



**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. LLEIDA UP 4472

Lleida

1. Descripció de la població enquestada

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

	Nombre d'enquestes	% Catalunya
Lleida	120	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	
	Lleida	Cat	Lleida	Cat	Lleida	Cat	Lleida	Cat
Homes	14,8%	11,7%	31,1%	32,9%	54,1%	55,4%	63,75	64,13
Dones	10,9%	10,8%	23,4%	27,6%	65,6%	61,6%	67,72	65,89
Total	12,8%	11,2%	27,2%	30,0%	60,0%	58,8%	65,8	65,1

Figura 1. Distribució segons sexe (n=120)

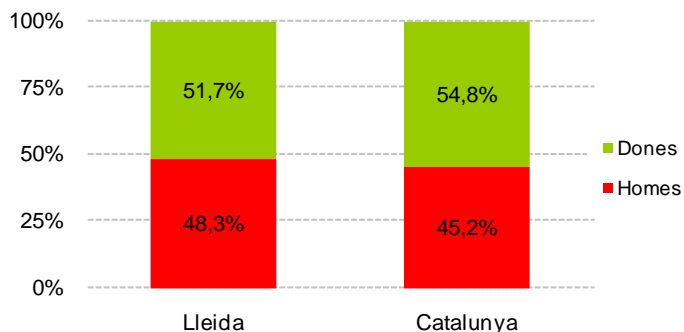


Figura 2. Distribució segons grup d'edat (n=120)

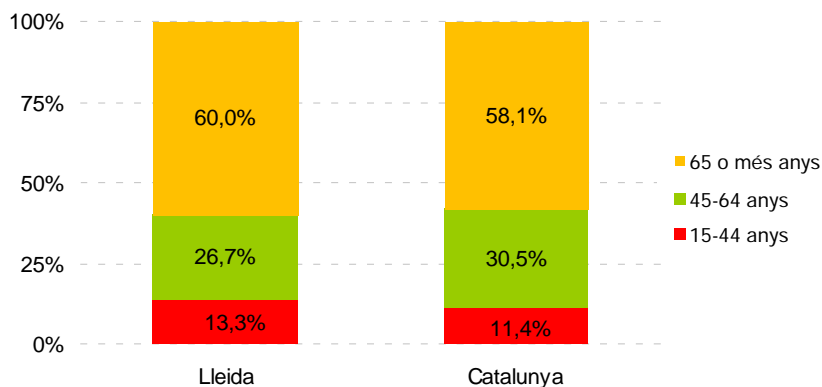


Figura 3. Composició de la mostra segons nivell d'estudis en % sobre el total de respostes de la mostra (n=120)

