



**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. Catalunya Central UP 4476



Generalitat de Catalunya
Departament de Salut

Setembre 2009

Catalunya Central

1. Descripció de la població enquestada

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

	Nombre d'enquestes	% Catalunya
Catalunya Central	121	5,4%
Catalunya	2227	100%

Taula 2. Descripció de la mostra per sexe i edat

	15-44 anys		45-64 anys		65 o més		Edat mitjana	
	Cat Central	Cat	Cat Central	Cat	Cat Central	Cat	Cat Central	Cat
Homes	4,3%	11,7%	55,3%	32,9%	40,4%	55,4%	64,81	64,13
Dones	9,5%	10,8%	32,4%	27,6%	58,1%	61,6%	65,35	65,89
Total	7,4%	11,2%	41,3%	30,0%	51,2%	58,8%	65,1	65,1

Figura 1. Distribució segons sexe (n=121)

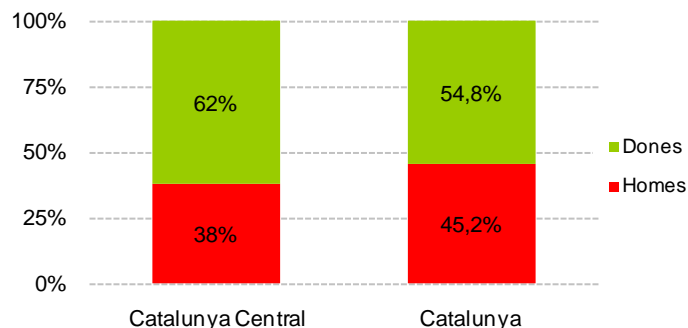


Figura 2. Distribució segons grup d'edat (n=121)

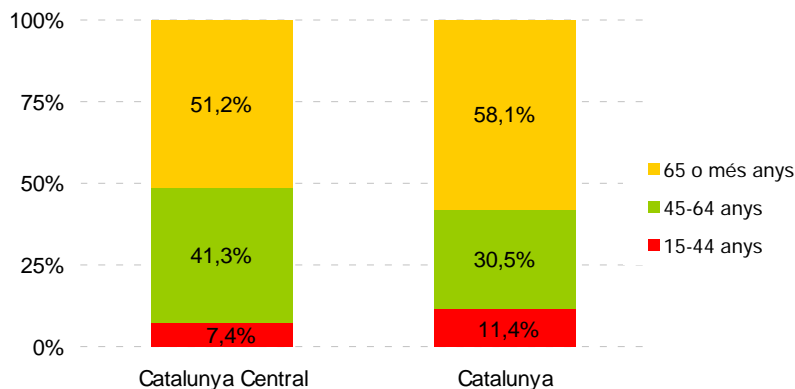


Figura 3. Composició de la mostra segons nivell d'estudis en % sobre el total de respostes de la mostra (n=121)

