



**Centre  
d'Estudis  
d'Opinió**

REO núm. 589

Data 21 de juny de 2010



# **PLA D'ENQUESTES DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS DEL CATSALUT**

**LINIA DE SERVEI  
TRANSPORT SANITARI  
NO URGENT**

**R.S. Girona UP 4475**



Generalitat de Catalunya  
**Departament de Salut**

**Setembre 2009**

## Girona

### 1. Descripció de la població enquestada

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

|                  | Nombre d'enquestes | % Catalunya |
|------------------|--------------------|-------------|
| Girona           | 120                | 5,4%        |
| <b>Catalunya</b> | <b>2227</b>        | <b>100%</b> |

Taula 2. Descripció de la mostra per sexe i edat

|              | 15-44 anys  |              | 45-64 anys   |              | 65 o més     |              | Edat mitjana |             |
|--------------|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------|
|              | Girona      | Cat          | Girona       | Cat          | Girona       | Cat          | Girona       | Cat         |
| Homes        | 8,2%        | 11,7%        | 32,8%        | 32,9%        | 59,0%        | 55,4%        | 65,05        | 64,13       |
| Dones        | 10,2%       | 10,8%        | 44,1%        | 27,6%        | 45,8%        | 61,6%        | 61,41        | 65,89       |
| <b>Total</b> | <b>9,2%</b> | <b>11,2%</b> | <b>38,3%</b> | <b>30,0%</b> | <b>52,5%</b> | <b>58,8%</b> | <b>63,3</b>  | <b>65,1</b> |

Figura 1. Distribució segons sexe (n=120)

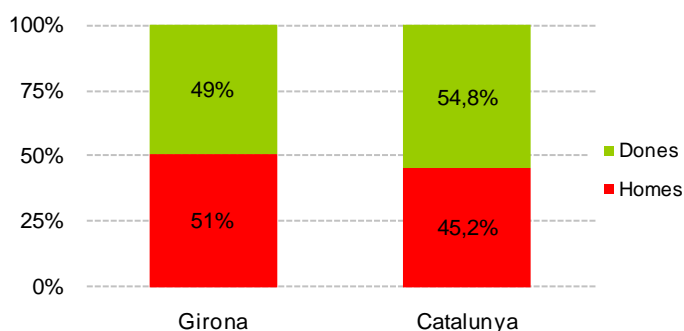
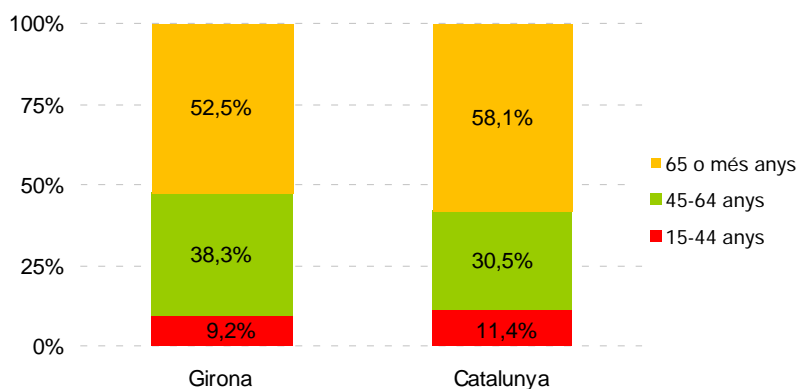
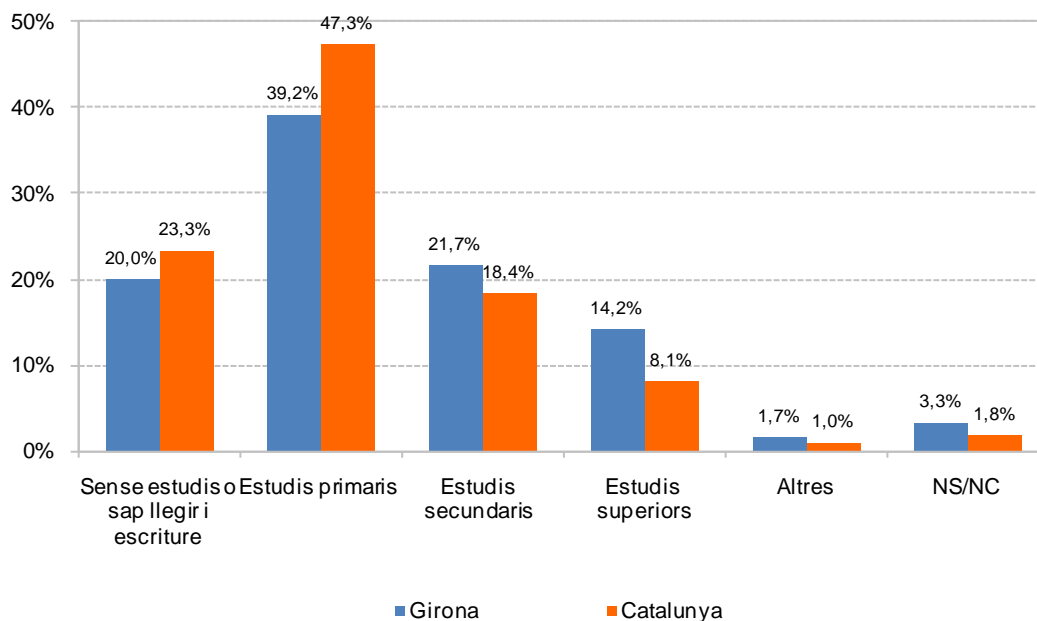


