



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. Camp de Tarragona UP 4473**

## Camp de Tarragona

### 1. Descripció de la població enquestada.

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

	Nombre d'enquestes	% Catalunya
Camp de Tarragona	121	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	
	Camp de Tarragona	Cat	Camp de Tarragona	Cat	Camp de Tarragona	Cat	Camp de Tarragona	Cat
Homes	25,0%	11,7%	28,8%	32,9%	46,2%	55,4%	59,31	64,13
Dones	20,3%	10,8%	17,4%	27,6%	62,3%	61,6%	63,32	65,89
<b>Total</b>	<b>22,3%</b>	<b>11,2%</b>	<b>22,3%</b>	<b>30,0%</b>	<b>55,4%</b>	<b>58,8%</b>	<b>61,6</b>	<b>65,1</b>

Figura 1. Distribució segons sexe (n=121)

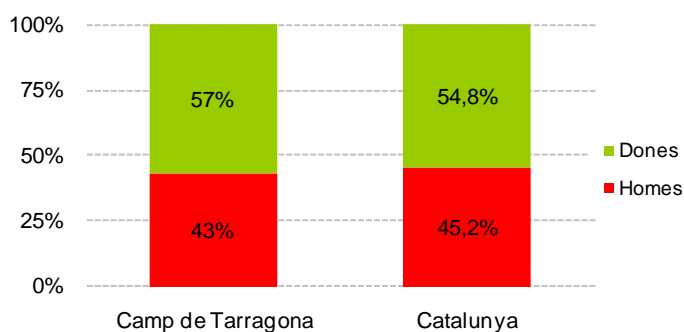
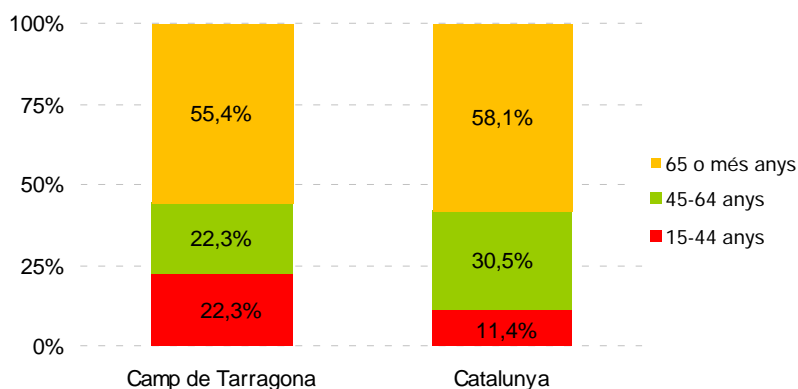
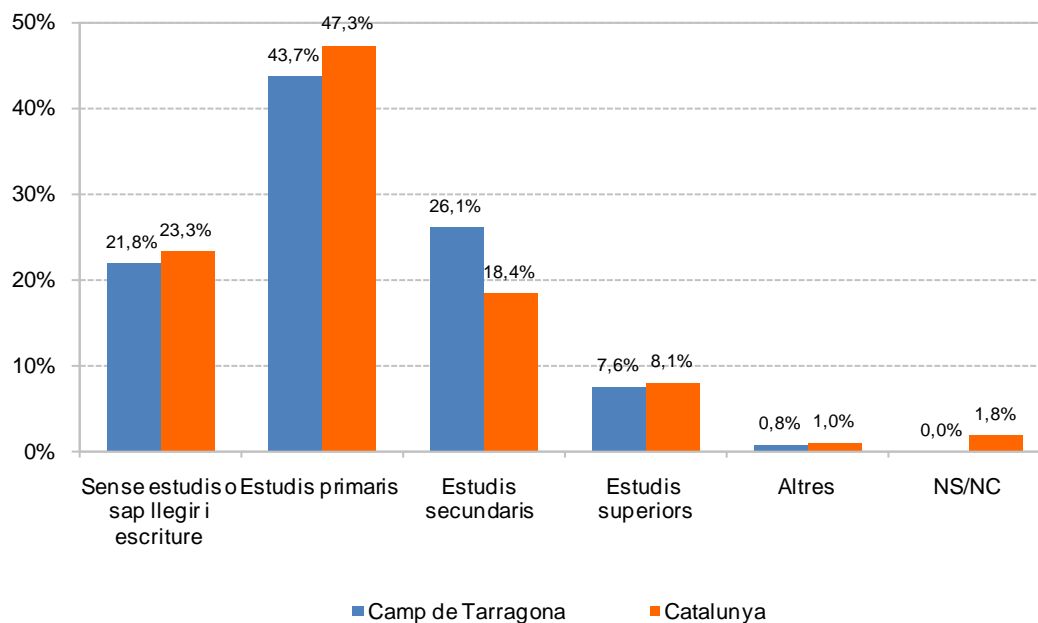


