ ENQUESTADA (I)

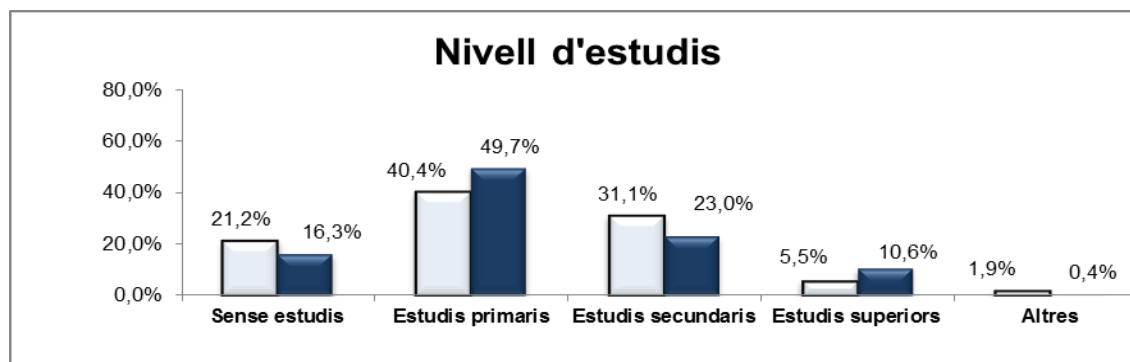
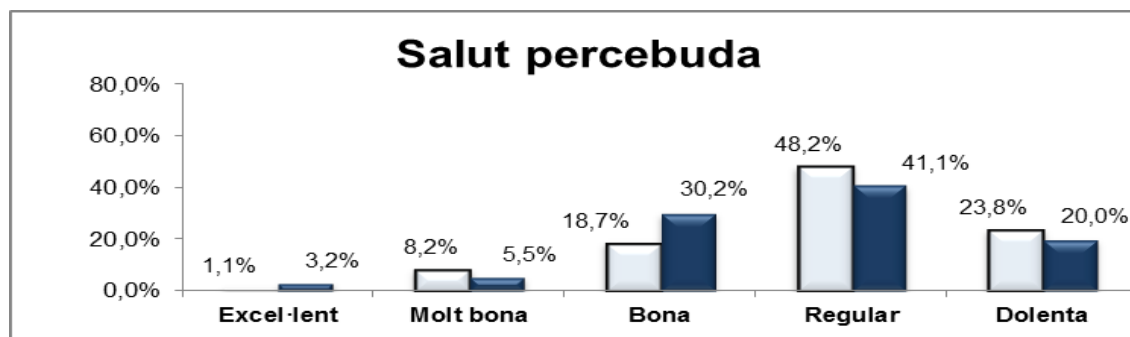


	Nombre d'enquestes
Catalunya 2009	2.227
Catalunya 2017	1.523



RESULTATS: DESCRIPCIÓ DE LA POBLACIÓ ENQUESTADA (II)

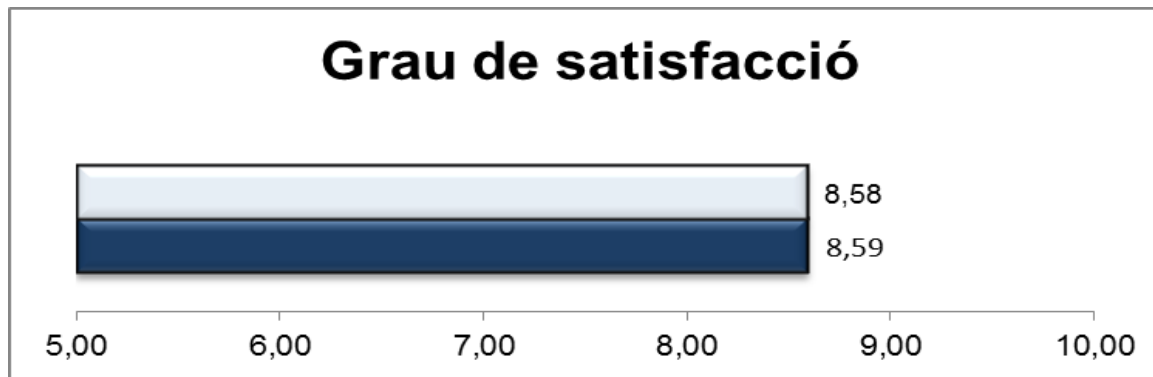
	Nombre d'enquestes
Catalunya 2009	2.227
Catalunya 2017	1.523



