



Centre  
d'Estudis  
d'Opinió

REO núm. 642

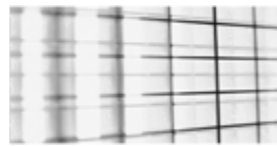
Data 15 de març de 2011



ESTUDI QUALITATIU

Satisfacció del servei d'oxigen a  
domicili

GESOP



## Informe de resultats

Octubre de 2010



## SITUACIÓ DE PARTIDA, OBJECTIUS I METODOLOGIA

1. VARIABLES PRELIMINARS
2. LA PRESCRIPCIÓ D'OXIGEN A DOMICILI
3. LA INSTAL·LACIÓ DEL SERVEI A DOMICILI
4. L'OXIGEN A CASA
5. ITEMS QUE CONFORMEN LA QUALITAT DEL SERVEI

## OBJECTIUS I METODOLOGIA

- La Gerència de compra i avaluació de Serveis assistencials del Servei Català de la Salut es va proposar iniciar un estudi de satisfacció amb pacients que disposen de servei d'oxigen a domicili.
- Prèviament a l'estudi quantitatiu s'ha realitzat un estudi exploratori qualitatiu amb els següents objectius:
  - Vivència de tot el procés de diagnòstic, prescripció i incorporació d'oxigen al domicili.
  - Descripció detallada de tot aquest procés en cadascuna de les seves fases, i dels principals actors implicats:
    - » Prescripció. Metge especialista
    - » Implantació i manteniment del servei. Empresa responsable
    - » Controls i seguiments
  - Principals dubtes, insatisfaccions i problemes vinculats. Grau de satisfacció amb solucions, ofertes i la informació rebuda.
- En aquest estudi posem especial atenció al punt de vista i al llenguatge dels pacients, amb la finalitat de facilitar la realització del qüestionari de la fase quantitativa.

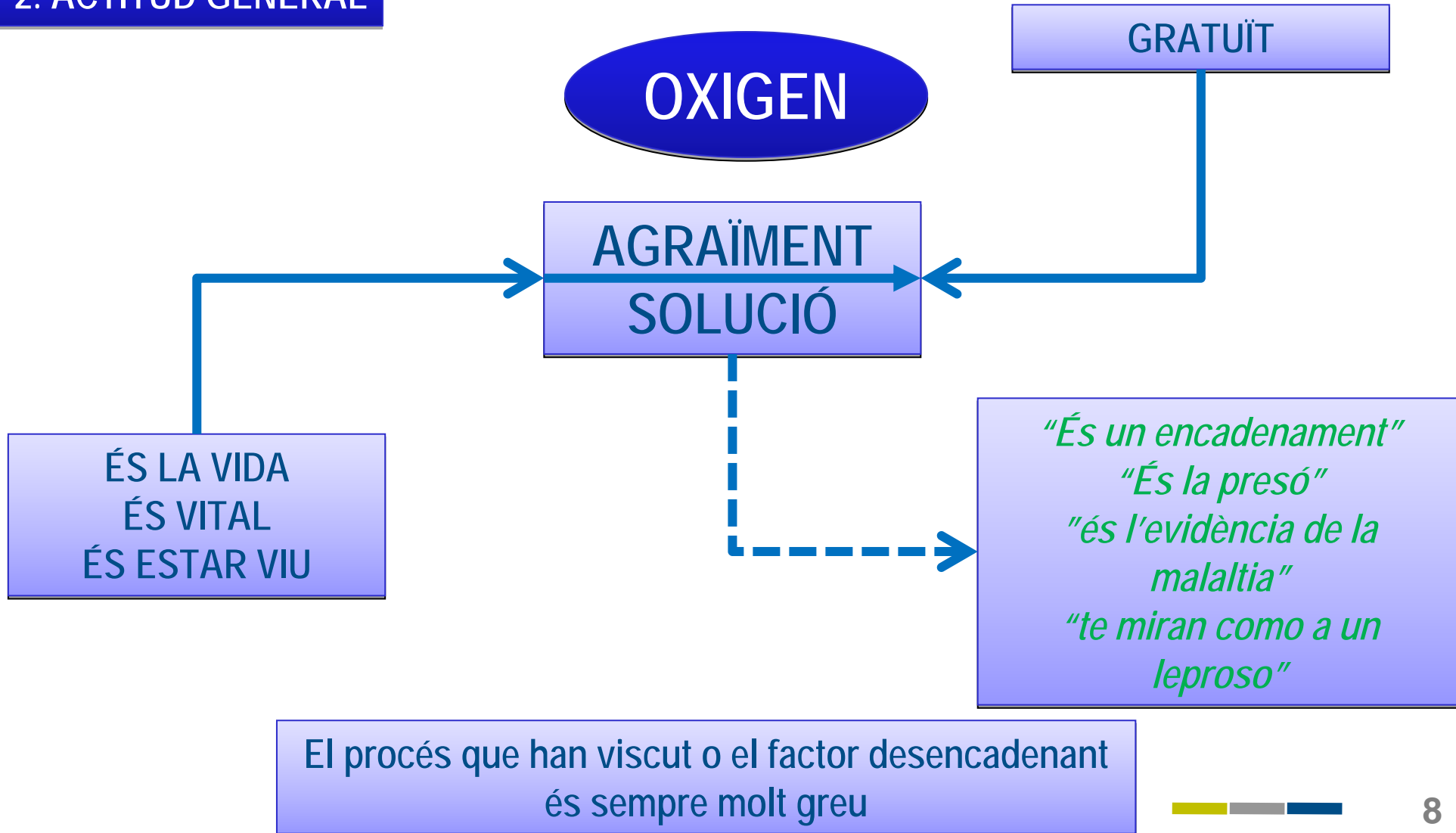
- Hem realitzat 21 entrevistes en profunditat amb pacients, desplaçant-nos al seu domicili.
- El treball de camp es va realitzar entre el 21 de juliol i el 5 d'octubre.
- El Departament de Salut es va encarregar de la selecció i captació dels pacients, passant-nos el contacte un cop van manifestar el seu consentiment.
- La distribució de les entrevistes va ser la següent:
  - 14 Entrevistes amb pacients a Barcelona i la seva província.
    - » 9 Barcelona ciutat
    - » 1 Granollers
    - » 1 Sabadell
    - » 1 Viladecans
    - » 1 Sallent
    - » 1 Manresa
  - 7 Entrevistes amb pacients a d'altres províncies
    - » 3 Girona
    - » 2 Tarragona
    - » 2 Lleida

