



**Centre
d'Estudis
d'Opinió**

REO núm. 679

Data 6 de març de 2012



Servei Català
de la Salut

PLA D'ENQUESTES DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS DEL CATSALUT

LÍNIA DE SERVEI OXIGENOTERÀPIA A DOMICILI 2011

RESULTATS CATALUNYA

Octubre 2011



Generalitat de Catalunya
Departament de Salut

Divisió d'Atenció al Ciutadà - CatSalut
Unitat de Qualitat Percebuda

amb l'assessorament tècnic d'un equip de recerca dirigit pel

Dr. Carles Murillo

CRES – UPF

Treball de camp desenvolupat per

Sanitat Respon

INDEX

1. Introducció	1
2. Presentació	3
2.1. Justificació.....	3
2.2. Objectius	4
2.2.1 Objectius generals.....	4
2.2.2 Objectius específics.....	4
3. Metodologia.....	5
3.1 Estructura del qüestionari	5
3.2. L'escala de mesura de les variables.....	6
3.3. Prova pilot	6
3.4. Disseny de la mostra.....	7
3.4.1. Població objectiu	7
3.4.2. Període de l'estudi.....	8
3.4.3. Grandària de la mostra i selecció de les unitats mostrals	9
3.4.4 Treball de camp.....	10
3.5. Validació del qüestionari	11
3.5.1. Característiques de la prova pilot.....	13
3.5.2. Anàlisi Factorial Exploratória (AFE).....	13
4. Anàlisi dels resultats.....	17
4.1 Anàlisi descriptiva de les característiques personals i respostes dels assegurats ...	17
5. Resultats globals Catalunya.....	19
5.1. Descripció de la població enquestada	19
5.1.1. Característiques sociodemogràfiques	19
5.1.2. Característiques del servei d'oxigenoteràpia a domicili i entorn social de les persones usuàries	21
5.1.3. Mesures de satisfacció global.	246
5.1.4. Característiques per LOTS.....	27
5.2. Valors de l'indicador positiu	29
5.2.1 Les respostes als ítems del qüestionari pel conjunt de Catalunya.	29
5.2.2. Resultats de les respostes positives de cada ítem segons variables socio-demogràfiques.....	33
5.3. Discussió i síntesi dels principals resultats.....	36
6. Referències	40

1. INTRODUCCIÓ

El **Pla d'Enquestes als Assegurats del Servei Català de la Salut PLAENSA© 2003-2012**, ha encetat enguany l'estudi de qualitat de servei i satisfacció en una nova línia de servei. Es tracta de l'**Oxigenoteràpia a domicili (O2)**. L'estudi, com tots els altres del mateix PLAENSA©, està adreçat a conèixer l'opinió que els assegurats manifesten de les seves experiències amb els diferents proveïdors dels serveis de l'oxigenoteràpia a domicili a Catalunya.

El terme satisfacció implica l'existència de quelcom que dona resposta adequada a les expectatives, necessitats i desitjos. La mesura de la satisfacció implica saber quines són, entre altres aspectes, les expectatives de les persones avaluades. Existeix una component subjectiva que depèn d'altres factors que la determinen: l'estat de salut, variables sociodemogràfiques, sexe i edat i informació prèvia de la persona avaluada. A més, tenint en compte la subjectivitat del terme, la mesura de la satisfacció i els seus resultats s'ha de fer sempre tenint en compte el context a partir del qual es fa l'avaluació¹.

L'objectiu bàsic de l'estudi consisteix en la posada en pràctica d'un instrument per a mesurar el grau de satisfacció dels assegurats que han estat usuaris del servei l'oxigenoteràpia a domicili. Aquesta mesura permet, a més, l'obtenció d'informació útil per al seguiment i avaluació de l'activitat dels serveis i, en conseqüència, posa a disposició dels responsables de la gestió de les unitats proveïdores la informació necessària per a l'establiment d'actuacions orientades a la millora de la qualitat en la prestació del servei.

La satisfacció del servei rebut s'analitza, com en els altres estudis del PLAENSA , a partir dels resultats de l'enquesta de satisfacció a una mostra representativa de tots els usuaris de l'oxigenoteràpia a domicili. L'enquesta utilitza un suport suficientment validat en els estudis del PLAENSA però que, pel fet d'incorporar algunes petites modificacions i adaptacions al cas específic de l'oxigenoteràpia a domicili, ha estat també sotmès a validació estadística.

Una manera de mesurar la satisfacció consisteix, per exemple, en la formulació d'una pregunta directa relativa a quant satisfactòria ha estat una experiència recent amb un

¹ Williams, B., J. Coyle, D. Healy .The meaning of patient satisfaction: an explanation of high reported levels. Soc Sci Med. 1998; 47 (9) 1351-1359

servei de salut. L'objectiu del Pla d'Enquestes de la Satisfacció dels Assegurats del CatSalut, PLAENSA© combina aquesta informació general amb el detall de les opinions que tenen els enquestats de les diferents dimensions que, des d'un punt de vista teòric, configuren la satisfacció. La mesura de la satisfacció s'acompanya, en aquest cas, dels valors que prenen un conjunt d'indicadors seleccionats mitjançant un procediment que metodològicament assegura la seva relació amb les dimensions teòriques.

Tenint en compte la multidimensionalitat del terme, el qüestionari abasta aquells àmbits en els quals es vol tenir més informació i on es troben més problemes. En el cas del CatSalut, la mesura de la satisfacció que es vol obtenir en quant al servei de l'oxigenoteràpia a domicili, es basa en els determinants que afecten l'organització i la gestió del servei. El qüestionari conté un conjunt d'ítems que responen a les dimensions teòriques extretes d'una tasca rigorosa de revisió de la literatura i de les experiències acumulades en els estudis previs del PLAENSA per les altres línies de servei com ara, la de l'atenció primària, atenció hospitalària, atenció soicosanitària, atenció especialitzada ambulatoria, atenció psiquiàtrica i de salut mental ambulatoria, atenció urgent hospitalària, transport sanitari programat o el procés d'embaràs, part i puerperi. Els ítems del qüestionari tenen a veure amb dimensions generals dels serveis de salut com són l'accessibilitat al servei, el tracte rebut dels professionals, la informació, els elements de confort i els de naturalesa organitzativa dels centres responsables de l'atenció prestada. L'enquesta conserva els aspectes metodològics més importants dels altres estudis del PLAENSA i afegeix les especificitats pròpies de l'oxigenoteràpia a domicili i de les característiques dels usuaris.

L'**informe consta de sis apartats**. El primer és aquesta **introducció** a la que segueix la **presentació** de l'estudi en la que s'enumeren els seus objectius generals i específics. El tercer apartat està dedicat als **aspectes metodològics** que es refereixen, entre altres temes, a l'estructura del qüestionari així com a la seva validació, el disseny del treball de camp i les característiques de la mostra. El quart apartat es refereix a l'estratègia seguida per a la **presentació dels** resultats de l'explotació de les dades de l'enquesta. L'apartat següent es dedica a la presentació dels **resultats de l'enquesta de satisfacció pel conjunt de Catalunya**, mentre que a continuació, es fa referència als resultats per lot i a la **síntesi** i les principals conclusions de l'estudi. El darrer apartat recull les referències bibliogràfiques generals i específiques utilitzades. L'annex, per la seva part, presenta el detall dels resultats per lots.

2. PRESENTACIÓ

2.1. Justificació

El Servei Català de la Salut, com a asseguradora pública sanitària de la població catalana, analitza des de l'any 2003 el grau de satisfacció dels seus assegurats. És per això que s'ha dissenyat un Pla d'enquestes periòdiques i uns instruments de mesura per tal d'avaluar la percepció dels ciutadans com a subjectes receptors dels serveis proporcionats pels proveïdors contractats pel CatSalut. Aquesta és una forma explícita de respondre a l'objectiu estratègic de **“Millora de la qualitat percebuda dels ciutadans en l'àmbit de la salut”**, formulat en el seu dia pel CatSalut.

La mesura dels resultats de la provisió dels serveis de salut constitueix un element força important en els models conceptuals de qualitat reconeguts en el sector, a la vegada que resulta una eina indispensable per a la determinació dels criteris emprats en la compra de serveis i en la seva posterior avaluació. Tenint en compte que la compra de serveis és una de les principals funcions del CatSalut, els resultats de les enquestes de satisfacció proporcionen informació rellevant en el procés de la presa de decisions, tant en l'àmbit de planificació del Departament de Salut com de les entitats proveïdores públiques.

La satisfacció percebuda després de la vivència d'un servei de salut té a veure amb els elements que componen **la qualitat percebuda**. Aquesta experiència viscuda es refereix tant al mateix assegurat com als seus familiars que l'acompanyen en el moment de rebre el servei i/o formulen opinions al voltant del servei rebut. **La satisfacció és un sentiment subjectiu** alimentat de l'experiència actual i també per les experiències obtingudes en el passat. La mesura de la satisfacció dels usuaris dels serveis de salut proporciona una interessant font d'informació per a la gestió en tant que “permet avaluar l'acceptabilitat dels esforços de planificació i provisió de serveis”. A més, tant en el cas de la qualitat de servei percebuda com de la satisfacció manifestada, l'usuari realitza, sovint de forma inconscient, la comparació entre l'experiència viscuda i les seves preferències (satisfacció) o les expectatives, és a dir, allò que desitjaria que passés (qualitat percebuda).

La utilització d'instruments de mesura unificats i validats per a tots els proveïdors de cada línia de servei afavoreix la comparació en el marc de competència regulada, en el qual el CatSalut desenvolupa les seves funcions de compra de serveis sanitaris. El

treball dut a terme enguany en la línia de servei de l'oxigenoteràpia a domicili segueix l'enfocament metodològic i l'experiència acumulada en els estudis de satisfacció del **Pla d'enquestes d'assegurats del CatSalut 2003-11**. Aquesta, però, és la primera enquesta relativa a l'oxigenoteràpia a domicili, per la qual cosa els resultats no tenen comparació possible amb dades anteriors per la mateixa línia de servei.

2.2 Objectius

El treball a desenvolupar consisteix en la realització d'un estudi empíric que té per objectiu principal la mesura de la qualitat de servei i la satisfacció dels assegurats del CatSalut amb el servei rebut, és a dir, amb l'oxigenoteràpia a domicili. Els objectius generals i específics són, en conseqüència, els següents:

2.2.1 Objectius generals

- **Mesurar la qualitat de servei i el grau de satisfacció** dels assegurats del CatSalut amb la línia de producte de l'oxigenoteràpia a domicili .

2.2.2 Objectius específics

- **Mesurar el grau de satisfacció** dels assegurats que han estat usuaris del servei de l'oxigenoteràpia a domicili **per al conjunt de Catalunya** i les unitats mostrals o **LOTS**.
- **Comparar** el grau de satisfacció dels assegurats que han estat usuaris del servei de l'oxigenoteràpia a domicili dels **diferents LOTS amb la totalitat de Catalunya**.
- **Analitzar les diferències** si hi són de la satisfacció **per LOTS**.

3. METODOLOGIA

Aquest apartat conté els elements metodològics que s'han fet servir per a dissenyar l'estudi així com, en ser la primera vegada que es fa servir el qüestionari, per a fer la seva validació. Els aspectes metodològics es refereixen, en primer lloc, als aspectes generals del disseny de l'estudi que coincideixen, en trets generals, amb els que es fan servir en el conjunt d'estudis del PLAENSA®, mentre que tot seguit es presenten els resultats del procés emprat per la construcció i validació del qüestionari, les consideracions que faciliten la determinació de la grandària de la mostra, el procediment seguit per a la selecció de les unitats mostrals i, finalment, els mecanismes de realització i seguiment del treball de camp. Finalment, s'adjunta un breu resum del treball dut a terme per a validar el qüestionari.

3.1 Estructura del qüestionari

El qüestionari utilitzat per recollir les dades de les opinions que els assegurats atesos en el servei de l'oxigenoteràpia a domicili té, amb petites adaptacions i modificacions de millora, la mateixa estructura que els que s'han fet servir en els estudis per les altres línies de servei en el PLAENSA.

Metodològicament parlant, aquesta part del treball respon a les orientacions habituals de tota **investigació de tipus qualitatiu**. En aquest sentit, per exemple, la redacció del qüestionari s'alimenta de diferents fonts informatives que constitueixen els arguments del seu contingut i forma d'administrar.

S'ha dut a terme, en primer lloc, una recerca bibliogràfica que recull experiències similars tant pel que té a veure amb el tipus de servei com per les característiques i abast de l'estudi.

- La cerca bibliogràfica s'ha completat amb els resultats del treball **amb entrevistes personals semi-estructurades**. S'han realitzat 20 entrevistes personals amb diferents usuaris del servei de l'oxigenoteràpia a domicili. La participació dels assegurats en les entrevistes permet a l'equip de recerca de l'estudi conèixer els detalls del procés assistencial i el seu entorn, sobretot el que té a veure amb els atributs més destacats de l'atenció rebuda.

El disseny del qüestionari té en compte la globalitat del projecte. Això significa que la seva estructura i contingut respecte l'objectiu complementari que consisteix en la possibilitat d'identificar atributs comuns a totes les línies de serveis estudiades en el PLAENSA©.

El qüestionari manté, tal i com s'ha dit abans, una estructura i continguts semblants a la resta de qüestionaris de satisfacció de CatSalut. El qüestionari conté preguntes dels tipus següent:

- **Preguntes comunes** a totes les línies de servei analitzades en el PLAENSA.
- **Preguntes específiques** de la línia de producte d'oxigenoteràpia a domicili
- **Preguntes relatives a les característiques socio-demogràfiques i de l'estat de salut** dels assegurats.

3.2. L'escala de mesura de les variables

L'**escala de mesura** de les variables generades en la part central del qüestionari, és a dir la que es refereix a la concreció de les dimensions teòriques de la satisfacció, **és de tipus categòric ordinal** amb diferents opcions de resposta. La major part de les opcions de resposta estan ordenades de millor a pitjor avaluació de la satisfacció i es presenten en 5 categories, malgrat que en alguna ocasió s'ha fet servir una escala de tant sols 2 ó 3 respostes.

