



**PLA D'ENQUESTES
DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS
DEL CATSALUT**

OXIGENOTERÀPIA A DOMICILI

RESULTATS 2014

Unitat de Qualitat - Gerència d'Atenció Ciutadana - Subdirecció

JUSTIFICACIÓ

- **La planificació dels estudis dels últims anys sobre qualitat de servei i satisfacció, ha propiciat la realització d'una nova edició de l'estudi d'una línia de servei, com és la de l'oxigenoteràpia a domicili.**
- **L'estudi d'opinió i satisfacció amb l'oxigenoteràpia a domicili té, com la resta de línies estudiades del PLAENSA © 2003 - 2015, voluntat de continuïtat i ha de servir per consolidar i perfeccionar els instruments i mètodes emprats per a conèixer la percepció de la qualitat dels serveis rebuts pels assegurats del CatSalut.**
- **La satisfacció amb el servei rebut s'analitza des de la consideració de l'existència d'un conjunt de dimensions i variables, en molt casos comunes a altres línies de servei i objectivades en l'etapa qualitativa prèvia, com són: l'accessibilitat al serveis, el tracte dels professionals, la informació, els elements de confort i els de naturalesa organitzativa del centre on s'ha rebut l'atenció sanitària.**

OBJECTIUS

GENERAL

Conèixer l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i mesurar el grau de satisfacció i de fidelitat dels assegurats del CatSalut envers la línia de producte d'oxigenoteràpia a domicili

ESPECÍFICS

- **Mesurar el grau de satisfacció per al conjunt de Catalunya, de les regions sanitàries i del conjunt d'unitats d'estudi proposades**
- **Comparar el grau de satisfacció de cada unitat mostral (Lot) respecte la totalitat de Catalunya**
- **Identificar, si hi són, les diferències significatives quant a la valoració de les diverses variables de cada regió sanitària i lot respecte Catalunya**

FITXA TÈCNICA

Nivell de confiança: 95%
Grandària de la mostra: 1.990 individus.
Marge d'error: error màxim de $\pm 1,3$ per al global Catalunya
Proporció esperada: 0,9.

- **Àmbit:** Catalunya
- **Univers:** persones amb 15 anys i més i que hagin estat usuàries del servei en els últims 12 mesos.
- **Mètode de recollida de la informació:** Enquesta telefònica assistida per ordinador (mètode C.A.T.I).
- **Procediment de mostreig:** Estratificat per lot, amb un mínim de 80 enquestes per lot, ponderant la resta d'enquestes fins a les 1.990, segons volum de facturació de cada lot. S'han seleccionat persones de 15 anys i més que consten en els registres de facturació del CatSalut, per aquest concepte (oxigen a domicili), en la facturació del mes de juliol del 2014 – 12.234 registres.
- **Treball de camp:** Realitzat per 061 CatSalut Respon del 2 al 20 d'Octubre de 2014.

Qüestionari	Nivell de resultats	Nombre d'unitats mostrals	Nombre mínim d'enquestes per unitat mostral	Nombre d'enquestes realitzades
Oxigenoteràpia a domicili	<ul style="list-style-type: none"> • Catalunya • Lot 	15 Lots	80	1.990

METODOLOGIA

- **Revisió bibliogràfica**
- **Recerca qualitativa (Grups focals)**
- **Construcció qüestionari**
- **Pre-test**
- **Estudi pilot**
- **Validació pre i post estudi**
- **Supervisió Centre d'Estudis d'Opinió de Catalunya**
- **Treball de Camp**
- **Anàlisi dels resultats**

CARACTERÍSTIQUES DEL QÜESTIONARI

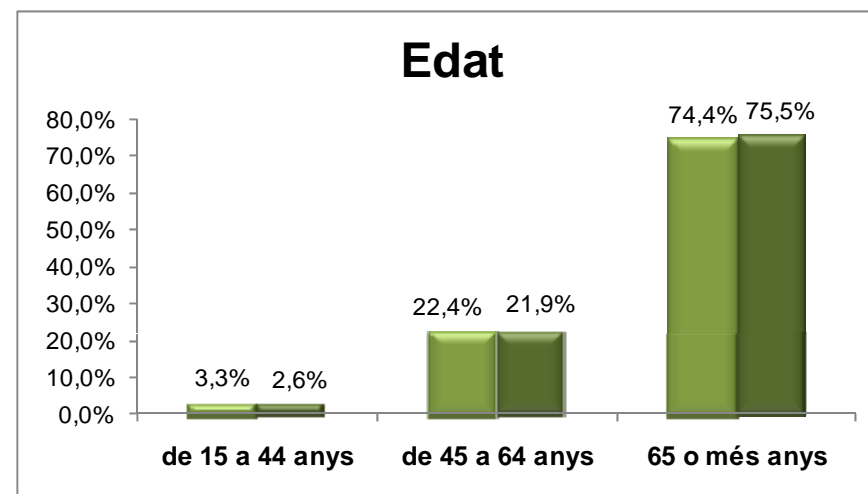
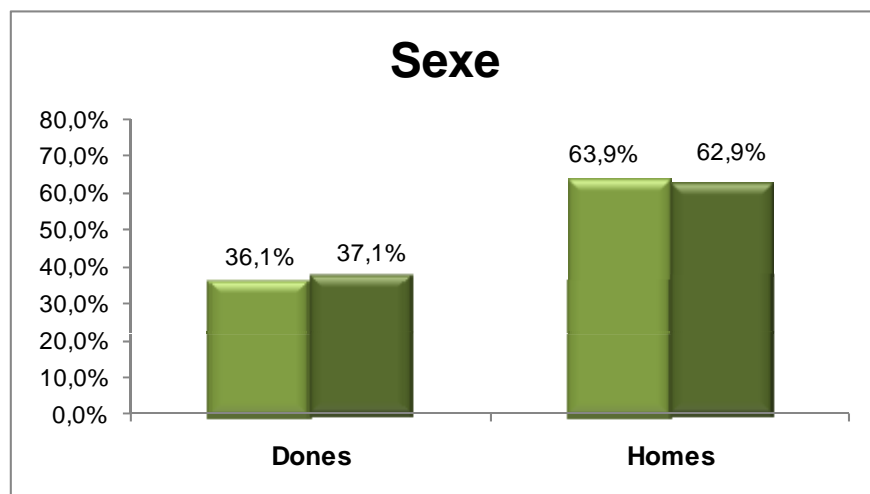
24 preguntes

- 13 preguntes validades*
- 4 preguntes d'interès
- 4 preguntes d'entorn social
- 2 preguntes satisfacció
 - global
 - fidelitat
- 4 variables
 - edat
 - sexe
 - nivells d'estudis

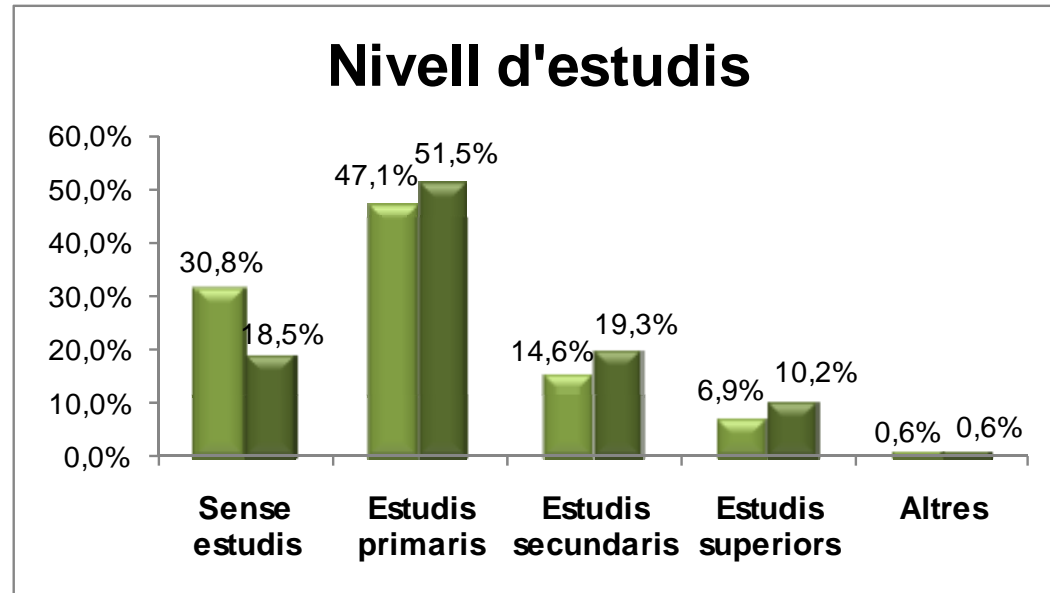
* Enquesta validada a l'any 2011

RESULTATS: DESCRIPCIÓ DE LA POBLACIÓ ENQUESTADA (I)

	Nombre d'enquestes
Catalunya 2011	1.834
Catalunya 2014	1.990



RESULTATS: DESCRIPCIÓ DE LA POBLACIÓ ENQUESTADA (II)

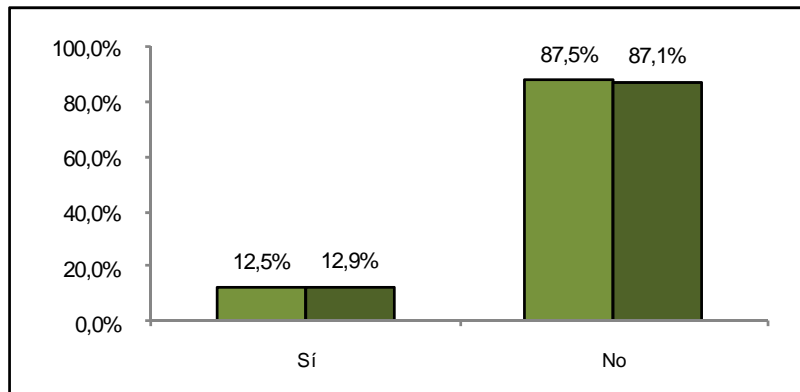


Catalunya 2011

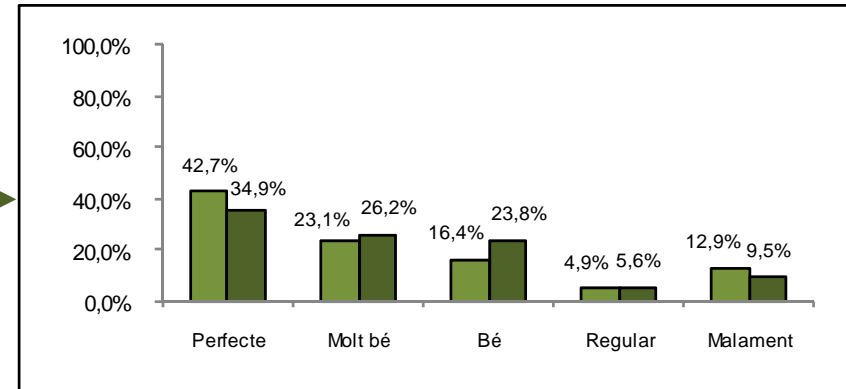
Catalunya 2014

RESULTATS: Problemes o incidències amb l'oxigen

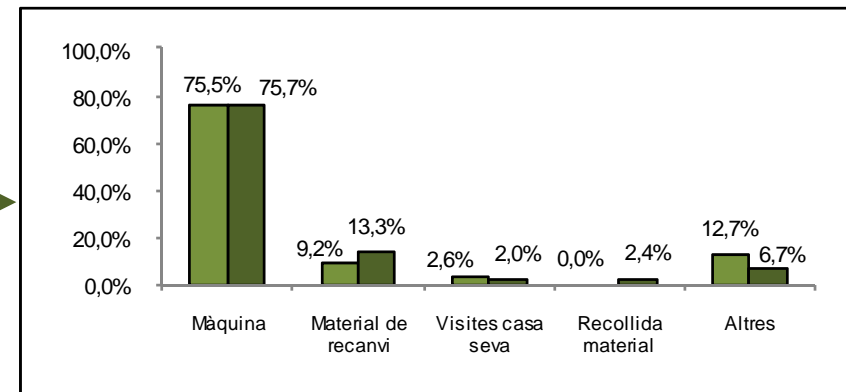
FILTRE: Ha tingut algun problema relacionat amb l'oxigen a domicili?