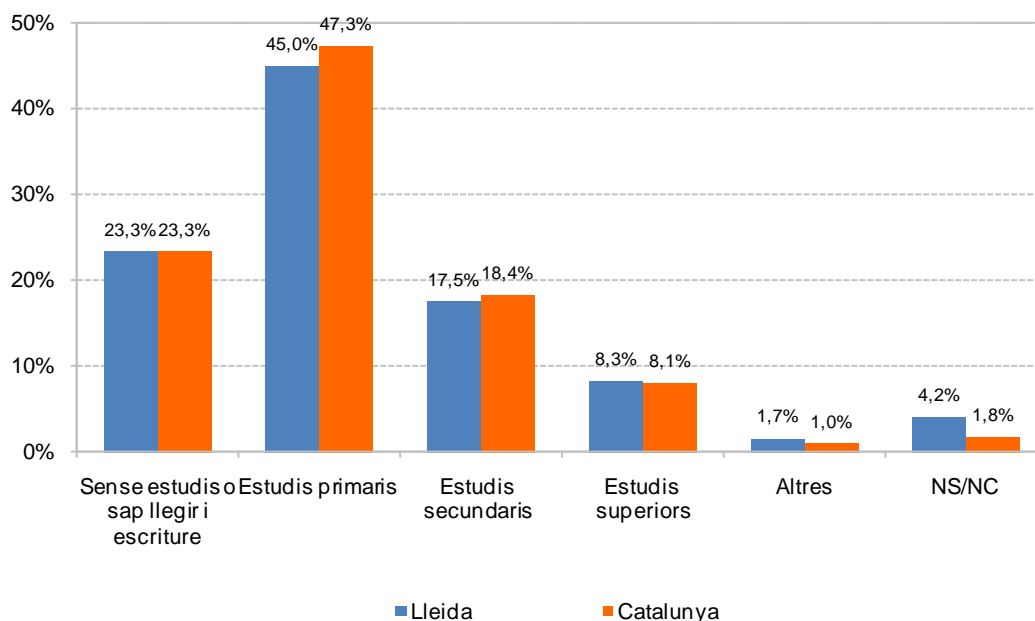
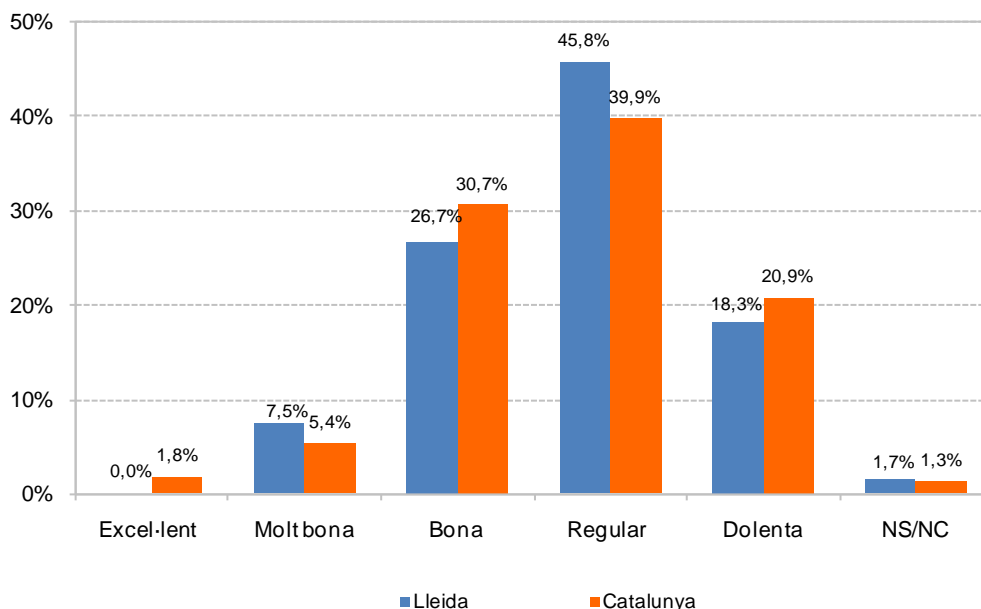


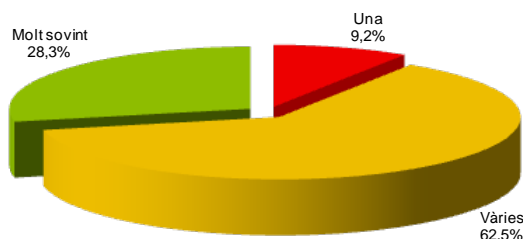
Figura 4. Composició de la mostra en relació a la salut percebuda en % sobre el total de respostes de la mostra (n=120)



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

	Lleida	Catalunya	15 a 44 anys		45 a 64 anys		65 o més	
			Home	Dona	Home	Dona	Home	Dona
Una	9,2%	7,2%	0,0%	1,7%	2,5%	0,8%	2,5%	1,7%
Vàries	62,5%	51,0%	5,8%	1,7%	6,7%	6,7%	20,0%	21,7%
Molt sovint	28,3%	41,2%	1,7%	2,5%	5,0%	5,0%	4,2%	10,0%
NS/NC	-	0,5%	-	-	-	-	-	-
Total Lleida	100,0%	100,0%	7,5%	5,8%	14,2%	12,5%	26,7%	33,3%

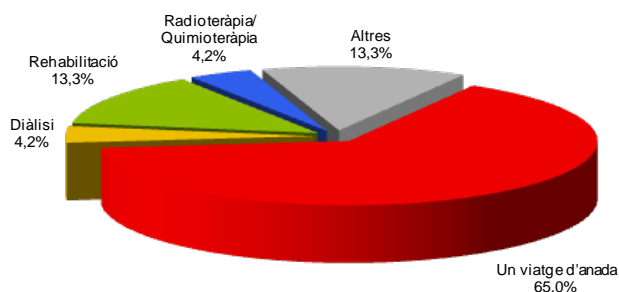
Figura 5. Quantes vegades ha utilitzat el transport sanitari (ambulància) (n=120)



