



**Centre
d'Estudis
d'Opinió**

REO núm. 589

Data 21 de juny de 2010



Servei Català
de la Salut

PLA D'ENQUESTES DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS DEL CATSALUT

LINIA DE SERVEI TRANSPORT SANITARI NO URGENT

**R.S. Barcelona
UP: 4477 a 4489**



Generalitat de Catalunya
Departament de Salut

Setembre 2009

Barcelona

1. Descripció de la població enquestada

Taula 1. Nombre total d'enquestes de la Regió Sanitària de Barcelona

	Nombre d'enquestes	% Catalunya
Barcelona	1556	69,9%
Catalunya	2227	100%

Taula 2. Descripció de la mostra per sexe i edat

	15-44 anys		45-64 anys		65 o més		Edat mitjana	
	BCN	Cat	BCN	Cat	BCN	Cat	BCN	Cat
Homes	11,9%	11,7%	31,7%	32,9%	56,4%	55,4%	64,10	64,13
Dones	10,4%	10,8%	28,5%	27,6%	61,1%	61,6%	65,92	65,89
Total	11,1%	11,2%	29,9%	30,0%	58,9%	58,8%	65,1	65,1

Figura 1. Distribució segons sexe (n=1556)

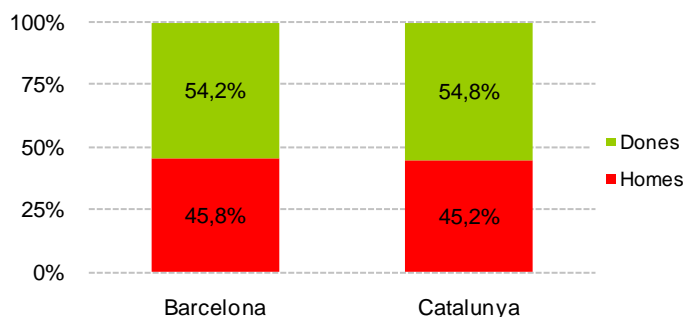


Figura 2. Distribució segons grup d'edat (n=1556)

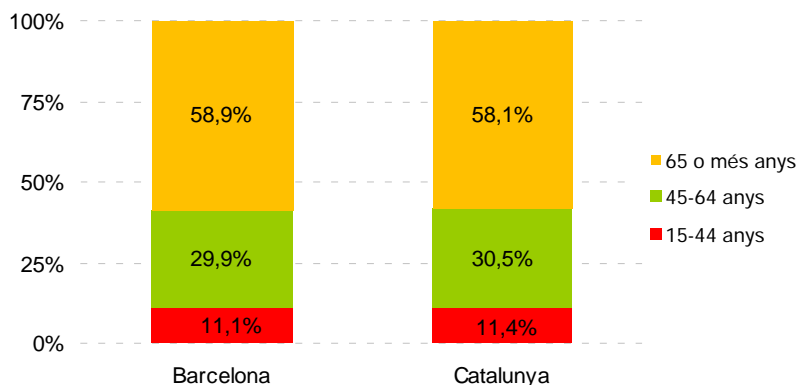


Figura 3. Composició de la mostra segons nivell d'estudis en % sobre el total de respostes de la mostra (n=1556)