Pel que fa referència a **la valoració global de la satisfacció** s'utilitza, com en el cas de les enquestes de les altres línies de servei, una **escala d'interval** de 0 a 10 posicions i també una **dicotòmica** en la que la pregunta fa referència a la intenció de tornar a fer servir el mateix tipus de proveïdor

3.3. Prova pilot

Abans de dur a terme el treball de camp definitiu s'ha fet una prova pilot amb 242 casos . L'interès metodològic de la prova pilot és doble: per una part, serveix per ajustar el redactat definitiu de les preguntes del qüestionari i, si és el cas, modificar-ne l'ordre. En segon lloc, serveix per a comprovar el funcionament de la mecànica de

l'administració de l'enquesta, és a dir, la seva durada, la dificultat de comprensió de les preguntes, el punt en el que es produeix el rebuig per part de l'enquestat, etc.

La prova pilot definitiva serveix a la vegada per a proporcionar resultats que serveixen a efecte de la validació del qüestionari.. Els resultats obtinguts amb tots els casos, es mostren en l'apartat corresponent una mica més endavant en aquest mateix informe.

3.4. Disseny de la mostra

La mostra està dissenyada per a facilitar el compliment dels objectius de l'estudi, és a dir per a:

- Saber quin és el grau de satisfacció dels assegurats del CatSalut amb de l'oxigenoteràpia a domicili.
- Conèixer els resultats per a cada LOT.
- Comparar els resultats de cada LOT amb el global de Catalunya.

La mostra resultant té en compte un conjunt d'elements que, des d'un punt de vista metodològic, justifiquen la seva composició i grandària i, en definitiva, la seva representativitat. Aquests elements són els següents:

3.4.1. Població objectiu

La població d'estudi està formada per tots els **assegurats del CatSalut atesos en els serveis de l'oxigenoteràpia a domicili**. Els criteris d'inclusió i exclusió han estat els següents:

Criteris d'inclusió

- Pacient usuari del serveis de l'oxigenoteràpia a domicili en el darrer any.
- Pacient amb 15 o més anys d'edat.
- Pacient que rep directament el servei.

Criteris d'exclusió

- Resident a altres comunitats autònomes o l'estranger.
- Incapacitat (cognitiva, hipoacúsia severa, etc.) per respondre.
- Èxitus.
- Immigrant amb dificultats amb l'idioma i sense suport per a una correcta interpretació de les preguntes del qüestionari.

El servei es proveeix per lots. Els lots són territoris que tenen diferents àmbits d'influència i són un total de 16:

Codi Lot	Lot
5150	OXIGEN SALUD - LOT 1 (C2008)
5151	OXIGEN SALUD - LOT 2 (C2008)
5154	GASMEDI 2000 - LOT 3 (C2008)
5155	GASMEDI 2000 - LOT 4 (C2008)
5152	OXIGEN SALUD - LOT 5 (C2008)
5165	AIR LIQUIDE - LOT 6 (C2008)
5157	AIR PRODUCTS - LOT 7 (C2008)
5158	ESTEVE TEJIN - LOT 8 (C2008)
5159	ESTEVE TEJIN - LOT 9 (C2008)
5160	ESTEVE TEJIN - LOT 10 (C2008)
5161	OXIMESA - LOT 11 (C2008)
5163	OXIMESA - LOT 12 (C2008)
5153	OXIGEN SALUD - LOT 13 (C2008)
5162	ESTEVE TEJIN - LOT 14 (C2008)
5164	AIR PRODUCTS - LOT 15 (C2008)
5156	GASMEDI 2000 - LOT 16 (C2008)

3.4.2. Període de l'estudi

Es va preveure que el període de realització de les trucades estigués concentrat en el temps de manera que la durada màxima del treball de camps no fos superior a un mes. Es va definir un període finestra de 3 mesos.

3.4.3. Grandària de la mostra i selecció de les unitats mostrals

La mostra constitueix una part de la població dels assegurats usuaris de de l'oxigenoteràpia a domicili del CatSalut. La grandària de la mostra i el procediment de selecció de les unitats mostrals permet assegurar la seva representativitat i fer estimacions fiables dels paràmetres d'interès i comparacions estadísticament vàlides.

- **Definició d'unitat mostral**

La unitat mostral és el LOT. El nombre total de lots és igual a 16. Constitueix una unitat mostral cada una de les unitats proveïdores que presten els serveis de l'oxigenoteràpia a domicili als assegurats del CatSalut que, en aquest cas, es correspon amb els anomenats lots. Per a cadascuna de les **unitats mostrals** estudiades, s'ha seleccionat, de forma aleatòria, un total de **120 casos**. Aquesta xifra permet analitzar l'activitat de cada unitat proveïdora i, alhora, fer comparacions amb els resultats globals per Catalunya.

La grandària de la mostra es determina seguint els criteris estadístics habituals amb l'objectiu de garantir una determinada precisió en l'estimació dels paràmetres d'interès, és a dir, la proporció dels assegurats que responen favorablement a les preguntes del qüestionari i la puntuació mitjana de la satisfacció global, per línia de servei i per unitat mostral.

Les **exigències i condicions estadístiques** establertes per a la determinació de la grandària de la mostra en cadascuna de les accions dutes a terme en les diferents línies de servei es resumeixen de la forma següent:

- **Nivell de confiança:** s'utilitza un nivell de confiança del 95%.
- **Proporció esperada:** s'assumeix una proporció poblacional de 0,5.
- **Error:** es tracta de l'error màxim en l'estimació per a afrontar una comparació amb una proporció fixada. S'ha pres com a referència un error màxim de $\pm 2,1$ pel global de Catalunya i ± 9 per afrontar comparació amb una proporció fixada.

Nombre d'enquestes

Qüestionari	Nivell de resultats	Nombre d'unitats mostrals	Nombre mínim d'enquestes per unitat mostral	Nombre total d'enquestes a realitzar
Oxigenoteràpia a domicili	Catalunya Lot	16	120	1834

D'aquesta manera **el nombre mínim d'enquestes** per garantir les exigències estadístiques abans esmentades **per l'estudi de l'oxigenoteràpia a domicili és de 1.920 casos.**

3.4.4 Treball de camp

Per a l'obtenció dels registres per a dur a terme el treball de camp, l'equip tècnic de la Unitat de Qualitat de la Divisió d'Atenció al Ciutadà del CatSalut ha generat les bases de dades necessàries per a la posterior selecció mostral de casos amb la informació exigible per poder fer les enquestes telefòniques.

Selecció de la mostra

La selecció s'ha fet de forma aleatòria per garantir la representativitat de la mostra finalment obtinguda. L'existència d'un marc nominal, és a dir d'un conjunt de registres amb les dades identificatives de la població considerada en cada línia de servei, aconsella la selecció aleatòria de les unitats de la mostra. Aquesta opció és la recomanada per assolir de manera senzilla i immediata una mostra probabilística que sigui representativa de la població.

S'ha pres com a referència el conjunt d'assegurats, de 15 anys o més d'edat, que apareixen en el fitxer de la facturació de les empreses proveïdores del servei de l'oxigenoteràpia a domicili del més de gener de 2011 i que consta de 9.322 registres. També s'han proporcionat les dades d'identificació de les unitats proveïdores. Una vegada s'han identificat els assegurats que han fet servir el servei de l'oxigenoteràpia a domicili, les seves dades personals, i especialment les que es refereixen al telèfon i lloc de residència, s'obtenen del Registre d'Assegurats (RCA).

Una vegada realitzada la trucada la relació entre el nombre total de contactes efectivament establerts i una enquesta realitzada ha estat de 1 a 3.

Formació dels enquestadors

S'ha creat un equip d'avaluadors, integrat per un representant del CRES-UPF i un altre del CatSalut, que han fet el seguiment del bon desenvolupament de les enquestes.

Aplicació de les enquestes

L'enquesta es va realitzar definitivament en el període comprès entre els dies 28 de juny i 7 de juliol de 2011.

Confidencialitat de les dades

D'acord amb la Llei de Protecció de dades (LPD), s'ha preservat la garantia de confidencialitat de les dades dels assegurats. Aquesta consideració ha estat palesa especialment en els intercanvis de les bases de dades, així com en la fase de tractament informàtic de les dades. S'han signat compromisos de confidencialitat entre CRES-UPF i el CatSalut, així com entre l'empresa pública Sanitat Respon, que ha realitzat les enquestes, i el CatSalut. També s'han signat compromisos individuals de confidencialitat entre els tècnics que han tingut accés, o han tingut al seu abast, les bases de dades. Finalment, una vegada s'ha donat per acabat el maneig de les bases de dades originals, aquestes han estat degudament anonimitzades per garantir la confidencialitat de les persones que han col·laborat en l'estudi.

3.5. Validació del qüestionari

En aquest apartat de l'estudi es presenten els resultats de la validació de les preguntes que conformen el qüestionari de mesura de la satisfacció dels pacients de la línia de de l'oxigenoteràpia a domicili, dut a terme pel CatSalut l'any 2011. En l'exercici s'analitzen les principals propietats psicomètriques, com son fiabilitat i validesa per mitjà d'un ample conjunt d'indicadors. Les tècniques estadístiques utilitzades per avaluar aquestes propietats són les que tradicionalment es fan servir en els estudis de psicometria i, més en general, en la recerca aplicada en les ciències socials. Per

avaluar la fiabilitat⁽²⁾ dels ítems que conformen un instrument s'ha utilitzat l'Alfa de Cronbach (Mostyn et. al, 2000; Mira et. al., 2001; Hendriks, Oort, Vrielink i Smets, 2002; Díaz, 2005, Alonso, Blanco-Ramos i Gayoso, 2005, González et. al, 2005, Rao et. al, 2006 i Riveros y Berné, 2007), a més de l'índex de fiabilitat composta (IFC) i l'estimació de la variància mitjana extreta (VME) (Fornell i Larcker, 1981).

Per altra banda, en relació a la validesa de l'instrument de mesura, i en relació al caràcter multidimensional d'aquesta propietat, es proposa l'ús de mesures que ho tinguin present. Un qüestionari és, per tant, globalment vàlid quan aconsegueix al el propòsit per al que es va dissenyar, quan mesura el que pretén mesurar (Sarabia, 1999). En aquest sentit, la naturalesa global del concepte es concreta en les diferents dimensions per analitzar la validesa d'un instrument, com son, seguint a Sarabia (1999):

- validesa de contingut.
- validesa de constructe o concepte (validesa convergent i discriminant).
- validesa predictiva o de criteri.

De la extensa revisió bibliogràfica analitzada abans de la construcció del qüestionari i de l'anàlisi qualitatiu posterior (grups focals, etc.) s'extrau la validesa de contingut de l'instrument inicial. A continuació s'ha realitzat una prova pilot que ha permès disposar de dades per a estimar els paràmetres d'un model factorial en dues fases. S'ha treballat un model basat en la tècnica d'anàlisi factorial exploratòria (AFE) (Mostyn et. al., 2000; Mira et. al., 2001; Verho i Arnetz, 2003; Díaz, 2005; González et. al, 2005, Rao et. al, 2006; Riveros i Berné, 2007).

² La fiabilitat d' un instrument està relacionada amb el grau en que està lliure d'error aleatori, en que és consistent (Sarabia 1999).

3.5.1. Característiques de la prova pilot

La mostra que s'ha fet servir en la validació del qüestionari està composta per un total de 242 casos. Del total de respostes utilitzades en l'anàlisi, resulta que el 37% són dones, mentre que el 63% són homes. L'edat mitjana és de 69,9 anys.

En relació a les variables de mesura de la satisfacció global, s'observa que la puntuació global (Pregunta 101) és igual a 9,2 (sobre una escala de puntuació del 0 al 10), mentre que el percentatge d'usuaris que manifesten que tornarien al mateix especialista (Pregunta 102) és igual al 97%.

Per altra banda, i en relació amb el nombre de valors perduts (*missing*) trobem que, d'un total de 242 casos vàlids (amb 5 o menys *missing*), es disposa, per a quasi totes les variables, de més de 238 respostes. Cal destacar que alguns ítems presenten un nivell de no resposta molt baix. Aquest és el cas, per exemple, de les respostes a les preguntes P12 (Valoració del temps que van tardar a resoldre'ls-hi un problema) i P13. (Definició del tipus de problema o d'incident en relació el servei).

L'últim element analitzat, dins de la distribució de les respostes a les preguntes del qüestionari, és la identificació d'aquelles variables que presenten un alt percentatge de respostes del tipus NS/NC (inclou no se'n recorda) o No em va donar informació. A partir de la prova pilot, s'observa que les preguntes P4 (El tècnic de l'empresa de l'oxigen coneixia la seva pauta de tractament?), P9 (Com valora les explicacions que li dóna el tècnic de l'empresa pel manteniment de l'oxigen?) i P14.1 (Com valora el tracte que tenen amb vostè el personal de l'empresa d'oxigen quan truca per telèfon?) presenten una taxa de resposta del tipus NS/NC més elevada que la resta de les preguntes, entre el 6-10%.

Per últim, cal destacar que segons el filtre de la P12, solament el 8% de les persones van sofrir algun incident en relació al servei de l'oxigen a domicili (68% relacionats amb la màquina, un 16% amb el material de recanvi i un 16% en la categoria d'altres).

Aquest anàlisi s'ha tornat a reproduir al finalitzar el treball de camp amb la totalitat de la mostra (1834 casos) i es el que es presenta a continuació

3.5.2. Anàlisi Factorial Explorària (AFE)

L'anàlisi factorial de tipus exploratori (AFE) serveix per a agrupar els resultats de les respostes dels assegurats. D'una forma més concreta, l'objectiu d'aquesta etapa de l'anàlisi consisteix en estudiar l'existència d'una possible relació subjacent entre les variables inicialment incloses al qüestionari, es a dir, l'estructura de factors que componen el constructe teòric sota estudi, i les dimensions de la qualitat percebuda. En aquest cas, l'AFE utilitza el mètode d'extracció de les components principals que, malgrat que està pensat per tractar variables de tipus quantitatiu i continu, es comporta raonablement bé amb variables ordinals mentre que la mostra sigui de grandària suficientment gran.