P12 Què li sembla el temps que han trigat a resoldre-li?



P13 El problema està relacionat ...



Catalunya 2011

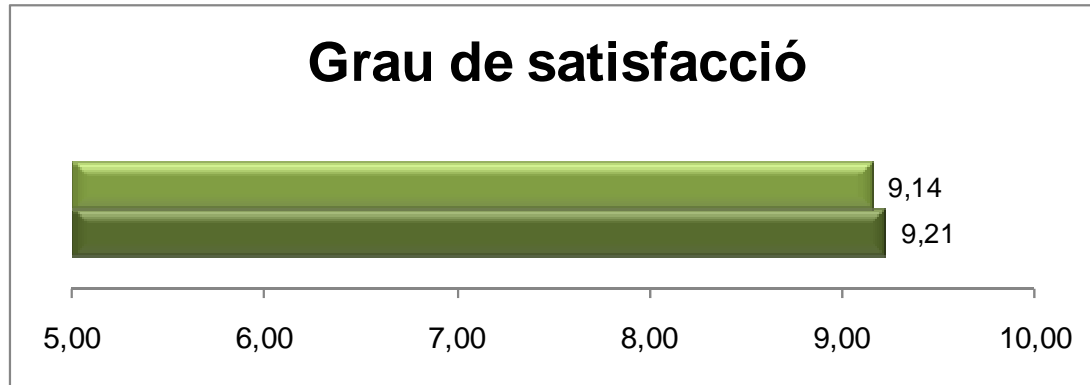
Catalunya 2014

RESULTATS: DISTRIBUCIÓ DE LA MOSTRA PER LOTS

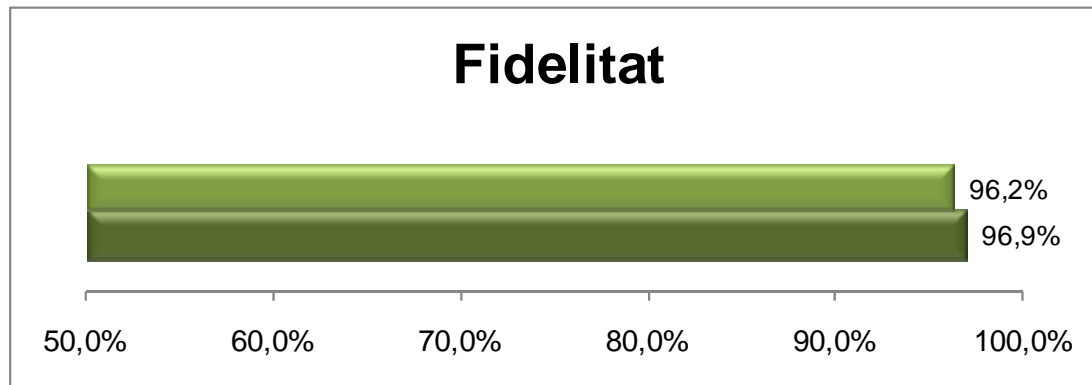
Codi del Lot	Denominació	Nre. de casos 2014	Nre. casos 2011
5150	Lot 1- (C2008) - Oxígen Salut	101	68
7211	Lot 1- Linde medicinal	136	0
5151	Lot 2 (C2008) - Oxígen Salut	144	123
7212	Lot 2 - Linde Medicinal	114	0
5154	Lot 3 - Gasmedi	130	122
5152	Lot 5 (C2008) - Oxígen Salut	164	122
5165	Lot 6 - Air liquid	149	119
5158	Lot 8 - Tejín	162	126
5159	Lot 9 - Tejín	147	124
5160	Lot 10 - Tejín	154	124
5161	Lot 11 - Oximesa	125	123
5163	Lot 12 - Oximesa	101	113
5153	Lot 13 (2008) - Oxígen Salut	111	122
5162	Lot 14 - Tejín	132	127
5156	Lot 16 - Gasmedi	120	121
		1990	1834

RESULTATS: SATISFACCIÓ I FIDELITAT

P 101 I ara per acabar: valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el servei rebut.
N=1.990





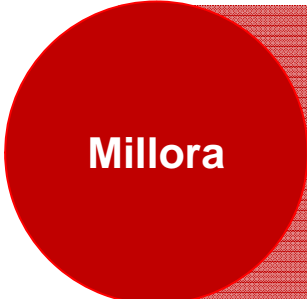
P 102 Si pogués triar, tornaria a utilitzar aquesta empresa d'oxigen a domicili?
N=1.980



Catalunya 2011

Catalunya 2014

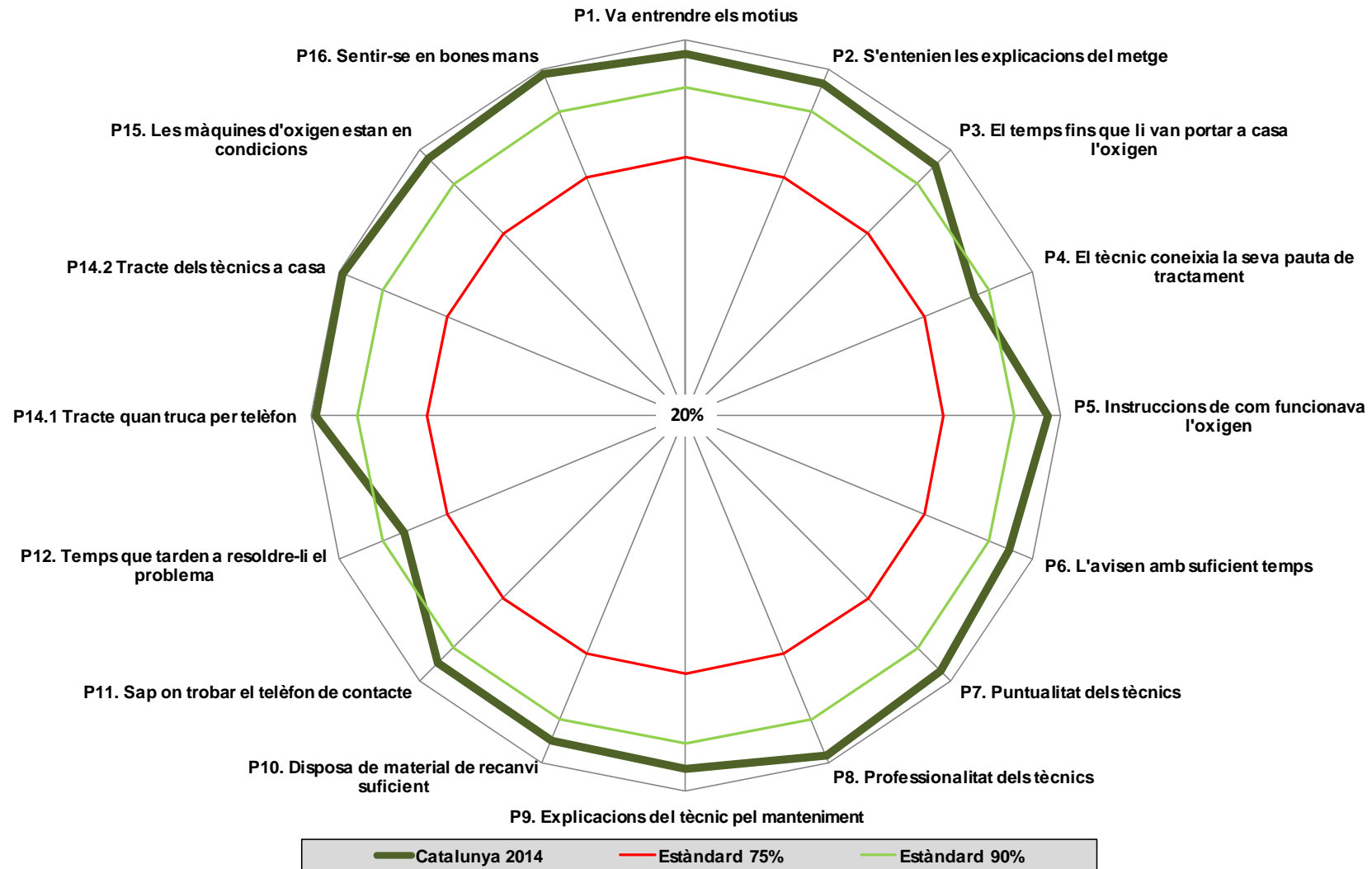
RESULTATS: GLOBALS CATALUNYA (I)

Àrees de classificació	Descripció de cada àrea de classificació de preguntes
 Excel·lència	Preguntes que obtenen més d'un 90% de valoracions positives per part dels enquestats
 Estàndard	Preguntes que obtenen entre un 75 i un 90% de valoracions positives
 Millora	Preguntes que obtenen menys d'un 75% de valoracions positives