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
Lleida	65,0%	4,2%	13,3%	4,2%	13,3%
Catalunya	45,2%	12,4%	28,1%	6,9%	7,4%

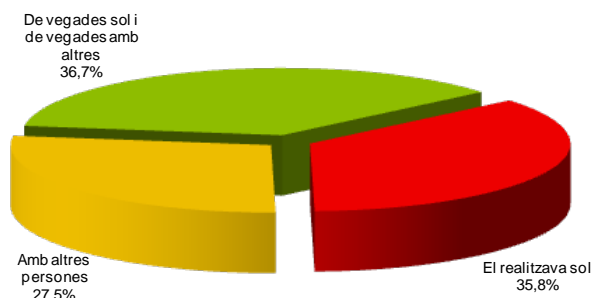
Figura 6. Per quin motiu ha utilitzat el transport sanitari? (n=120)



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
Lleida	36,7%	35,8%	27,5%	0,0%
Catalunya	23,6%	48,7%	27,5%	0,2%

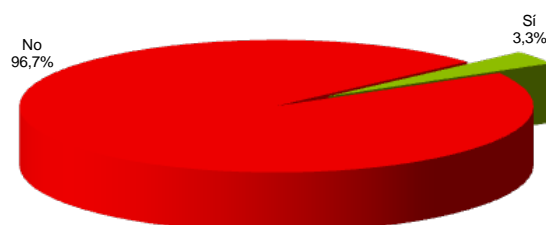
Figura 7. El transport sanitari (ambulància) que ha utilitzat va ser individual o col·lectiu (el desplaçament el realitzava vostè únicament o amb altres persones) (n=120)



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
Lleida	96,7%	3,3%
Catalunya	95,8%	4,2%

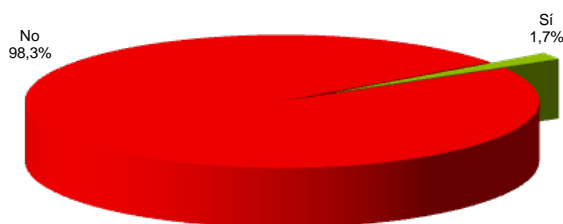
Figura 8. Ha tingut algun tipus d'incident en relació a les persones que realitzaven el transport sanitari? (conductor, acompanyant, altes usuaris del transport, etc.) (n=120)



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

	No	Sí
Lleida	98,3%	1,7%
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=1,93)

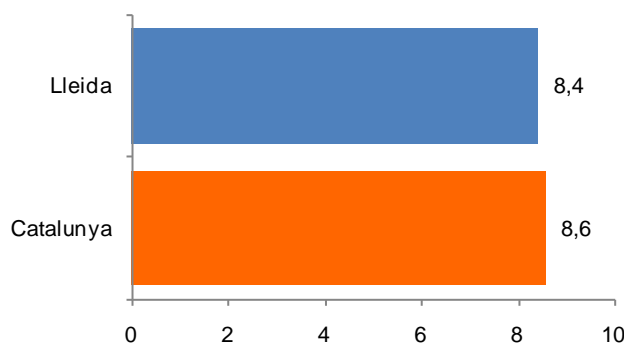
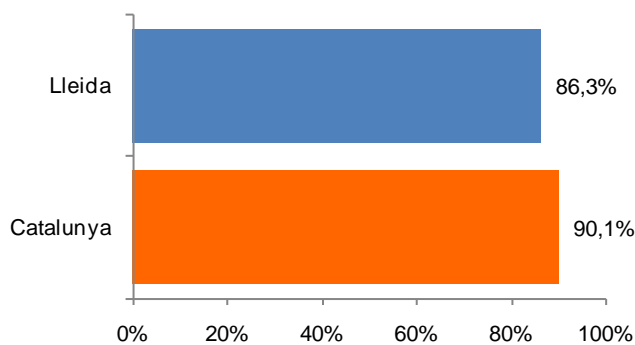


Figura 11. Tornaria a utilitzar aquesta empresa de transport (n=117)