# 1. VARIABLES PRELIMINARS

## 1. DEFINICIÓ

- ES UN SERVEI QUE OFEREIX (LA SEGURETAT SOCIAL, L'HOSPITAL, GENERALITAT...) PER SUBMINISTRAR OXIGEN A DOMICILI
  - GRATUÏT
  - SENSE AUTORITAT MÈDICA
  - AMB EL QUAL S'ESTÀ SATISFET O MOLT SATISFET

## 2. ACTITUD GENERAL

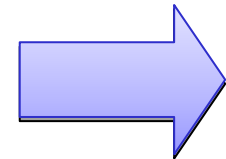




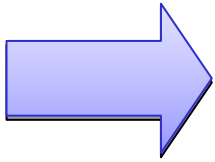
## 2. ACTITUD GENERAL

- La satisfacció és sempre molt elevada
  - L'oxigen funciona
  - El servei funciona
  - Si hi ha hagut incidències s'han resolt favorablement i en general els usuaris són condescendents.
- Les insatisfaccions que apareixen de forma espontània fan referència a les màquines:
  - Excés de soroll
  - Aparells antiestètics i/o voluminosos
  - Pes excessiu
  - Alta despesa en energia elèctrica
- Les millores a efectuar en un futur són fruit
  - De la comparació entre empreses/casos
  - Anàlisi propi

i no fruit de demandes espontànies dels usuaris.