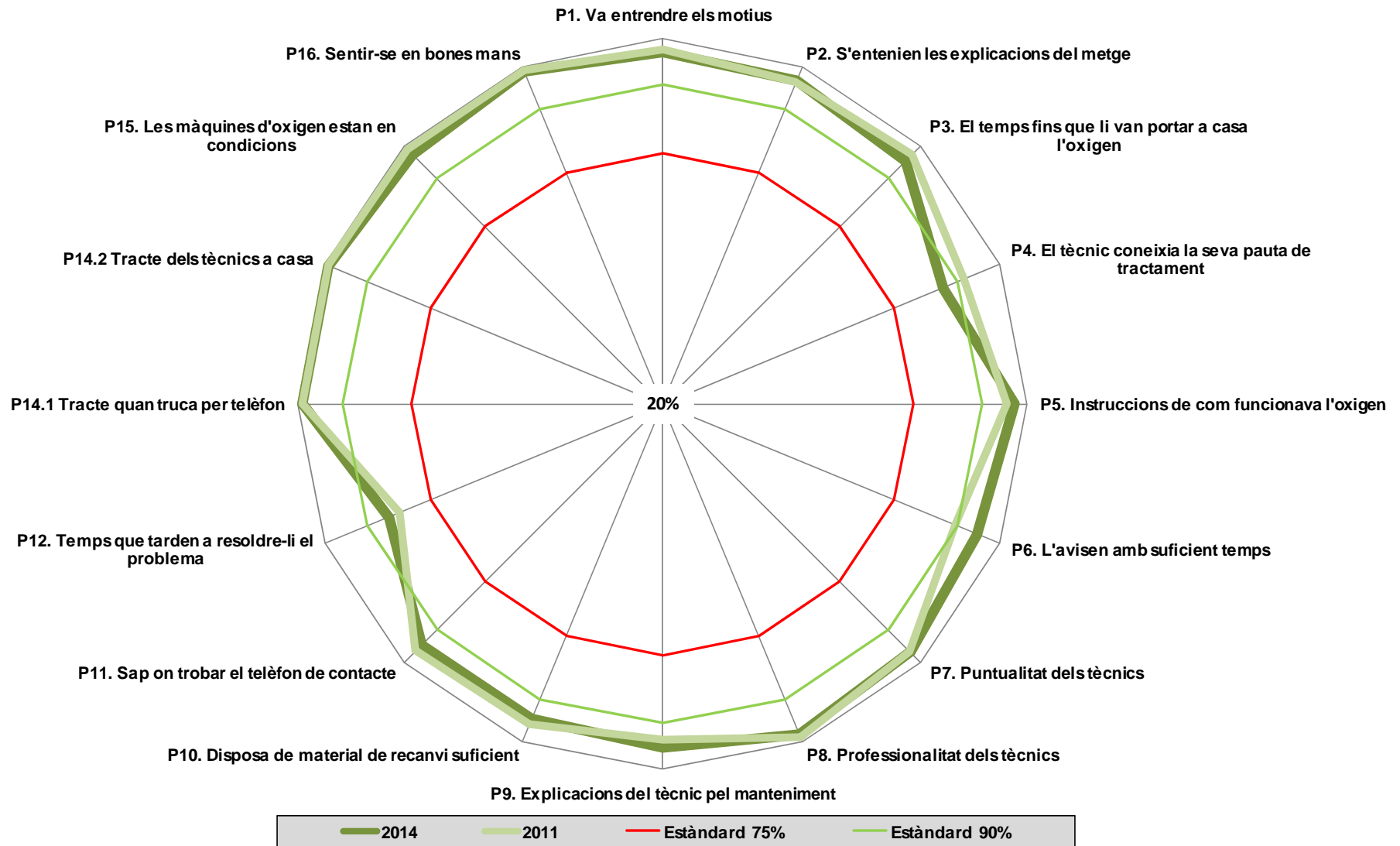
RESULTATS: GLOBALS CATALUNYA (II)

Pregunta resumida	Rtat. 2014	Rtat. 2011
P14.2 Tracte dels tècnics a casa	99,2%	99,3%
P14.1 Tracte quan truca per telèfon	98,9%	99,1%
P16. Sentir-se en bones mans	98,9%	99,1%
P8. Professionalitat dels tècnics	98,3%	98,9%
P15. Les màquines d'oxigen estan en condicions	97,5%	98,9%
P5. Instruccions de com funcionava l'oxigen	97,3%	95,4%
P1. Va entendre els motius	97,2%	97,6%
P7. Puntualitat dels tècnics	96,9%	96,6%
P2. S'entenen les explicacions del metge	96,7%	96,4%
P3. El temps fins que li van portar a casa l'oxigen	95,3%	97,3%
P9. Explicacions del tècnic pel manteniment	95,2%	93,7%
P10. Disposa de material de recanvi suficient	94,8%	96,0%
P11. Sap on trobar el telèfon de contacte	94,7%	96,5%
P6. L'avisen amb suficient temps	94,6%	89,4%
P4. El tècnic coneixia la seva pauta de tractament	86,6%	91,5%
P12. Temps que tarden a resoldre-li el problema	84,9%	82,2%

RESULTATS: GLOBALS CATALUNYA (III)



RESULTATS: CATALUNYA 2014-2011



RESULTATS: CATEGORIES DE RESPOSTA PER PREGUNTA (I)

Enunciat	Categories	2014	Distribució de respostes
P1 Va entendre els motius pels que havia de portar oxigen a casa?	Perfectament	27,0%	
	Molt bé	21,8%	
	Bé	48,4%	
	Regular	2,2%	
	Malament	0,6%	
N 1972 NS/NC 9			
No em van donar informació	9		
P2 S'entenen les explicacions que li va donar el seu metge sobre el funcionament del servei?	Perfectament	25,8%	
	Molt bé	23,0%	
	Bé	47,9%	
	Regular	2,9%	
	Malament	0,4%	
N 1870 NS/NC 32			
No em van donar informació	88		
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?	Molt curt	36,1%	
	Curt	35,5%	
	Normal	23,8%	
	Llarg	3,3%	
	Molt llarg	1,4%	
N 1919 NS/NC 71			
P4 El tècnic de l'empresa de l'oxigen coneixia la seva pauta de tractament?	Sempre	77,4%	
	Gairebé sempre	6,3%	
	Sovint	2,9%	
	Poques vegades	1,7%	
	Mai o gairebé mai	11,7%	
N 1698 NS/NC 292			
P5 Com valora les instruccions que li varen donar sobre com funcionava l'oxigen?	Perfectes	29,7%	
	Molt bé	24,9%	
	Bé	42,7%	
	Regular	2,3%	
	Malament	0,5%	
N 1929 NS/NC 16			
No em van donar informació	45		

Catalunya 2011

Catalunya 2014

RESULTATS: CATEGORIES DE RESPOSTA PER PREGUNTA (II)

Enunciat		Categories	2014	Distribució de respostes
P6 Considera que l'avisen amb suficient temps quan han de venir els tècnics de l'empresa a casa seva?	N 1725 NS/NC 79	Sempre	80,3%	
		Gairebé sempre	9,9%	
		Sovint	4,5%	
		Poques vegades	3,1%	
		Mai o gairebé mai	2,3%	
No m'avisen	186			
P7 Com valora la puntualitat de les visites dels tècnics de l'empresa quan venen a casa seva?	N 1915 NS/NC 75	Perfecta	42,7%	
		Molt bé	23,4%	
		Bé	30,8%	
		Regular	2,3%	
		Malament	0,8%	
P8 Què li sembla la professionalitat del tècnic de l'empresa quan li revisa l'oxigen?	N 1920 NS/NC 70	Perfecta	36,3%	
		Molt bé	28,9%	
		Bé	33,1%	
		Regular	1,1%	
		Malament	0,6%	
P9 Com valora les explicacions que li dona el tècnic de l'empresa pel manteniment de l'oxigen?	N 1841 NS/NC 149	Perfectes	31,3%	
		Molt bé	26,0%	
		Bé	37,9%	
		Regular	2,4%	
		Malament	2,3%	

Catalunya 2011

Catalunya 2014

RESULTATS: CATEGORIES DE RESPOSTA PER PREGUNTA (III)

Enunciat	Categories	2014	Distribució de respostes
P10 Considera que disposa del material de recanvi suficient?	Sempre	82,2%	
	Gairebé sempre	9,6%	
	Sovint	3,1%	
	Poques vegades	3,0%	
	Mai o gairebé mai	2,2%	
N 1941 NS/NC 49			
P11 Si ha de contactar amb l'empresa d'oxigen, sap on trobar el telèfon de contacte?	Sempre	90,9%	
	Gairebé sempre	2,3%	
	Sovint	1,5%	
	Poques vegades	1,2%	
	Mai o gairebé mai	4,1%	
N 1930 NS/NC 60			
PREGUNTA FILTRE: Ha tingut algun problema relacionat amb l'oxigen a domicili?	Sí	12,9%	
	No	87,1%	
N 1990 NS/NC 0			
P12 Què li sembla el temps que han trigat a resoldre-li?	Perfecte	34,9%	
	Molt bé	26,2%	
	Bé	23,8%	
	Regular	5,6%	
	Malament	9,5%	
N 252 NS/NC 4			
P13 El problema està relacionat	Màquina	75,7%	
	Material de recanvi	13,3%	
	Visites a casa seva	2,0%	
	Recollida material	2,4%	
	Altres	6,7%	
N 255 NS/NC 1			

Catalunya 2011

Catalunya 2014

RESULTATS: CATEGORIES DE RESPOSTA PER PREGUNTA (IV)

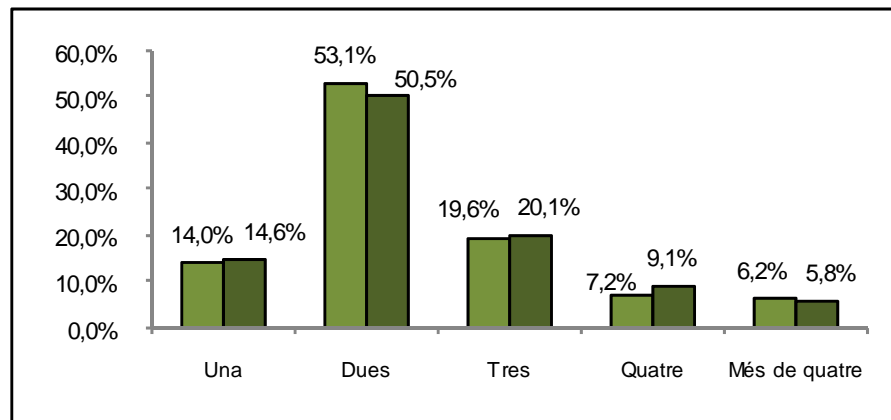
Enunciat	Categories	2014	Distribució de respostes
P14.1 Com valora el tracte (amabilitat) que tenen amb vostè el personal de l'empresa d'oxigen quan truca per telèfon?	Perfecte	36,7%	
	Molt bé	33,5%	
	Bé	28,7%	
	Regular	0,7%	
	Malament	0,3%	
N 1777 NS/NC 213			
14.2 I quan el visiten els tècnics a casa seva?	Perfecte	37,8%	
	Molt bé	35,1%	
	Bé	26,4%	
	Regular	0,7%	
	Malament	0,1%	
N 1954 NS/NC 36			
P15 Considera que les màquines d'oxigen que utilitza, "estan en condicions"?	Sempre	83,1%	
	Gairebé sempre	11,9%	
	Sovint	2,5%	
	Poques vegades	2,1%	
	Mai o gairebé mai	0,4%	
N 1916 NS/NC 74			
P16 En relació al servei que rep amb l'oxigen a domicili, té la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	91,5%	
	Gairebé sempre	6,0%	
	Sovint	1,5%	
	Poques vegades	0,7%	
	Mai o gairebé mai	0,4%	
N 1944 NS/NC 46			
P101 Valori la seva satisfacció global amb el servei rebut	Valoració	9,21	
	Desviació estàndard	1,18	
N 1990 NS/NC 0			
P102 Si pogués triar, tornaria a utilitzar aquesta empresa d'oxigen a domicili ?	Sí	96,9%	
	No	1,2%	
	No n'estic segur	1,9%	
N 1980 NS/NC 10			