L'anàlisi factorial està indicat, segons que es desprèn dels valors dels indicadors habitualment utilitzats amb aquesta finalitat. En efecte, tant la mesura d'adequació mostral KMO, com la prova d'esfericitat de Bartlett i el valor del determinat de la matriu anti-imatge, presenten valors que mostren l'elevada correlació existent entre les variables del qüestionari. **Els resultats de l'anàlisi factorial recomanen treballar, en aquest cas, amb la solució fornada per quatre factors.** El nombre de valors propis (autovalors) superiors a la unitat és igual a quatre. Aquesta solució factorial suposa una capacitat explicativa del 57,062% de la variabilitat total o, dit d'un altre forma, que **el 57,062% de la variabilitat total està reflectida en els quatre factors retinguts.**

En relació a les comunalitats obtingudes de l'anàlisi de components principals amb quatre factors, s'observa que gairebé totes les variables estan ben representades pels factors subjacents, ja que totes les variables incloses en l'anàlisi presenten una **comunalitat superior a 0,30.**

Per últim, s'ha d'esmentar que s'ha dut a terme una **rotació ortogonal varimax** amb la finalitat de maximitzar les càrregues factorials de les variables sobre els components i d'aquesta forma simplificar la interpretació dels factors subjacents. La taula següent presenta la matriu de components rotats per als ítems i les components resultants.

Matriu de components rotades en la solució de quatre factors (a)

	Component			
	1	2	3	4
P14.2 Tracte dels tècnics a casa	,869			
P14.1 Tracte quan truca per telèfon	,855			
P8. Professionalitat dels tècnics	,652			
P7. Puntualitat dels tècnics	,538			
P9. Explicacions del tècnic pel manteniment	,535			
P1. Va entendre els motius		,833		
P2. S'entenen les explicacions del metge		,827		
P5. Instruccions de com funcionava l'oxigen		,462		
P15. Les màquines d'oxigen estan en condicions			,773	
P16. Sentir-se en bones mans			,640	
P4. El tècnic coneixia la seva pauta de tractament			,552	
P11. Sap on trobar el telèfon de contacte				,813
P10. Disposa de material de recanvi suficient				,632

Mètode d'extracció: Anàlisi de components principals.

Mètode de rotació: Normalització Varimax pel mètode Kaiser.

a La rotació convergeix en 4 iteracions.

Per a dur a terme l'anàlisi factorial s'ha realitzat varies explotacions de les dades a través de les quals es determina el model final. La solució resultant inclou 4 factors, prenent en compte que la quarta arrel característica de la solució factorial és propera a la unitat.

Per dur-lo a terme s'han seleccionat les variables que tenien un suficient nombre de respostes, així s'han exclòs les preguntes referents relacionades amb si han tingut algun problema o incident amb el servei de l'oxigen a domicili (P12 Que li sembla el temps que han trigat a resoldre-li un problema i P13 El problema esta relacionat amb...)

D'altra banda, la P3 Com valora el temps que va passar, des del moment que li van dir que necessitava l'oxigen, fins que li van portar a casa? i la P6 Considera que l'avisen amb suficient temps quan han de venir els tècnics de l'empresa a casa seva?, han estat excloses de la solució factorial proposada degut al seu comportament estadísticament feble dins el model.

Apuntant aquestes esmenes es pot concloure que la combinació dels quatre factors derivats és estable pel que es refereix a l'existència de relacions entre ells i les variables i proporcionen interpretacions lògiques que, a més, permeten la validació de la major part de les preguntes del qüestionari

Derivat dels resultats anteriors es presenten ara les descripcions proposades pels factors obtinguts a partir de l'anàlisi del conjunt de variables que conformen el qüestionari. Aquesta descripció es presenta a la taula següent, tenint en compte les càrregues factorials més importants a la vegada que identifica les variables incloses en el procés interpretatiu.

Interpretació dels factors

Factor	Descripció	Variables incloses
F1	Tracte	P14.2 P14.1 P8 P7 P9
F2	Informació	P1 P2 P5
F3	Professionalitat	P15 P16 P4
F4	Seguretat	P11 P10

4. ANÀLISI DELS RESULTATS

Els resultats de l'estudi tenen diferents nivells de presentació amb la finalitat de donar resposta als objectius plantejats tant de manera agregada per línia de servei i per unitat proveïdora.

4.1 Anàlisi descriptiva de les característiques personals i de les respostes dels assegurats

El primer nivell d'anàlisi de les dades és una **anàlisi descriptiva de les característiques dels assegurats** que han donat resposta al qüestionari, és a dir, de la mostra efectiva. S'ha calculat la proporció de persones a la mostra, **segons sexe i edat**, i s'han comparat amb la corresponent a la població objecte de l'estudi. El mateix s'ha fet amb la distribució de la mostra resultant pel que fa al **nivell d'estudis** dels enquestats. En aquest cas i donades les característiques observades en l'etapa qualitativa de l'estudi, s'ha desestimat incloure la variable de salut percebuda.

La mesura de la satisfacció global dels assegurats i la intenció de tornar s'ha creuat amb les dades disponibles de les característiques dels enquestats, és a dir, amb edat, sexe i nivell d'estudis.

Els resultats es presenten en forma de taules de freqüències i mitjançant l'ajut interpretatiu de figures que resumeixen les dades més importants. Les taules que s'inclouen en aquesta presentació dels resultats de l'estudi posen de manifest els valors agregats pel conjunt de Catalunya, així com també les distribucions d'aquestes variables entre els enquestats classificats, a la seva vegada, segons edat, sexe, nivell d'estudis.

També s'ha realitzat **una anàlisi descriptiva univariant que mostra la distribució de resultats generals per a Catalunya per cada ítem o pregunta** a partir de la seva formulació original que, recordem, utilitza una escala categòrica ordinal.

D'altra banda, per facilitar la lectura dels resultats, **s'han agrupat les valoracions positives de cada ítem** (*perfecte, molt bé, bé*, en alguns casos, i *sempre, gairebé i sovint*, en d'altres) i s'han expressat les freqüències per a cada ítem en forma de taula i en un gràfic de tipus radial.

Aquesta forma de presentació dels resultats permet, a més, la identificació de les preguntes que presenten valors dins d'un rang de variació determinat. En aquest sentit

ha semblat adient identificar el **valor de les respostes amb relació al 75% i al 90% de respostes positives**. Els llindars esmentats s'han treballat independent del redactat de la pregunta, és a dir, amb independència de la composició gramatical del seu enunciat.

Així mateix, el qüestionari inclou dues preguntes que tracten de resumir l'opinió dels assegurats en relació amb el servei rebut i que orienten cap a futures conductes, una de forma implícita i l'altra de manera clara i explícita, envers el sistema de salut i els seus proveïdors.

Aquestes dues preguntes es refereixen, respectivament, a:

- **Satisfacció general**
- **Intenció de tornar al centre**

Aquests dos **aspectes generals de satisfacció** s'estudien tant pel conjunt de respostes com per LOT.

Els resultats es presenten agregats pel conjunt de Catalunya i, més endavant, per a cada LOT d'acord amb l'estructura següent:

- Descripció de les característiques sociodemogràfiques dels entrevistats
- Anàlisi dels resultats globals de l'enquesta per línies de servei a Catalunya
- Anàlisi dels resultats generals LOTS

5. RESULTATS GLOBALS CATALUNYA

5.1. Descripció de la població enquestada

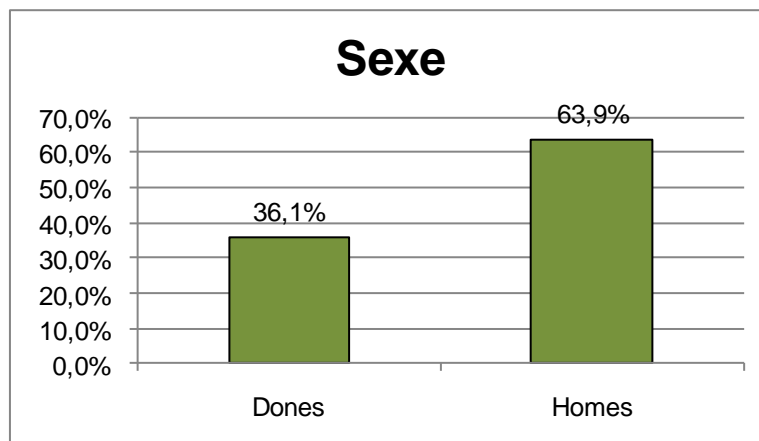
La mostra finalment utilitzada pels càlculs, una vegada depurada dels registres amb errors o amb un volum excessiu de preguntes sense resposta, ha estat de **1.834 casos**.

5.1.1. Característiques sociodemogràfiques

En primer lloc es presenten les característiques d'edat, sexe i nivell d'estudis de la població enquestada. La mostra utilitzada en l'explotació de les dades, una vegada descomptats els casos amb una presència majoritària de no respostes als ítems del qüestionari, és de **1.834 individus**. Per a facilitar la lectura i interpretació de les dades aquestes es presenten tant de forma gràfica com en forma de taula. En els dos casos s'informa de la grandària efectiva de la mostra amb la finalitat de conèixer el nombre de casos amb respostes vàlides.

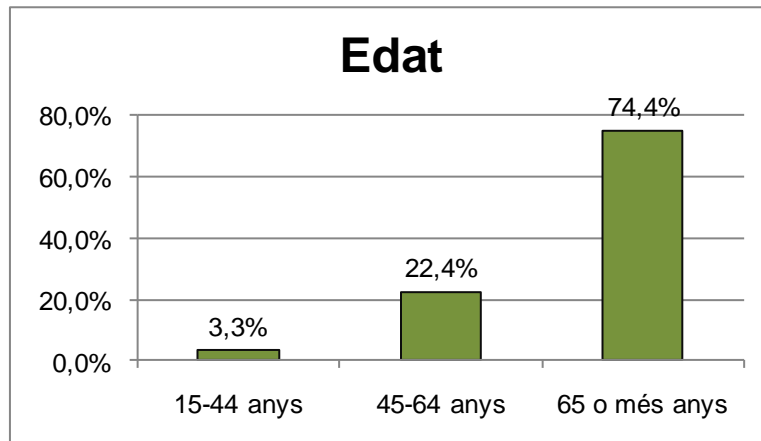
El **36,1%** de les persones que han contestat de manera vàlida el qüestionari, **són dones**, mentre que el **63,9%** són homes.

**Distribució de la mostra segons sexe
(n=1834)**



La distribució de les persones que han contestat el qüestionari de la satisfacció amb l'assistència rebuda en els serveis d'oxigenoteràpia a domicili segons l'edat declarada ens diu que el **3,3%** tenen una edat compresa entre **15 i 44 anys**, mentre que el **22,4%** tenen edats compreses entre **45 i 64 anys**. El grup dels que tenen **65 anys d'edat i més**, és el més nombrós, representant el **74,4%** de la mostra.

Distribució de la mostra segons grup d'edat (n=1.834)



Si ens fixem ara en la distribució conjunta per edat i sexe dels enquestats, veiem que la proporció d'homes en el tram d'edat de 65 o més anys d'edat és major que la de les dones, sent el grup més nombrós amb diferència respecte els altres trams d'edat.

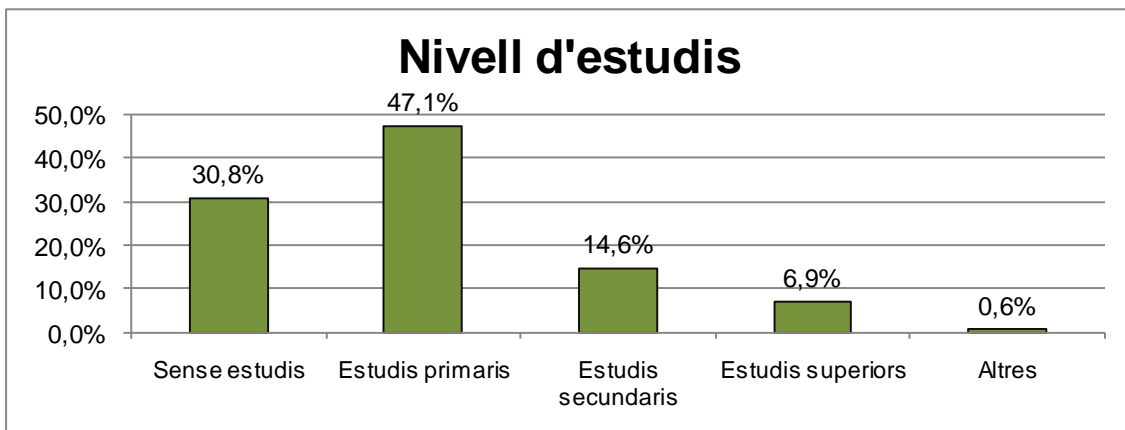
Descripció de la mostra per sexe i edat

	15-44 anys	45-65 anys	65 o més	Edat mitjana
Homes	46,7%	63,9%	64,7%	70,04
Dones	53,3%	36,1%	35,3%	69,77
Total	100,0%	100,0%	100,0%	69,94

L'edat mitjana dels enquestats és de 69,9 anys que resulta superior en el cas del grup dels homes, 70,04, que en el de les dones, que és de 69,77.

Pel que fa referència a la **distribució de les persones enquestades segons el seu nivell d'estudis**, trobem que gairebé la meitat, més concretament el **47,1%**, **declaren tenir estudis primaris**. El **30,8%** dels enquestats pertanyen al grup de persones **sense estudis**, o que no saben llegir i escriure, i el **14,6%** **tenen estudis secundaris**. Tants sols el **6,9%** **dels enquestats tenen estudis superiors**.

Composició de la mostra segons nivell d'estudis en % sobre el total de respostes de la mostra



Distribució de la mostra segons nivell d'estudis per sexe i grup d'edat

	Home	Dona	15-44 anys	45-65 anys	65 o més	Catalunya
Sense estudis	26,8%	37,8%	5,1%	13,3%	37,2%	30,8%
Estudis primaris	49,4%	43,1%	32,2%	52,8%	46,1%	47,1%
Estudis secundaris	15,8%	12,5%	37,3%	23,7%	10,8%	14,6%
Estudis superiors	7,4%	6,2%	25,4%	9,1%	5,5%	6,9%
Altres	0,6%	0,5%	0,0%	1,0%	0,4%	0,6%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

En la distribució del nivell d'estudis en funció del sexe, les dones tenen un nivell d'estudis inferior en general, destacant en el grup de sense estudis.

Pel que fa al nivell d'estudis en funció de l'edat, destaquen el grup de més edat, de 65 o més, amb un nivell més baix d'estudis respecte els grups d'edat més joves.