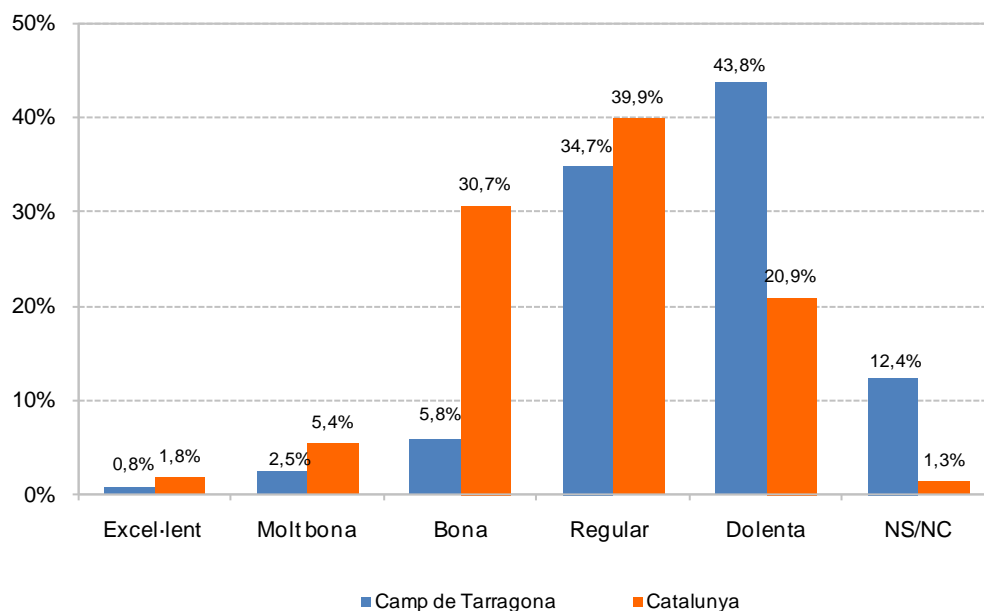
Figura 2. Distribució segons grup d'edat (n=121)



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



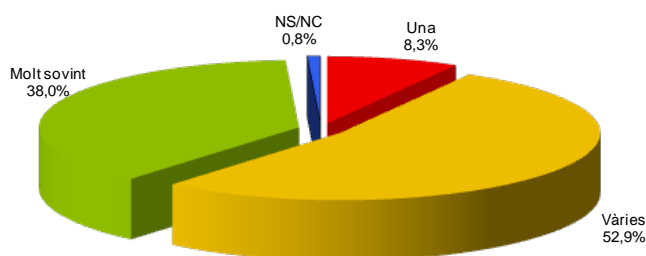
**Figura 4. Composició de la mostra en relació a la salut percebuda en % sobre el total de respostes de la mostra (n=121)**



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

	Camp de Tarragona	Catalunya	15 a 44 anys		45 a 64 anys		65 o més	
			Home	Dona	Home	Dona	Home	Dona
Una	8,3%	7,2%	0,8%	1,7%	0,0%	0,8%	0,0%	5,0%
Vàries	52,9%	51,0%	4,1%	3,3%	8,3%	5,8%	12,4%	19,0%
Molt sovint	38,0%	41,2%	5,0%	6,6%	4,1%	3,3%	7,4%	11,6%
NS/NC	0,8%	0,5%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Total Camp de Tarragona</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>10,7%</b>	<b>11,6%</b>	<b>12,4%</b>	<b>9,9%</b>	<b>19,8%</b>	<b>35,5%</b>

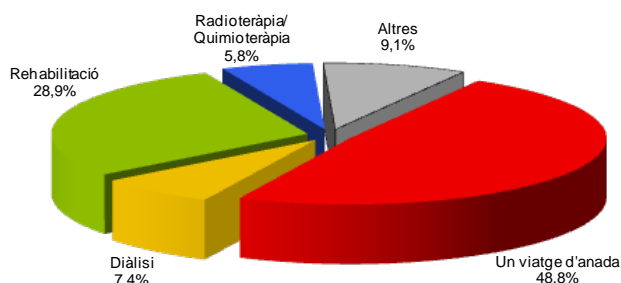
**Figura 5. Quantes vegades ha utilitzat el transport sanitari (ambulància) (n=121)**



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

	Un viatge d'anada	Diàlisi	Rehabilitació	Radioteràpia/Quimioteràpia	Altres
Camp de Tarragona	48,8%	7,4%	28,9%	5,8%	9,1%
Catalunya	45,22%	12,44%	28,06%	6,92%	7,36%