Catalunya 2011

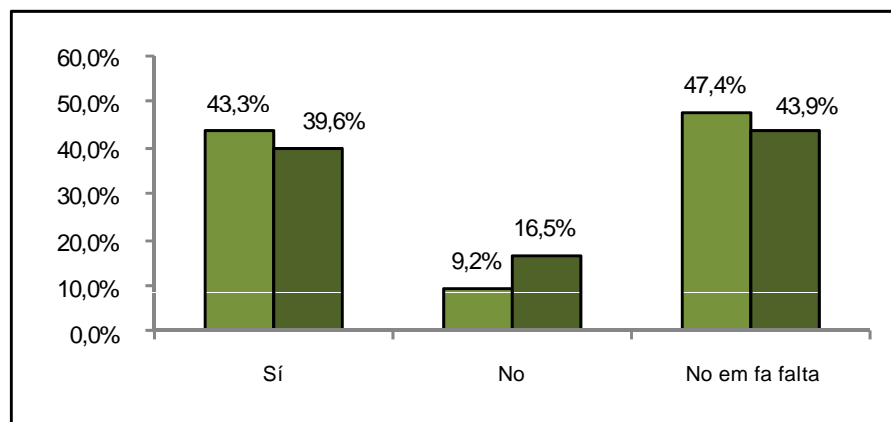
Catalunya 2014

RESULTATS: PREGUNTES ENTORN SOCIAL (I)

P17 Quantes persones viuen a casa seva de manera habitual, comptant-se a vostè?



P18 Té alguna persona o familiar que l'ajudi amb el tema de l'oxigen?

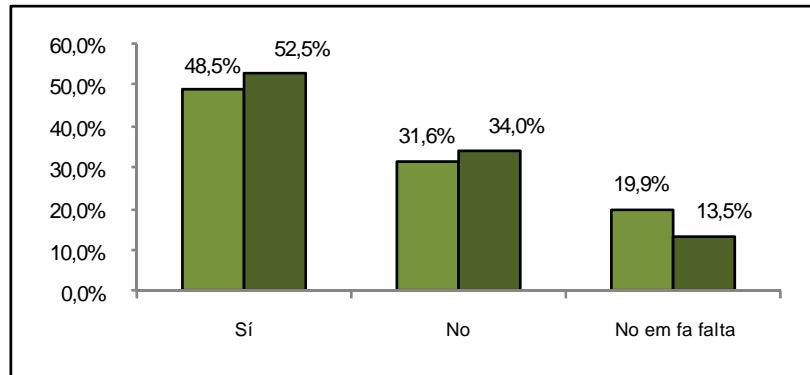


Catalunya 2011

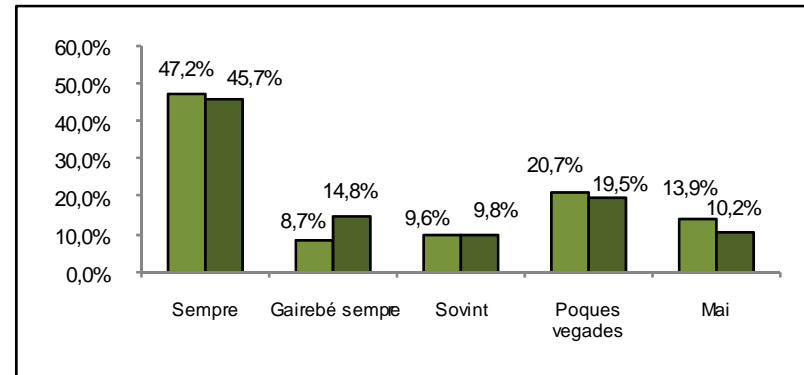
Catalunya 2014

RESULTATS: PREGUNTES ENTORN SOCIAL (II)

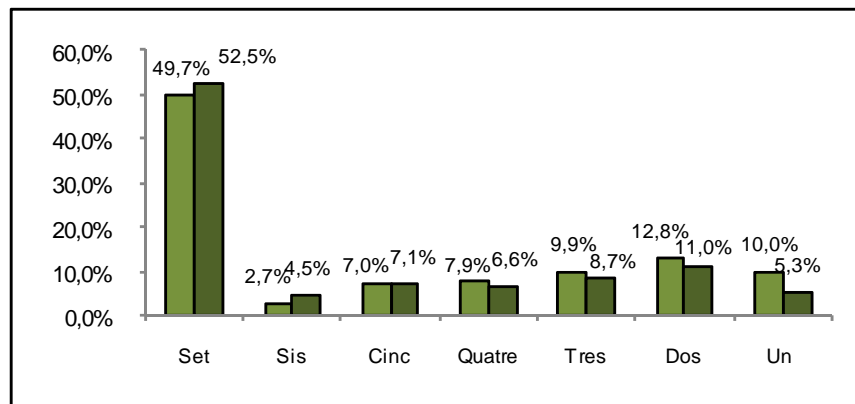
P19 Té vostè ascensor?



P20 Surt habitualment de casa seva?



P21 Quants dies ha sortit de casa, en l'última setmana?



Catalunya 2011

Catalunya 2014

RESULTATS: INDICADOR POSITIU 2014-2011

Pregunta resumida	Catalunya 2011	Catalunya 2014
P1. Va entendre els motius	97,6%	97,2%
P2. S'entenen les explicacions del metge	96,4%	96,7%
P3. El temps fins que li van portar a casa l'oxigen	97,3%	95,3%
P4. El tècnic coneixia la seva pauta de tractament	91,5%	86,6%
P5. Instruccions de com funcionava l'oxigen	95,4%	97,3%
P6. L'avisen amb suficient temps	89,4%	94,6%
P7. Puntualitat dels tècnics	96,6%	96,9%
P8. Professionalitat dels tècnics	98,9%	98,3%
P9. Explicacions del tècnic pel manteniment	93,7%	95,2%
P10. Disposa de material de recanvi suficient	96,0%	94,8%
P11. Sap on trobar el telèfon de contacte	96,5%	94,7%
P12. Temps que tarden a resoldre-li el problema	82,2%	84,9%
P14.1 Tracte quan truca per telèfon	99,1%	98,9%
P14.2 Tracte dels tècnics a casa	99,3%	99,2%
P15. Les màquines d'oxigen estan en condicions	98,9%	97,5%
P16. Sentir-se en bones mans	99,1%	98,9%
P101 Grau de satisfacció	9,14	9,21
P102 Tornaria a utilitzar aquesta empresa	96,2%	96,9%

En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de Catalunya 2014 en relació amb Catalunya 2011.

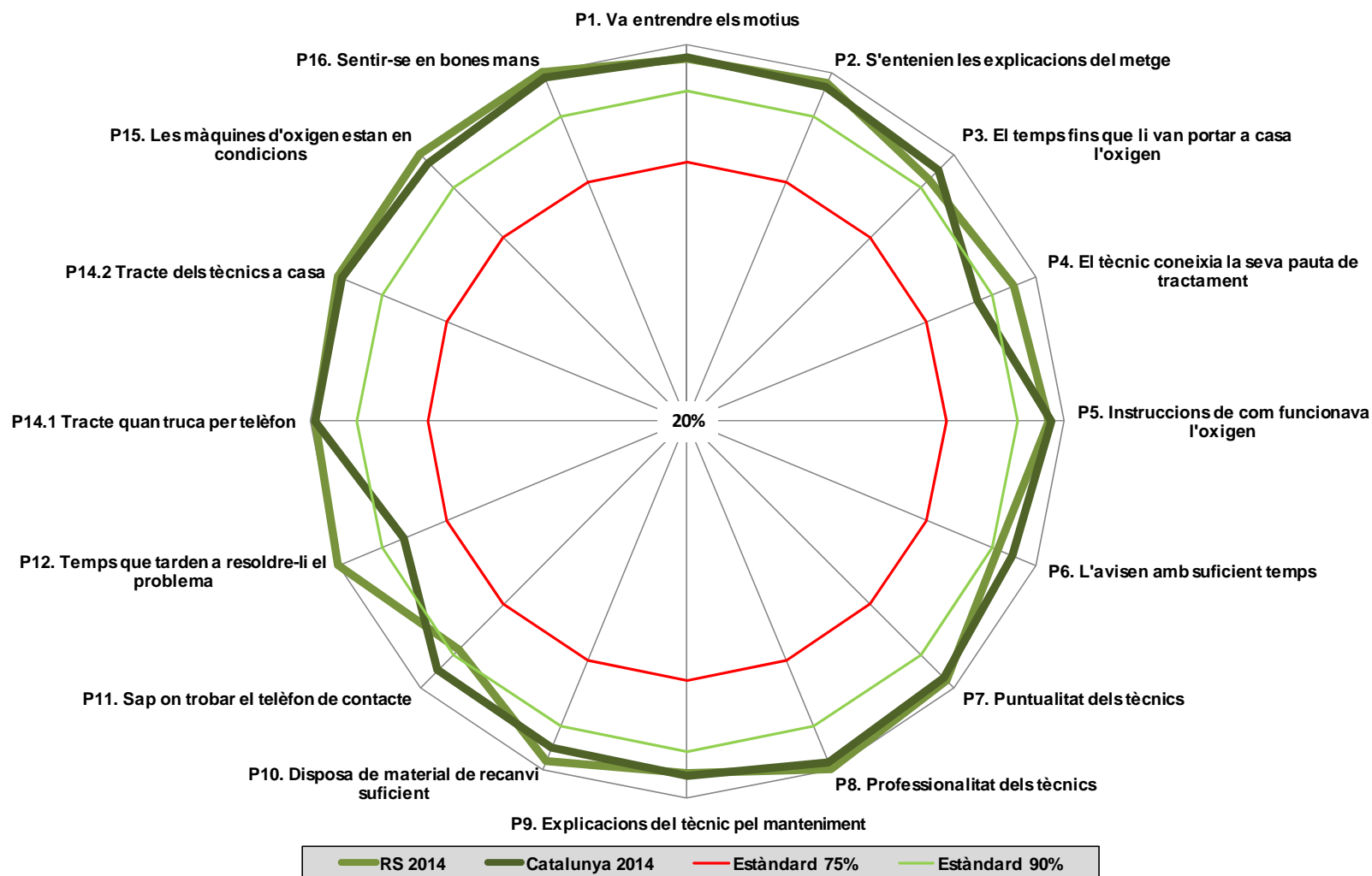
En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de Catalunya 2014 en relació amb Catalunya 2011.

