



**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. Terres de l'Ebre UP 4474

Terres de l'Ebre

1. Descripció de la població enquestada

Taula 1. Nombre total d'enquestes de la Regió Sanitària de les Terres de l'Ebre

	Nombre d'enquestes	% Catalunya
Terres de l'Ebre	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	
	Terres de l'Ebre	Cat	Terres de l'Ebre	Cat	Terres de l'Ebre	Cat	Terres de l'Ebre	Cat
Homes	8,2%	11,7%	38,8%	32,9%	53,1%	55,4%	64,65	64,13
Dones	11,3%	10,8%	32,4%	27,6%	56,3%	61,6%	64,24	65,89
Total	10,0%	11,2%	35,0%	30,0%	55,0%	58,8%	64,4	65,1

Figura 1. Distribució segons sexe (n=120)

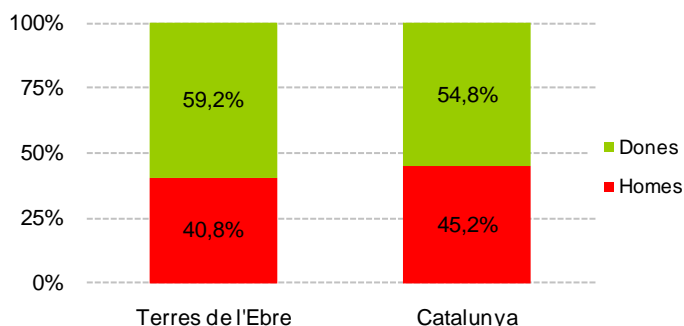


Figura 2. Distribució segons grup d'edat (n=120)

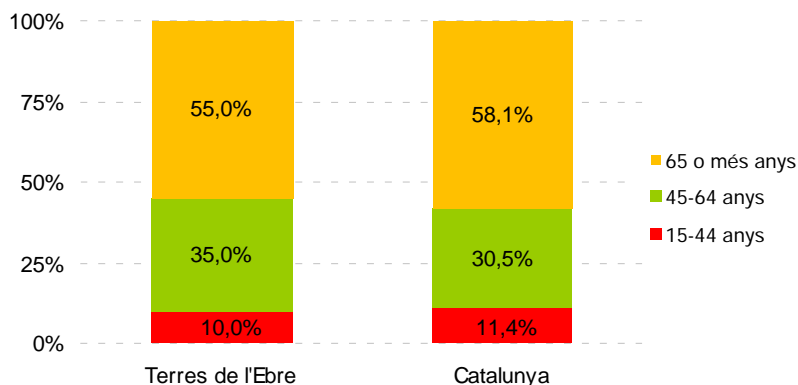


Figura 3. Composició de la mostra segons nivell d'estudis en % sobre el total de respostes de la mostra (n=120)