## 2. ACTITUD GENERAL



- L'usuari pràcticament no coneix possibles drets (trasllat de màquines, per ex.)
- L'usuari pràcticament no coneix el parc de màquines potencial (coneix la que té a casa o la que ha tingut en un passat)
- No sap tampoc cada quan han de venir a fer revisions
- No sap realment en què consisteix una revisió



L'usuari desconeix  
L'usuari s'autocensura

## 3. ELS PACIENTS ENTREVISTATS

- Bàsicament, tots els entrevistats estan satisfets amb les atencions sanitàries rebudes.
- La majoria presenten múltiples afeccions (derivades o no de la malaltia base)
- Bastants d'ells fan ingressos hospitalaris, ja sigui per controls o per problemàtiques agudes (sobreinfeccions)
- La majoria dels entrevistats tenen un nivell social i cultural baix o molt baix.
- La majoria no actius laboralment. (quatre actius a nivell laboral: dos amb EPOC i dos amb migranya “en racimo”).
- Només un pacient té l'alta mèdica de l'ús de l'oxigen i té l'esperança de no tornar a necessitar-lo
- La resta són conscients de que són crònics i amb una malaltia amb mal pronòstic.
  - » Amb un to baix, deprimat, a nivell anímic.
  - » Pacients molt greus, que no sortien del domicili, cinc en total
  - » Hem necessitat la col·laboració d' algun familiar en dos casos.
- Amb alta presència d'animals de companyia: Gats i gossos
- No hem trobat casos de necessitat de fer obres per a la introducció d'oxigen al domicili; sí algun canvi de domicili fruit de l'absència d'ascensor.
- L' absència d'ascensor sí que dificulta una vida més normalitzada

## 4. SEGMENTACIÓ DE PACIENTS: LES PATOLOGIES

Cal diferenciar a efectes de qüestionari

### PATOLOGIES RESPIRATORIES

### MIGRANYES "EN RACIMO"

### STEINERT

*EPOC, tabaquisme, bronquièctasis, fibrosi, asma, bronquitis crònica, trasplantament pulmonar, fibrosi quística, pneumònia mal curada, tuberculosi, emfisema ....altres patologies severes*

Es complicat definir exactament la patologia

- poden ser múltiples i/o consecutives
- confon el desencadenant amb la patologia
- no ho sap
- no ho vol dir

Wikipedia: Cefalea extremadamente intensa, debilitante, no pulsátil, que tiende a repetirse en la misma zona de la cabeza o de la cara en cada ocasión. "cefalea suicida", refiriéndose al dolor y desesperación, que en algunos casos extremos termina en el suicidio del paciente.

Wikipedia: es una enfermedad hereditaria multisistémica crónica, de progresión lenta. Se caracteriza por una reducción de la masa muscular (distrofia muscular), cataratas posteriores subcapsulares iridiscentes (opacidad del cristalino) defectos en la conducción del impulso cardíaco, cambios endocrinos y miotonia (dificultad para relajar un músculo)

#### 4. SEGMENTACIÓ DE PACIENTS: RELACIÓ AMB LES EMPRESES SUBMINISTRADORES

**BOMBONES/AMPOLLES  
(EXCLUSIVAMENT)**

Relació poc intensa i amb baix valor (migranyes "en racimos")



**OXIGEN LÍQUID**

Relació més intensiva (alta freqüència: una o dos per setmana) encara que amb menys valor (bàsicament distribució)



