

Pla d'enquestes de satisfacció de les persones assegurades del CatSalut

Qüestionari sobre el servei d'oxigenoteràpia a domicili 2011

Qüestionari en català

QUESTIONARI PER L'OXIGENOTERÀPIA A DOMICILI

Bon dia / bona tarda, truco de part del Servei Català de la Salut, que és l'organització que s'ocupa de l'assistència sanitària a Catalunya. (*Departament de Salut*) (*El que abans era la Seguretat Social*).

- *En el cas que parli en castellà, s'ha de preguntar si no li importa que se li faci l'enquesta en català. Si la resposta és afirmativa, s'ha de continuar l'enquesta en català.*
- *En cas contrari, s'ha de continuar la presentació (argumentari) en castellà, i s'ha de fer l'enquesta en castellà.*

Voldria parlar amb el Sr./Sra.....

VOSTE UTILITZA EL SERVEI DE L'OXIGEN A DOMICILI, és a dir, si ha de portar oxigen a casa?

Si la resposta és **NO**: D'acord. Moltes gràcies per la seva atenció.

Si la resposta és **SÍ**: Verificarem que **NO** es tracta d'un familiar o d'un acompanyant. Si **NO** és l'interessat: comiat.

El Servei Català de la Salut voldria fer-li unes preguntes per conèixer la seva opinió sobre el servei de l'oxigen a domicili. Tardarem només uns 5 minuts i les seves respostes seran totalment confidencials.

L'empresa de l'oxigen que realitza el servei no coneixerà les seves respostes, només el resultat general de totes les enquestes.

Li puc fer l'enquesta?

NO: D'acord. Moltes gràcies per la seva atenció.

SI: si li sembla bé, podem començar.

Jo li faré les preguntes i vostè haurà de triar la resposta que més d'acord estigui amb la seva opinió. És convenient que respongui després d'haver sentit totes les possibilitats. No ha de contestar les preguntes si no té una opinió clara.

IMPORTANT (per a l'entrevistador):

Tingui en compte que les preguntes es refereixen al servei que li dona l'empresa de l'oxigen a domicili

Ara comencem el qüestionari

1. Va entendre els **motius** pels que havia de portar **oxigen a casa**?
(*el que li va explicar el seu metge sobre perquè havia de portar oxigen a casa*)

- 5. Perfectament
- 4. Molt bé
- 3. Bé
- 2. Regular
- 1. Malament
- 8. No em van donar informació
- 9. NS/NC (*inclou no se'n recorda*)

2. S'**entenen les explicacions** que li va donar **el seu metge** sobre el funcionament del servei?
(*és a dir, què havia de fer per tenir l'oxigen a casa....*)

- 5. Perfectament
- 4. Molt bé
- 3. Bé
- 2. Regular
- 1. Malament
- 8. No em van donar informació
- 9. NS/NC (*inclou no se'n recorda*)

3. 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**?

- 5. Molt curt
- 4. Curt
- 3. Normal
- 2. Llarg
- 1. Molt llarg
- 9. NS/NC (*inclou no se'n recorda*)

4. El **tècnic** de l'empresa de l'oxigen (*el noi*) **coneixia la seva pauta de tractament**? (*és a dir, si sabia a quin número ha d'ajustar l'oxigen*)

- 5. Sempre
- 4. Gairebé sempre
- 3. Sovint
- 2. Poques vegades
- 1. Mai/gairebé mai
- 9. NS/NC (*inclou no se'n recorda*)

5. Com valora les **instruccions** que li varen donar sobre **com funcionava l'oxigen**? (*l'aparell, la màquina...*)

- 5. Perfecte
- 4. Molt bé
- 3. Bé
- 2. Regular
- 1. Malament
- 8. No em van donar informació

9. NS/NC (inclou no se'n recorda)

6. Considera que l'**avisen amb suficient temps** quan han **de venir** els **tècnics** de l'empresa a casa seva? (és a dir, els nois que venen a mirar-li l'oxigen, a portar-li material...)

- 5. Sempre
- 4. Gairebé sempre
- 3. Sovint
- 2. Poques vegades
- 1. Mai/gairebé mai
- 8. No m'avisen
- 9. NS/NC (inclou no se'n recorda)

7. Com valora la **puntualitat** de les visites **dels tècnics** de l'empresa quan venen a casa seva? (és a dir, els nois quan venen a mirar-li l'oxigen, a portar-li material...)

- 5. Perfecta
- 4. Molt bé
- 3. Bé
- 2. Regular
- 1. Malament
- 9. NS/NC (inclou no se'n recorda)

8. Que li sembla la **professionalitat del tècnic** de l'empresa quan **li revisa l'oxigen**? (és a dir, el noi quan comprova el funcionament de l'aparell, la màquina...)

- 5. Perfecta
- 4. Molt bé
- 3. Bé
- 2. Regular
- 1. Malament
- 9. NS/NC (inclou no se'n recorda)

9. Com valora **les explicacions** que li dóna el **tècnic** de l'empresa (el noi) pel **manteniment** de l'oxigen? (sobre la neteja dels filtres, el canvi de ulleres, dels tubs...)