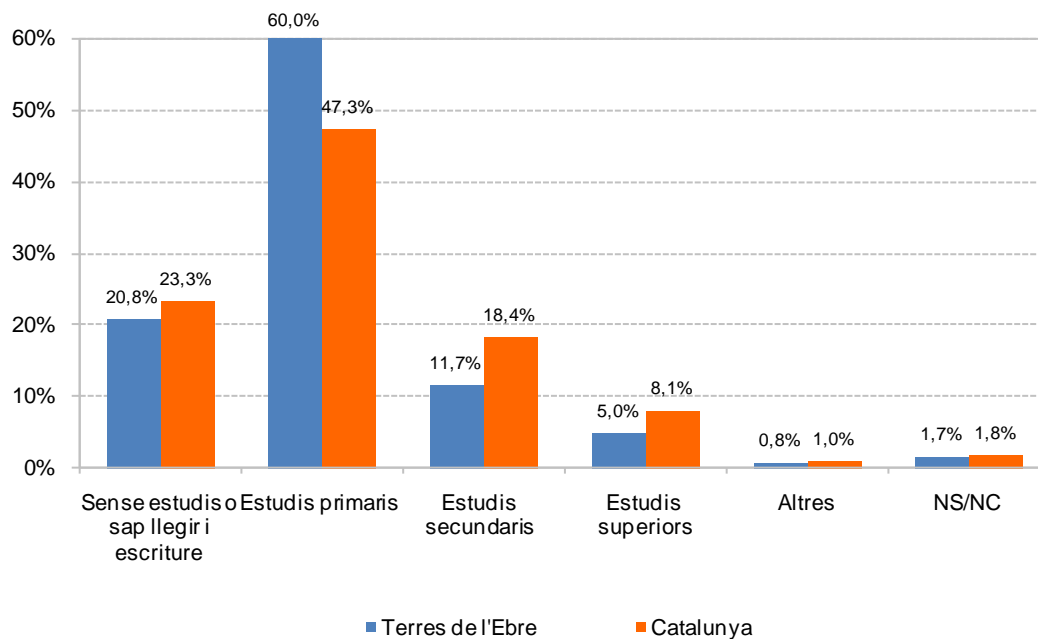
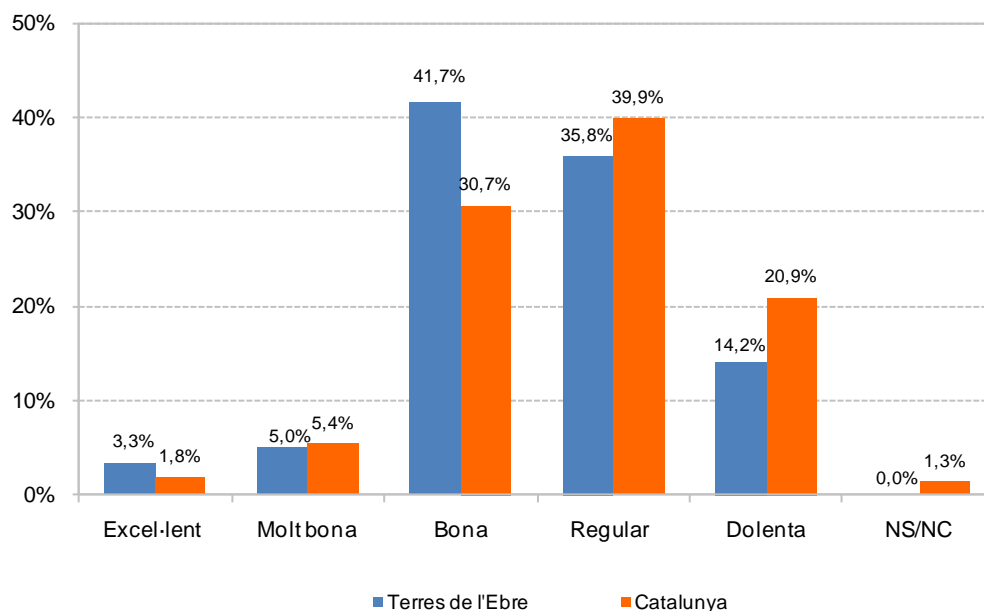


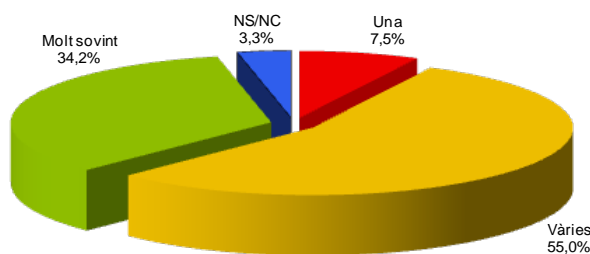
Figura 4. Composició de la mostra en relació a la salut percebuda en % sobre el total de respostes de la mostra (n=120)