**CONCENTRADORS**

Relació amb menor freqüència, però amb més riquesa d'elements

*"com el repartidor de butà"*

## 5. OBJECTIUS DEL TRACTAMENT AMB OXIGEN

*"es que no tengo capacidad"*

*"tengo el pulmón obstruido"*

*"no entraba oxígeno"*

*"es que me ahogo"*

*"me canso mucho"*

*"me pongo morada"*

*"no ventilo/no respiro bien/ no oxígeno bien"*

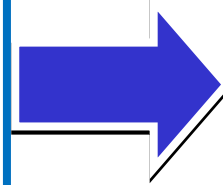
*"la saturación no llega a 90"*

*"por las noches se ve que hacía ruidos"*

*"no captava bé l'oxigen que necessitava el cervell; m'adormia a tot arreu"*

*"para no forzar el corazón"*

*"es que no elimino el CO2"*



*"me ahogo menos"*

*"no me canso tanto"*

*"millora la qualitat de vida"*

*"el corazón y los órganos no sufren tanto"*

*"así voy mejor"*

*"això no treu l'ofec, fa que l'oxigen arribi a la sang"*

*"redueix el dolor..no necessito tants medicaments (MR)"*



## 5. OBJECTIU DEL TRACTAMENT AMB OXIGEN

*"quema los pulmones"*

*"reseca"*

*"no es bueno"*

*"si lo pones muy fuerte, quema la piel"*

*"que no se puede acercar nadie fumando"*



Per part d'alguns entrevistats

intenten "no abusar", no arribar al 100 %  
de la dosi prescrita

o casos de pacients que combinen  
oxigen amb CEPAP o BIPAP

## 6. ELS DIFERENTS ROLS SANITARIS

- El pneumòleg, “el del pulmón”, és la màxima figura en la prescripció de l'oxigen i en el control del malalt
- El metge de capçalera té un rol diferent (i molt secundari) (Altres patologies (menors), receptes, medicacions, temes burocràtics)
- Cal diferenciar:
  - Lleida, a on el metge de capçalera sembla tenir un paper més rellevant en el seguiment a domicili del malalt.
  - Migranyes, la patologia base és del neuròleg, si bé la prescripció de l'oxigen ha estat feta per un pneumòleg.
- En alguns punts hem trobat
  - ATS domiciliaries, i el projecte PILSA a Girona
  - Servei de fisioteràpia a domicili (Manresa) i fisioteràpia a hospitals (Sant Pau)
  - Serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona (menjar i ajudes)





- El personal de les empreses subministradores té un rol:
  - De servei, d'empresa de subministres; sense autoritat mèdica.
  - No hem trobat cap comentari de desautorització (creiem que tampoc seria factible)
  
- El control del pacient es realitza especialment en ABS o centres hospitalaris, essent l'especialista el màxim responsable.
  - Freqüència: 2-3 mesos, 4 mesos, 6 mesos, 1 any
- Els controls que es poden practicar són diversos. Cal constatar la dificultat dels entrevistats per explicar-ho.
  - Pulsometries, espirometries, radiografies, analítiques, pressió arterial, ...  
*“pruebas de soplar” “me miró el oxígeno en sangre y me pusieron una cosa en el dedo” “es posa com un rellotge i unes pinces que t'enganxa i valora l'oxigen que respires...” “test de marxa i miren el que satures”*
- La mesura que està més present és “el nivell de saturació”

## 2. LA PRESCRIPCIÓ DE L'OXIGEN A DOMICILI

## 1. LA PRESCRIPCIÓ

- Totes les prescripcions s'han realitzat en l'àmbit hospitalari i és molt possible que el pacient hagi sortit d'un ingrés.
- Malgrat la duresa de la prescripció, la gravetat del pacient i el seu estat físic contraresten l'efecte negatiu a nivell emocional.
- La formació i informació en aquest moment és essencial i és molt bàsica:
  - “T'ho portaran a casa”
  - “X hores a X de potència”
  - “no has de fer res a nivell de tràmits”
- El pacient percep com a suficient la informació rebuda
  - La percepció sempre és que la utilització de les màquines és “molt fàcil”
  - Normalment el pacient ha tingut accés a un aprenentatge (a l'hospital, amb un CEPAP previ, ..)

## 1. LA PRESCRIPCIÓ

### - Els casos especials

→ Prescripció des de Zamora

→ Domicilis amb hospitals no referents de zona (Ex: Hospital del Mar/ Guineueta)(Sta. Caterina/Trueta) (Vall d'Hebró/Manresa)

sembla ser que la coordinació no ha tingut pas cap problema.

### - Les excepcions en negatiu:

→ Migranya “ en racimo”

» En un dels casos, necessitat de coordinar pneumòleg i neuròleg (“*el neuròleg no té poder per prescriure*”)

» En l'altre cas, el control va ser hospitalari i van estar presents els dos especialistes

→ Algun cas de necessitat de coordinar via telefònica amb l' empresa per l'arribada dels materials a casa (es pot percebre “*todo lo hice yo*”)

## 1. LA PRESCRIPCIÓ

*"no he de / han de fer res"*

*"ho tenen per la mà, hi ha molts casos"*

*"ho tenen controlat"*

*"ho tenen informatitzat"*

Despreocupació  
Comoditat

-----

Tranquil·litat  
Normalitat



Variables rellevants a transmetre,  
en un moment de certa angoixa

## 2. LA PAUTA D'ADMINISTRACIÓ

Esporàdic, durant el brot	Migranyes "en racimo"
A demanda, en marxa	Certes patologies pulmonars
8 hores	Ús nocturn
15,16,17,18 hores	Nit combinat amb tarda o matí
24 hores	Malalts severos