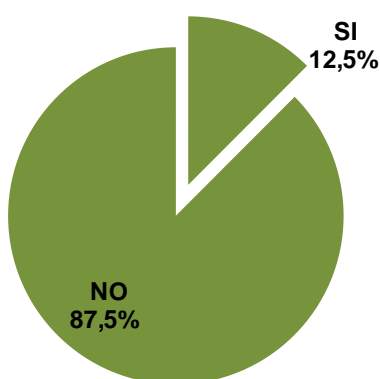
5.1.2. Característiques del servei d'oxigenoteràpia a domicili i entorn social de les persones usuàries.

A continuació es presenten els resultats de les respostes a les preguntes del qüestionari que es refereixen a la situació de context en el que es desenvolupa el servei i que tenen a veure amb les incidències produïdes.

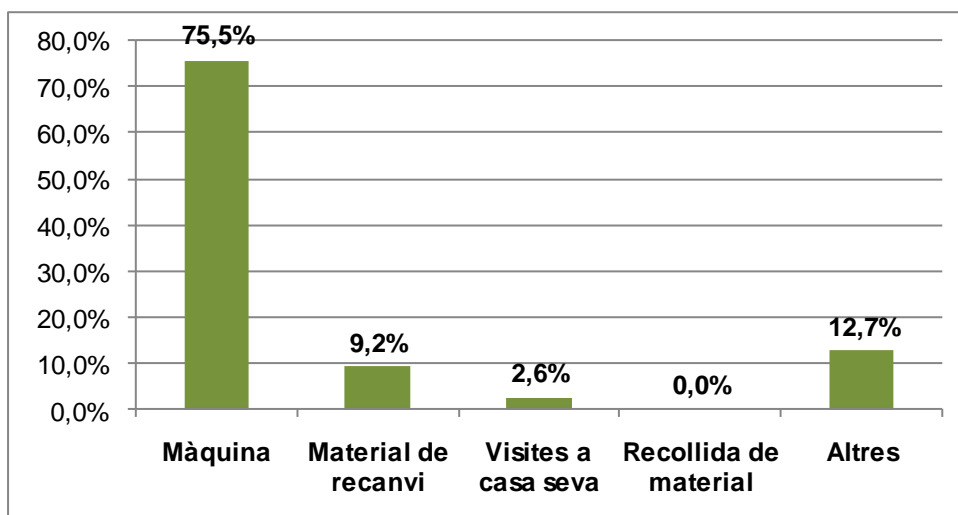
• **Incidències i motius relacionades amb el servei d'oxigenoteràpia a domicili**

Les persones enquestades manifesten de manera àmpliament majoritària que no han tingut cap incidència. Solament un **12,5%** han tingut alguna i aquesta ha estat relacionada amb les màquines en un **75,5%**. **8 de cada 10** persones consideren que el temps que van trigar a resoldre'l es correcte.

Ha tingut algun problema relacionat amb l'oxigen?
(n 1834)



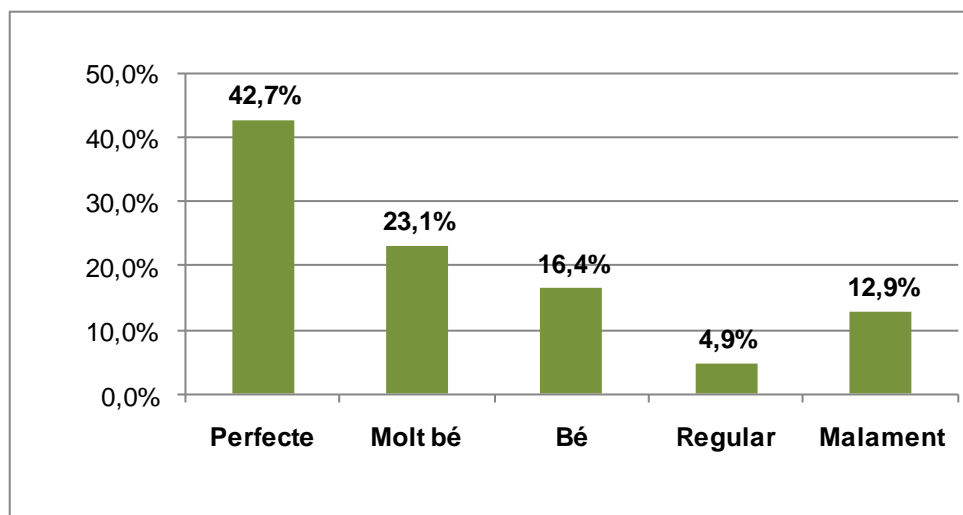
El problema estava relacionat amb?
(n 229)



Distribució de la mostra en funció del tipus d'incident per sexe i grup d'edat

	Home	Dona	15-44 anys	45-65 anys	65 o més	Catalunya
Amb la màquina	73,2%	80,6%	50,0%	72,6%	78,0%	75,5%
Amb el material de recanvi	10,8%	5,6%	12,5%	6,5%	10,1%	9,2%
Amb les visites a casa seva	1,9%	4,2%	0,0%	3,2%	2,5%	2,6%
Amb la recollida del material	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Altres	14,0%	9,7%	37,5%	17,7%	9,4%	12,7%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Com valora el temps que van trigar a resoldre el problema?
(n 225)**



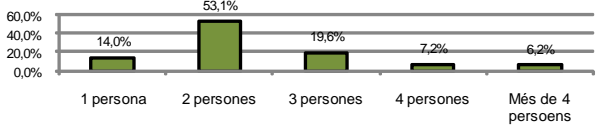
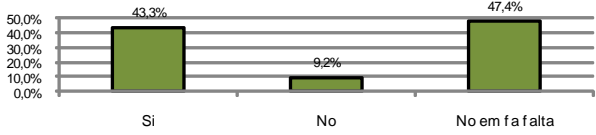
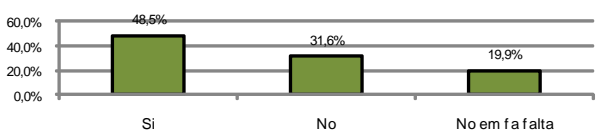
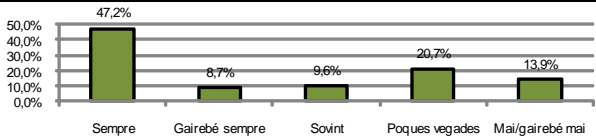
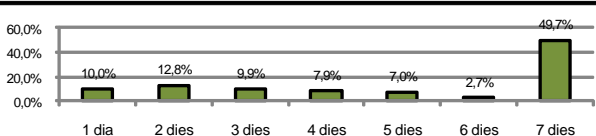
Distribució de la mostra de la valoració del temps que van trigar per sexe i grup d'edat

	Home	Dona	15-44 anys	45-65 anys	65 o més	Catalunya
Perfecte	42,2%	43,7%	12,5%	33,3%	47,8%	42,7%
Molt bé	24,0%	21,1%	37,5%	20,0%	23,6%	23,1%
Bé	13,0%	23,9%	25,0%	26,7%	12,1%	16,4%
Regular	6,5%	1,4%	12,5%	5,0%	4,5%	4,9%
Malament	14,3%	9,9%	12,5%	15,0%	12,1%	12,9%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

• Valoració de l'entorn social

En l'estudi qualitatiu previ es va constatar la importància que per aquestes persones tenia alguns aspectes estructurals i socials que valoren el context on es donen els serveis d'oxigenoteràpia a domicili, com són el suport d'altres persones i l'accessibilitat de l'edifici per mantenir les activitats de la vida diària i l'autonomia personal.

El **14%** de les persones entrevistades **viuen soles** i el **86%** viuen amb dos o més. Solament un **9,2%** dels entrevistats diuen que no disposen de familiars o persones de suport que els ajuden amb la teràpia, però d'aquests un **20%** són els que viuen sols. Quasi la meitat dels entrevistats surten diàriament de casa, tot i que un **31,8%** diuen que no disposen d'ascensor.

Enunciat	Distribució de respostes																
P17 Quantes persones viuen a casa seva de manera habitual, contant-se a vostè?	 <table border="1"> <tr> <th>Quantitat de persones</th> <th>Porcentatge</th> </tr> <tr> <td>1 persona</td> <td>14,0%</td> </tr> <tr> <td>2 persones</td> <td>53,1%</td> </tr> <tr> <td>3 persones</td> <td>19,6%</td> </tr> <tr> <td>4 persones</td> <td>7,2%</td> </tr> <tr> <td>Més de 4 persones</td> <td>6,2%</td> </tr> </table>	Quantitat de persones	Porcentatge	1 persona	14,0%	2 persones	53,1%	3 persones	19,6%	4 persones	7,2%	Més de 4 persones	6,2%				
Quantitat de persones	Porcentatge																
1 persona	14,0%																
2 persones	53,1%																
3 persones	19,6%																
4 persones	7,2%																
Més de 4 persones	6,2%																
N 1834 NS/NC 0																	
P18 Té alguna persona o familiar que l'ajudi amb el tema de l'oxigen?	 <table border="1"> <tr> <th>Resposta</th> <th>Porcentatge</th> </tr> <tr> <td>Si</td> <td>43,3%</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>9,2%</td> </tr> <tr> <td>No em fa falta</td> <td>47,4%</td> </tr> </table>	Resposta	Porcentatge	Si	43,3%	No	9,2%	No em fa falta	47,4%								
Resposta	Porcentatge																
Si	43,3%																
No	9,2%																
No em fa falta	47,4%																
N 1834 NS/NC 0																	
P19 Té vostè ascensor?	 <table border="1"> <tr> <th>Resposta</th> <th>Porcentatge</th> </tr> <tr> <td>Si</td> <td>48,6%</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>31,6%</td> </tr> <tr> <td>No em fa falta</td> <td>19,9%</td> </tr> </table>	Resposta	Porcentatge	Si	48,6%	No	31,6%	No em fa falta	19,9%								
Resposta	Porcentatge																
Si	48,6%																
No	31,6%																
No em fa falta	19,9%																
N 1831 NS/NC 3																	
P20 Surt habitualment de casa seva?	 <table border="1"> <tr> <th>Freqüència</th> <th>Porcentatge</th> </tr> <tr> <td>Sempre</td> <td>47,2%</td> </tr> <tr> <td>Gairebé sempre</td> <td>8,7%</td> </tr> <tr> <td>Sovint</td> <td>9,6%</td> </tr> <tr> <td>Poques vegades</td> <td>20,7%</td> </tr> <tr> <td>Mai/gairebé mai</td> <td>13,9%</td> </tr> </table>	Freqüència	Porcentatge	Sempre	47,2%	Gairebé sempre	8,7%	Sovint	9,6%	Poques vegades	20,7%	Mai/gairebé mai	13,9%				
Freqüència	Porcentatge																
Sempre	47,2%																
Gairebé sempre	8,7%																
Sovint	9,6%																
Poques vegades	20,7%																
Mai/gairebé mai	13,9%																
N 1826 NS/NC 8																	
P21 Quants dies ha sortit de casa, en l'última setmana?	 <table border="1"> <tr> <th>Quantitat de dies</th> <th>Porcentatge</th> </tr> <tr> <td>1 dia</td> <td>10,0%</td> </tr> <tr> <td>2 dies</td> <td>12,8%</td> </tr> <tr> <td>3 dies</td> <td>9,9%</td> </tr> <tr> <td>4 dies</td> <td>7,9%</td> </tr> <tr> <td>5 dies</td> <td>7,0%</td> </tr> <tr> <td>6 dies</td> <td>2,7%</td> </tr> <tr> <td>7 dies</td> <td>49,7%</td> </tr> </table>	Quantitat de dies	Porcentatge	1 dia	10,0%	2 dies	12,8%	3 dies	9,9%	4 dies	7,9%	5 dies	7,0%	6 dies	2,7%	7 dies	49,7%
Quantitat de dies	Porcentatge																
1 dia	10,0%																
2 dies	12,8%																
3 dies	9,9%																
4 dies	7,9%																
5 dies	7,0%																
6 dies	2,7%																
7 dies	49,7%																
N 1535 NS/NC 1																	

		Quantes persones viuen a casa seva contant-se a vostè					
		1	2	3	4	més de 4	Catalunya
L'ajuden alguna persona o familiar	Si	27,6%	43,9%	45,1%	52,3%	58,4%	43,3%
	No	20,2%	8,6%	6,4%	5,3%	2,7%	9,2%
	No em fa falta	52,1%	47,5%	48,5%	42,4%	38,9%	47,4%

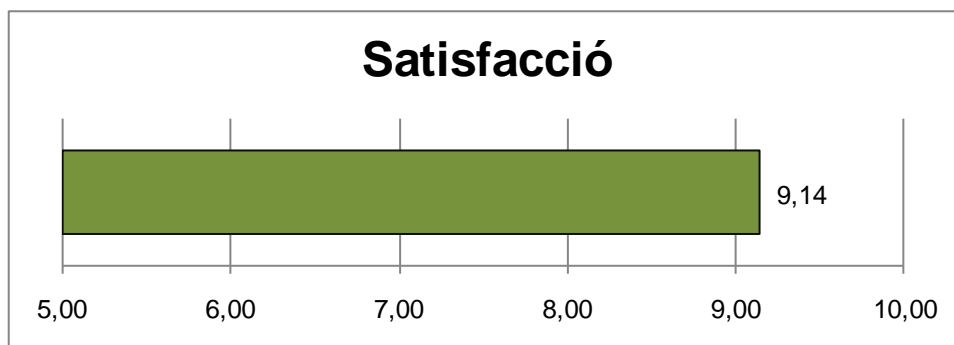
		Quantes persones viuen a casa seva contant-se a vostè					
		1	2	3	4	més de 4	Catalunya
Quants dies ha sortit de casa seu l'última setmana	1 dia	7,2%	9,9%	11,9%	9,6%	12,6%	10,0%
	2 dies	12,6%	13,9%	10,2%	7,8%	19,5%	12,8%
	3 dies	9,0%	10,3%	8,9%	13,0%	8,0%	9,9%
	4 dies	7,7%	7,9%	7,9%	9,6%	5,7%	7,9%
	5 dies	5,9%	7,5%	6,6%	7,8%	4,6%	7,0%
	6 dies	2,3%	2,8%	3,3%	0,9%	2,3%	2,7%
	7 dies	55,4%	47,6%	51,2%	51,3%	47,1%	49,7%

		Té vostè ascensor		
		Si	No	No em fa falta
Surt habitualment de casa seva	Sempre	50,2%	29,4%	20,4%
	Gairebé sempre	50,6%	31,0%	18,4%
	Sovint	52,0%	31,4%	16,6%
	Poques vegades	48,1%	32,8%	19,0%
	Mai/gairebé mai	38,6%	38,6%	22,7%
	Catalunya	48,4%	31,7%	19,9%

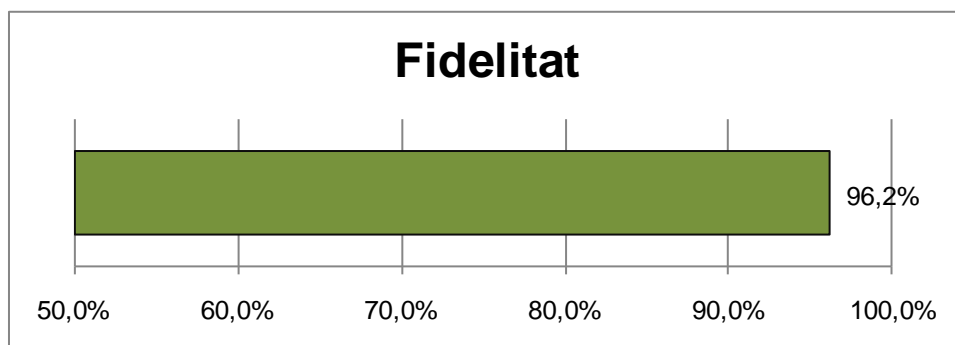
5.1.3. Mesures de satisfacció global.