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

	Terres de l'Ebre	Catalunya	15 a 44 anys		45 a 64 anys		65 o més	
			Home	Dona	Home	Dona	Home	Dona
Una	7,5%	7,2%	0,8%	0,8%	1,7%	0,8%	2,5%	0,8%
Vàries	55,0%	51,0%	1,7%	1,7%	9,2%	11,7%	10,8%	20,0%
Molt sovint	34,2%	41,2%	0,8%	4,2%	4,2%	5,8%	7,5%	11,7%
NS/NC	3,3%	0,5%	0,0%	0,0%	0,8%	0,8%	0,8%	0,8%
Total Terres de l'Ebre	100,0%	100,0%	3,3%	6,7%	15,8%	19,2%	21,7%	33,3%

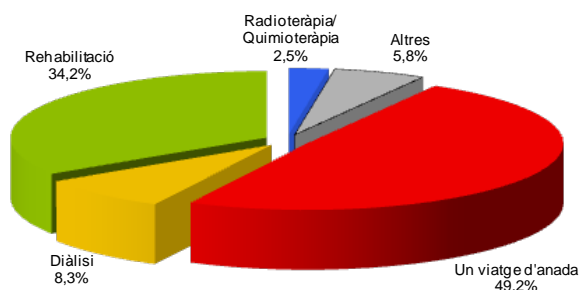
Figura 5. Quantes vegades ha utilitzat el transport sanitari (ambulància) (n=120)



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

	Un viatge d'anada	Dialisi	Rehabilitació	Radioteràpia/Quimioteràpia	Altres
Terres de l'Ebre	49,2%	34,2%	8,3%	2,5%	5,8%
Catalunya	45,2%	12,4%	28,1%	6,9%	7,4%

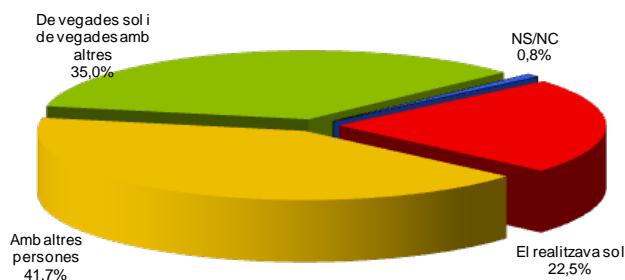
Figura 6. Per quin motiu ha utilitzat el transport sanitari? (n=120)



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
Terres de l'Ebre	35,0%	22,5%	41,7%	0,8%
Catalunya	23,6%	48,7%	27,5%	0,2%

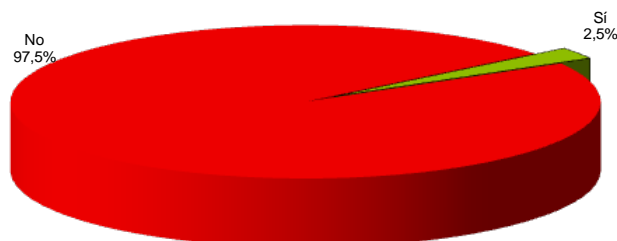
Figura 7. El transport sanitari (ambulància) que ha utilitzat va ser individual o col·lectiu (el desplaçament el realitzava vostè únicament o amb altres persones) (n=120)



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
Terres de l'Ebre	97,5%	2,5%
Catalunya	95,8%	4,2%

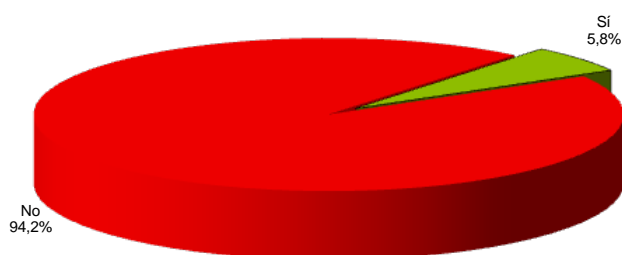
Figura 8. Ha tingut algun tipus d'incident en relació a les persones que realitzaven el transport sanitari? (conductor, acompanyant, altes usuaris del transport, etc.) (n=120)