1
2
2-2,5
2,5
3
4-5
9/15



Normalment no es fa servir la unitat de mesura i fan referència exclusivament a la xifra

Migranya "en racimo"

## 2. LA PAUTA D'ADMINISTRACIÓ

Quan es fan combinacions amb CEPAP o BIPAP, la pauta és tota la nit o durant 5-6 hores

En general, respecten les hores de forma global i més especialment la intensitat, encara que també hi ha pacients que s'autoregulen (*si veo que estoy más apurada subo a 2,5*)

L'evolució: la majoria ha anat augmentant la pressió i/o hores dia (sota prescripció mèdica)

### 3. LA INSTAL·LACIÓ DEL SERVEI A DOMICILI



## 1. QUI PRESTA EL SERVEI

- Normalment es percep que és una empresa de serveis contractada per les institucions
  - No sembla una variable rellevant per a la percepció de la qualitat del servei
- Bastants participants tenen dificultats per saber de forma espontània com es diu l'empresa subministradora.
- A les entrevistes fetes a
  - Granollers
  - Sabadell
  - Sallentes té present el canvi en les empreses adjudicatàries,
  - No es mencionen/coneixen els motius del canvi
  - Preval la indiferència o fins i tot millora, encara que en algun cas, la pèrdua de la persona referent pugui estar viscuda amb certa enyorança.

És de destacar que l'empresa és la figura responsable final, si bé el "*noi*" el "*chico*" és la figura visible i sobre la que bàsicament es construeix la imatge/valoració del servei.

## 2. LLIURAMENT DE MATERIAL

- Les combinacions de materials són múltiples. Les que hem trobat són les següents:
  - Concentrador i bombona
  - Concentrador, bombona i motxilla
  - Oxigen líquid amb motxilla
  - Concentrador, CEPAP o BIPAP, bombona i motxilla
  - Motxilla/es i bombona
  - Bombones
- A part, també poden conviure amb instruments elèctrics pel subministrament de medicació nebulitzada.
- A efectes del futur qüestionari,
  - S'ha de considerar que la nomenclatura no sempre és clara, unívoca
  - Millor preguntar en suggerit i amb una breu descripció de l'aparell

## 2. LLIURAMENT DE MATERIAL

- A la recepció del material se signa un document/contracte
- Normalment es disposa d'una carpeta amb els documents així com amb el telèfon.
- Hi ha casos
  - En els quals es facilita un iman pel telèfon
  - Etiqueta amb el telèfon a la pròpia màquina
- En ocasions es disposa de dos telèfons
  - Un per demanar reposicions
  - Un altre per emergències
- No hi ha dubtes sobre un servei de 24 / 7, per emergències.
- Sí que les reposicions es fan en dies no festius
- En algunes ocasions
  - El primer dia no s'ha lliurat el 100% del material (per ex: bombona quan té perfil auxiliar o una motxilla)
  - El material s'ha anat enriquint (el cas més clar és la motxilla) o canviant (avaries o canvis de prescripció)

## 4. L'OXIGEN A CASA

## 1. ELS APARELLS

### EL CONCENTRADOR / EL CONDENSADOR / EL PURIFICADOR

És el sistema més emprat.

- *“la máquina, el aparato enchufado a la corriente, el concentrador d'oxigen, la màquina d'oxigen”*
- Fàcil utilització
- Sembla haver diferents models,
  - » Necessitat de netejar filtres o no
  - » Més o menys calor
  - » Més o menys fressa
- Els inconvenients associats són
  - » Excés de calor / excés de soroll (intenten tenir l'aparell a zones menys problemàtiques)
  - » Consum elèctric molt elevat



Si cal neteja, es delega a l'usuari o es fa durant les revisions periòdiques.