Pel que té a veure amb la satisfacció general pel servei rebut, els enquestats han contestat a dues preguntes diferents. Per una banda responen a la pregunta relativa al grau de satisfacció global (que es fa sobre una escala de 0 a 10 punts) i, en segon lloc, responen la pregunta relativa a la intenció d'utilitzar la mateixa empresa d'oxigenoteràpia a domicili..

Pel que fa referència al grau de satisfacció global, la puntuació mitjana és de **9,14** punts, amb una desviació estàndard igual a 1,25.



Si comparem aquest resultat amb els obtinguts en els estudis més recents del PLAENSA relatius a altres línies de servei, malgrat que el tipus de servei es prou diferent, podem afirmar que **la puntuació relativa a la satisfacció global està per sobre de tots els obtinguts en les enquestes del PLAENSA©**



Si ens referim a la proporció dels enquestats que manifesten que tornarien a utilitzar la mateixa empresa d'oxigenoteràpia a domicili que han fet servir en la darrera ocasió, veiem que aquesta forma d'expressar la satisfacció amb el servei rebut es tradueix en una resposta molt majoritària: **el 96,1% dels enquestats** (1.728 de les 1795 persones

que han contestat aquesta pregunta) **responen afirmativament** i, en definitiva, tornarien a fer servir la mateixa empresa. Aquesta proporció torna a situar-se en la banda alta de les respostes dels enquestats que han fet servir altres línies de servei del CatSalut.

5.1.4. Característiques per LOT

A continuació es presenten en resultats de l'explotació de les dades classificades per LOT. En primer lloc, es mostra el nombre d'enquestes per a cada una dels LOT. Cal tenir present que en els casos del LOT 1 i LOT 4 es donen circumstàncies especials: ja que el nombre d'enquestes realitzades és menor degut també a la menor activitat d'oxigenoteràpia observada.

Nombre total d'enquestes per LOT

Codi Lot	Lot	Casos
5150	OXIGEN SALUD - LOT 1 (C2008)	68
5151	OXIGEN SALUD - LOT 2 (C2008)	123
5154	GASMEDI 2000 - LOT 3 (C2008)	122
5155	GASMEDI 2000 - LOT 4 (C2008)	52
5152	OXIGEN SALUD - LOT 5 (C2008)	122
5165	AIR LIQUIDE - LOT 6 (C2008)	119
5157	AIR PRODUCTS - LOT 7 (C2008)	123
5158	ESTEVE TEJIN - LOT 8 (C2008)	126
5159	ESTEVE TEJIN - LOT 9 (C2008)	124
5160	ESTEVE TEJIN - LOT 10 (C2008)	124
5161	OXIMESA - LOT 11 (C2008)	123
5163	OXIMESA - LOT 12 (C2008)	113
5153	OXIGEN SALUD - LOT 13 (C2008)	122
5162	ESTEVE TEJIN - LOT 14 (C2008)	127
5164	AIR PRODUCTS - LOT 15 (C2008)	125
5156	GASMEDI 2000 - LOT 16 (C2008)	121
		1834

La distribució per sexe, dins de cada LOT no és estable. Destaca la major presència de dones, en relació a la mitjana de Catalunya, en la mostra de Lot 16 i el Lot 11, mentre que el Lot 12 presenta la menor proporció de dones en la mostra

Distribució en % per LOT segons sexe i edat

	Dones	Homes		15-44 anys	45-64 anys	65 o més anys
Lot. 1	32,35%	67,65%	Lot. 1	1,47%	20,59%	77,94%
Lot.2	34,15%	65,85%	Lot.2	3,25%	22,76%	73,98%
Lot.3	27,05%	72,95%	Lot.3	3,28%	22,95%	73,77%
Lot. 4	25,00%	75,00%	Lot. 4	3,85%	21,15%	75,00%
Lot.5	40,98%	59,02%	Lot.5	4,10%	18,85%	77,05%
Lot.6	40,34%	59,66%	Lot.6	5,04%	20,17%	74,79%
Lot.7	32,52%	67,48%	Lot.7	3,25%	17,07%	79,67%
Lot.8	32,54%	67,46%	Lot.8	1,59%	23,81%	74,60%
Lot.9	40,32%	59,68%	Lot.9	2,42%	30,65%	66,94%
Lot.10	36,29%	63,71%	Lot.10	0,00%	26,61%	73,39%
Lot.11	41,46%	58,54%	Lot.11	10,57%	21,95%	67,48%
Lot.12	28,32%	71,68%	Lot.12	2,65%	28,32%	69,03%
Lot.13	34,43%	65,57%	Lot.13	2,46%	25,41%	72,13%
Lot.14	36,10%	63,90%	Lot.14	3,27%	22,36%	74,37%
Lot.15	36,80%	63,20%	Lot.15	1,60%	19,20%	79,20%
Lot.16	42,15%	57,85%	Lot.16	4,13%	19,01%	76,86%
Total	36,09%	63,91%	Total	3,49%	27,07%	69,43%

* Els resultats del LOT 1 i LOT 4 tenen un caràcter merament informatiu. Al no disposar del nombre mínim d'enquestes requerides pel disseny de l'estudi no són comparables amb Catalunya.

En relació a la distribució de la mostra per edats i lot, la mostra dels enquestats del **Lot 7 i el Lot 15 és sensiblement de major edat que la del conjunt de Catalunya**, mentre que la resta i en concret la de **Lot 9 és més jove que la mitjana**. **La distribució de nivell d'estudis i lot hi ha diferències en funció de l'edat de la mostra de cada lot, especialment** en referència al grup sense estudis i en els estudis primaris.

Distribució en % per LOT segons estudis

	Sense estudis	Primaris	Secundaris	Superiors	Altres
Lot. 1	37,88%	45,45%	15,15%	1,52%	0,00%
Lot.2	32,50%	45,00%	16,67%	5,83%	0,00%
Lot.3	27,87%	50,82%	12,30%	9,02%	0,00%
Lot. 4	27,45%	60,78%	7,84%	3,92%	0,00%
Lot.5	36,67%	44,17%	8,33%	10,00%	0,83%
Lot.6	28,21%	53,85%	14,53%	3,42%	0,00%
Lot.7	41,80%	47,54%	7,38%	3,28%	0,00%
Lot.8	36,00%	50,40%	9,60%	3,20%	0,80%
Lot.9	38,84%	46,28%	12,40%	1,65%	0,83%
Lot.10	26,23%	51,64%	14,75%	7,38%	0,00%
Lot.11	37,82%	39,50%	12,61%	7,56%	2,52%
Lot.12	29,09%	50,91%	13,64%	6,36%	0,00%
Lot.13	25,42%	45,76%	18,64%	10,17%	0,00%
Lot.14	30,76%	47,14%	14,60%	6,94%	0,56%
Lot.15	15,20%	38,40%	31,20%	13,60%	1,60%
Lot.16	32,48%	47,01%	14,53%	5,13%	0,85%
Total	30,76%	47,14%	14,60%	6,94%	0,56%

* Els resultats del LOT 1 i LOT 4 tenen un caràcter merament informatiu. Al no disposar del nombre mínim d'enquestes requerides pel disseny de l'estudi no són comparables amb Catalunya

5.2. Valors de l'indicador positiu

Tal com s'esmenta en l'explicació de com s'han treballat els resultats obtinguts, es presenten a continuació les freqüències ordinàries corresponents a cada ítem, tant de forma numèrica com gràfica. Aquestes presentacions faciliten l'observació de la magnitud i distribució de les respostes i, en especial, de les que es refereixen a les valoracions positives, és a dir, les que són del tipus *perfecte*, *molt bé*, *bé*, en alguns casos, i *sempre*, *gairebé* i *sovint*, en d'altres.

5.2.1 Les respostes als ítems del qüestionari pel conjunt de Catalunya.

A continuació s'exposen els resultats de l'explotació de les dades corresponents a les variables que configuren la part central del qüestionari i que es refereixen als ítems relacionats amb les dimensions teòriques que es pretenen analitzar, tal com s'exposava en la part metodològica d'aquest mateix informe, a més de les respostes a les preguntes relatives a la satisfacció global (P101 i P102). En aquesta oportunitat, i com ja s'ha fet en les edicions de 2010 dels estudis del PLAENSA© s'incorpora una columna a la dreta de la taula que tracta de recollir de manera gràfica la distribució de les respostes.

Satisfacció dels usuaris del servei d'oxigenoteràpia a domicili de Catalunya

Enunciat	Distribució de respostes												
<p>P1 Va entendre els motius pels que havia de portar oxigen a casa?</p> <p>N 1787 NS/NC 17 No em van donar informació 30</p>	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>Porcentatge</th></tr> <tr><td>Perfectament</td><td>31,1%</td></tr> <tr><td>Molt bé</td><td>24,3%</td></tr> <tr><td>Bé</td><td>42,3%</td></tr> <tr><td>Regular</td><td>1,9%</td></tr> <tr><td>Malament</td><td>0,4%</td></tr> </table>	Resposta	Porcentatge	Perfectament	31,1%	Molt bé	24,3%	Bé	42,3%	Regular	1,9%	Malament	0,4%
Resposta	Porcentatge												
Perfectament	31,1%												
Molt bé	24,3%												
Bé	42,3%												
Regular	1,9%												
Malament	0,4%												
<p>P2 S'entien les explicacions que li va donar el seu metge sobre el funcionament del servei?</p> <p>N 1703 NS/NC 22 No em van donar informació 109</p>	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>Porcentatge</th></tr> <tr><td>Perfectament</td><td>26,9%</td></tr> <tr><td>Molt bé</td><td>23,9%</td></tr> <tr><td>Bé</td><td>45,6%</td></tr> <tr><td>Regular</td><td>3,0%</td></tr> <tr><td>Malament</td><td>0,6%</td></tr> </table>	Resposta	Porcentatge	Perfectament	26,9%	Molt bé	23,9%	Bé	45,6%	Regular	3,0%	Malament	0,6%
Resposta	Porcentatge												
Perfectament	26,9%												
Molt bé	23,9%												
Bé	45,6%												
Regular	3,0%												
Malament	0,6%												
<p>P3 Com valora el temps que va passar, des del moment que li van dir que necessitava l'oxigen, fins que li van portar a casa?</p> <p>N 1785 NS/NC 49</p>	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>Porcentatge</th></tr> <tr><td>Molt curt</td><td>47,2%</td></tr> <tr><td>Curt</td><td>35,9%</td></tr> <tr><td>Normal</td><td>14,2%</td></tr> <tr><td>Llarg</td><td>2,2%</td></tr> <tr><td>Molt llarg</td><td>0,6%</td></tr> </table>	Resposta	Porcentatge	Molt curt	47,2%	Curt	35,9%	Normal	14,2%	Llarg	2,2%	Molt llarg	0,6%
Resposta	Porcentatge												
Molt curt	47,2%												
Curt	35,9%												
Normal	14,2%												
Llarg	2,2%												
Molt llarg	0,6%												
<p>P4 El tècnic de l'empresa de l'oxigen coneixia la seva pauta de tractament?</p> <p>N 1605 NS/NC 229</p>	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>Porcentatge</th></tr> <tr><td>Sempre</td><td>84,1%</td></tr> <tr><td>Gairebé sempre</td><td>4,6%</td></tr> <tr><td>Sovint</td><td>2,7%</td></tr> <tr><td>Poques vegades</td><td>1,1%</td></tr> <tr><td>Mai/gairebé mai</td><td>7,5%</td></tr> </table>	Resposta	Porcentatge	Sempre	84,1%	Gairebé sempre	4,6%	Sovint	2,7%	Poques vegades	1,1%	Mai/gairebé mai	7,5%
Resposta	Porcentatge												
Sempre	84,1%												
Gairebé sempre	4,6%												
Sovint	2,7%												
Poques vegades	1,1%												
Mai/gairebé mai	7,5%												
<p>P5 Com valora les instruccions que li varen donar sobre com funcionava l'oxigen?</p> <p>N 1796 NS/NC 38 No em van donar informació 0</p>	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>Porcentatge</th></tr> <tr><td>Perfecte</td><td>26,1%</td></tr> <tr><td>Molt bé</td><td>28,8%</td></tr> <tr><td>Bé</td><td>40,5%</td></tr> <tr><td>Regular</td><td>3,1%</td></tr> <tr><td>Malament</td><td>1,6%</td></tr> </table>	Resposta	Porcentatge	Perfecte	26,1%	Molt bé	28,8%	Bé	40,5%	Regular	3,1%	Malament	1,6%
Resposta	Porcentatge												
Perfecte	26,1%												
Molt bé	28,8%												
Bé	40,5%												
Regular	3,1%												
Malament	1,6%												
<p>P6 Considera que l'avisen amb suficient temps quan han de venir els tècnics de l'empresa a casa seva?</p> <p>N 1775 NS/NC 59 No m'avisen 0</p>	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>Porcentatge</th></tr> <tr><td>Sempre</td><td>76,7%</td></tr> <tr><td>Gairebé sempre</td><td>7,4%</td></tr> <tr><td>Sovint</td><td>5,2%</td></tr> <tr><td>Poques vegades</td><td>2,5%</td></tr> <tr><td>Mai/gairebé mai</td><td>8,1%</td></tr> </table>	Resposta	Porcentatge	Sempre	76,7%	Gairebé sempre	7,4%	Sovint	5,2%	Poques vegades	2,5%	Mai/gairebé mai	8,1%
Resposta	Porcentatge												
Sempre	76,7%												
Gairebé sempre	7,4%												
Sovint	5,2%												
Poques vegades	2,5%												
Mai/gairebé mai	8,1%												
<p>P7 Com valora la puntualitat de les visites dels tècnics de l'empresa quan venen a casa seva?</p> <p>N 1776 NS/NC 58</p>	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>Porcentatge</th></tr> <tr><td>Perfecta</td><td>45,9%</td></tr> <tr><td>Molt bé</td><td>23,1%</td></tr> <tr><td>Bé</td><td>27,6%</td></tr> <tr><td>Regular</td><td>2,5%</td></tr> <tr><td>Malament</td><td>1,0%</td></tr> </table>	Resposta	Porcentatge	Perfecta	45,9%	Molt bé	23,1%	Bé	27,6%	Regular	2,5%	Malament	1,0%
Resposta	Porcentatge												
Perfecta	45,9%												
Molt bé	23,1%												
Bé	27,6%												
Regular	2,5%												
Malament	1,0%												
<p>P8 Que li sembla la professionalitat del tècnic de l'empresa quan li revisa l'oxigen?</p> <p>N 1784 NS/NC 50</p>	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>Porcentatge</th></tr> <tr><td>Perfecta</td><td>29,7%</td></tr> <tr><td>Molt bé</td><td>36,4%</td></tr> <tr><td>Bé</td><td>32,7%</td></tr> <tr><td>Regular</td><td>0,9%</td></tr> <tr><td>Malament</td><td>0,2%</td></tr> </table>	Resposta	Porcentatge	Perfecta	29,7%	Molt bé	36,4%	Bé	32,7%	Regular	0,9%	Malament	0,2%
Resposta	Porcentatge												
Perfecta	29,7%												
Molt bé	36,4%												
Bé	32,7%												
Regular	0,9%												
Malament	0,2%												
<p>P9 Com valora les explicacions que li dóna el tècnic de l'empresa pel manteniment de l'oxigen?</p> <p>N 1720 NS/NC 114</p>	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>Porcentatge</th></tr> <tr><td>Perfecte</td><td>22,7%</td></tr> <tr><td>Molt bé</td><td>30,5%</td></tr> <tr><td>Bé</td><td>40,5%</td></tr> <tr><td>Regular</td><td>4,0%</td></tr> <tr><td>Malament</td><td>2,4%</td></tr> </table>	Resposta	Porcentatge	Perfecte	22,7%	Molt bé	30,5%	Bé	40,5%	Regular	4,0%	Malament	2,4%
Resposta	Porcentatge												
Perfecte	22,7%												
Molt bé	30,5%												
Bé	40,5%												
Regular	4,0%												
Malament	2,4%												