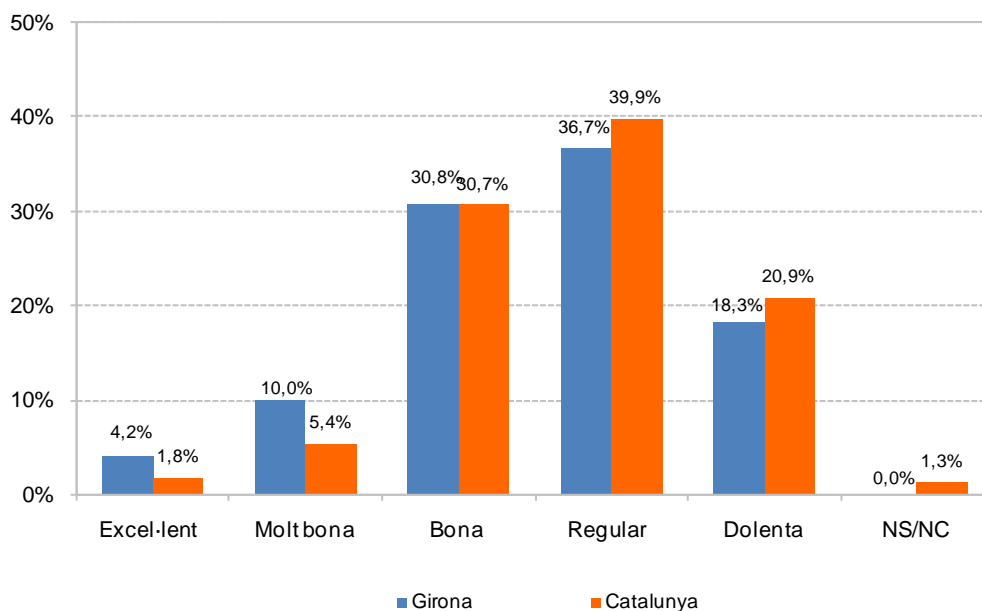
Figura 2. Distribució segons grup d'edat (n=120)



**Figura 3. Composició de la mostra segons nivell d'estudis en % sobre el total de respostes de la mostra (n=120)**



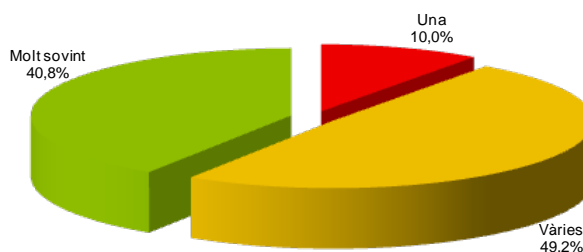
**Figura 4. Composició de la mostra en relació a la salut percebuda en % sobre el total de respostes de la mostra (n=120)**