INDICADOR POSITIU DE LES REGIONS

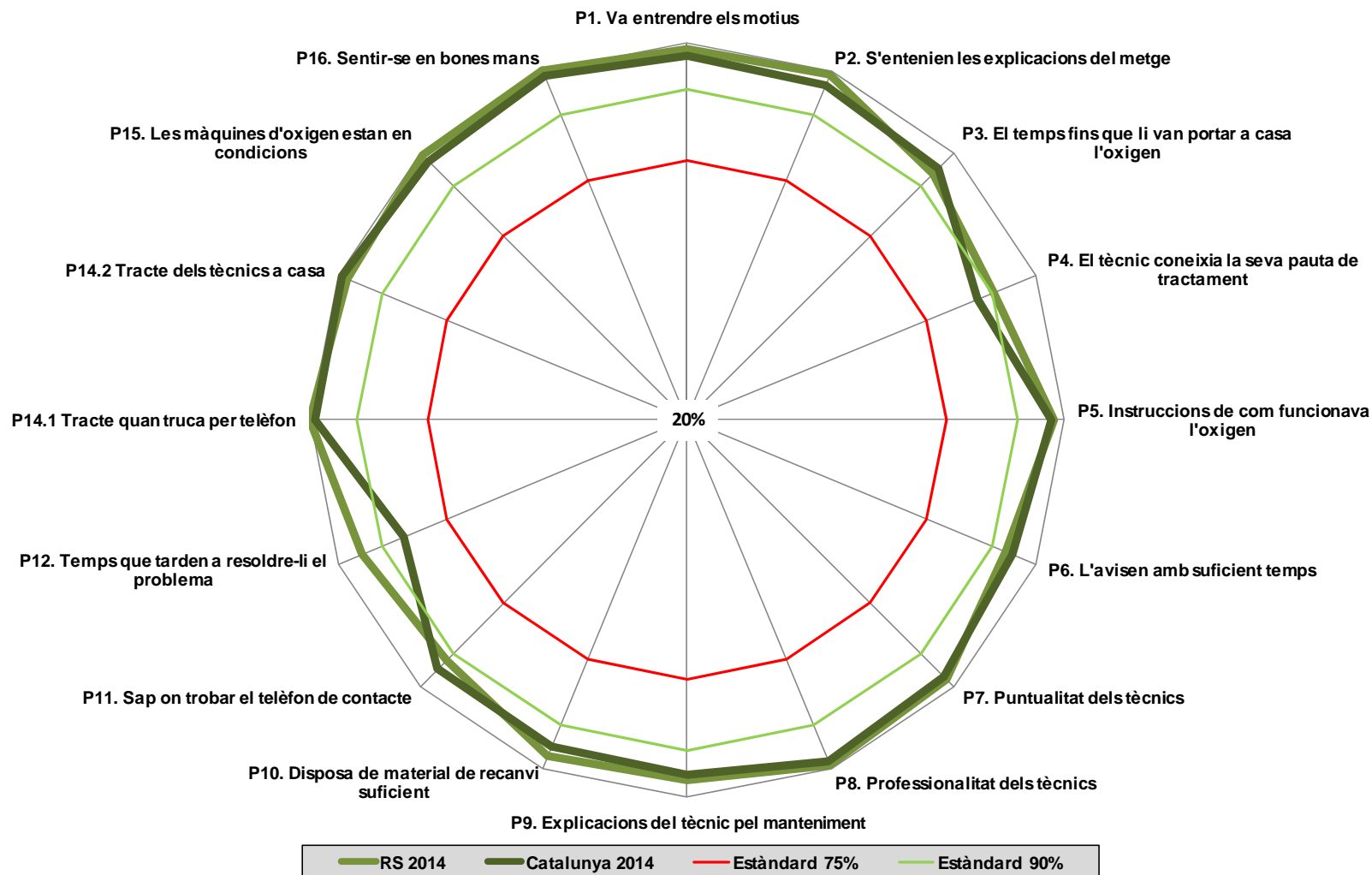
Pregunta resumida	Catalunya 2014	Alt Pirineu i Aran	Lleida	Tarragona	Girona	Catalunya Central	CSB	BCN Nord	BCN Sud
P1. Va entendre els motius	97,2%	97,0%	98,6%	99,2%	97,5%	98,0%	96,6%	96,0%	98,0%
P2. S'entien les explicacions del metge	96,7%	97,8%	99,3%	95,0%	95,5%	95,7%	96,4%	95,7%	98,6%
P3. El temps fins que li van portar a casa l'oxigen	95,3%	92,5%	93,7%	93,7%	95,5%	93,0%	95,7%	96,6%	96,6%
P4. El tècnic coneixia la seva pauta de tractament	86,6%	95,1%	90,3%	81,1%	92,8%	81,0%	85,0%	88,3%	85,7%
P5. Instruccions de com funcionava l'oxigen	97,3%	96,8%	97,9%	97,6%	97,5%	97,9%	96,8%	97,3%	97,6%
P6. L'avisen amb suficient temps	94,6%	91,3%	93,1%	89,5%	98,6%	90,5%	96,0%	96,5%	92,6%
P7. Puntualitat dels tècnics	96,9%	97,8%	97,9%	90,8%	98,7%	97,2%	95,9%	98,6%	97,9%
P8. Professionalitat dels tècnics	98,3%	100,0%	99,3%	93,4%	99,4%	99,3%	98,4%	98,6%	97,6%
P9. Explicacions del tècnic pel manteniment	95,2%	94,7%	96,4%	88,4%	96,1%	96,9%	96,0%	96,1%	93,4%
P10. Disposa de material de recanvi suficient	94,8%	98,0%	97,2%	91,9%	95,7%	94,6%	93,9%	96,2%	94,4%
P11. Sap on trobar el telèfon de contacte	94,7%	88,4%	92,1%	96,0%	96,3%	90,3%	96,4%	96,2%	93,1%
P12. Temps que tarden a resoldre-li el problema	84,9%	100,0%	94,4%	75,0%	92,9%	82,4%	80,2%	89,2%	87,2%
P14.1 Tracte quan truca per telèfon	98,9%	98,8%	100,0%	96,4%	100,0%	97,6%	98,5%	99,6%	100,0%
P14.2 Tracte dels tècnics a casa	99,2%	100,0%	97,9%	98,4%	100,0%	99,3%	99,3%	99,0%	99,7%
P15. Les màquines d'oxigen estan en condicions	97,5%	100,0%	99,3%	90,6%	99,4%	99,3%	96,7%	99,0%	97,2%
P16. Sentir-se en bones mans	98,9%	100,0%	100,0%	98,4%	99,4%	97,9%	98,5%	99,3%	99,0%
P101 Grau de satisfacció	9,21	9,54	9,41	8,91	9,43	9,07	9,13	9,34	9,13
P102 Tornaria a utilitzar aquesta empresa	96,9%	100,0%	97,2%	94,6%	99,4%	96,6%	95,7%	98,0%	97,0%

Els colors verd i vermell en els valors, indiquen diferències significatives respecte a Catalunya en positiu i negatiu