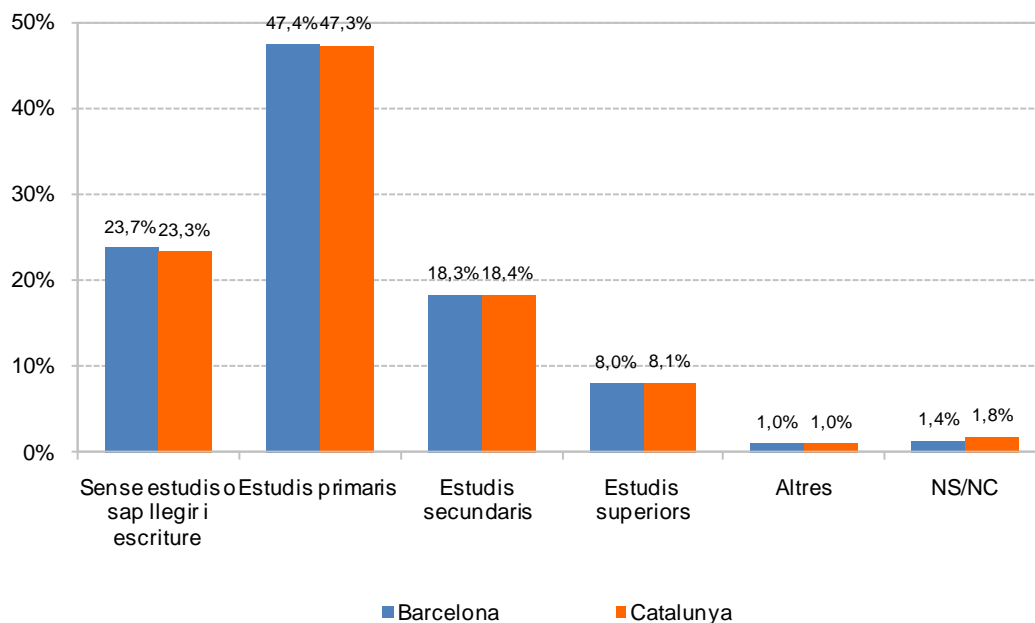
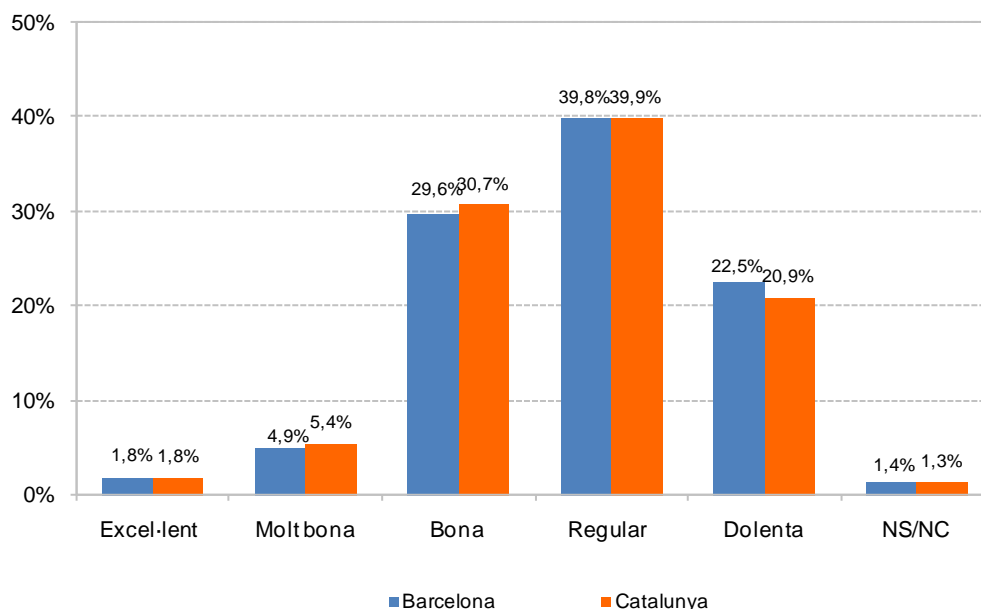


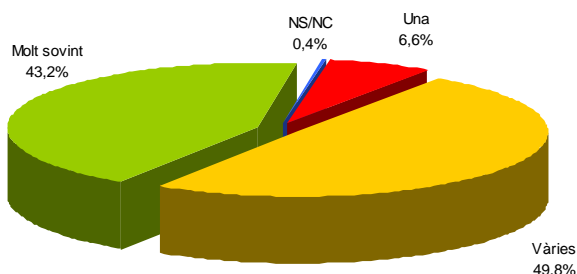
Figura 4. Composició de la mostra en relació a la salut percebuda en % sobre el total de respostes de la mostra (n=1556)