A Girona i Lleida, es fan lectures de consum, i s'abonen (*la meitat, menys del que val*)  
Alguns entrevistats saben que temps enrere es feia (Barcelona)

## 1. ELS APARELLS

### EL CONCENTRADOR / EL CONDENSADOR / EL PURIFICADOR

- Algun usuari el percep com “no oxigen”, fet que redueix la seva eficàcia.
- Precisa de revisions periòdiques,
  - » 1- 1'5 mesos
  - » 2-3 mesos
  - » 3-4 mesos
  - » 6 mesos

A on el tècnic sembla fer una revisió, neteja i control d'hores.



## 1. ELS APARELLS

### LA BOMBONA - LA BOTELLA



- Normalment és el sistema auxiliar en cas d'avaría elèctrica
- Si bé són pocs els usuaris que l'han fet servir, sembla que no hi haurien dubtes sobre com utilitzar-la.
- Per motius d'estètica, d'ús i de volum, normalment es té en llocs poc visibles, amagats. Fins i tot varies usuàries, s'han negat a tenir-la a casa.
- És el sistema en cas de migranyes, juntament amb la màscara amb reservori : en aquest cas, la relació amb l'empresa és a demanda, quan queda baix volum

A Girona l'empresa va efectuar trucades durant les nevades per controlar el bon funcionament elèctric.

Alguns participants comenten que no saben si la sabrien fer servir;

Cal comentar que tampoc les empreses subministradores semblen revisar la botella

## 1. ELS APARELLS

### OXIGEN LÍQUID

- També bombona-botella...
- Sistema que integra la motxilla a la part superior
- L'usuari truca a l'empresa a efectes de canviar l'ampolla. (la majoria dels casos entrevistats són de consum d'una ampolla per setmana aproximadament i un cas de dues ampolles per setmana)
- El servei es fa en dies laborables, màxim 24 hores després de la trucada.
- Sistema satisfactori pel seu usuari.
- Bona valoració de motxilla i forma de càrrega.
- Qui coneix aquest sistema i el del concentrador, dóna al líquid valor de superioritat (en dispensació d'oxigen, soroll, despesa energètica,...)





## 1. ELS APARELLS

### LA MOTXILLA

- Sistema per facilitar la mobilitat de l'usuari fora de casa i fins i tot dins de casa.
- Malgrat que el benefici és la comoditat degut al seu petit volum, encara es continua percebent *gran, pesada...i antiestètica, crida massa la atenció.*
- Hi ha pacients que no la tenen a casa:
  - » I sabent de la seva existència es neguen a tenir-la (por)
  - » es neguen a utilitzar-la/tenir-la ja que tenen por/vergonya.
- Es valoren positivament els models amb carregador pel cotxe.

Pacients de moltes hores o amb trastorns a la marxa



## 1. ELS APARELLS

### CEPAP-BIPAP

- Alguns usuaris tenen dificultats per discriminar els sistemes.
  - » *Faig servir les dues alhora, per la nit*
  - » *Es que así me limpia los pulmones del exceso de oxigeno*
  - » *Es que mi problema es sacar el CO2*
- Precisen també de revisions i en dos casos hem trobat que les empreses subministradores són diferents.



## 2. ELS CONSUMIBLES

LES ULLERES són el sistema més utilitzat, restant les mascaretes per a casos més greus, pòlips nasals (*"més incòmode, claustrofòbic" "més calor"*)

La reposició la fa l'empresa subministradora, si bé també l'ofereixen alguns serveis hospitalaris o serveis d'infermeria

- A vegades l'usuari ha hagut de demanar a la empresa el material
- Si bé mai sembla que l'empresa hagi posat inconvenients en subministrar-ho
- Són heterogènies les instruccions sobre la neteja i a vegades comporten dubtes a l'usuari.
  - Netejar, sí o no, cada quant i amb què (humit?sec?)

ELS TUBS, també semblen heterogenis tant en el control com en la substitució.



### 3. CANVIS DE DOMICILI I ALTRES

- Quan hi ha hagut un canvi de domicili, l'usuari ha demanat el canvi/trasllat o ha avisat del fet, i ha transcorregut sense inconvenients.
  