Enunciat	Distribució de respostes										
P10 Considera que disposa del material de recanvi suficient?	<table border="1"> <tr> <td>Sempre</td> <td>86.0%</td> </tr> <tr> <td>Gairebé sempre</td> <td>7.1%</td> </tr> <tr> <td>Sovint</td> <td>3.9%</td> </tr> <tr> <td>Poques vegades</td> <td>2.2%</td> </tr> <tr> <td>Mai/mai gairebé mai</td> <td>1.8%</td> </tr> </table>	Sempre	86.0%	Gairebé sempre	7.1%	Sovint	3.9%	Poques vegades	2.2%	Mai/mai gairebé mai	1.8%
Sempre	86.0%										
Gairebé sempre	7.1%										
Sovint	3.9%										
Poques vegades	2.2%										
Mai/mai gairebé mai	1.8%										
N 1819 NS/NC 15											
P11 Si ha de contactar amb l'empresa d'oxigen, sap on trobar el telèfon de contacte?	<table border="1"> <tr> <td>Sempre</td> <td>93.6%</td> </tr> <tr> <td>Gairebé sempre</td> <td>2.0%</td> </tr> <tr> <td>Sovint</td> <td>0.9%</td> </tr> <tr> <td>Poques vegades</td> <td>0.4%</td> </tr> <tr> <td>Mai/mai gairebé mai</td> <td>3.1%</td> </tr> </table>	Sempre	93.6%	Gairebé sempre	2.0%	Sovint	0.9%	Poques vegades	0.4%	Mai/mai gairebé mai	3.1%
Sempre	93.6%										
Gairebé sempre	2.0%										
Sovint	0.9%										
Poques vegades	0.4%										
Mai/mai gairebé mai	3.1%										
N 1800 NS/NC 34											
FILTRE Ha tingut algun problema relacionat amb l'oxigen a domicili?	<table border="1"> <tr> <td>Si</td> <td>12.5%</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>87.5%</td> </tr> </table>	Si	12.5%	No	87.5%						
Si	12.5%										
No	87.5%										
N 1834 NS/NC 0											
P12 Que li sembla el temps que han trigat a resoldre-li?	<table border="1"> <tr> <td>Perfecte</td> <td>42.7%</td> </tr> <tr> <td>Molt bé</td> <td>23.1%</td> </tr> <tr> <td>Bé</td> <td>16.4%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>4.9%</td> </tr> <tr> <td>Malament</td> <td>12.9%</td> </tr> </table>	Perfecte	42.7%	Molt bé	23.1%	Bé	16.4%	Regular	4.9%	Malament	12.9%
Perfecte	42.7%										
Molt bé	23.1%										
Bé	16.4%										
Regular	4.9%										
Malament	12.9%										
N 225 NS/NC 4											
P13 El problema esta relacionat...	<table border="1"> <tr> <td>Amb la màquina</td> <td>75.5%</td> </tr> <tr> <td>Amb el material de recanvi</td> <td>9.2%</td> </tr> <tr> <td>Amb les visites a casa seva</td> <td>2.6%</td> </tr> <tr> <td>Amb la recollida del material</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>Altres</td> <td>12.7%</td> </tr> </table>	Amb la màquina	75.5%	Amb el material de recanvi	9.2%	Amb les visites a casa seva	2.6%	Amb la recollida del material	0.0%	Altres	12.7%
Amb la màquina	75.5%										
Amb el material de recanvi	9.2%										
Amb les visites a casa seva	2.6%										
Amb la recollida del material	0.0%										
Altres	12.7%										
N 229 NS/NC 0											
P14.1 Com valora el tracte que tenen amb vostè el personal de l'empresa d'oxigen quan truca per telèfon?	<table border="1"> <tr> <td>Perfecte</td> <td>27.3%</td> </tr> <tr> <td>Molt bé</td> <td>42.6%</td> </tr> <tr> <td>Bé</td> <td>29.3%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>0.8%</td> </tr> <tr> <td>Malament</td> <td>0.2%</td> </tr> </table>	Perfecte	27.3%	Molt bé	42.6%	Bé	29.3%	Regular	0.8%	Malament	0.2%
Perfecte	27.3%										
Molt bé	42.6%										
Bé	29.3%										
Regular	0.8%										
Malament	0.2%										
N 1705 NS/NC 129											
P14.2 Com valora el tracte que tenen amb vostè el personal de l'empresa d'oxigen quan el visiten els tècnics a casa seva?	<table border="1"> <tr> <td>Perfecte</td> <td>27.6%</td> </tr> <tr> <td>Molt bé</td> <td>44.7%</td> </tr> <tr> <td>Bé</td> <td>27.1%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>0.5%</td> </tr> <tr> <td>Malament</td> <td>0.1%</td> </tr> </table>	Perfecte	27.6%	Molt bé	44.7%	Bé	27.1%	Regular	0.5%	Malament	0.1%
Perfecte	27.6%										
Molt bé	44.7%										
Bé	27.1%										
Regular	0.5%										
Malament	0.1%										
N 1823 NS/NC 11											
P15 Considera que les màquines d'oxigen que utilitza "estan en condicions"?	<table border="1"> <tr> <td>Sempre</td> <td>88.9%</td> </tr> <tr> <td>Gairebé sempre</td> <td>7.6%</td> </tr> <tr> <td>Sovint</td> <td>2.4%</td> </tr> <tr> <td>Poques vegades</td> <td>0.8%</td> </tr> <tr> <td>Mai/mai gairebé mai</td> <td>0.2%</td> </tr> </table>	Sempre	88.9%	Gairebé sempre	7.6%	Sovint	2.4%	Poques vegades	0.8%	Mai/mai gairebé mai	0.2%
Sempre	88.9%										
Gairebé sempre	7.6%										
Sovint	2.4%										
Poques vegades	0.8%										
Mai/mai gairebé mai	0.2%										
N 1805 NS/NC 29											
P16 En relació al servei que rep amb l'oxigen a domicili, té la sensació d'estar en bones mans?	<table border="1"> <tr> <td>Sempre</td> <td>94.2%</td> </tr> <tr> <td>Gairebé sempre</td> <td>3.4%</td> </tr> <tr> <td>Sovint</td> <td>1.5%</td> </tr> <tr> <td>Poques vegades</td> <td>0.7%</td> </tr> <tr> <td>Mai/mai gairebé mai</td> <td>0.3%</td> </tr> </table>	Sempre	94.2%	Gairebé sempre	3.4%	Sovint	1.5%	Poques vegades	0.7%	Mai/mai gairebé mai	0.3%
Sempre	94.2%										
Gairebé sempre	3.4%										
Sovint	1.5%										
Poques vegades	0.7%										
Mai/mai gairebé mai	0.3%										
N 1817 NS/NC 17											
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el servei rebut	<table border="1"> <tr> <td>Gratificació global</td> <td>9.1</td> </tr> </table>	Gratificació global	9.1								
Gratificació global	9.1										
N 1812 NS/NC 0											
P102 Si pogués triar, tornaria a utilitzar aquesta empresa d'oxigen a domicili?	<table border="1"> <tr> <td>Si</td> <td>96.2%</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>2.3%</td> </tr> <tr> <td>No n'estic segur</td> <td>1.6%</td> </tr> </table>	Si	96.2%	No	2.3%	No n'estic segur	1.6%				
Si	96.2%										
No	2.3%										
No n'estic segur	1.6%										
N 1795 NS/NC 17											

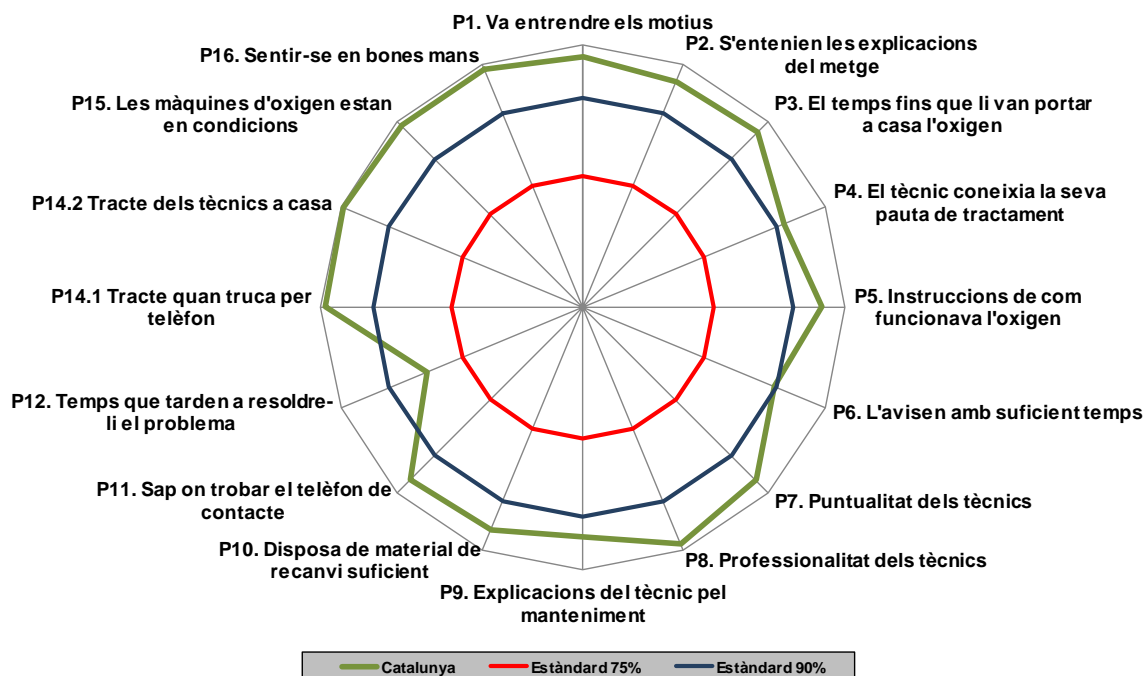
A continuació s'han calculat les freqüències de respostes favorables (“positives”) per a cada ítem del qüestionari, és a dir, les que són del tipus *perfecte, molt bé, bé*, en alguns casos, i *sempre, gairebé i sovint*, en d'altres. Aquesta construcció, permet avaluar d'una forma ràpida la magnitud de les manifestacions favorables a l'enunciat de l'ítem i, en definitiva, destacar de manera sintètica les àrees d'excel·lència i de millora en els serveis prestats. Recordem, a més, que s'estableix de manera sistemàtica en tots els estudis del PLAENSA realitzats fins ara, un element comparatiu dels resultats obtinguts, ja sigui en relació a un estàndard del 75% i un altre del 90%, tal com es pot apreciar en el gràfic radial.