- 5. Perfecte
- 4. Molt bé
- 3. Bé
- 2. Regular
- 1. Malament
- 9. NS/NC (inclou no se'n recorda)

10. Considera que disposa del **material de recanvi** suficient? (és a dir, de tubs, ulleres, filtres, bombones...)

- 5. Sempre
- 4. Gairebé sempre
- 3. Sovint
- 2. Poques vegades
- 1. Mai/gairebé mai
- 9. NS/NC (inclou no se'n recorda)

Servei Català
de la Salut

11. Si **ha de contactar** amb l'empresa d'oxigen, sap on **trobar el telèfon de contacte**? (és a dir si sap on està, on el té)

5. Sempre
4. Gairebé sempre
3. Sovint
2. Poques vegades
1. Mai/gairebé mai
9. NS/NC (inclou no se'n recorda)

PREGUNTA FILTRE: Ha tingut algun **problema** relacionat amb l'**oxigen a domicili**?

Si la resposta és 1.SÍ :fer la pregunta 12

Si la resposta és 2.NO: passar a la pregunta 14

12. Que li sembla **el temps** que han trigat a **resoldre-li**?

5. Perfecte
4. Molt bé
3. Bé
2. Regular
1. Malament
9. NS/NC (inclou no se'n recorda)

13. El problema esta **relacionat**

5. Amb la màquina
4. Amb el material de recanvi
3. Amb les visites a casa seva
2. Amb la recollida del material
1. Altres
9. NS/NC (inclou no se'n recorda)

14. Com valora **el tracte** (amabilitat) que tenen amb vostè **el personal de l'empresa** d'oxigen.....

14.1 Quan **truca** per telèfon?

5. Perfecte
4. Molt bé
3. Bé
2. Regular
1. Malament
9. NS/NC (inclou no se'n recorda)

14.2. I quan el visiten **els tècnics a casa seva**? (el noi de l'empresa de l'oxigen)

5. Perfecte
4. Molt bé
3. Bé
2. Regular

1. Malament
9. NS/NC (inclou no se'n recorda)

15. Considera que les **màquines** d'oxigen que utilitza, “**estan en condicions**”? (és a dir, estan en bon estat, disposen de tubs, ulleres, filtres...)

5. Sempre
4. Gairebé sempre
3. Sovint
2. Poques vegades
1. Mai/gairebé mai
9. NS/NC (inclou no se'n recorda)

16. En relació al servei que rep amb l'oxigen a domicili, té la sensació d'estar **en bones mans**?

5. Sempre
4. Gairebé sempre
3. Sovint
2. Poques vegades
1. Mai/gairebé mai
9. NS/NC (inclou no se'n recorda)

A CONTINUACIÓ LI FARÉ UNAS PREGUNTES REFERIDES A VOSTÈ I CASA SEVA EN GENERAL

17. Quantes **persones** viuen a **casa seva** de manera habitual, contant-se a vostè?

1. 1 persona
2. 2 persones
3. 3 persones
4. 4 persones
5. Més de 4 persones.

18. Té alguna **persona o familiar** que l'**ajudi** amb el tema de l'oxigen? (que li doni suport, que l'acompanyi...)

1. Sí
2. No
3. No em falta
9. NS/NC (inclou no se'n recorda)

19. Té vostè **ascensor**? (al seu bloc, edifici...)

1. Sí
2. No
3. No em fa falta
9. NS/NC (inclou no se'n recorda)

20. **Surt** habitualment de casa seva? (per passejar, per anar a comprar, per fer algun encàrrec...)

5. Sempre

Servei Català
de la Salut

4. Gairebé sempre
3. Sovint
2. Poques vegades
1. Mai/gairebé mai
9. NS/NC (inclou no se'n recorda)

Si la resposta és entre 5.SEMPRE i 2. POQUES VEGADES i 9. NS/NC: fer la pregunta 21
Si la resposta és 1. MAI/GAIREBÉ MAI: passar a la pregunta 101

21. Quantes dies ha sortit de casa, en l'última setmana?

..... dies durant els darrers 7 dies.

• P 101 I ara per acabar: valori de 0 a 10 **el seu grau de satisfacció global** amb el servei rebut. (Si hagués de posar una nota del 0 al 10, quina nota li posaria? Tenint en compte que 0 vol dir gens satisfet i 10 molt satisfet).

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

• P 102 Si pogués triar, **tornaria a utilitzar aquesta empresa d'oxigen a domicili ?**

3. Sí
1. No
2. No n'estic segur
9. NS /NC

V. Independents

P 103 **Sexe:** 1. Home 2. Dona

P 104 Quina **edat** té?:

P 106 Quins **estudis** ha finalitzat?

1. Sense estudis o sap llegir i escriure
2. Estudis primaris (primària, EGB, les quatre regles)
3. Estudis secundaris (batxillerat, comerç, BUP, FP, COU)
4. Estudis superiors (universitaris, llicenciatura, diplomatura, escoles tècniques)
5. Altres
9. NS/NC

(Acomiadament): Moltes gràcies pel seu temps. Les seves respostes ens serviran per millorar la qualitat dels serveis.