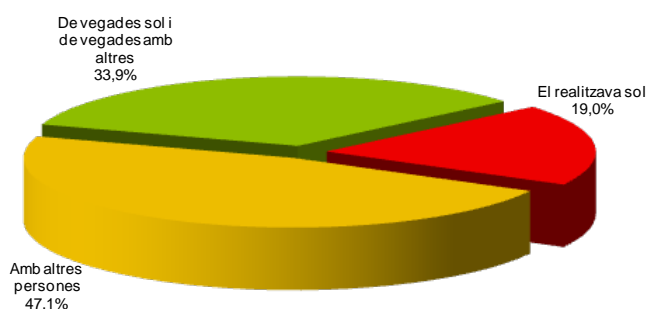
**Figura 6. Per quin motiu ha utilitzat el transport sanitari? (n=121)**



**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
Camp de Tarragona	33,9%	19,0%	47,1%	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=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
Camp de Tarragona	94,2%	5,8%
Catalunya	95,8%	4,2%

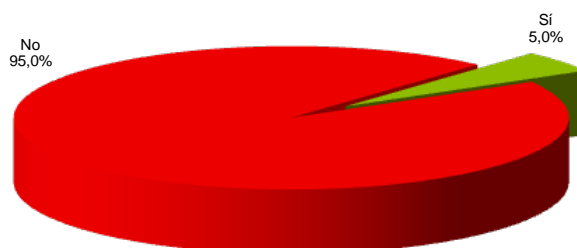
**Figura 8. Ha tingut algun tipus d'incident en relació a les persones que realitzaven el transport sanitari? (conductor, acompanyant, altes usuaris del transport, etc.) (n=121)**



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

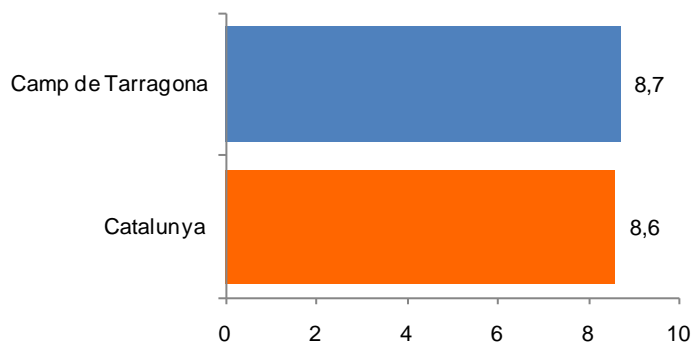
	No	Sí
Camp de Tarragona	95,0%	5,0%
Catalunya	95,1%	4,9%

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

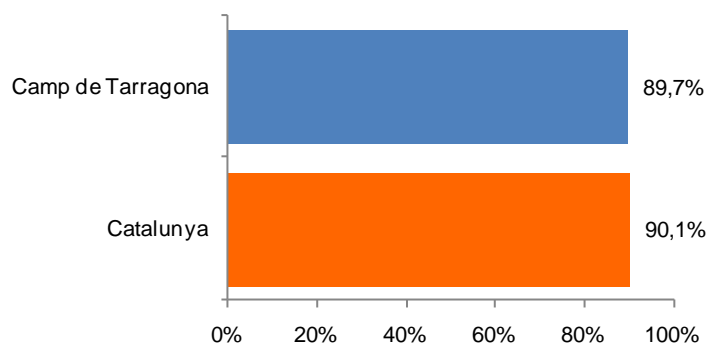


## 2. Anàlisi dels ítems

**Figura 10. Grau de satisfacció global (n=121; DS=1,69)**

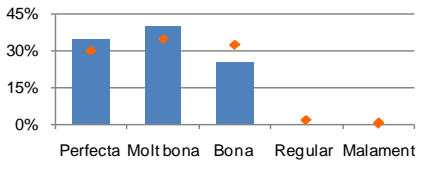
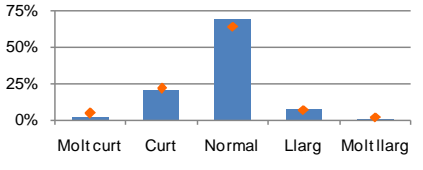
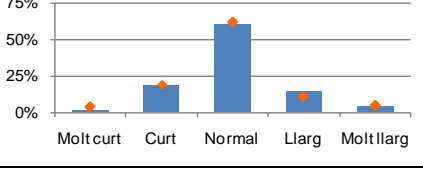
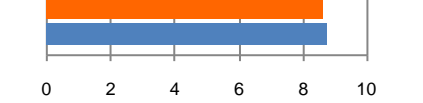
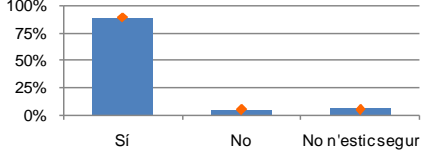