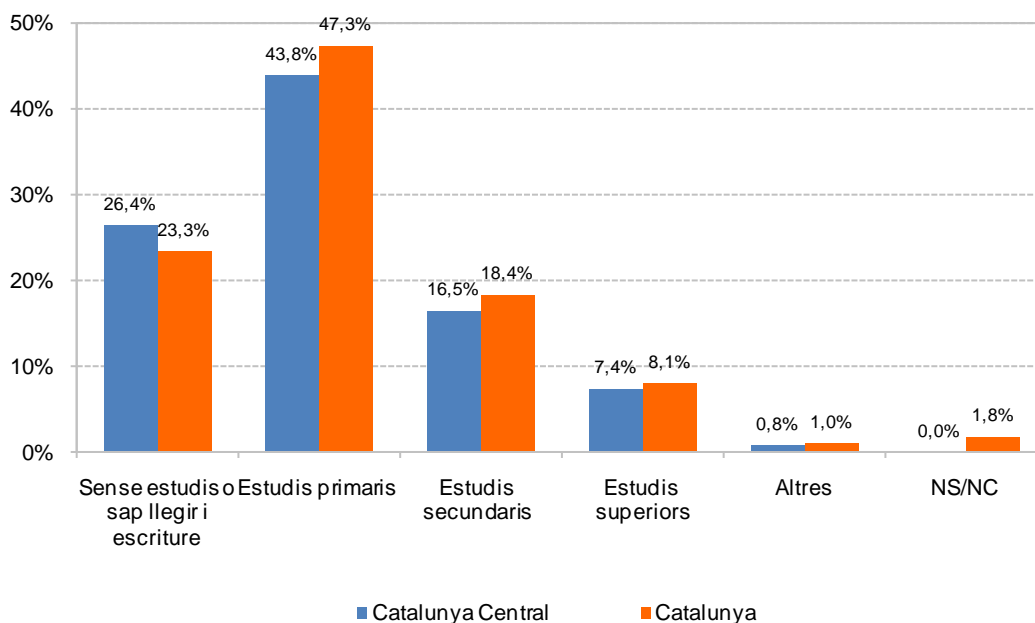
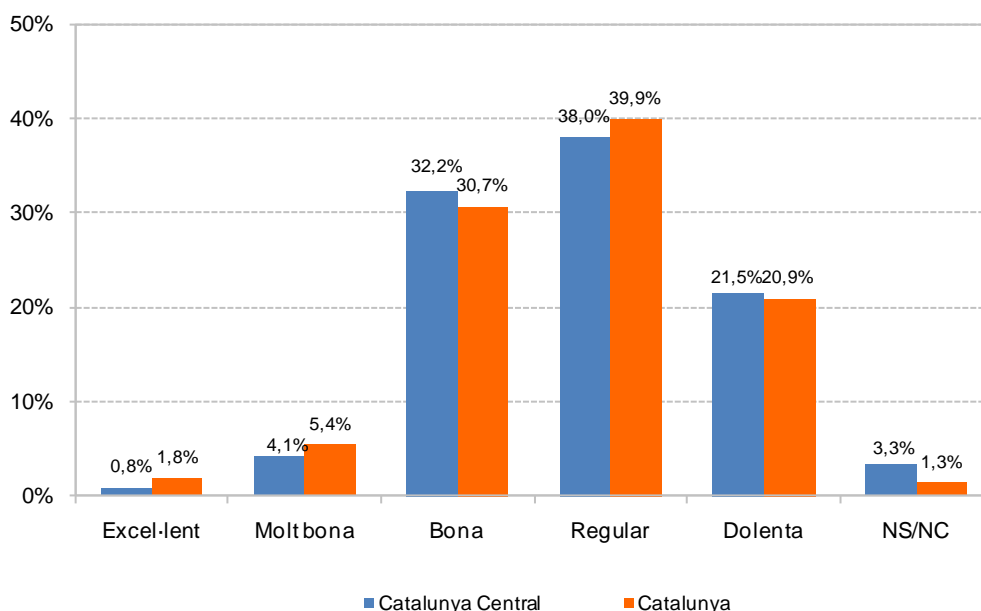


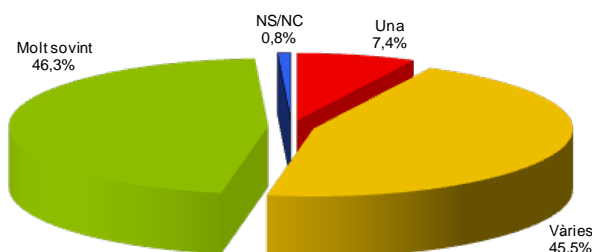
Figura 4. Composició de la mostra en relació a la salut percebuda en % sobre el total de respostes de la mostra (n=121)



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

	Catalunya Central	Catalunya	15 a 44 anys		45 a 64 anys		65 o més	
			Home	Dona	Home	Dona	Home	Dona
Una	7,4%	7,2%	0,8%	0,0%	0,8%	0,8%	0,0%	5,0%
Vàries	45,5%	51,0%	0,8%	1,7%	12,4%	12,4%	5,0%	13,2%
Molt sovint	46,3%	41,2%	0,0%	4,1%	8,3%	6,6%	10,7%	16,5%
NS/NC	0,8%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%
Total Catalunya Central	100,0%	100,0%	1,7%	5,8%	21,5%	19,8%	15,7%	35,5%

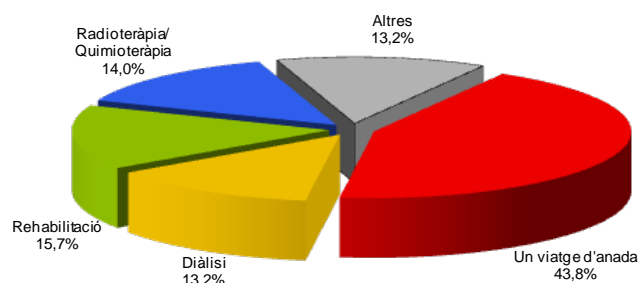
Figura 5. Quantes vegades ha utilitzat el transport sanitari (ambulància) (n=121)