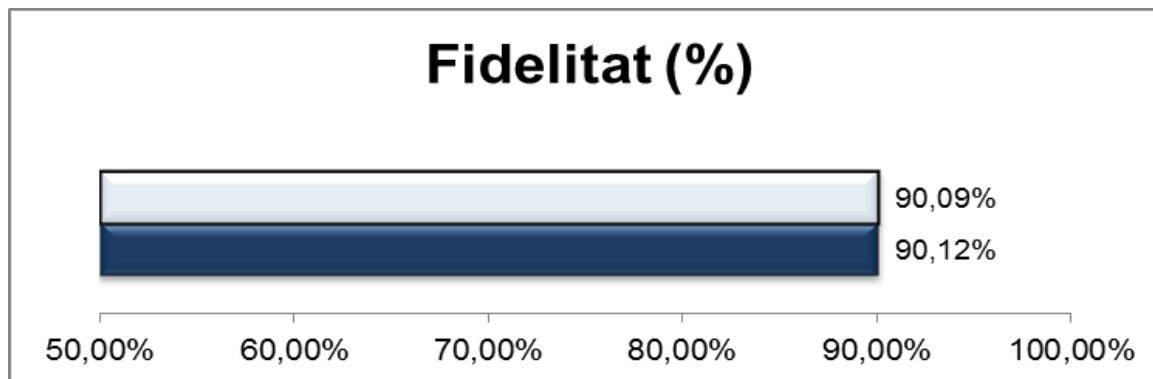
RESULTATS: SATISFACCIÓ I FIDELITAT



P101. Valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el servei rebut



P102. Si pogués triar, tornaria a anar a aquest empresa de transport sanitari?



Catalunya 2017

Catalunya 2009

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

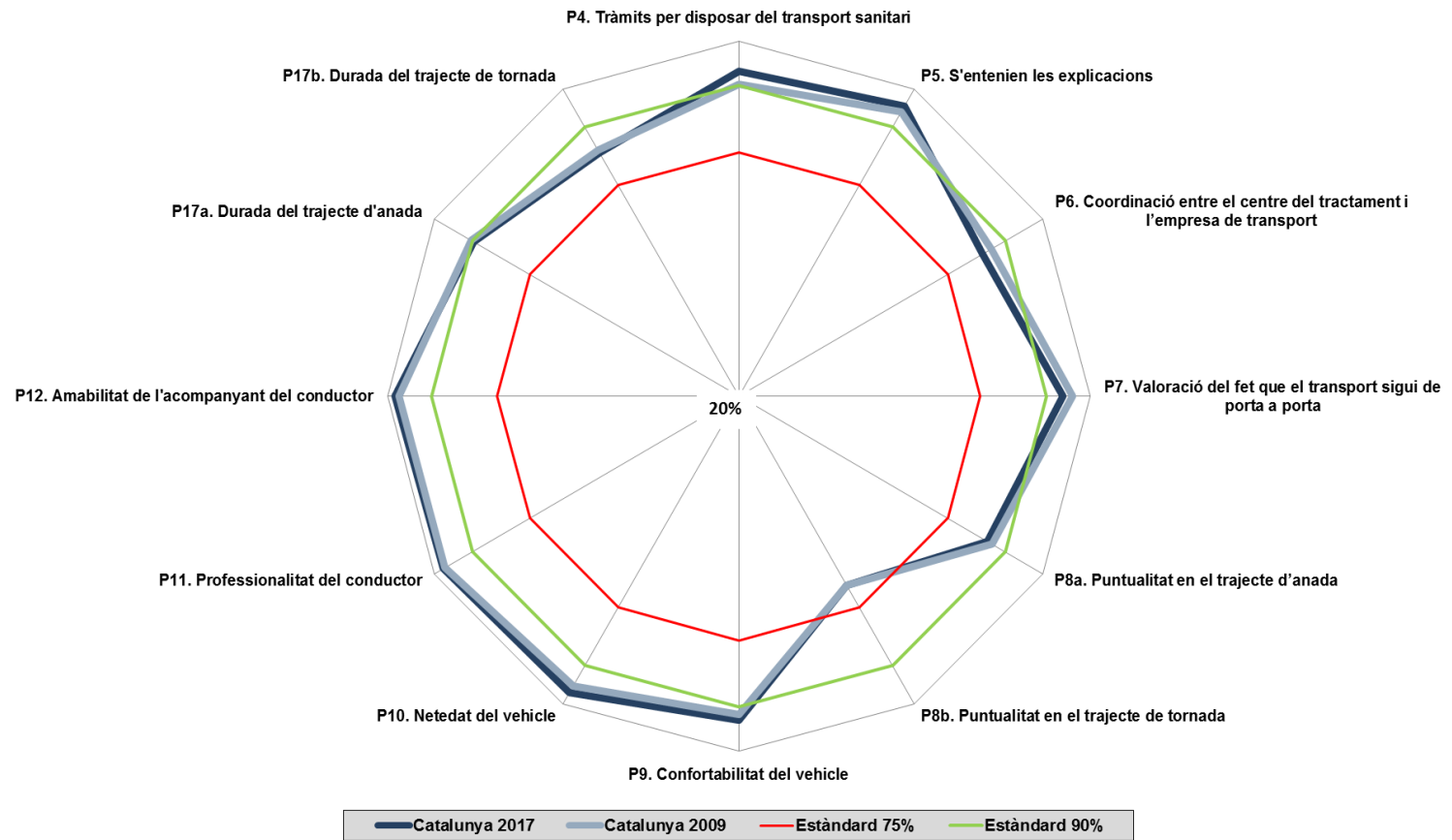
RESULTATS: GLOBALS CATALUNYA (II)