Taula 3. Descripció de la mostra segons ha utilitzat el transport sanitari per sexe i grup d'edat

	Barcelona	Catalunya	15 a 44 anys		45 a 64 anys		65 o més	
			Home	Dona	Home	Dona	Home	Dona
Una	6,6%	7,2%	0,6%	0,3%	1,0%	1,0%	1,7%	1,9%
Vàries	49,8%	51,0%	2,4%	2,5%	7,2%	6,8%	12,9%	18,0%
Molt sovint	43,2%	41,2%	2,4%	2,8%	6,3%	7,7%	11,1%	12,9%
NS/NC	0,4%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,3%
Total Barcelona	100,0%	100,0%	5,5%	5,6%	14,5%	15,4%	25,9%	33,1%

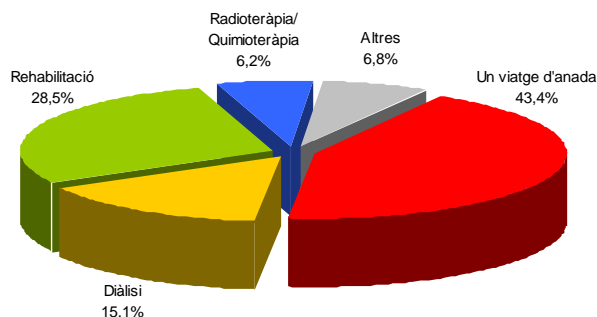
Figura 5. Quantes vegades ha utilitzat el transport sanitari (ambulància) (n=1555)



Taula 4. Descripció de la mostra segons el motiu pel qual ha utilitzat el transport sanitari

	Un viatge d'anada	Diàlisi	Rehabilitació	Radioteràpia/Quimioteràpia	Altres
Barcelona	43,4%	15,2%	28,5%	6,2%	6,8%
Catalunya	45,22%	12,44%	28,06%	6,92%	7,36%

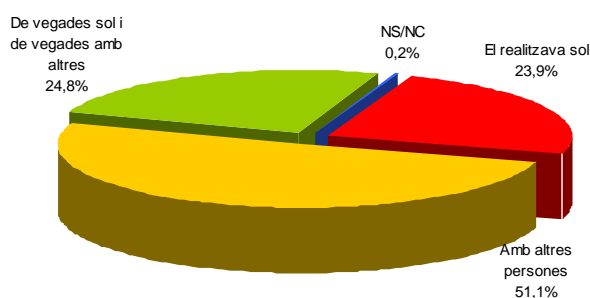
Figura 6. Per quin motiu ha utilitzat el transport sanitari? (n=1556)



Taula 5. Descripció de la mostra segons si el transport utilitzat va ser individual o col·lectiu

	De vegades sol i de vegades amb altres	El realitzava sol	Amb altres persones	NS/NC
Barcelona	24,8%	23,9%	51,1%	0,2%
Catalunya	23,6%	48,7%	27,5%	0,2%

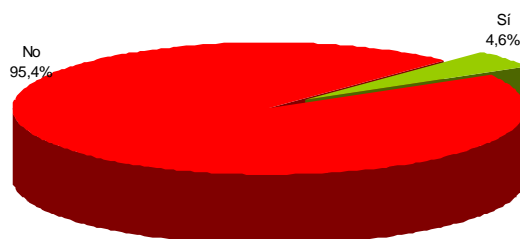
Figura 7. El transport sanitari (ambulància) que ha utilitzat va ser individual o col·lectiu (el desplaçament el realitzava vostè únicament o amb altres persones) (n=1556)



Taula 6. Descripció de la mostra segons si ha tingut algun tipus d'incident en relació a les persones que realitzaven el transport sanitari