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

	Un viatge d'anada	Dialisi	Rehabilitació	Radioteràpia/Quimioteràpia	Altres
Catalunya Central	43,8%	13,2%	15,7%	14,0%	13,2%
Catalunya	45,2%	12,4%	28,1%	6,9%	7,4%

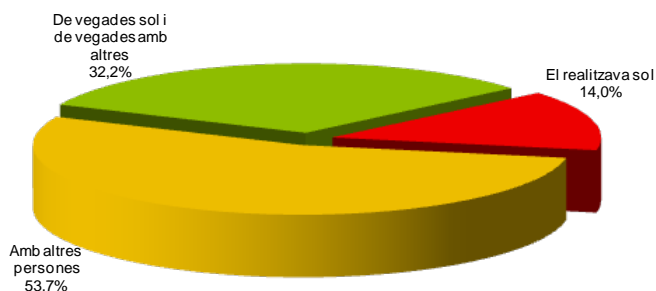
Figura 6. Per quin motiu ha utilitzat el transport sanitari? (n=121)



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
Catalunya Central	32,2%	14,0%	53,7%	0%
Catalunya	23,6%	48,7%	27,5%	0,2%

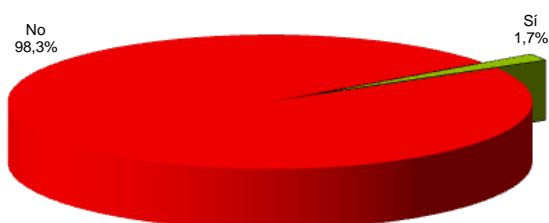
Figura 7. El transport sanitari (ambulància) que ha utilitzat va ser individual o col·lectiu (el desplaçament el realitzava vostè únicament o amb altres persones) (n=121)



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
Catalunya Central	98,3%	1,7%
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=120)



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

	No	Sí
Catalunya Central	91,7%	8,3%
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=121)



2. Anàlisi dels ítems

Figura 10. Grau de satisfacció global (n=121; DS=1,47)

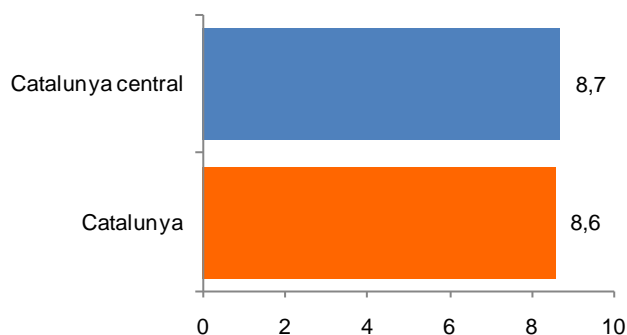
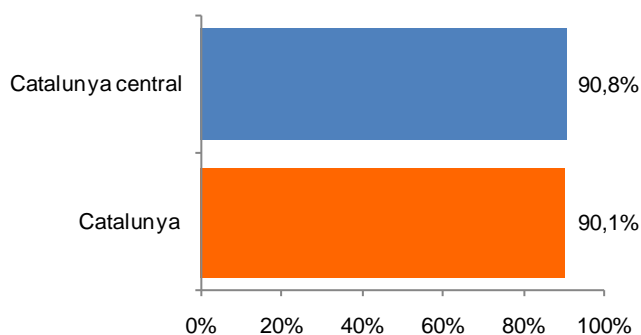
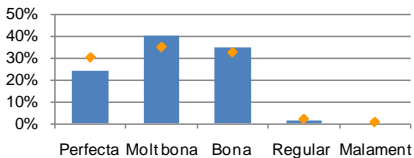
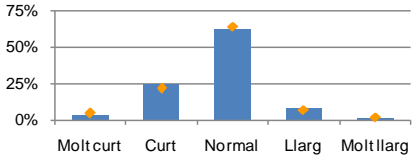
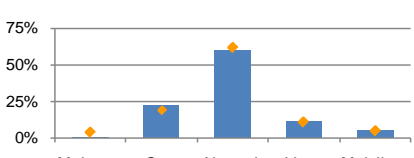
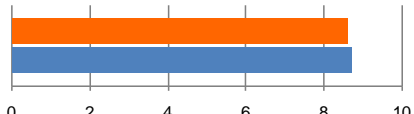
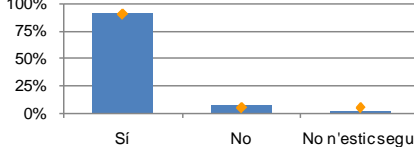


Figura 11. Tornaria a utilitzar aquesta empresa de transport (n=120)