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

|                     | Girona        | Catalunya     | 15 a 44 anys |             | 45 a 64 anys |              | 65 o més     |              |
|---------------------|---------------|---------------|--------------|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|                     |               |               | Home         | Dona        | Home         | Dona         | Home         | Dona         |
| Una                 | 10,0%         | 7,2%          | 0,0%         | 1,7%        | 1,7%         | 3,3%         | 1,7%         | 1,7%         |
| Vàries              | 49,2%         | 51,0%         | 1,7%         | 2,5%        | 8,3%         | 6,7%         | 17,5%        | 12,5%        |
| Molt sovint         | 40,8%         | 41,2%         | 2,5%         | 0,8%        | 6,7%         | 11,7%        | 10,8%        | 8,3%         |
| NS/NC               | -             | 0,5%          | -            | -           | -            | -            | -            | -            |
| <b>Total Girona</b> | <b>100,0%</b> | <b>100,0%</b> | <b>4,2%</b>  | <b>5,0%</b> | <b>16,7%</b> | <b>21,7%</b> | <b>30,0%</b> | <b>22,5%</b> |

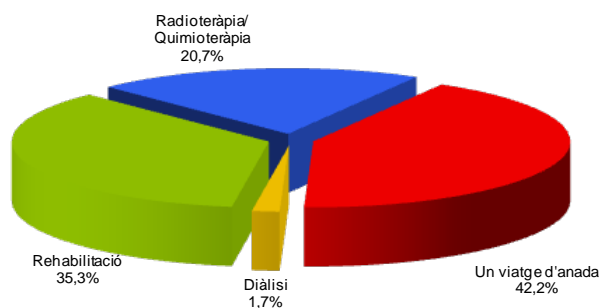
**Figura 5. Quantes vegades ha utilitzat el transport sanitari (ambulància) (n=120)**



**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 |
|-----------|-------------------|---------|---------------|----------------------------|--------|
| Girona    | 42,2%             | 1,7%    | 35,3%         | 20,7%                      | 0,0%   |
| Catalunya | 45,2%             | 12,4%   | 28,1%         | 6,9%                       | 7,4%   |

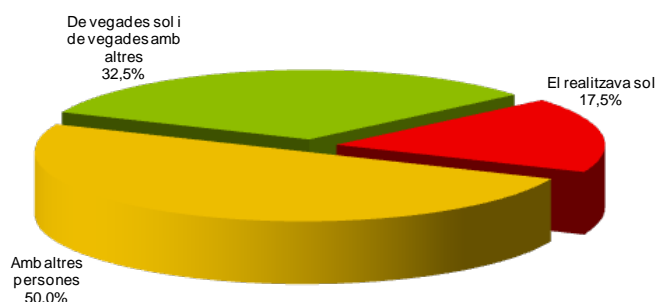
**Figura 6. Per quin motiu ha utilitzat el transport sanitari? (n=120)**



**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 |
|-----------|--|-------------------|---------------------|-------|
| Girona    | 32,5%                                  | 17,5%             | 50,0%               | 0,0%  |
| Catalunya | 23,6%                                  | 48,7%             | 27,5%               | 0,2%  |

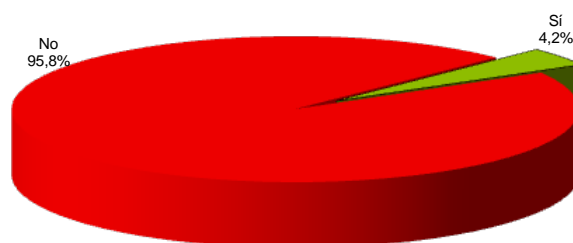
**Figura 7. El transport sanitari (ambulància) que ha utilitzat va ser individual o col·lectiu (el desplaçament el realitzava vostè únicament o amb altres persones) (n=120)**



**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   |
|-----------|-------|------|
| Girona    | 95,8% | 4,2% |
| Catalunya | 95,8% | 4,2% |

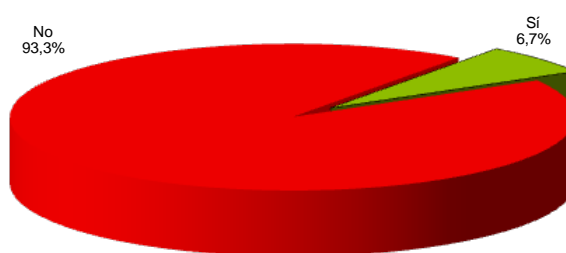
**Figura 8. Ha tingut algun tipus d'incident en relació a les persones que realitzaven el transport sanitari? (conductor, acompanyant, altes usuaris del transport, etc.) (n=120)**