	No	Sí
Barcelona	95,4%	4,6%
Catalunya	95,8%	4,2%

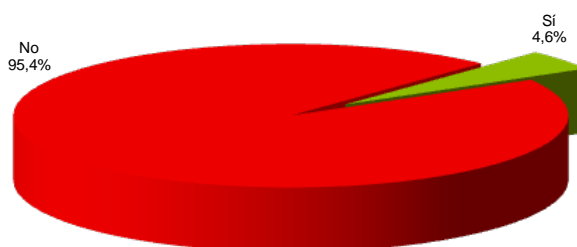
Figura 8. Ha tingut algun tipus d'incident en relació a les persones que realitzaven el transport sanitari? (conductor, acompanyant, altes usuaris del transport, etc.) (n=1555)



Taula 7. Descripció de la mostra segons si ha tingut algun tipus d'incident durant el desplaçament

	No	Sí
Barcelona	95,4%	4,6%
Catalunya	95,1%	4,9%

Figura 9. Ha tingut algun tipus d'incident durant els desplaçaments? (avaries, aturades imprevistes, accidents, canvis de ruta, etc.) (n=1553)



2. Anàlisi dels ítems

Figura 10. Grau de satisfacció global (n=1556; DS=1,67)

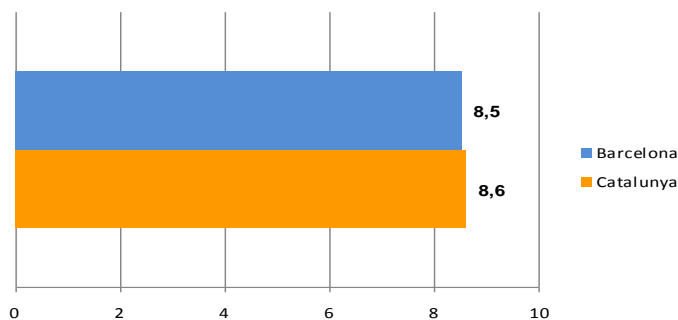
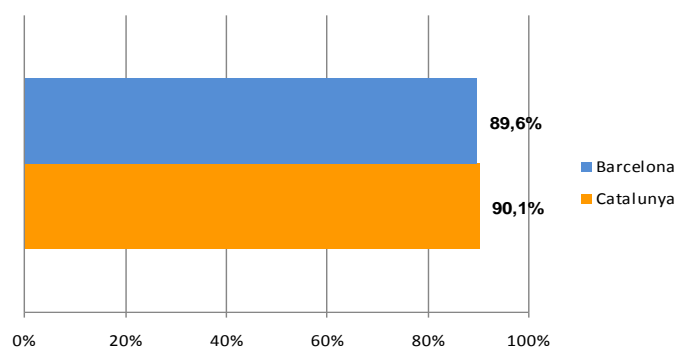
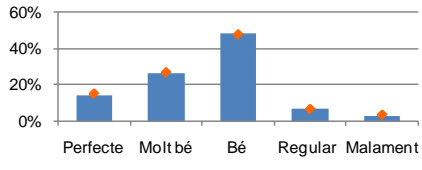
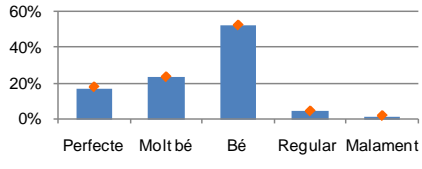
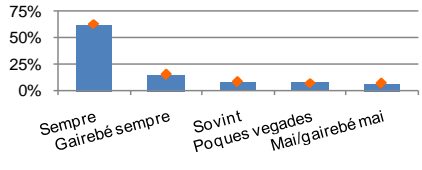
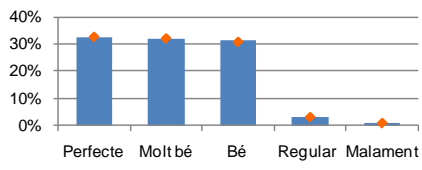
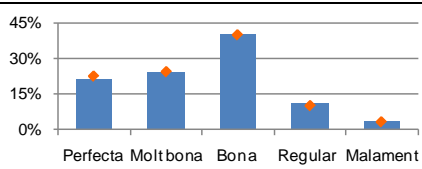
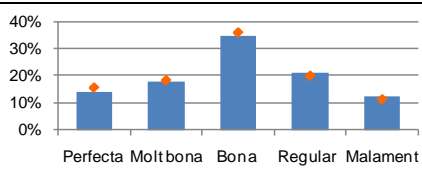
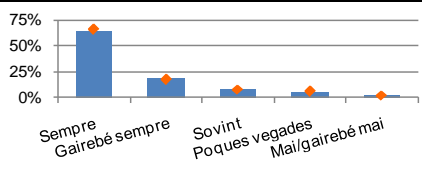
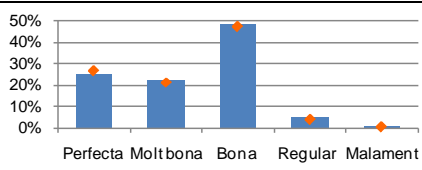
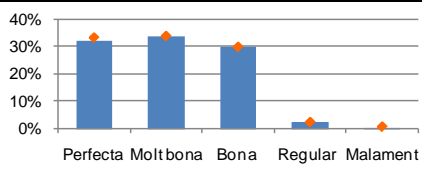
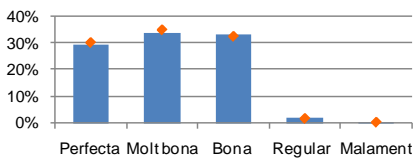
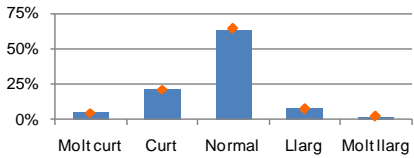
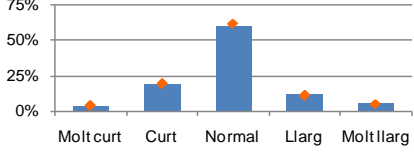
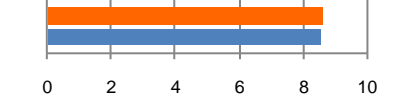
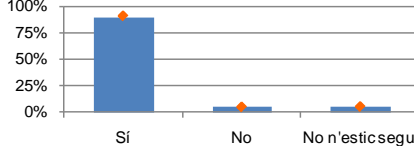