Valors de l'indicador positiu

Pregunta resumida	Indicador positiu
P1. Va entendre els motius	97,6%
P2. S'entenen les explicacions del metge	96,4%
P3. El temps fins que li van portar a casa l'oxigen	97,3%
P4. El tècnic coneixia la seva pauta de tractament	91,5%
P5. Instruccions de com funcionava l'oxigen	95,4%
P6. L'avisen amb suficient temps	89,4%
P7. Puntualitat dels tècnics	96,6%
P8. Professionalitat dels tècnics	98,9%
P9. Explicacions del tècnic pel manteniment	93,7%
P10. Disposa de material de recanvi suficient	96,0%
P11. Sap on trobar el telèfon de contacte	96,5%
P12. Temps que tarden a resoldre-li el problema	82,2%
P14.1 Tracte quan truca per telèfon	99,1%
P14.2 Tracte dels tècnics a casa	99,3%
P15. Les màquines d'oxigen estan en condicions	98,9%
P16. Sentir-se en bones mans	99,1%
P101 Satisfacció general (mitjana)	9,14
P102 Tornaria a utilitzar aquesta empresa	96,2%

Hi ha 14 dels 16 ítems millor avaluats, pel damunt del llindar de l'estàndard del 90% i solament dos queden entre 75% i 90% relacionats amb el temps per una cita o de resposta davant d'una incidència.

Representació gràfica radial dels resultats a Catalunya



5.2.2. Resultats de les respostes positives de cada ítem segons variables socio-demogràfiques

Finalment, es presenten els resultats de la distribució de la resposta favorable, o positiva, a cada ítem del qüestionari, segons les característiques socio-demogràfiques dels entrevistats, és a dir, per sexe i edat, així com també per nivell d'estudis.

Resultats de les respostes positives per sexe i edat

Pregunta resumida	Catalunya	Sexe		Edat		
		Home	Dona	15-44 anys	45-65 anys	65 o més
P1. Va entendre els motius	97,6%	98,1%	96,9%	96,7%	98,5%	97,4%
P2. S'entenen les explicacions del metge	96,4%	96,6%	96,0%	94,7%	96,4%	96,5%
P3. El temps fins que li van portar a casa l'oxigen	97,3%	97,3%	97,2%	91,4%	99,0%	97,0%
P4. El tècnic coneixia la seva pauta de tractament	91,5%	90,3%	93,5%	86,8%	91,4%	91,7%
P5. Instruccions de com funcionava l'oxigen	95,4%	96,1%	94,2%	98,3%	96,3%	95,0%
P6. L'avisen amb suficient temps	89,4%	88,9%	90,3%	88,3%	90,9%	89,0%
P7. Puntualitat dels tècnics	96,6%	95,8%	98,0%	95,0%	97,0%	96,5%
P8. Professionalitat dels tècnics	98,9%	98,7%	99,2%	100,0%	99,2%	98,7%
P9. Explicacions del tècnic pel manteniment	93,7%	93,9%	93,3%	100,0%	96,7%	92,5%
P10. Disposa de material de recanvi suficient	96,0%	95,8%	96,5%	89,7%	96,6%	96,2%
P11. Sap on trobar el telèfon de contacte	96,5%	97,5%	94,8%	94,9%	98,0%	96,1%
P12. Temps que tarden a resoldre-li el problema	82,2%	79,2%	88,7%	75,0%	80,0%	83,4%
P14.1 Tracte quan truca per telèfon	99,1%	98,8%	99,5%	98,2%	99,0%	99,1%
P14.2 Tracte dels tècnics a casa	99,3%	99,1%	99,7%	100,0%	99,3%	99,3%
P15. Les màquines d'oxigen estan en condicions	98,9%	98,6%	99,5%	100,0%	98,5%	99,0%
P16. Sentir-se en bones mans	99,1%	98,8%	99,5%	98,3%	98,3%	99,3%
P101. Satisfacció general (mitjana)	9,14	9,06	9,30	8,83	9,07	9,18
P102. Tornaria a utilitzar aquesta empresa	96,2%	95,6%	97,1%	91,7%	94,3%	96,9%

Resultats de les respostes positives pel conjunt d'edat i sexe

Pregunta resumida	Catalunya	Home	Dona	Home	Dona	Home	Dona
		15-44	15-44	45-64	45-64	>65	>65
P1. Va entendre els motius	97,6%	96,4%	96,9%	98,5%	98,6%	98,0%	96,4%
P2. S'entenen les explicacions del metge	96,4%	96,3%	93,3%	96,8%	95,7%	96,6%	96,3%
P3. El temps fins que li van portar a casa l'oxigen	97,3%	89,3%	93,3%	99,2%	98,6%	97,0%	97,0%
P4. El tècnic coneixia la seva pauta de tractament	91,5%	83,3%	89,7%	89,0%	95,6%	91,0%	93,0%
P5. Instruccions de com funcionava l'oxigen	95,4%	100,0%	96,7%	96,1%	96,6%	96,0%	93,3%
P6. L'avisen amb suficient temps	89,4%	89,3%	87,5%	89,2%	93,8%	88,8%	89,5%
P7. Puntualitat dels tècnics	96,6%	96,4%	93,8%	96,1%	98,6%	95,7%	98,0%
P8. Professionalitat dels tècnics	98,9%	100,0%	100,0%	98,8%	100,0%	98,6%	98,9%
P9. Explicacions del tècnic pel manteniment	93,7%	100,0%	100,0%	96,8%	96,4%	92,8%	92,0%
P10. Disposa de material de recanvi suficient	96,0%	85,2%	93,5%	96,2%	97,3%	96,0%	96,4%
P11. Sap on trobar el telèfon de contacte	96,5%	92,9%	96,8%	98,8%	96,6%	97,2%	94,0%
P12. Temps que tarden a resoldre-li el problema	82,2%	60,0%	100,0%	75,0%	93,8%	81,9%	86,5%
P14.1 Tracte quan truca per telèfon	99,1%	100,0%	96,6%	98,8%	99,3%	98,8%	99,8%
P14.2 Tracte dels tècnics a casa	99,3%	100,0%	100,0%	98,8%	100,0%	99,2%	99,6%
P15. Les màquines d'oxigen estan en condicions	98,9%	100,0%	100,0%	98,5%	98,6%	98,6%	99,8%
P16. Sentir-se en bones mans	99,1%	96,4%	100,0%	97,7%	99,3%	99,2%	99,6%
P101. Satisfacció general (mitjana)	9,14	8,68	8,97	8,95	9,29	9,10	9,32
P102. Tornaria a utilitzar aquesta empresa	96,2%	92,9%	90,6%	90,6%	91,7%	96,3%	98,1%

Resultats de les respostes positives segons nivell el d'estudis

Pregunta resumida	Catalunya	Nivell d'estudis				
		Sense estudis	Primaris	Secundaris	Superiors	Altres
P1. Va entendre els motius	97,6%	96,8%	98,0%	98,1%	97,6%	100,0%
P2. S'entenen les explicacions del metge	96,4%	94,7%	97,1%	98,0%	96,6%	87,5%
P3. El temps fins que li van portar a casa l'oxigen	97,3%	97,4%	97,4%	97,2%	98,4%	100,0%
P4. El tècnic coneixia la seva pauta de tractament	91,5%	93,7%	91,1%	90,7%	87,4%	90,0%
P5. Instruccions de com funcionava l'oxigen	95,4%	93,5%	96,2%	96,1%	98,4%	90,0%
P6. L'avisen amb suficient temps	89,4%	89,3%	90,2%	88,5%	87,5%	80,0%
P7. Puntualitat dels tècnics	96,6%	96,4%	96,8%	95,3%	97,5%	100,0%
P8. Professionalitat dels tècnics	98,9%	98,5%	99,0%	98,4%	100,0%	100,0%
P9. Explicacions del tècnic pel manteniment	93,7%	92,4%	94,4%	93,9%	92,4%	100,0%
P10. Disposa de material de recanvi suficient	96,0%	95,2%	96,4%	96,9%	93,5%	100,0%
P11. Sap on trobar el telèfon de contacte	96,5%	94,1%	97,1%	98,1%	98,4%	100,0%
P12. Temps que tarden a resoldre-li el problema	82,2%	90,6%	86,1%	64,3%	60,0%	100,0%
P14.1 Tracte quan truca per telèfon	99,1%	98,8%	99,4%	99,2%	98,3%	87,5%
P14.2 Tracte dels tècnics a casa	99,3%	99,6%	99,1%	99,2%	100,0%	100,0%
P15. Les màquines d'oxigen estan en condicions	98,9%	99,1%	99,2%	98,8%	97,6%	100,0%
P16. Sentir-se en bones mans	99,1%	99,4%	99,1%	98,9%	98,4%	100,0%
P101. Satisfacció general (mitjana)	9,14	9,20	9,19	9,00	8,94	8,40
P102. Tornaria a utilitzar aquesta empresa	96,2%	96,5%	96,6%	95,4%	92,8%	100,0%

5.3. Discussió i síntesi dels principals resultats.

- Grandària de la mostra

La mostra total utilitzada en l'estimació dels resultats pel conjunt de Catalunya està formada per les 1.834 enquestes vàlides.

- Tractament de les respostes

El total de registres finalitzats ha estat de 3.732, es a dir, s'ha contactat amb tots aquest ciutadans.

El 51% han estat contactes negatius, dels que cal destacar que un **28,9%** no va col·laborar en la realització de l'enquesta (en aquest concepte tenim diferents motius, idioma, comprensió, etc)

22,1% presentaven problemes com ara, manca de concordança en les dades, telèfons incorrectes, il·localitzable per horari, etc .

Finalment, un **49% dels registres (1.834 casos)** han estat enquestes vàlides per l'explotació

- Tractament de la manca de resposta

A l'igual que en altres estudis la mostra disponible conté alguns buits informatius que corresponen a persones que no han contestat a la totalitat del les preguntes del qüestionari. Tot i això, les enquestes que tenien menys del 20% de respostes en blanc han estat considerades com a vàlides de tal forma que, en l'explotació de les dades, no sempre es pot treballar amb el mateix gruix de respostes. És per aquesta raó que en la presentació dels resultats desagregats per ítem consta el nombre de respostes vàlides i el nombre de respostes del tipus "No sé" o "No contesto".

- **Distribució de la mostra segons característiques socio-demogràfiques**

- El nombre de casos vàlids a efectes de l'explotació de les dades és de 1.834. **El 36,1%** dels que responen l'enquesta són **dones**, mentre que el **63,9%** restant són **homes**. El grup més nombrós, pel que té a veure amb l'edat, és que està format pels que tenen **65 anys d'edat i més**, que representa el **74,4%**

de la mostra. **El 22,4%** tenen edats compreses entre **45 i 64 anys**, mentre .que el **3,3%** restant tenen edats compreses entre els **15 i 44 anys**.

- La distribució de la mostra, atenent al nivell d'estudis declarat, senyala que el grup majoritari és el que diuen tenir **estudis primaris** amb el **47,1%** dels enquestats, seguit de les persones **sense estudis**, amb el **30,8%** de la mostra. Amb estudis secundaris **14,6%** i superiors tenim tant sols el **6,9%** de la mostra.

- **Les incidències en el decurs del recorregut.**

El qüestionari permet avaluar l'existència d'incidents. **Un 12,5%** de les persones entrevistades **han tingut algun problema relacionat amb l'oxigenoteràpia a domicili** , essent el majoritari , **75,5% amb la màquina** , un **9,2%** relacionat amb el **material de recanvi**, un **2,6%** amb les **visites periòdiques de l'empresa a casa seva** .

- **La satisfacció global amb el servei rebut i la fidelitat.**

La puntuació mitjana a la pregunta relativa al grau de **satisfacció global** és igual a **9,14 punts**, amb una desviació estàndard igual a 1,25 **puntuació que està per sobre de tots els obtinguts en les enquestes del PLAENSA©**

- **No existeixen diferències significatives en la valoració global de la satisfacció per raó de sexe**, per bé que les dones puntuen aquest aspecte per sobre que els homes (9,30 i 9,06, respectivament).
- **No existeixen diferències significatives en la valoració global de la satisfacció per grups d'edat**, malgrat que la satisfacció global presenta un gradient associat amb aquesta variable. Els majors de 65 anys donen una puntuació a la satisfacció global de 9,18 els d'edats compreses entre els 45 i 64 anys qualifiquen amb una nota mitjana de 9,07, mentre que la puntuació mitjana entre els més joves, és a dir, els d'edat compresa entre els 15 i 44 anys, és igual a 8,83.
- **La distribució de la nota que els enquestats donen a la satisfacció global és més estable en termes del nivell d'estudis**. La puntuació més elevada apareix entre els que no tenen estudis (9,20) i la més baixa entre els que diuen que tenen estudis secundaris i superiors (9 i 8,94 respectivament).

Per **LOTS**, els enquestats del **LOT 9 i 2** amb una puntuació de 9,30 i 9,27 respectivament, puntuen la satisfacció global **per sobre** de la mitjana de Catalunya. Els enquestats del **LOT 6 i 15** amb una puntuació de 8,91 i 8,99 respectivament donen puntuacions relatives a la satisfacció global **per sota** de la mitjana de Catalunya. Les diferències no són estadísticament significatives.

La proporció dels enquestats que manifesten que tornarien a utilitzar la mateixa empresa que la que han fet servir en la darrera ocasió és el **96,21%** dels enquestats. **La valoració de la intenció de tornar a utilitzar el mateix servei torna a situar-se en la banda alta de les respostes dels enquestats que han fet servir altres línies de servei del CatSalut,**

- **La distribució de respostes a la pregunta sobre la intenció de tornar a utilitzar el mateix servei no mostra diferències significatives entre homes i dones** (95,6 i 97,1%, respectivament) i tampoc per edat (91,76% en el de 15 a 44 , 94,3% en el grup d'edat de 45 a 64; i 96,9% en els de 65 i més anys).
- **Hi ha poques diferències**, en cap cas significatives, en la proporció de enquestats que diuen que tornarien a fer servir el mateix servei, **segons el nivell d'estudis declarat**. La puntuació més elevada apareix entre els que no tenen estudis (96,6%) i la més baixa entre els que diuen que tenen estudis secundaris i superiors (95,4% i 92,8% respectivament).

Els enquestats dels **LOT 7, 2, 3,12,13 i 14** tenen resultats quan a fidelitat superiors a la mitjana de Catalunya manifesten major propensió a tornar a utilitzar la mateixa empresa , mentre que els **LOT 3, 6 i 16** estan per sota de la mitjana.

