

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

## **Qüestionari sobre transport no urgent 2008**

22.01.09

## ***Qüestionari en català***

**QUESTIONARI PEL TRANSPORT NO URGENT**

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 HA UTILITZAT EL TRANSPORT SANITARI? (ambulància ) PER desplaçar-se fins a un centre assistencial per rebre algun tipus de servei com rehabilitació, radioteràpia, diàlisi, visita d'especialista, en el moment de l'alta, etc.**

Si la resposta és **NO**: comiat

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 transport. Tardarem només uns 5 minuts i les seves respostes seran totalment confidencials.

L'empresa d'ambulàncies que va realitzar el servei no coneixerà les seves respostes, només el resultat general de totes les enquestes.

Li puc fer l'enquesta?

**NO**: comiat.

**SI**: si li sembla be, 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 totes les preguntes si no vol o no té una opinió clara.

**IMPORTANT (per a l'entrevistador):**

Tingui en compte que les preguntes es refereixen al servei de transport sanitari (ambulància) i no a l'assistència.

Les preguntes que li faré ara, **només fan referència, tal com li he comentat, a l'última vegada que ha utilitzat el transport sanitari.**

Ara comencem el qüestionari

P 1. Quantes **vegades** ha utilitzat el transport sanitari (ambulància)?

- a. Una
- b. Vàries
- c. Molt sovint
- 9. NS/NC (inclou no se'n recorda)

P 2. Per quin **motiu**?

- a. Visita a l'especialista, alta de l'hospital, sortida d'urgències
- b. Diàlisi
- c. Rehabilitació
- d. Radioteràpia
- 9. Altres

P 3. El transport que ha utilitzat va ser o és, **individual** o **col·lectiu**? (el desplaçament el realitzava vostè únicament o amb altres persones)

- a. El realitzava sol
- b. Amb altres persones
- c. De vegades sol i de vegades amb altres
- d. No ho recordo
- 9. NS/NC (inclou no se'n recorda)

P 4. Com valora **els tràmits** que va fer per disposar del servei de transport? (papers per sol·licitar el servei, desplaçaments que va realitzar, etc).

- 5. Perfecte
- 4. Molt bé
- 3. Bé
- 2. Regular
- 1. Malament
- 8. No vaig fer cap tràmit
- 9. NS/NC (inclou no se'n recorda)

P 5. S'**entenen les explicacions** que li van donar sobre el funcionament del servei?

- 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)

P 6. Creu que **hi ha coordinació** entre el centre on va fer el tractament/assistència i l'empresa de transport sanitari? (és a dir, si hi havia planificació dels desplaçaments )

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

**Un cop va tenir confirmat el servei**

P 7. Com valora la **comoditat** en el moment d'utilitzar-lo? (*com i on el recollien, on i com el deixaven*)

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

P 7bis. Com valora el fet que una ambulància el **reculli i el porti** del seu domicili al lloc d'assistència i després del lloc d'assistència al seu domicili?

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

P 8 a. Com valora la **puntualitat en el trajecte d'anada**?

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

P 8 b. Com valora la **puntualitat en el trajecte de tornada**?

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

P 9. Considera que el vehicle o vehicles que va utilitzar disposava/en de les **condicions adequades**? (*seients, entrada de cadires de rodes, llitera, etc.*)

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

P 10. Com valora la **netedat del vehicle**?

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

### Ara parlem del personal

P 11. Què li va semblar la **professionalitat** del conductor?

- 5. Perfecta
- 4. Molt bona
- 3. Bona
- 2. Regular
- 1. Malament
- 9. NS/NC (*inclou no se'n recorda*)

P 12 . Si el servei disposava de més d'una persona de l'empresa de transport a més a més del conductor. Com valora l'**amabilitat** d'aquesta altra persona?

- 5. Perfecta
- 4. Molt bona
- 3. Bona
- 2. Regular
- 1. Malament
- 8. Només hi havia el conductor
- 9. NS/NC (*inclou no se'n recorda*)

### Pregunta filtre:

P 13. Ha tingut algun tipus **d'incident amb relació a les persones** que realitzaven el transport, és a dir conductor o acompanyants?

SI

NO (*passar a P 15.*)

P 14. L'incident ha estat :

- a. De relació
- b. Educació
- c. Tracte
- d. Altres

### Pregunta filtre:

P 15. Ha tingut algun tipus **d'incident durant els desplaçaments**, com ara aturades imprevistes, accidents, canvis de ruta o altres?

SI

NO (*passar a P 18a*)

P17. Tipus d'incident

- a. Aturada imprevista
- b. Accident
- c. Canvi de ruta
- d. Altres

P 18 a. Com valora el **temps que durava el desplaçament a l'anada?** (amb relació a la distància entre el seu domicili i el lloc d'assistència)

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

P 18 b. Com valora el **temps que durava el desplaçament a la tornada?** (amb relació a la distància entre el lloc d'assistència i el seu domicili)

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

### Satisfacció general

• 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 de transport ?

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

### V. Independents

P 105 Com diria vostè que és la seva salut en general?

5. Excel·lent
4. Molt bona
3. Bona
2. Regular
1. Dolenta
9. NS/NC

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