Figura 11. Tornaria a utilitzar aquesta empresa de transport (n=1515)



Taula 8. Satisfacció dels usuaris del servei de transport no urgent a Barcelona

Enunciat	Categories	Resultat	Distribució de les respostes ^a
P4. Com valora els tràmits que va fer per disposar del servei de transport sanitari? N= 1555 NS/NC: 686	Perfecte	14,8%	
	Molt bé	26,5%	
	Bé	48,3%	
	Regular	7,0%	
	Malament	3,3%	
P5. S'entenen les explicacions que li van donar sobre el funcionament del servei de transport sanitari? N= 1555 NS/NC: 604	Perfectament	17,2%	
	Molt bé	23,6%	
	Bé	53,0%	
	Regular	4,5%	
	Malament	1,7%	
P6. Creu que hi ha coordinació entre el centre on va fer el tractament/assistència i l'empresa de transport sanitari? N= 1555 NS/NC: 220	Sempre	62,8%	
	Gairebé sempre	15,2%	
	Sovint	7,8%	
	Poques vegades	7,5%	
	Mai/gairebé mai	6,7%	
P7. 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? N= 1556 NS/NC: 26	Perfecte	32,7%	
	Molt bé	32,0%	
	Bé	31,1%	
	Regular	3,1%	
	Malament	1,0%	
P8a. Com valora la puntualitat en el trajecte d'anada? N= 1556 NS/NC: 26	Perfecta	21,2%	
	Molt bona	24,0%	
	Bona	40,3%	
	Regular	10,9%	
	Malament	3,7%	
P8b. Com valora la puntualitat en el trajecte de tornada? N= 1555 NS/NC: 39	Perfecta	14,3%	
	Molt bona	17,7%	
	Bona	34,6%	
	Regular	21,2%	
	Malament	12,3%	
P9. Considera que el vehicle o vehicles que va utilitzar era confortable? N= 1555 NS/NC: 37	Sempre	63,9%	
	Gairebé sempre	19,0%	
	Sovint	8,6%	
	Poques vegades	5,9%	
	Mai/gairebé mai	2,6%	
P10. Com valora la netedat del vehicle? N= 1556 NS/NC: 44	Perfecta	24,7%	
	Molt bona	22,0%	
	Bona	47,9%	
	Regular	4,9%	
	Malament	0,5%	
P11. Què li va semblar la professionalitat del conductor? N= 1554 NS/NC: 6	Perfecta	32,6%	
	Molt bona	34,2%	
	Bona	30,1%	
	Regular	2,6%	
	Malament	0,5%	