- **Les opinions dels assegurats en relació a les diferents dimensions del servei prestat.**
- **Les característiques professionals i tècniques dels tècnics, la confiança i les condicions de les màquines són els aspectes més ben valorats pels usuaris de l'oxigenoteràpia a domicili** La pregunta P14.1(99,1%) relativa al tracte personal quan el truquen a casa, P14.2 (99,3%) tracte dels tècnics quan els visiten a casa, P16 (99,1%) sentir-se en bones mans, la P8 (98,9%) professionalitat dels tècnics i la P15 (98,9%) les màquines d'oxigen estan en condicions són les que presenten els millors resultats, en el sentit que apleguen més respostes positives a l'enunciat de l'ítem.

- **Solament no arriben a l'estàndard d'excel·lència els aspectes referits , a avís amb temps quan es desplacen a casa els tècnics i el temps que triguen a resoldre-li el problema quan l'ha tingut , tot i que presenten molts bons resultats, P6(89,4%) i P12 (82,2%) respectivament.**
- **No existeixen diferències entre les proporcions de respostes positives als diferents ítems del qüestionari entre homes i dones excepte en la P 12 “del temps que triguen a resoldre-li el problema” (perfecte, molt be i be pel 79,2% dels homes i 88,7% de les dones).** Cal tenir en compte que es refereix al 12% d'enquestats que diuen que van tenir algun problema. Per edat son els mes joves els que valoren per sota de la mitjana de Catalunya, especialment en les preguntes referides al temps que triguen a portar-li l'oxigeni a casa i en el temps per resoldre-li el problema.

Per LOTS, es donen diferències significatives respecte a la mitjana de Catalunya en las preguntes P6 avís amb temps quan es desplacen a casa els tècnics i la P12 el temps que triguen a resoldre-li el problema quan l'ha tingut.

6. REFERÈNCIES

ANDERSON, J. C. Y GERBING, D. W. (1988). "Structural Equation Modelling in Practice: A Review and Recommended Two-Step Approach", *Psychological Bulletin*, número 103, Pág.. 411-423.

ALONSO, R.; BLANCO-RAMOS, M. A. Y GAYOSO, P. (2005). "Validación de un cuestionario de calidad de cuidados de enfermería", **Revista de Calidad Asistencial**, Vol. 20, número 5, 246-250.

BAKER, R. (1991) "*The Reliability and Criterion Validity of a Measure of Patients' Satisfaction with their General Practice*", **Family Practice**, Vol. 8, No. 2, 171-177.

CABRERA, G. A.; LONDOÑO, J. L.; BELLO, L. D. (2008). "*Validating an instrument for measuring the perceived quality of services received by people using hospitals in Colombia*". **Revista Española de Salud Pública**, Vol. 10 (3), Págs. 443-451

CAMACHO, F. T.; FELDMAN, S. R.; BALKRISHNAN, R.; KONG, M. C.; ANDERSON, R. T. (2009). "*Validation and Reliability of 2 Specialty Care Satisfaction Scales*". **American Journal of Medical Quality**, Vol. 24 (12), Págs. 12-18

DEPARTAMENT DE SALUT (2010): Pla director de malalties de l'aparell respiratori. <http://www.gencat.cat/salut/ies/html/ca/dir3580/index.html>

DÍAZ, R. (2005). "La calidad percibida en la sanidad pública", **Revista de Calidad Asistencial**, Vol. 20, número 1, Pág. 35-42.

FORNELL, C. Y LARCKER, D. F. (1981). "Evaluating Structural Equations Models with Unobservable variables and Measurement Error", **Journal of Marketing Research**, Vol. 18, número 1, Pág. 39-50.

FUNG, D.; COHEN, M. M. (1998). "*Measuring Patient Satisfaction with Anesthesia Care: A Review of Current Methodology*". **Anaesthesia Analgesia**, Vol. 87, 1089-98.

GONZALEZ, N.; QUINTANA, J. M.; BILBAO, A.; ESCOBAR, A.; AIZPURU, F.; THOMPSON, A.; ESTEBAN, C.; SAN SEBASTIAN, J. A. Y DE LA SIERRA, E. (2005).

“Development and Validation of an in-patient satisfaction questionnaire”, **International Journal for Quality in Health Care**, Vol. 17, número 6, pp. 465-472.

GONZALEZ, N.; QUINTANA, J. M.; BILBAO, A.; ESTEBAN, C. SAN SEBASTIÁN, J. A.; DE LA SIERRA, E.; AIZPURU, F.; ESCOBAR, A. (2008). “Satisfacción de los usuarios de 4 hospitales del Servicio Vasco de Salud”. **Gaceta Sanitaria**, Vol. 22 (3), Pág. 210-7.

GRANADO, S.; RODRÍGUEZ RIERO, C.; OLMEDO, M. C.; CHACON GARCÍA, A.; VIGIL ESCRIBANO, D.; RODRÍGUEZ PÉREZ, P. (2007). “Diseño y validación de un cuestionario para evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos en las consultas externas de un hospital de Madrid en 2006”. **Revista Española de Salud Pública**, Vol. 81 (6), nov.-Dic., Págs. 537-645.

HAIR, J. F.; TATHAM, Y BLACK, (1999). “Análisis multivariante”, Ed. Prentice-Hall Intl., Madrid.

HENDRIKS, A. A.; OORT, F. J.; VRIELINK, M. R. Y SMETS, E. M. A. (2002). “Reliability and Validity of the satisfaction with hospital care questionnaire”, *International Journal for Quality in Health Care*, Vol. 14, número 6, Pág. 471-482.

MCKINLEY, R. K; MANKU-SCOTT, T.; HASTINGS, A. M.; FRENCH, D. P.; BAKER, R. (1997) “Reliability and validity of a new measure of patient satisfaction with out of hours primary medical care in the United Kingdom: development of a patient questionnaire”, **British Medical Journal**, Vol. 18 (Gener), pp. 193.

MIRA, J. J.; RODRÍGUEZ-MARÍN, J.; CARBONELL, M. A.; PÉREZ-JOVER, V.; BLAYA, I.; GARCÍA, A. Y ARANAZ, J. (2001a). “Causas de satisfacción en insatisfacción en urgencias”, **Revista de Calidad Asistencial**, Vol. 16, Pág. 390-396.

NUNNALLY, J. C. (1978). *Psychometric theory* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.

RAO, K. D.; PETERS, D. H. Y BANDEEN-ROCHE, K. (2006). “Towards patient-centered health services in India- a scale to measure patient perceptions of quality-“, **International Journal for Quality in Health Care**, Vol. 18, número 6, pp. 414-421.

RIVEROS, J.; BERNÉ, C. M. (2007). “Análisis de la opinión de usuarios sobre calidad percibida y satisfacción con hospitales públicos: estudio de caso desde la perspectiva de la aplicación del marketing”, **Revista Médica de Chile**, Vol. 135, Pág. 862-870.

SARABIA, F. J. Y OTROS (1999). “Metodología para la investigación en marketing y dirección de empresas”, Colección Economía y Empresa, Ed. Pirámide, Madrid.

SERRA-SUTTON, V.; RAJMIL, L.; ALONSO, A.; RILEY, A.; STARFIELD, B. (2003). “Valores poblacionales de referencia del perfil de salud CHIP-AE a partir de una muestra representativa de adolescentes escolarizados”. **Gaceta Sanitaria**, Vol. 17 (3), Págs. 181-9.

SITZIA, J. (1999). “How valid and reliable are patient satisfaction data? An analysis of 195 studies”. **International Journal for Quality in Health Care**. Vol. 11 (4), Págs. 319–328.

TORRES MORAGA, E.; LASTRA TORRES, J. (2008). “Propuesta de una escala para medir la calidad del servicio de los centros de atención secundaria de salud”. **Revista de Administração Pública** – Rio de Janeiro 42(4):719-34, Jul/ago.

VERHO, H. Y ARNETZ, J. (2003). “Validation and application of a fan instrument for measuring patient relatives’ perception of quality of geriatric care”, **International Journal for Quality in Health Care**, Vol. 15, número 3, Pág. 197-206.

Resultats de les respostes positives per LOT

Pregunta resumida	Lot.2	Lot.3	Lot.5	Lot.6	Lot.7	Lot.8	Lot.9	Lot.10	Lot.11	Lot.12	Lot.13	Lot.14	Lot.15	Lot.16	Catalunya
P1. Va entendre els motius	97,5%	98,3%	98,3%	99,1%	96,7%	96,7%	98,3%	97,5%	96,6%	99,1%	99,2%	99,2%	99,2%	95,9%	97,6%
P2. S'entenen les explicacions del metge	96,3%	92,0%	98,2%	96,6%	93,9%	96,6%	97,5%	95,8%	94,6%	97,1%	98,2%	98,3%	98,3%	96,4%	96,4%
P3. El temps fins que li van portar a casa l'oxigen	97,5%	94,9%	98,3%	96,6%	98,3%	96,0%	98,4%	97,5%	96,6%	94,5%	96,6%	98,4%	100,0%	97,5%	97,3%
P4. El tècnic coneixia la seva pauta de tractament	94,4%	90,9%	92,5%	86,5%	92,5%	92,7%	93,6%	95,6%	92,3%	89,7%	89,6%	89,6%	89,8%	89,6%	91,5%
P5. Instruccions de com funcionava l'oxigen	94,1%	94,8%	93,3%	91,5%	98,4%	95,2%	93,5%	96,7%	98,3%	95,6%	95,9%	97,5%	95,8%	95,0%	95,4%
P6. L'avisen amb suficient temps	90,0%	70,5%	85,8%	83,8%	91,4%	91,1%	99,2%	94,3%	96,7%	89,3%	92,3%	95,2%	92,0%	94,1%	89,4%
P7. Puntualitat dels tècnics	99,2%	94,5%	98,3%	92,3%	98,3%	96,8%	97,6%	95,9%	97,5%	98,2%	96,7%	99,2%	98,4%	94,1%	96,6%
P8. Professionalitat dels tècnics	100,0%	98,3%	100,0%	96,6%	99,2%	99,2%	98,4%	97,5%	100,0%	100,0%	100,0%	98,3%	97,5%	99,1%	98,9%
P9. Explicacions del tècnic pel manteniment	93,3%	88,7%	95,6%	89,3%	94,6%	95,6%	93,3%	92,2%	95,8%	95,4%	93,2%	93,0%	94,8%	94,7%	93,7%
P10. Disposa de material de recanvi suficient	95,8%	94,2%	97,5%	94,1%	95,1%	97,6%	97,6%	95,9%	95,9%	93,8%	97,5%	97,6%	95,2%	95,8%	96,0%
P11. Sap on trobar el telèfon de contacte	96,6%	97,4%	95,1%	97,4%	96,7%	98,4%	96,7%	93,2%	95,0%	97,3%	99,2%	94,5%	99,2%	95,8%	96,5%
P12. Temps que tarden a resoldre-li el problema	100,0%	71,4%	92,3%	72,7%	86,7%	87,5%	87,5%	66,7%	70,0%	85,7%	81,8%	76,5%	76,5%	84,6%	82,2%
P14.1 Tracte quan truca per telèfon	99,1%	97,2%	100,0%	99,1%	100,0%	99,2%	99,2%	100,0%	99,1%	97,2%	100,0%	100,0%	99,2%	97,4%	99,1%
P14.2 Tracte dels tècnics a casa	100,0%	100,0%	100,0%	98,3%	100,0%	100,0%	99,2%	98,4%	100,0%	100,0%	99,2%	99,2%	98,4%	99,2%	99,3%
P15. Les màquines d'oxigen estan en condicions	100,0%	99,2%	99,2%	97,5%	100,0%	99,2%	100,0%	99,2%	98,4%	97,3%	99,2%	100,0%	96,0%	100,0%	98,9%
P16. Sentir-se en bones mans	99,2%	96,7%	100,0%	97,4%	100,0%	100,0%	99,2%	98,4%	99,2%	100,0%	100,0%	100,0%	97,6%	99,2%	99,1%
P101. Satisfacció general (Mitjana)	9,27	9,01	920,8%	8,91	9,16	9,05	9,30	9,11	9,24	9,15	9,23	9,183	8,99	9,03	9,14
P102. Tornaria a utilitzar aquesta empresa	98,3%	93,4%	98,3%	92,2%	99,2%	97,6%	96,7%	95,0%	95,0%	97,2%	98,3%	97,6%	91,1%	93,1%	96,2%

Nota: En lletra **verda** s'identifiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) en relació amb Catalunya i amb lletra **vermella** les diferències estadísticament de signe negatiu (disminució), també en relació amb Catalunya.

Taula de ordenació per LOT

Codi Lot	Lot	Casos	Satisfacció	Fidelitat	Ítems >90%	Ítems entre 75% i 90%	Ítems <75%
5159	ESTEVE TEJIN - LOT 9 (C2008)	124	9,30	96,7%	15	1	0
5151	OXIGEN SALUD - LOT 2 (C2008)	123	9,27	98,3%	16	0	0
5161	OXIMESA - LOT 11 (C2008)	123	9,24	95,0%	15	0	1
5153	OXIGEN SALUD - LOT 13 (C2008)	122	9,23	98,3%	14	2	0
5152	OXIGEN SALUD - LOT 5 (C2008)	122	9,21	98,3%	15	1	0
5162	ESTEVE TEJIN - LOT 14 (C2008)	127	9,18	97,6%	14	2	0
5157	AIR PRODUCTS - LOT 7 (C2008)	123	9,16	99,2%	15	1	0
5163	OXIMESA - LOT 12 (C2008)	113	9,15	97,2%	13	3	0
5160	ESTEVE TEJIN - LOT 10 (C2008)	124	9,11	95,0%	15	0	1
5158	ESTEVE TEJIN - LOT 8 (C2008)	126	9,05	97,6%	15	1	0
5156	GASMEDI 2000 - LOT 16 (C2008)	121	9,03	93,1%	14	2	0
5154	GASMEDI 2000 - LOT 3 (C2008)	122	9,01	93,4%	14	0	2
5164	AIR PRODUCTS - LOT 15 (C2008)	125	8,99	91,1%	14	2	0
5165	AIR LIQUIDE - LOT 6 (C2008)	119	8,91	92,2%	12	3	1