Taula 8. Satisfacció dels usuaris del servei de transport no urgent a la Catalunya Central

Enunciat	Categories	Resultat	Distribució de les respostes ^a
P4. Com valora els tràmits que va fer per disposar del servei de transport sanitari? N= 121 NS/NC: 52	Perfecte	17,4%	
	Molt bé	23,2%	
	Bé	50,7%	
	Regular	5,8%	
	Malament	2,9%	
P5. S'entenen les explicacions que li van donar sobre el funcionament del servei de transport sanitari? N= 121 NS/NC: 49	Perfectament	15,3%	
	Molt bé	19,4%	
	Bé	56,9%	
	Regular	6,9%	
	Malament	1,4%	
P6. Creu que hi ha coordinació entre el centre on va fer el tractament/assistència i l'empresa de transport sanitari? N= 121 NS/NC: 16	Sempre	59,0%	
	Gairebé sempre	18,1%	
	Sovint	7,6%	
	Poques vegades	8,6%	
	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= 121 NS/NC: 0	Perfecte	26,4%	
	Molt bé	33,1%	
	Bé	36,4%	
	Regular	3,3%	
	Malament	0,8%	
P8a. Com valora la puntualitat en el trajecte d'anada? N= 121 NS/NC: 2	Perfecta	19,3%	
	Molt bona	23,5%	
	Bona	43,7%	
	Regular	10,1%	
	Malament	3,4%	
P8b. Com valora la puntualitat en el trajecte de tornada? N= 121 NS/NC: 1	Perfecta	7,5%	
	Molt bona	15,8%	
	Bona	40,8%	
	Regular	25,0%	
	Malament	10,8%	
P9. Considera que el vehicle o vehicles que va utilitzar era confortable N= 121 NS/NC: 7	Sempre	73,7%	
	Gairebé sempre	7,9%	
	Sovint	7,0%	
	Poques vegades	9,6%	
	Mai/gairebé mai	1,8%	
P10. Com valora la netedat del vehicle? N= 121 NS/NC: 3	Perfecta	30,5%	
	Molt bona	20,3%	
	Bona	44,9%	
	Regular	4,2%	
	Malament	0,0%	
P11. Què li va semblar la professionalitat del conductor? N= 121 NS/NC: 1	Perfecta	35,0%	
	Molt bona	33,3%	
	Bona	30,0%	
	Regular	1,7%	
	Malament	0,0%	

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= 121 NS/NC: 26	Perfecta	24,2%	
	Molt bona	40,0%	
	Bona	34,7%	
	Regular	1,1%	
	Malament	0,0%	
P17a. Com valora el temps que durava el desplaçament a l'anada? N= 121 NS/NC: 3	Molt curt	3,4%	
	Curt	24,6%	
	Normal	61,9%	
	Llarg	8,5%	
	Molt llarg	1,7%	
P17b. Com valora el temps que durava el desplaçament a la tornada? N= 121 NS/NC: 6	Molt curt	0,9%	
	Curt	22,6%	
	Normal	60,0%	
	Llarg	11,3%	
	Molt llarg	5,2%	
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)	8,71	
P102. Si pogués triar, tornaria a utilitzar aquesta empresa de transport sanitari? N= 121 NS/NC: 1	Sí	90,8%	
	No	6,7%	
	No n'estic segur	2,5%	

^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	Catalunya Central	Desv. est.
P4. Tràmits per disposar del transport sanitari	90,2%	91,3%	0,42
P5. S'entenen les explicacions	94,0%	91,7%	-0,91
P6. Coordinació entre el centre del tractament i l'empresa de transport	86,3%	84,8%	-0,48
P7. Valoració del fet que el transport sigui de porta a porta	95,9%	95,9%	-0,01
P8a. Puntualitat en el trajecte d'anada	86,6%	86,6%	0,00
P8b. Puntualitat en el trajecte de tornada	69,2%	64,2%	-1,12
P9. Confortabilitat del vehicle	91,5%	88,6%	-0,98
P10. Netedat del vehicle	95,5%	95,8%	0,14
P11. Professionalitat del conductor	97,2%	98,3%	0,96
P12. Amabilitat de l'acompanyant del conductor	97,2%	98,9%	1,85
P17a. Durada del trajecte d'anada	90,3%	89,8%	-0,16
P17b. Durada del trajecte de tornada	84,2%	83,5%	-0,20
P102. Tornaria a utilitzar la mateixa empresa de transport sanitari	90,1%	90,8%	0,29
P101. Grau de satisfacció global amb el servei rebut ^a	8,58	8,71	0,42

^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