REO núm. 892

Pregunta resumida	Rtat. 2009	Rtat. 2017
P12. Amabilitat de l'acompanyant del conductor	97,4%	98,3%
P11. Professionalitat del conductor	97,2%	97,7%
P7. Valoració del fet que el transport sigui de porta a porta	95,9%	93,8%
P10. Netedat del vehicle	95,5%	97,2%
P5. S'entenien les explicacions	94,0%	95,4%
P9. Confortabilitat del vehicle	91,6%	93,0%
P4. Tràmits per disposar del transport sanitari	90,3%	93,3%
P17a. Durada del trajecte d'anada	90,3%	89,7%
P8a. Puntualitat en el trajecte d'anada	86,6%	85,3%
P6. Coordinació entre el centre del tractament i l'empresa de transport	86,4%	84,0%
P17b. Durada del trajecte de tornada	84,1%	83,4%
P8b. Puntualitat en el trajecte de tornada	69,2%	69,1%

RESULTATS: GLOBALS CATALUNYA (III)



RESULTATS: INDICADOR POSITIU



Pregunta resumida	Catalunya 2009	Catalunya 2017
P4. Tràmits per disposar del transport sanitari	90,3%	93,3%
P5. S'entenen les explicacions	94,0%	95,4%
P6. Coordinació entre el centre del tractament i l'empresa de transport	86,4%	84,0%
P7. Valoració del fet que el transport sigui de porta a porta	95,9%	93,8%
P8a. Puntualitat en el trajecte d'anada	86,6%	85,3%
P8b. Puntualitat en el trajecte de tornada	69,2%	69,1%
P9. Confortabilitat del vehicle	91,6%	93,0%
P10. Netedat del vehicle	95,5%	97,2%
P11. Professionalitat del conductor	97,2%	97,7%
P12. Amabilitat de l'acompanyant del conductor	97,4%	98,3%
P17a. Durada del trajecte d'anada	90,3%	89,7%
P17b. Durada del trajecte de tornada	84,1%	83,4%
P101 Grau de satisfacció	8,58	8,59
P102 Fidelitat	90,09%	90,12%

ASPECTES A DESTACAR (I)



- La puntuació mitjana de satisfacció és de 8,59 sobre 10 i la fidelitat assoleix el 90,1%.
- Els resultats esdevenen positius en termes generals: un total de 7 ítems es troben per sobre del 90% de valoracions positives, 4 ítems es situen entre el 75% i el 90% de valoracions positives, i només 1 per sota de l'estàndard del 75% de valoracions positives.
- L'amabilitat de l'acompanyant del conductor (98,3%), la professionalitat del conductor (97,7%), la netedat del vehicle (97,2%), la comprensió de les explicacions (95,38%), la valoració del fet que el transport sigui de porta a porta (93,8%), tràmits per disposar del transport sanitari (93,3%) i la confortabilitat del vehicle són alguns dels ítems més destacats.

ASPECTES A DESTACAR (I)



REO núm. 892

- **Només un ítem es queda dintre la zona de millora, la puntualitat en el trajecte de tornada (69,1%).**
- **La durada del trajecte d'anada (89,7%), la puntualitat del trajecte d'anada (85,3%), la coordinació entre el centre del tractament i l'empresa de transport (85,04%) i la durada del trajecte de tornada (83,39%) són els indicadors positius situats en la zona estàndard.**