- En el cas de vacances o segones residències, en general sembla funcionar bé, tot i que hem trobat casos
  - on l'usuari ha traslladat el material
    - *"em vaig auto censurar ..no sabia si feia una cosa mal feta...m'ho vaig endur jo"*
    - *"no ho he preguntat, és una cosa que m'enduc jo"*
    - *"demano permís al metge i li comunico als nois" "m'han de donar el telèfon per si em passa alguna cosa poder trucar a l'empresa més propera"*
  - No coneix exactament les possibilitats del sistema
    - *"i si vull anar a Paris, què faig?"*

## 4. INCIDÈNCIES

- Les incidències més rellevants són avaries dels sistemes
  - *No xiulava*
  - *S'escalfava*
  - *"no funcionava bé, no sortia prou aire"*
- Normalment s'ha procedit a fer un canvi de l'aparell, resultat pel qual l'usuari quedat satisfet.
- Sí que s'han fet trucades per sol·licitar materials fungibles (ulleres, tubs ...) ja sigui perquè s'havien acabat els que tenien o per avaries/desperfectes.

## 5. SERVEIS TELEFÒNICS

- Es valoren positivament els serveis donats per aquesta via:
  - Reposició d'ampolles o consumibles
  - Urgències (avaries de màquines)
  - Consultes per demanar informació (dubtes)
  - Instruccions en cas de viatge, desplaçament.

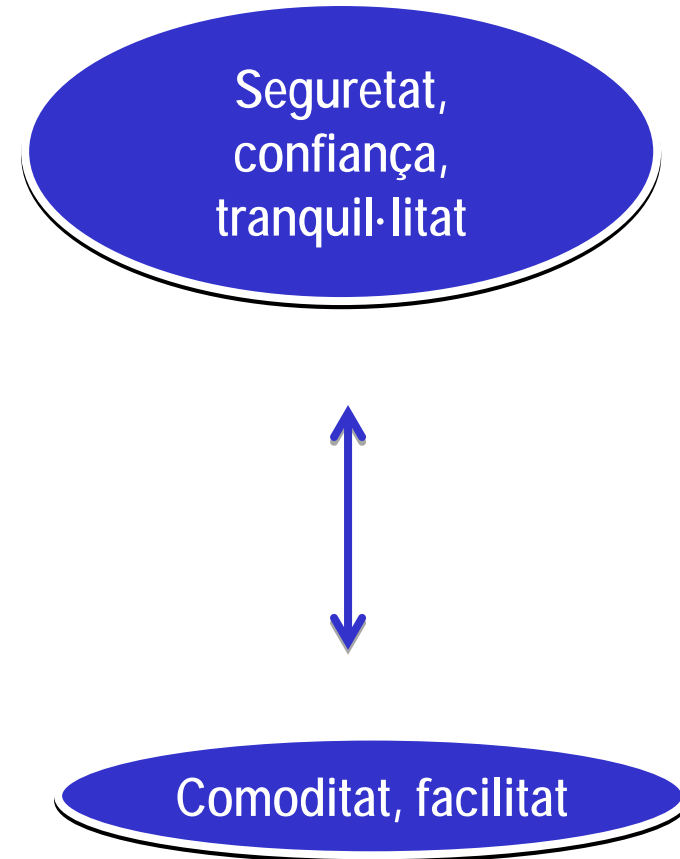
## 6. ALTRES

- *“La motxilla vaig haver d’esperar un mes per que arribés. són motxilles que valen tres o quatre mil euros. Quan va haver una a disposició me la van portar ...com no era urgent”.... “fa 15 o 20 dies varem provar la bombona i tenia un fallo; sortia per la vàlvula ...varem dir que la canviessin i no l’han vingut a canviar... no hem insistit”*
- *“(en el chalet) tenía pero se la llevaron porque la necesitaban, sólo tiene que tener una cada enfermo. ..lo quiero comentar con el médico”*
- *“la màquina BiPAP la porta una empresa i l’oxigen una altra” “la CPAP ve un noi cada sis mesos; la de l’oxigen cada tres”*
- *“primero me trajeron una bombona (sólo); estuve hablando con ellos y me lo subsanaron” (MR); en Sant Pol (cap de setmana) solo reparten una vez por semana ; lo ví muy complicado, domingo no reparte y el sábado allí tampoco”*
- *“no em van deixar embarcar la motxilla – no saben el que és; vaig tenir que demanar un certificat”*
- *“el concentrador es de Asistencia Sanitaria y las bombonas de la SS”*
- *“mira, una vegada van tenir tanta feina que es van oblidar de mi” (ox. Liquid)*