**Figura 11. Tornaria a utilitzar aquesta empresa de transport (n=116)**



**Taula 8. Satisfacció dels usuaris del servei de transport no urgent al Camp de Tarragona**

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? N= 121 NS/NC: 58	Perfecte	20,6%	
	Molt bé	30,2%	
	Bé	39,7%	
	Regular	4,8%	
	Malament	4,8%	
<b>P5.</b> S'entenen les explicacions que li van donar sobre el funcionament del servei de transport sanitari? N= 121 NS/NC: 51	Perfectament	28,6%	
	Molt bé	25,7%	
	Bé	40,0%	
	Regular	1,4%	
	Malament	4,3%	
<b>P6.</b> Creu que hi ha coordinació entre el centre on va fer el tractament/assistència i l'empresa de transport sanitari? N= 121 NS/NC: 18	Sempre	63,1%	
	Gairebé sempre	22,3%	
	Sovint	5,8%	
	Poques vegades	4,9%	
	Mai/gairebé mai	3,9%	
<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? N= 121 NS/NC: 3	Perfecte	40,7%	
	Molt bé	25,4%	
	Bé	26,3%	
	Regular	5,9%	
	Malament	1,7%	
<b>P8a.</b> Com valora la puntualitat en el trajecte d'anada? N= 121 NS/NC: 5	Perfecta	22,4%	
	Molt bona	26,7%	
	Bona	36,2%	
	Regular	9,5%	
	Malament	5,2%	
<b>P8b.</b> Com valora la puntualitat en el trajecte de tornada? N= 121 NS/NC: 2	Perfecta	18,5%	
	Molt bona	16,0%	
	Bona	29,4%	
	Regular	25,2%	
	Malament	10,9%	
<b>P9.</b> Considera que el vehicle o vehicles que va utilitzar era confortable N= 121 NS/NC: 2	Sempre	72,3%	
	Gairebé sempre	18,5%	
	Sovint	5,9%	
	Poques vegades	1,7%	
	Mai/gairebé mai	1,7%	
<b>P10.</b> Com valora la netedat del vehicle? N= 121 NS/NC: 1	Perfecta	35,8%	
	Molt bona	20,8%	
	Bona	41,7%	
	Regular	1,7%	
	Malament	0,0%	
<b>P11.</b> Què li va semblar la professionalitat del conductor? N= 121 NS/NC: 1	Perfecta	36,7%	
	Molt bona	30,0%	
	Bona	30,8%	
	Regular	0,8%	
	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? N= 121 NS/NC: 31	Perfecta	34,4%	
	Molt bona	40,0%	
	Bona	25,6%	
	Regular	0,0%	
	Malament	0,0%	
<b>P17a.</b> Com valora el temps que durava el desplaçament a l'anada? N= 121 NS/NC: 5	Molt curt	2,6%	
	Curt	20,7%	
	Normal	69,0%	
	Llarg	6,9%	
	Molt llarg	0,9%	
<b>P17b.</b> Com valora el temps que durava el desplaçament a la tornada? N= 121 NS/NC: 4	Molt curt	1,7%	
	Curt	18,8%	
	Normal	60,7%	
	Llarg	14,5%	
	Molt llarg	4,3%	
<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)	8,68	
<b>P102.</b> Si pogués triar, tornaria a utilitzar aquesta empresa de transport sanitari? N= 121 NS/NC: 5	Sí	89,7%	
	No	4,3%	
	No n'estic segur	6,0%	

<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	Camp de Tarragona	z
P4. Tràmits per disposar del transport sanitari	90,2%	90,5%	0,10
P5. S'entenen les explicacions	94,0%	94,3%	0,14
P6. Coordinació entre el centre del tractament i l'empresa de transport	86,3%	91,3%	1,97
P7. Valoració del fet que el transport sigui de porta a porta	95,9%	92,4%	-1,43
P8a. Puntualitat en el trajecte d'anada	86,6%	85,3%	-0,38
P8b. Puntualitat en el trajecte de tornada	69,2%	63,9%	-1,18
P9. Confortabilitat del vehicle	91,5%	96,6%	3,24
P10. Netedat del vehicle	95,5%	98,3%	2,46
P11. Professionalitat del conductor	97,2%	97,5%	0,19
P12. Amabilitat de l'acompanyant del conductor	97,2%	100,0%	-
P17a. Durada del trajecte d'anada	90,3%	92,2%	0,82
P17b. Durada del trajecte de tornada	84,2%	81,2%	-0,82
P102. Tornaria a utilitzar la mateixa empresa de transport sanitari	90,1%	89,7%	-0,15
P101. Grau de satisfacció global amb el servei rebut <sup>a</sup>	8,58	8,68	0,31

<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**