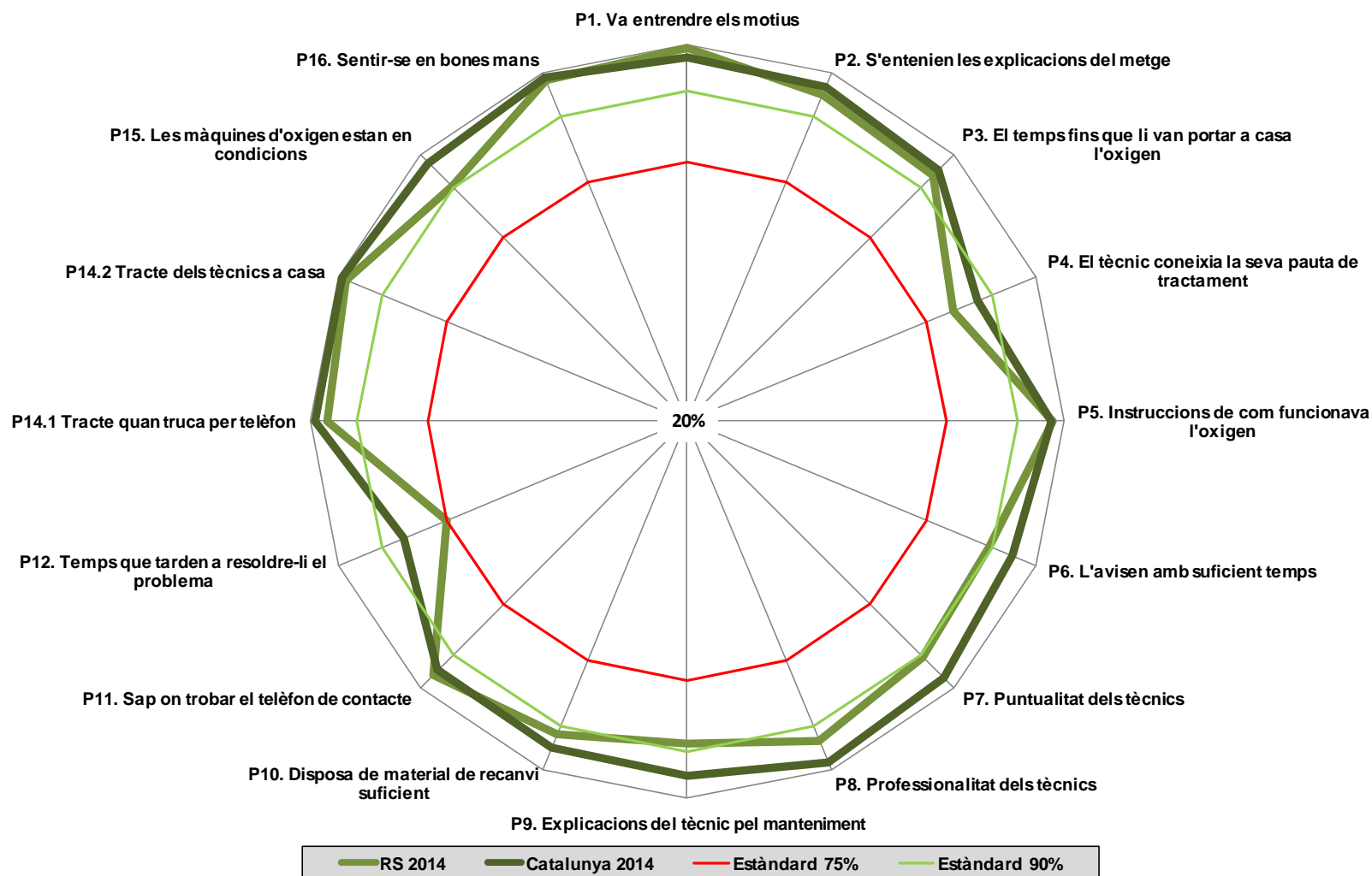
RS ALT PIRINEU I ARAN



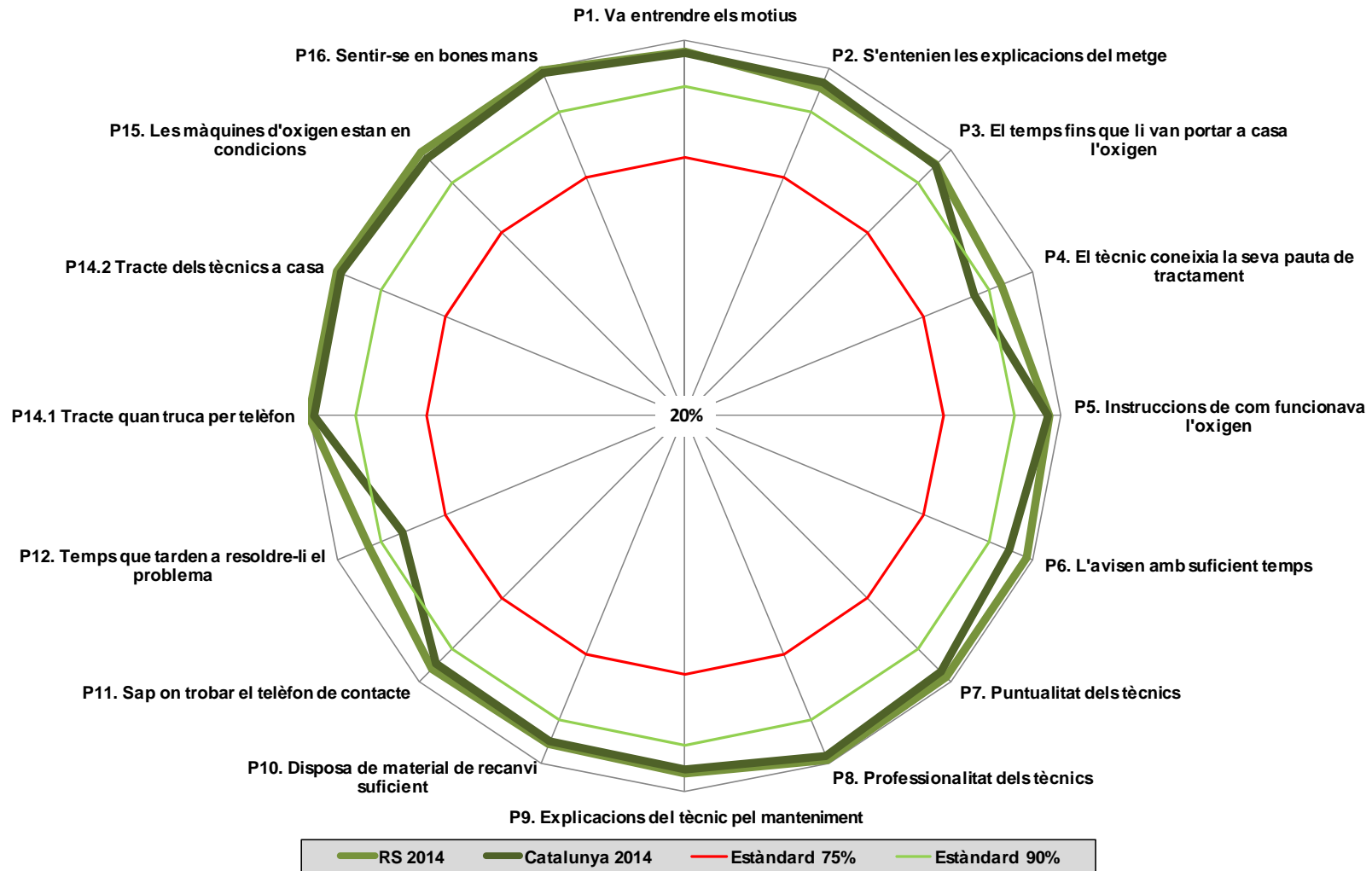
RS LLEIDA



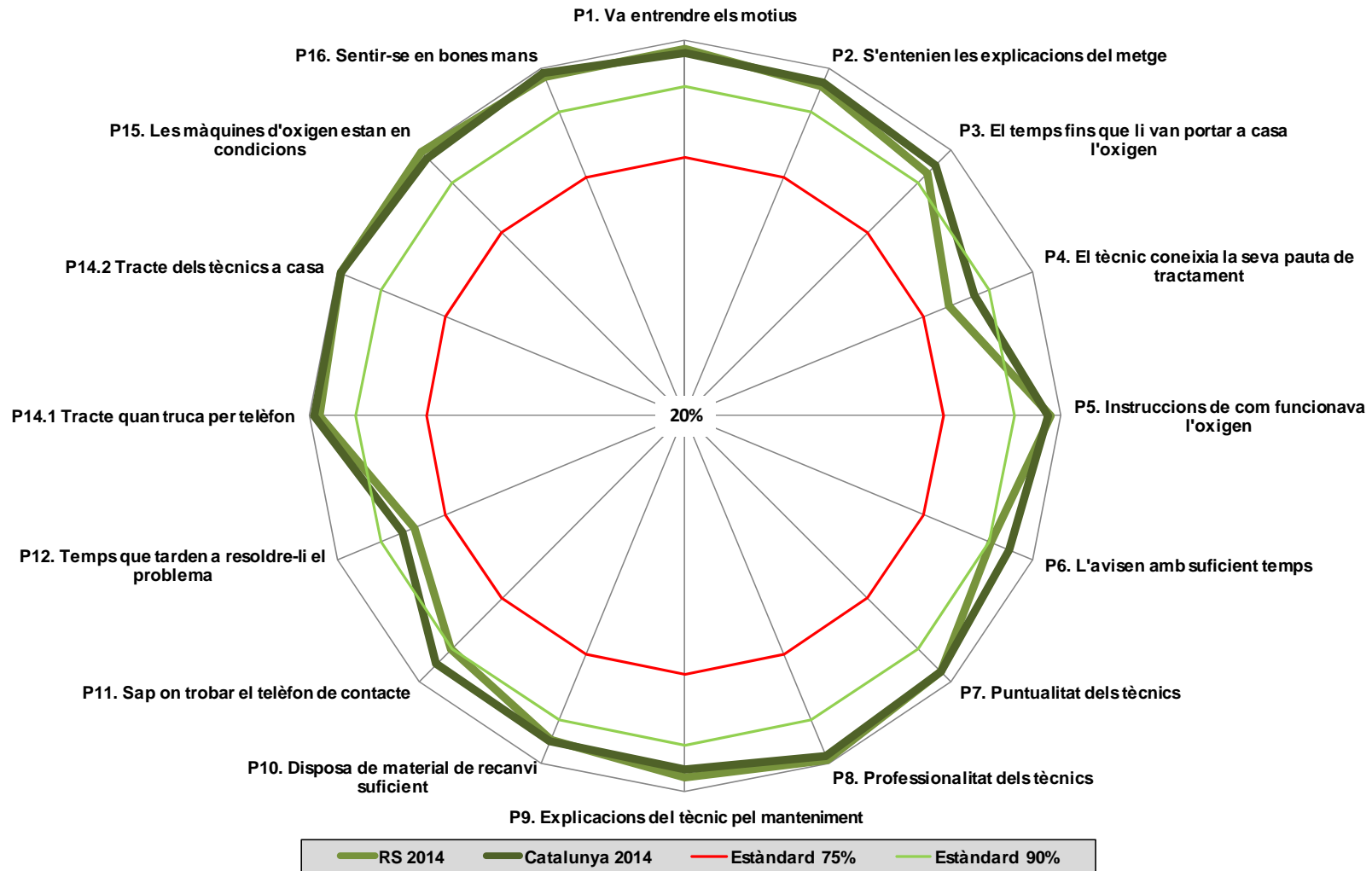
RS TARRAGONA



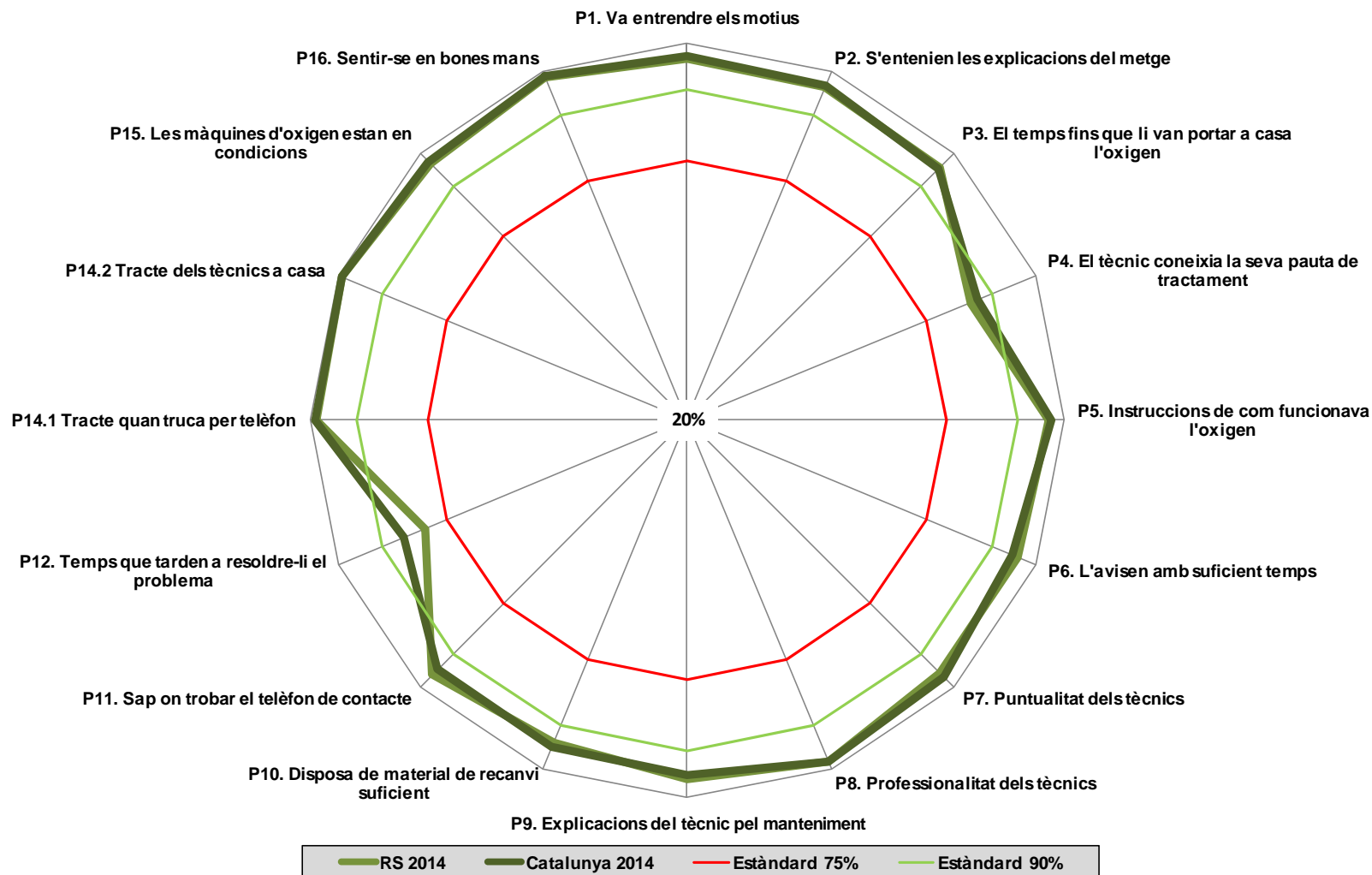