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

	No	Sí
Terres de l'Ebre	94,2%	5,8%
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=1,22)

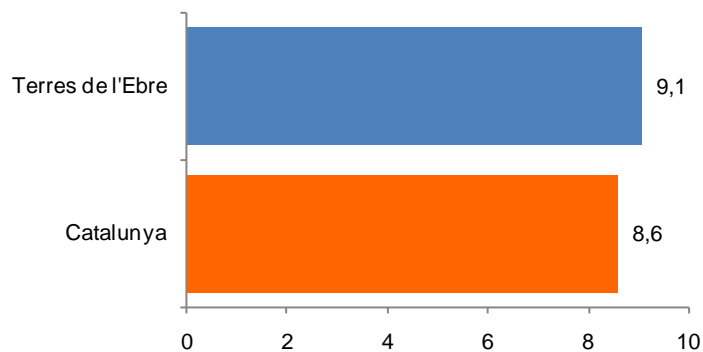
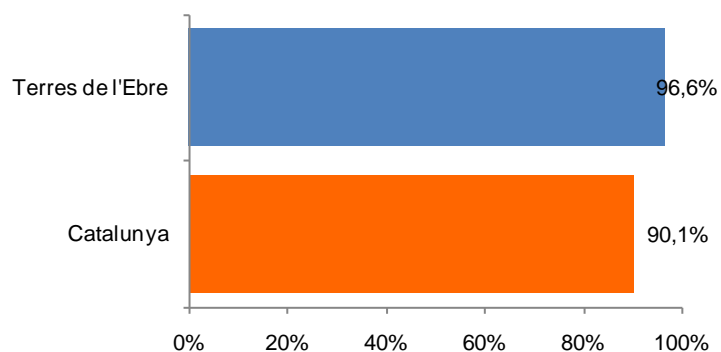
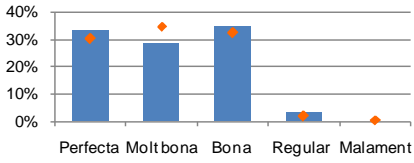
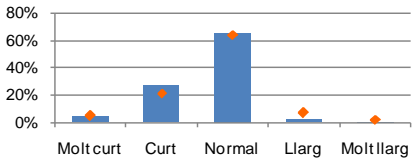
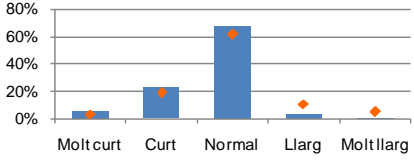
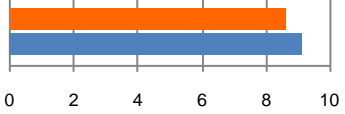
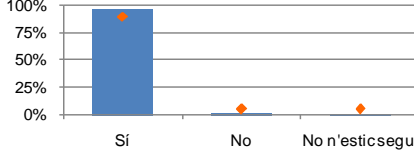


Figura 11. Tornaria a utilitzar aquesta empresa de transport (n=116)



Taula 8. Satisfacció dels usuaris del servei de transport no urgent a les Terres de l'Ebre