## 5. ÍTEMS QUE CONFORMEN LA QUALITAT DEL SERVEI



Eficàcia	Rapidesa
	Puntualitat
	Coordinació
	Responsabilitat
	Capacitat tècnica, tecnologia
Proactivitat	Resolució problemes
	Anticipació
	Oferta informació
Relació	Generositat
	Bon tracte
	Calidesa
	Empatia
	Vigilància



- A continuació exposem les diferents variables que podrien integrar un servei d'excel·lència en la dispensació d'oxigen a domicili.
- És de destacar, com ja hem vingut comentant, la bona valoració del servei
  - Que es verbalitza especialment des d'elements genèrics (satisfacció, tranquil·litat,...)
  - Especialment està vinculat amb la satisfacció amb el producte (oxigen)
  - I a la bona relació amb el personal distribuïdor, tècnic i telefònic.
- Considerant els moments de relació:
  - De forma transversal, són vitals les variables de la relació.
  - En el moment de la instal·lació, la rapidesa i la coordinació són prioritàries, juntament amb la informació bàsica sobre el funcionament del sistema.
  - Durant la fase de manteniment i/o reposicions, comencen a prendre rellevància altres capacitats - competències ( puntualitat, capacitat tècnica, pro activitat)
  - En el cas de produir-se una incidència, la velocitat de resposta i la qualitat de la resposta seran fonamentals.

EFICÀCIA	Transversals	Lliurament inicial	Revisió manteniment	Oxigen Líquid/ /bombones	Incidències
Rapidesa	<i>"vienen rápido"</i>	<i>"al momento estaban aquí"</i>		<i>"que vengan lo antes posible"</i>	
Puntualitat	<i>"siempre son puntuales"</i>	<i>"van ser molt puntuals"</i>	<i>"siempre son puntuales/han de ser puntuales"</i>		
Coordinació	<i>"tenen les meves dades" "saben qui sóc" "me conocen" "coneixen les necessitats dels malalts"</i>	<i>"no varem haver de fer res"</i>			
Responsabilitat	<i>"són responsables" "son disciplinados" "son cumplidores"</i>		<i>"no fallan nunca" "avisan antes de venir"</i>		
Capacitat tècnica, tecnologia	<i>"coneixen els materials" "tenen els últims materials" "el millor material" "les màquines estan en bon estat"</i>		<i>"revisan bien las máquinas, las gomas, los tubos"</i>	<i>"que solucionen los problemas"</i>	
Resolució problemes	<i>"capacitat de resoldre incidències de la millor manera en el menor temps possible"</i>		<i>"vienen siempre muy bien equipados" "al cotxe porten de tot" "traen una de repuesto"</i>		

PROACTIVITAT	Transversals	Lliurament inicial	Revisió manteniment	Oxigen Líquid/ /bombones	Incidències
Anticipació	<i>"se anticipan a mis necesidades"</i>		<i>"me dijeron si quería una mochila" "¿se acuerda de limpiar?"</i>	<i>"em varen canviar les ampolles grans per ampolles petites"</i>	
Oferta informació	<i>"informan bien", "t'expliquen bé..." "que lo expliquen en palabras llanas, que se entienda bien"</i>	<i>"me dieron bien las instrucciones"</i>	<i>"me informan si disponen de nuevos aparatos/otros aparatos"</i>		
Generositat	<i>"son generosos" " me dan gafas/tubos suficientes" "no escatiman"</i>		<i>"que sean ellos los que pregunten ¿necesita gafas?"</i>		

RELACIÓ	Transversals	Lliurament inicial	Revisió manteniment	Oxigen Líquid/ /bombones	Incidències
Bon tracte	<i>"son majos"; "son amables, atentos", "buenos chicos", "ofrecen una buena atención"</i>				
Calidesa	<i>"el trato es humano" "tienen tacto" "son pacientes, tienen paciencia" "es primordial la calidez, que no sea seca, que no esté deseando que cuelgue el teléfono"</i>				
Empatia	<i>"se ponen en mi lugar" "se adaptan a mí" "entienden al paciente"</i>				
Vigilància	<i>"saber que hay alguien que se cuida de mí"</i>				