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

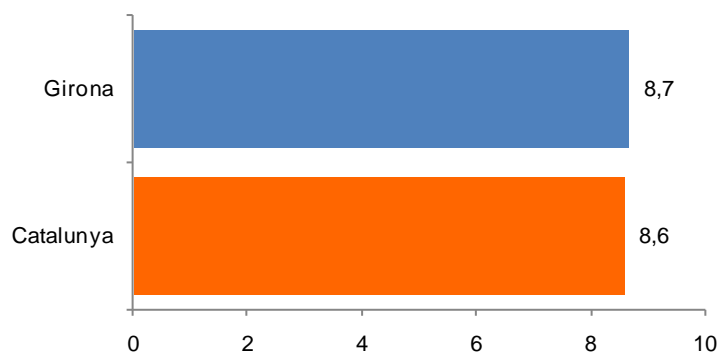
|           | No    | Sí   |
|-----------|-------|------|
| Girona    | 93,3% | 6,7% |
| Catalunya | 95,1% | 4,9% |

**Figura 9. Ha tingut algun tipus d'incident durant els desplaçaments? (avaries, aturades imprevistes, accidents, canvis de ruta, etc.) (n=120)**

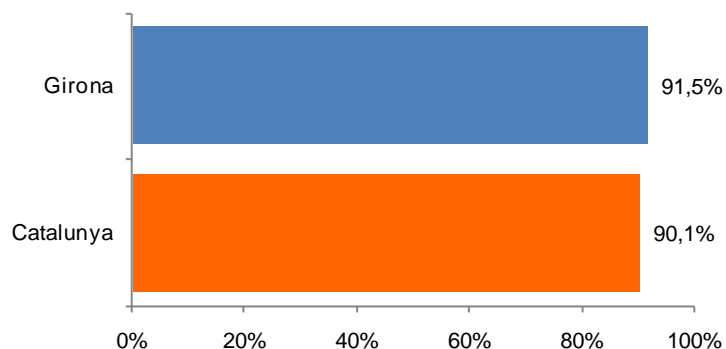


## 2. Anàlisi dels ítems

**Figura 10. Grau de satisfacció global (n=120; DS=1,94)**



**Figura 11. Tornaria a utilitzar aquesta empresa de transport (n=118)**



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

| Enunciat  | Categories      | Resultat | Distribució de les respostes <sup>a</sup> |
|---|-----------------|----------|---|
| <b>P4.</b> Com valora els tràmits que va fer per disposar del servei de transport sanitari?<br>N= 120 NS/NC: 60   | Perfecte        | 18,3%    |   |
|   | Molt bé         | 33,3%    |   |
|   | Bé              | 36,7%    |   |
|   | Regular         | 10,0%    |   |
|   | Malament        | 1,7%     |   |
| <b>P5.</b> S'entenen les explicacions que li van donar sobre el funcionament del servei de transport sanitari?<br>N= 120 NS/NC: 57  | Perfectament    | 25,4%    |   |
|   | Molt bé         | 23,8%    |   |
|   | Bé              | 41,3%    |   |
|   | Regular         | 7,9%     |   |
|   | Malament        | 1,6%     |   |
| <b>P6.</b> Creu que hi ha coordinació entre el centre on va fer el tractament/assistència i l'empresa de transport sanitari?<br>N= 120 NS/NC: 18                                  | Sempre          | 65,7%    |   |
|   | Gairebé sempre  | 15,7%    |   |
|   | Sovint          | 5,9%     |   |
|   | Poques vegades  | 4,9%     |   |
|   | Mai/gairebé mai | 7,8%     |   |
| <b>P7.</b> 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?<br>N= 120 NS/NC: 1 | Perfecte        | 35,3%    |   |
|   | Molt bé         | 35,3%    |   |
|   | Bé              | 23,5%    |   |
|   | Regular         | 5,0%     |   |
|   | Malament        | 0,8%     |   |
| <b>P8a.</b> Com valora la puntualitat en el trajecte d'anada?<br>N= 120 NS/NC: 1  | Perfecta        | 27,7%    |   |
|   | Molt bona       | 25,2%    |   |
|   | Bona            | 37,0%    |   |
|   | Regular         | 9,2%     |   |
|   | Malament        | 0,8%     |   |
| <b>P8b.</b> Com valora la puntualitat en el trajecte de tornada?<br>N= 120 NS/NC: 0   | Perfecta        | 20,0%    |   |
|   | Molt bona       | 23,3%    |   |
|   | Bona            | 33,3%    |   |
|   | Regular         | 15,0%    |   |
|   | Malament        | 8,3%     |   |
| <b>P9.</b> Considera que el vehicle o vehicles que va utilitzar era confortable<br>N= 120 NS/NC: 4  | Sempre          | 71,6%    |   |
|   | Gairebé sempre  | 14,7%    |   |
|   | Sovint          | 6,0%     |   |
|   | Poques vegades  | 6,9%     |   |
|   | Mai/gairebé mai | 0,9%     |   |
| <b>P10.</b> Com valora la netedat del vehicle?<br>N= 120 NS/NC: 2   | Perfecta        | 30,5%    |   |
|   | Molt bona       | 20,3%    |   |
|   | Bona            | 46,6%    |   |
|   | Regular         | 0,8%     |   |
|   | Malament        | 1,7%     |   |
| <b>P11.</b> Què li va semblar la professionalitat del conductor?<br>N= 120 NS/NC: 0   | Perfecta        | 35,0%    |   |
|   | Molt bona       | 35,0%    |   |
|   | Bona            | 26,7%    |   |
|   | Regular         | 1,7%     |   |
|   | Malament        | 1,7%     |   |