Enunciat	Categories	Resultat	Distribució de les respostes ^a
P4. Com valora els tràmits que va fer per disposar del servei de transport sanitari? N= 120 NS/NC: 58	Perfecte	11,3%	
	Molt bé	32,3%	
	Bé	53,2%	
	Regular	3,2%	
	Malament	0,0%	
P5. S'entenen les explicacions que li van donar sobre el funcionament del servei de transport sanitari? N= 120 NS/NC: 49	Perfectament	21,1%	
	Molt bé	18,3%	
	Bé	57,7%	
	Regular	2,8%	
	Malament	0,0%	
P6. Creu que hi ha coordinació entre el centre on va fer el tractament/assistència i l'empresa de transport sanitari? N= 120 NS/NC: 15	Sempre	73,3%	
	Gairebé sempre	9,5%	
	Sovint	8,6%	
	Poques vegades	5,7%	
	Mai/gairebé mai	2,9%	
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= 120 NS/NC: 0	Perfecte	40,8%	
	Molt bé	26,7%	
	Bé	30,0%	
	Regular	2,5%	
	Malament	0,0%	
P8a. Com valora la puntualitat en el trajecte d'anada? N= 120 NS/NC: 1	Perfecta	35,3%	
	Molt bona	17,6%	
	Bona	40,3%	
	Regular	6,7%	
	Malament	0,0%	
P8b. Com valora la puntualitat en el trajecte de tornada? N= 120 NS/NC: 0	Perfecta	25,8%	
	Molt bona	19,2%	
	Bona	38,3%	
	Regular	9,2%	
	Malament	7,5%	
P9. Considera que el vehicle o vehicles que va utilitzar era confortable? N= 120 NS/NC: 7	Sempre	71,7%	
	Gairebé sempre	15,0%	
	Sovint	7,1%	
	Poques vegades	4,4%	
	Mai/gairebé mai	1,8%	
P10. Com valora la netedat del vehicle? N= 120 NS/NC: 1	Perfecta	32,8%	
	Molt bona	15,1%	
	Bona	50,4%	
	Regular	1,7%	
	Malament	0,0%	
P11. Què li va semblar la professionalitat del conductor? N= 120 NS/NC: 0	Perfecta	35,0%	
	Molt bona	33,3%	
	Bona	30,0%	
	Regular	0,8%	
	Malament	0,8%	

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= 120 NS/NC: 8	Perfecta	33,0%	
	Molt bona	28,6%	
	Bona	34,8%	
	Regular	3,6%	
	Malament	0,0%	
P17a. Com valora el temps que durava el desplaçament a l'anada? N= 120 NS/NC: 4	Molt curt	4,3%	
	Curt	26,7%	
	Normal	65,5%	
	Llarg	2,6%	
	Molt llarg	0,9%	
P17b. Com valora el temps que durava el desplaçament a la tornada? N= 120 NS/NC: 5	Molt curt	5,2%	
	Curt	22,6%	
	Normal	67,8%	
	Llarg	3,5%	
	Molt llarg	0,9%	
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)	9,06	
P102. Si pogués triar, tornaria a utilitzar aquesta empresa de transport sanitari? N= 120 NS/NC: 4	Sí	96,6%	
	No	2,6%	
	No n'estic segur	0,9%	

^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	Terres de l'Ebre	z
P4. Tràmits per disposar del transport sanitari	90,2%	96,8%	4,21
P5. S'entenen les explicacions	94,0%	97,2%	2,15
P6. Coordinació entre el centre del tractament i l'empresa de transport	86,3%	91,4%	2,05
P7. Valoració del fet que el transport sigui de porta a porta	95,9%	97,5%	1,14
P8a. Puntualitat en el trajecte d'anada	86,6%	93,3%	3,05
P8b. Puntualitat en el trajecte de tornada	69,2%	83,3%	4,55
P9. Confortabilitat del vehicle	91,5%	93,8%	1,07
P10. Netedat del vehicle	95,5%	98,3%	2,43
P11. Professionalitat del conductor	97,2%	98,3%	0,95
P12. Amabilitat de l'acompanyant del conductor	97,2%	96,4%	-0,48
P17a. Durada del trajecte d'anada	90,3%	96,6%	3,90
P17b. Durada del trajecte de tornada	84,2%	95,7%	6,58
P102. Tornaria a utilitzar la mateixa empresa de transport sanitari	90,1%	96,6%	4,02
P101. Grau de satisfacció global amb el servei rebut ^a	8,58	9,06	1,83

^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