RS GIRONA



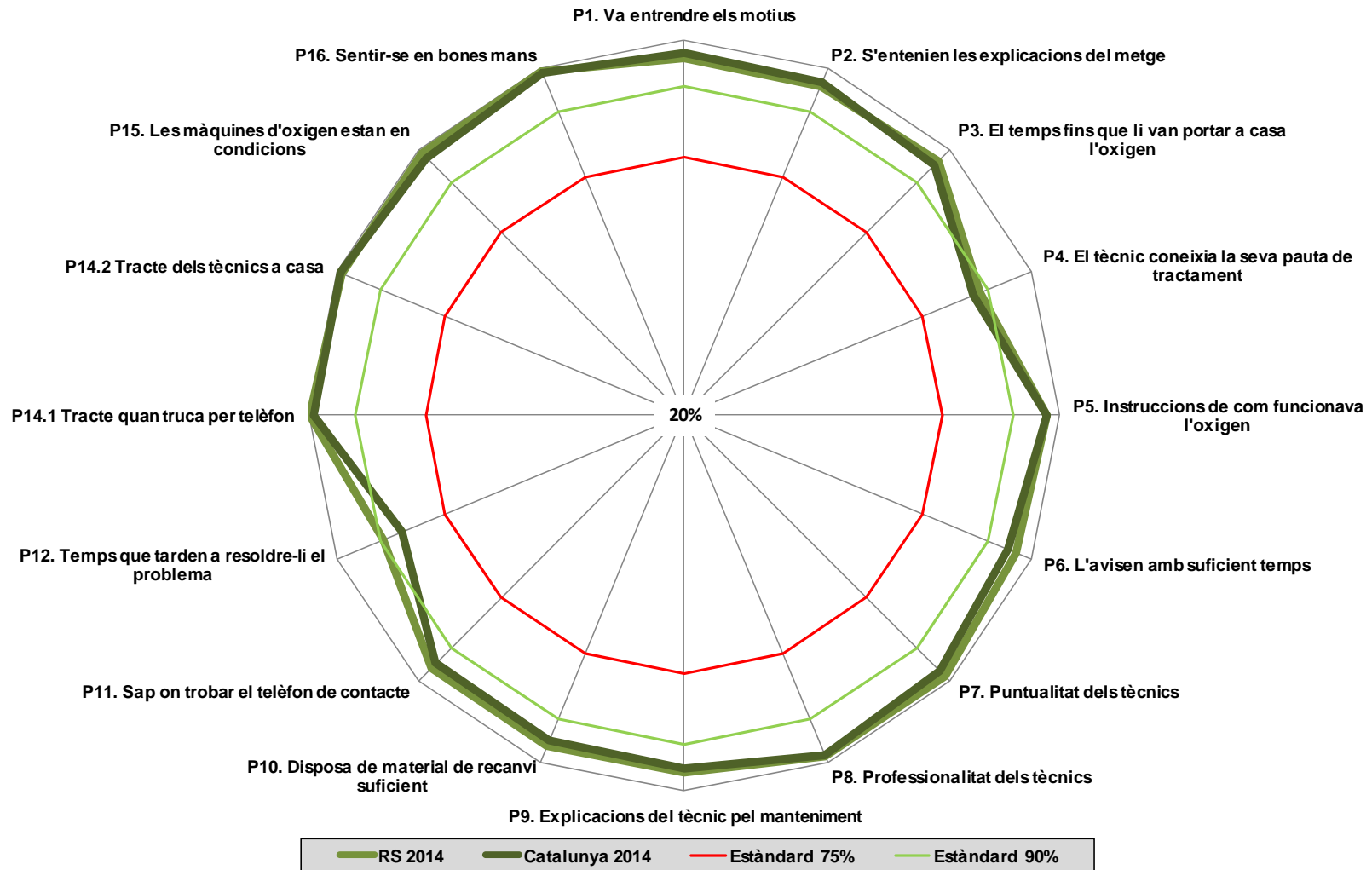
RS CATALUNYA CENTRAL



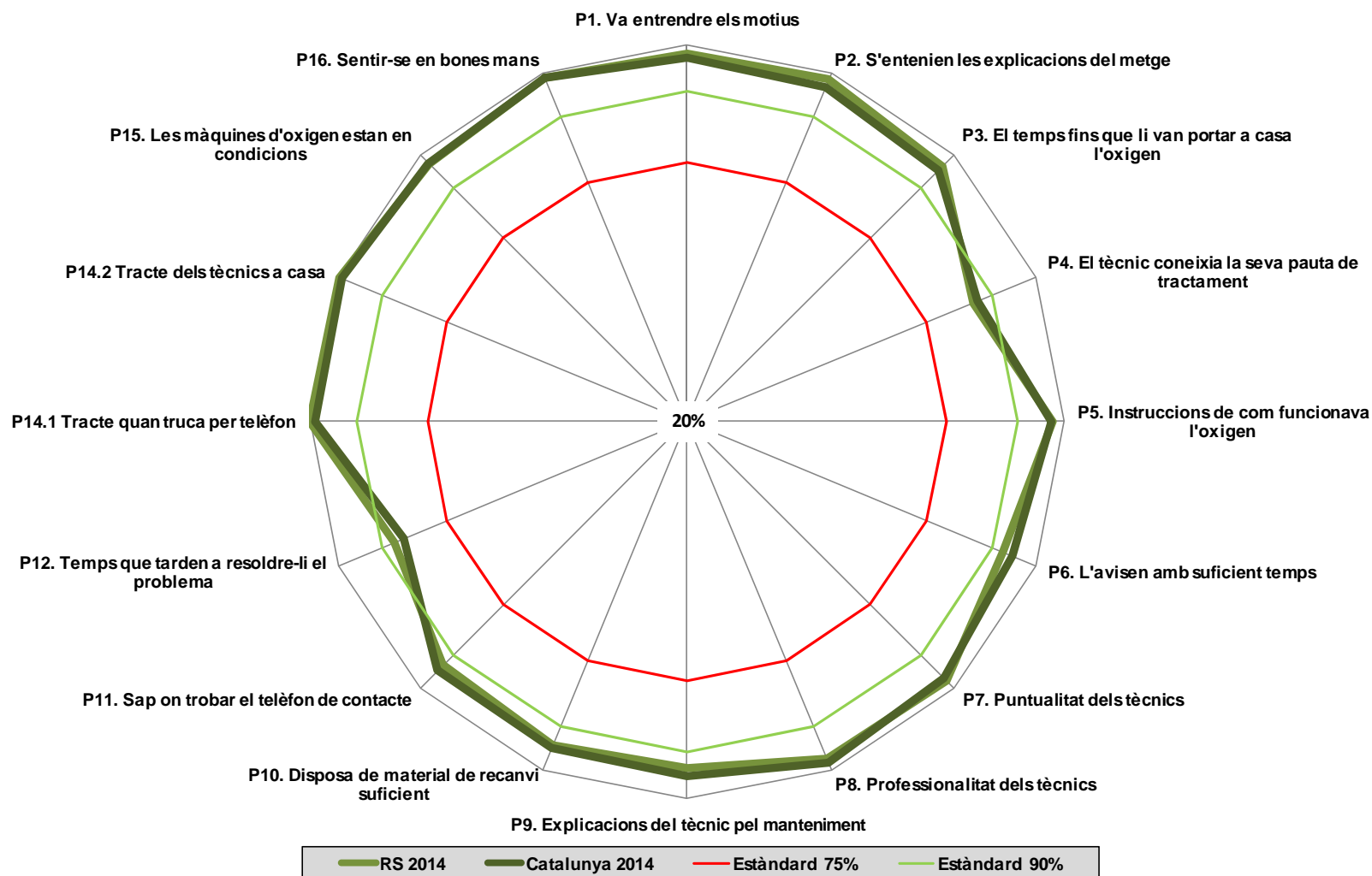
RS CSB



RS BCN NORD



RS BCN SUD



INDICADOR POSITIU PER UNITAT PROVEÏDORA (I)