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

Enunciat	Categories	Resultat	Distribució de les respostes ^a
P4. Com valora els tràmits que va fer per disposar del servei de transport sanitari? N= 125 NS/NC: 47	Perfecte	12,2%	
	Molt bé	23,0%	
	Bé	54,1%	
	Regular	4,1%	
	Malament	6,8%	
P5. S'entenen les explicacions que li van donar sobre el funcionament del servei de transport sanitari? N= 125 NS/NC: 57	Perfectament	13,4%	
	Molt bé	23,9%	
	Bé	56,7%	
	Regular	3,0%	
	Malament	3,0%	
P6. Creu que hi ha coordinació entre el centre on va fer el tractament/assistència i l'empresa de transport sanitari? N= 125 NS/NC: 22	Sempre	57,3%	
	Gairebé sempre	10,7%	
	Sovint	12,6%	
	Poques vegades	11,7%	
	Mai/gairebé mai	7,8%	
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= 125 NS/NC: 5	Perfecte	29,1%	
	Molt bé	35,9%	
	Bé	33,3%	
	Regular	0,9%	
	Malament	0,9%	
P8a. Com valora la puntualitat en el trajecte d'anada? N= 125 NS/NC: 7	Perfecta	26,5%	
	Molt bona	22,2%	
	Bona	39,3%	
	Regular	8,5%	
	Malament	3,4%	
P8b. Com valora la puntualitat en el trajecte de tornada? N= 125 NS/NC: 8	Perfecta	16,4%	
	Molt bona	13,8%	
	Bona	47,4%	
	Regular	16,4%	
	Malament	6,0%	
P9. Considera que el vehicle o vehicles que va utilitzar era confortable N= 125 NS/NC: 10	Sempre	66,7%	
	Gairebé sempre	14,0%	
	Sovint	7,9%	
	Poques vegades	7,0%	
	Mai/gairebé mai	4,4%	
P10. Com valora la netedat del vehicle? N= 125 NS/NC: 17	Perfecta	31,8%	
	Molt bona	20,6%	
	Bona	43,9%	
	Regular	2,8%	
	Malament	0,9%	
P11. Què li va semblar la professionalitat del conductor? N= 125 NS/NC: 6	Perfecta	36,4%	
	Molt bona	32,2%	
	Bona	28,8%	
	Regular	2,5%	
	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= 125 NS/NC: 41	Perfecta	31,3%	
	Molt bona	36,1%	
	Bona	30,1%	
	Regular	1,2%	
	Malament	1,2%	
P17a. Com valora el temps que durava el desplaçament a l'anada? N= 125 NS/NC: 11	Molt curt	2,6%	
	Curt	13,2%	
	Normal	74,6%	
	Llarg	6,1%	
	Molt llarg	3,5%	
P17b. Com valora el temps que durava el desplaçament a la tornada? N= 125 NS/NC: 11	Molt curt	0,9%	
	Curt	12,3%	
	Normal	75,4%	
	Llarg	8,8%	
	Molt llarg	2,6%	
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)	8,43	
P102. Si pogués triar, tornaria a utilitzar aquesta empresa de transport sanitari? N= 125 NS/NC: 8	Sí	86,3%	
	No	6,0%	
	No n'estic segur	7,7%	

^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	Lleida	z
P4. Tràmits per disposar del transport sanitari	90,2%	89,2%	-0,36
P5. S'entenen les explicacions	94,0%	94,0%	0,02
P6. Coordinació entre el centre del tractament i l'empresa de transport	86,3%	80,6%	-1,54
P7. Valoració del fet que el transport sigui de porta a porta	95,9%	98,3%	2,06
P8a. Puntualitat en el trajecte d'anada	86,6%	88,0%	0,50
P8b. Puntualitat en el trajecte de tornada	69,2%	77,6%	2,32
P9. Confortabilitat del vehicle	91,5%	88,6%	-0,98
P10. Netedat del vehicle	95,5%	96,3%	0,44
P11. Professionalitat del conductor	97,2%	97,5%	0,16
P12. Amabilitat de l'acompanyant del conductor	97,2%	97,6%	0,25
P17a. Durada del trajecte d'anada	90,3%	90,4%	0,03
P17b. Durada del trajecte de tornada	84,2%	88,6%	1,57
P102. Tornaria a utilitzar la mateixa empresa de transport sanitari	90,1%	86,3%	-1,17
P101. Grau de satisfacció global amb el servei rebut ^a	8,58	8,43	-0,47

^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