|  |                    |       |  |
|--|--------------------|-------|--|
| <b>P12.</b> 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?<br>N= 120 NS/NC: 42 | Perfecta           | 34,6% |  |
|  | Molt bona          | 34,6% |  |
|  | Bona               | 28,2% |  |
|  | Regular            | 1,3%  |  |
|  | Malament           | 1,3%  |  |
| <b>P17a.</b> Com valora el temps que durava el desplaçament a l'anada?<br>N= 120 NS/NC: 2  | Molt curt          | 5,1%  |  |
|  | Curt               | 20,3% |  |
|  | Normal             | 64,4% |  |
|  | Llarg              | 6,8%  |  |
|  | Molt llarg         | 3,4%  |  |
| <b>P17b.</b> Com valora el temps que durava el desplaçament a la tornada?<br>N= 120 NS/NC: 1   | Molt curt          | 5,0%  |  |
|  | Curt               | 16,0% |  |
|  | Normal             | 63,9% |  |
|  | Llarg              | 10,1% |  |
|  | Molt llarg         | 5,0%  |  |
| <b>P101.</b> I ara per acabar: valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el servei rebut  | (escala de 0 a 10) | 8,67  |  |
| <b>P102.</b> Si pogués triar, tornaria a utilitzar aquesta empresa de transport sanitari?<br>N= 120 NS/NC: 2   | Sí                 | 91,5% |  |
|  | No                 | 4,2%  |  |
|  | No n'estic segur   | 4,2%  |  |

<sup>a</sup> 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 | Girona | z     |
|---|-----------|--------|-------|
| P4. Tràmits per disposar del transport sanitari                         | 90,2%     | 88,3%  | -0,64 |
| P5. S'entenen les explicacions  | 94,0%     | 90,5%  | -1,29 |
| P6. Coordinació entre el centre del tractament i l'empresa de transport | 86,3%     | 87,3%  | 0,30  |
| P7. Valoració del fet que el transport sigui de porta a porta           | 95,9%     | 94,1%  | -0,81 |
| P8a. Puntualitat en el trajecte d'anada                                 | 86,6%     | 89,9%  | 1,24  |
| P8b. Puntualitat en el trajecte de tornada                              | 69,2%     | 76,7%  | 2,03  |
| P9. Confortabilitat del vehicle   | 91,5%     | 92,2%  | 0,32  |
| P10. Netedat del vehicle  | 95,5%     | 97,5%  | 1,37  |
| P11. Professionalitat del conductor                                     | 97,2%     | 96,7%  | -0,34 |
| P12. Amabilitat de l'acompanyant del conductor                          | 97,2%     | 97,4%  | 0,13  |
| P17a. Durada del trajecte d'anada                                       | 90,3%     | 89,8%  | -0,16 |
| P17b. Durada del trajecte de tornada                                    | 84,2%     | 84,9%  | 0,22  |
| P102. Tornaria a utilitzar la mateixa empresa de transport sanitari     | 90,1%     | 91,5%  | 0,57  |
| P101. Grau de satisfacció global amb el servei rebut <sup>a</sup>       | 8,58      | 8,67   | 0,27  |

<sup>a</sup> 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