Pregunta resumida	Catalunya	Alt Pirineu i Aran	Lleida	Tarragona	Girona	Catalunya Central
		5150	5151	5154	5152	5165
		Lot 1- (C2008) - Oxígen Salut	Lot 2 (C2008) - Oxígen Salut	Lot 3 - Gasmedi	Lot 5 (C2008) - Oxígen Salut	Lot 6 - Air liquid
P1. Va entendre els motius	97,2%	97,0%	98,6%	99,2%	97,5%	98,0%
P2. S'entenen les explicacions del metge	96,7%	97,8%	99,3%	95,0%	95,5%	95,7%
P3. El temps fins que li van portar a casa l'oxigen	95,3%	92,5%	93,7%	93,7%	95,5%	93,0%
P4. El tècnic coneixia la seva pauta de tractament	86,6%	95,1%	90,3%	81,1%	92,8%	81,0%
P5. Instruccions de com funcionava l'oxigen	97,3%	96,8%	97,9%	97,6%	97,5%	97,9%
P6. L'avisen amb suficient temps	94,6%	91,3%	93,1%	89,5%	98,6%	90,5%
P7. Puntualitat dels tècnics	96,9%	97,8%	97,9%	90,8%	98,7%	97,2%
P8. Professionalitat dels tècnics	98,3%	100,0%	99,3%	93,4%	99,4%	99,3%
P9. Explicacions del tècnic pel manteniment	95,2%	94,7%	96,4%	88,4%	96,1%	96,9%
P10. Disposa de material de recanvi suficient	94,8%	98,0%	97,2%	91,9%	95,7%	94,6%
P11. Sap on trobar el telèfon de contacte	94,7%	88,4%	92,1%	96,0%	96,3%	90,3%
P12. Temps que tarden a resoldre-li el problema	84,9%	100,0%	94,4%	75,0%	92,9%	82,4%
P14.1 Tracte quan truca per telèfon	98,9%	98,8%	100,0%	96,4%	100,0%	97,6%
P14.2 Tracte dels tècnics a casa	99,2%	100,0%	97,9%	98,4%	100,0%	99,3%
P15. Les màquines d'oxigen estan en condicions	97,5%	100,0%	99,3%	90,6%	99,4%	99,3%
P16. Sentir-se en bones mans	98,9%	100,0%	100,0%	98,4%	99,4%	97,9%
P101 Grau de satisfacció	9,21	9,54	9,41	8,91	9,43	9,07
P102 Tornaria a utilitzar aquesta empresa	96,9%	100,0%	97,2%	94,6%	99,4%	96,6%

Els colors verd i vermell en els valors, indiquen diferències significatives respecte a Catalunya en positiu i negatiu

INDICADOR POSITIU PER UNITAT PROVEÏDORA (II)

Pregunta resumida	Catalunya	CSB					
		7212	5161	5163	5153	5162	5156
		Lot 2 - Linde Medicinal	Lot 11 - Oximesa	Lot 12 - Oximesa	Lot 13 (2008) - Oxígen Salut	Lot 14 - Tejín	Lot 16 - Gasmedi
P1. Va entendre els motius	97,2%	99,1%	95,1%	97,0%	94,6%	99,2%	94,1%
P2. S'entenen les explicacions del metge	96,7%	97,3%	96,6%	97,0%	94,2%	95,9%	97,3%
P3. El temps fins que li van portar a casa l'oxigen	95,3%	96,4%	94,9%	92,6%	94,4%	100,0%	94,8%
P4. El tècnic coneixia la seva pauta de tractament	86,6%	77,7%	89,0%	85,7%	87,4%	85,5%	84,8%
P5. Instruccions de com funcionava l'oxigen	97,3%	96,4%	96,7%	97,0%	97,3%	96,9%	96,6%
P6. L'avisen amb suficient temps	94,6%	94,0%	98,1%	95,3%	95,6%	99,2%	92,8%
P7. Puntualitat dels tècnics	96,9%	95,6%	95,9%	96,9%	97,2%	98,5%	91,2%
P8. Professionalitat dels tècnics	98,3%	99,1%	96,7%	98,9%	100,0%	100,0%	95,7%
P9. Explicacions del tècnic pel manteniment	95,2%	99,0%	94,7%	93,8%	98,1%	96,1%	94,6%
P10. Disposa de material de recanvi suficient	94,8%	94,7%	93,4%	94,9%	94,5%	97,7%	88,0%
P11. Sap on trobar el telèfon de contacte	94,7%	95,4%	96,8%	96,0%	98,1%	96,1%	95,8%
P12. Temps que tarden a resoldre-li el problema	84,9%	87,5%	71,4%	81,8%	100,0%	100,0%	56,3%
P14.1 Tracte quan truca per telèfon	98,9%	99,1%	97,3%	98,9%	100,0%	100,0%	95,6%
P14.2 Tracte dels tècnics a casa	99,2%	100,0%	99,2%	98,0%	99,1%	100,0%	99,2%
P15. Les màquines d'oxigen estan en condicions	97,5%	99,0%	94,8%	96,0%	99,1%	97,7%	94,1%
P16. Sentir-se en bones mans	98,9%	100,0%	96,7%	98,0%	99,1%	100,0%	97,4%
P101 Grau de satisfacció	9,21	9,21	9,08	9,19	9,08	9,24	8,98
P102 Tornaria a utilitzar aquesta empresa	96,9%	98,2%	95,2%	96,0%	97,3%	97,7%	89,9%

Els colors verd i vermell en els valors, indiquen diferències significatives respecte a Catalunya en positiu i negatiu

INDICADOR POSITIU PER UNITAT PROVEÏDORA (III)

Pregunta resumida	Catalunya	BCN Nord		BCN Sud	
		5159	5160	7211	5158
		Lot 9 - Tejín	Lot 10 - Tejín	Lot 1- Linde medicinal	Lot 8 - Tejín
P1. Va entendre els motius	97,2%	96,6%	95,4%	97,1%	98,7%
P2. S'entenen les explicacions del metge	96,7%	96,4%	95,1%	99,2%	98,0%
P3. El temps fins que li van portar a casa l'oxigen	95,3%	96,4%	96,7%	93,3%	99,4%
P4. El tècnic coneixia la seva pauta de tractament	86,6%	91,3%	85,4%	83,8%	87,3%
P5. Instruccions de com funcionava l'oxigen	97,3%	97,9%	96,6%	97,7%	97,5%
P6. L'avisen amb suficient temps	94,6%	96,4%	96,6%	96,4%	89,8%
P7. Puntualitat dels tècnics	96,9%	97,9%	99,3%	100,0%	96,2%
P8. Professionalitat dels tècnics	98,3%	100,0%	97,3%	98,5%	96,8%
P9. Explicacions del tècnic pel manteniment	95,2%	95,7%	96,5%	95,1%	92,1%
P10. Disposa de material de recanvi suficient	94,8%	95,7%	96,6%	96,2%	92,9%
P11. Sap on trobar el telèfon de contacte	94,7%	94,5%	97,9%	92,4%	93,7%
P12. Temps que tarden a resoldre-li el problema	84,9%	89,5%	88,9%	88,2%	86,4%
P14.1 Tracte quan truca per telèfon	98,9%	99,2%	100,0%	100,0%	100,0%
P14.2 Tracte dels tècnics a casa	99,2%	99,3%	98,7%	99,2%	100,0%
P15. Les màquines d'oxigen estan en condicions	97,5%	98,6%	99,3%	96,9%	97,4%
P16. Sentir-se en bones mans	98,9%	100,0%	98,7%	99,2%	98,7%
P101 Grau de satisfacció	9,21	9,44	9,25	9,21	9,07
P102 Tornaria a utilitzar aquesta empresa	96,9%	98,6%	97,4%	97,8%	96,3%

Els colors **verd** i **vermell** en els valors, indiquen diferències significatives respecte a Catalunya en **positiu** i **negatiu**

CRITERIS D'ORDENACIÓ DE CENTRES

Es proposen 5 criteris per l'edició del PLAENSA © 2014

Els valors del resultat de l'indicador positiu de les 17 preguntes del qüestionari comparades amb la mitjana de Catalunya, ordenats per:

- **els referents**, que equivalen a aquells ítems en que el resultat és estadísticament significatiu en positiu.
- **els estàndards**, que són els que no presenten diferències estadísticament significatives.
- **els de millora**, que implica tenir diferències estadísticament significatives negatives.

En primer lloc, es calcula la diferència entre referents i millora. Aquest resultat, s'ordena considerant el nombre de referents, de major a menor.

Un cop tenim aquesta ordenació, és la puntuació de la satisfacció i el percentatge de fidelitat els que defineixen l'ordre final.

PROPOSTA D'ORDENACIÓ DE CENTRES

Posició	Codi de Lot	Denominació	Referents	Estàndard	Millora	Satisfacció	Fidelitat
1	5162	Lot 14 - Tejín	1	15	0	9,24	97,7%
2	5159	Lot 9 - Tejín	0	16	0	9,44	98,6%
3	5152	Lot 5 (C2008) - Oxígen Salud	0	16	0	9,43	99,4%
4	5151	Lot 2 (C2008) - Oxígen Salud	0	16	0	9,41	97,2%
5	5160	Lot 10 - Tejín	0	16	0	9,25	97,4%
6	7212	Lot 2 - Linde Medicinal	0	16	0	9,21	98,2%
7	7211	Lot 1- Linde medicinal	0	16	0	9,21	97,8%
8	5163	Lot 12 - Oximesa	0	16	0	9,19	96,0%
9	5153	Lot 13 (2008) - Oxígen Salud	0	16	0	9,08	97,3%
10	5161	Lot 11 - Oximesa	0	16	0	9,08	95,2%
11	5165	Lot 6 - Air liquid	0	16	0	9,07	96,6%
12	5150	Lot 1- (C2008) - Oxígen Salud	0	15	1	9,54	100,0%
13	5158	Lot 8 - Tejín	0	15	1	9,07	96,3%
14	5156	Lot 16 - Gasmedi	0	12	4	8,98	89,9%
15	5154	Lot 3 - Gasmedi	0	11	5	8,91	94,6%

ASPECTES A DESTACAR (I)

- **La puntuació mitjana de satisfacció és de 9,21 sobre 10.**
- **Els resultats són, en general, molt positius: un total de 14 ítems es troben per sobre del 90% de valoracions positives i 2 ítems es situen entre el 75% i el 90% de valoracions positives, sense que n'hi hagi cap per sota de l'estàndard del 75% de valoracions positives.**
- **El tracte dels tècnics a casa de l'usuari (99,2%) i quan truca per telèfon (98,9%), sentir-se en bones mans (98,9%), la professionalitat dels tècnics (98,3%) i disposar de màquines en condicions (97,5%) són els aspectes que reben valoracions més positives, totes per sobre del 95%.**

ASPECTES A DESTACAR (II)

- Els 2 únics ítems que presenten valoracions positives dins l'interval estàndard, entre el 75% i el 90%, són el temps que es triga en resoldre un problema (84,9%) i el coneixement inicial del tècnic amb relació a la pauta de tractament (84,9%).
- La satisfacció global presenta resultats molt similars als de la darrera edició de 2011 (9,21 a 2014 vs 9,14 a 2011), i el mateix succeeix amb la fidelitat (96,9% a 2014 vs 96,2% a 2011) encara que lleugerament superiors en ambdues mesures.
- La majoria de preguntes (10 de 16) empitjoren els resultats de 2011, i quatre presenten diferències significatives negatives respecte l'anterior edició: el coneixement del tècnic de la pauta de tractament, el temps fins que li van portar l'oxigen a casa, les condicions de les màquines i conèixer el telèfon de l'empresa. En canvi, presenta una diferència significativa de caire positiu l'avís amb suficient antelació realitzat quan un tècnic ha d'anar al domicili de la persona usuària.