P12. Si el servei disposava de més d'una persona de l'empresa de transport sanitari a més a més del conductor. Com valora l'amabilitat d'aquesta altra persona? N= 1553 NS/NC: 422	Perfecta	29,4%	
	Molt bona	34,0%	
	Bona	33,6%	
	Regular	2,3%	
	Malament	0,7%	
P17a. Com valora el temps que durava el desplaçament a l'anada? N= 1555 NS/NC: 46	Molt curt	5,1%	
	Curt	21,3%	
	Normal	63,2%	
	Llarg	7,9%	
	Molt llarg	2,5%	
P17b. Com valora el temps que durava el desplaçament a la tornada? N= 1556 NS/NC: 61	Molt curt	3,7%	
	Curt	19,1%	
	Normal	60,0%	
	Llarg	11,5%	
	Molt llarg	5,7%	
P101. I ara per acabar: valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el servei rebut	(escala de 0 a 10)	8,51	
P102. Si pogués triar, tornaria a utilitzar aquesta empresa de transport sanitari? N= 1554 NS/NC: 39	Sí	89,6%	
	No	4,9%	
	No n'estic segur	5,5%	

^a Els rombes de color taronja indiquen el valor de Catalunya per a cada categoria de referència.

Taula 9. Valors de l'indicador positiu

Preguntes	Catalunya	Barcelona	z
P4. Tràmits per disposar del transport sanitari	90,2%	89,6%	-0,75
P5. S'entenen les explicacions	94,0%	93,8%	-0,31
P6. Coordinació entre el centre del tractament i l'empresa de transport	86,3%	85,8%	-0,64
P7. Valoració del fet que el transport sigui de porta a porta	95,9%	95,9%	-0,05
P8a. Puntualitat en el trajecte d'anada	86,6%	85,4%	-1,27
P8b. Puntualitat en el trajecte de tornada	69,2%	66,6%	-2,19
P9. Confortabilitat del vehicle	91,5%	91,5%	0,04
P10. Netedat del vehicle	95,5%	94,6%	-1,62
P11. Professionalitat del conductor	97,2%	97,0%	-0,60
P12. Amabilitat de l'acompanyant del conductor	97,2%	97,0%	-0,58
P17a. Durada del trajecte d'anada	90,3%	89,7%	-0,79
P17b. Durada del trajecte de tornada	84,2%	82,8%	-1,41
P102. Tornaria a utilitzar la mateixa empresa de transport sanitari	90,1%	89,6%	-0,58
P101. Grau de satisfacció global amb el servei rebut ^a	8,58	8,51	-0,85

^a Escala de 0 al 10. Es tracta de la mitjana de les valoracions realitzades pels enquestats. L'apunt és extensible a les següents taules sobre contextualització socioeconòmica.

Figura 12. Representació gràfica radial de l'indicador positiu

