



REO núm: 1088
Data: 02/04/2024

PLAENSA - Transport sanitari no urgent. 2023

Informe de resultats

/Salut

Pla d'Enquestes de Percepció, Experiència i Satisfacció d'usuaris del Servei Català de la Salut

 Servei de transport sanitari no
urgent

Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari
Gerència de Gestió Ciutadana
Unitat Experiència del Pacient
Servei Català de la Salut
2023

S/Índex

- Introducció
- Objectius
- Fitxa tècnica
- Metodologia
- Qüestionari
 - Validació
 - Característiques
- Resultats
- Conclusions

S/Introducció

Durant l'any 2023 s'ha dut a terme l'estudi de percepció, experiència i satisfacció dels usuaris del Servei Català de la Salut (SCS) amb l'atenció rebuda en el servei de Transport Sanitari No Urgent (TSNU), el qual té l'objectiu d'analitzar la qualitat percebuda, ja estudiada els anys 2006 i 2017.

L'experiència amb els serveis rebuts s'analitza en base la identificació d'aspectes concrets del procés assistencial (alguns comuns a les línies de servei i d'altres específics per cada una d'elles) els quals resulten importants pel pacient, a vegades comunes a totes les línies. L'accessibilitat als serveis, el tracte i interaccions amb professionals, la participació en la presa de decisions o la coordinació i organització dels professionals del centre en són exemples.

Aquest estudi permet conèixer l'opinió dels usuaris amb els serveis del proveïdors del SISCAT, identificant aquelles àrees d'excel·lència i àrees de millora, facilitant informació per poder prendre decisions i dur a terme actuacions tenint en compte la visió del pacient.

S/Fitxa tècnica

Àmbit	Catalunya
Univers	Persones de majors de 16 anys que hagin estat usuàries del servei del març a juny de 2023.
Qüestionari	Qüestionari sobre transport sanitari no urgent.
Mètode de recollida de la informació	Enquesta formulari web mitjançant invitació via SMS (Xpes).
Procediment de mostreig	Extracció de dades del registre de facturació del Servei d'Emergències Mèdiques (SEM) del servei de transport sanitari no urgent.
Ponderació	S'ha assolit una participació de 2.025 usuaris. Els resultats han estat ponderats en funció de la representació de cada grup quota (edat, sexe i lot proveïdor) obtenint una mostra de 1.560 casos.
Treball de camp	Realitzat per el SCS del 30 al 31 d'octubre de 2023.

Nivell de resultats	Nombre d'unitats mostrals	Nombre mínim d'enquestes per unitat mostral	Grandària de la mostra ponderada	Proporció esperada (P)	Nivell de confiança	Marge d'error
•Catalunya •Lot	13	120	1.560	P = 0,8	95%	± 1,9 % al global de Catalunya

S/Metodologia

Revisió bibliogràfica

Revisió de continguts publicats en l'àmbit de la percepció, experiència i satisfacció dels usuaris del servei estudiat o similars.

Recerca qualitativa

Dinàmiques qualitatives (entrevistes i grups focals) amb professionals i usuaris del servei per identificar els aspectes més rellevants en l'avaluació de l'experiència.

Construcció qüestionari

Selecció dels ítems més destacats de la revisió i la recerca qualitativa per elaborar una proposta de qüestionari.

Pre-test

Primera lectura del qüestionari per part de persones externes al projecte per determinar la comprensibilitat i la coherència.

Estudi pilot

Administració del qüestionari a una mostra de prop de 400 casos per observar el comportament de la ràtio de contactes per resposta i el número de respostes vàlides.

Validació pre i post estudi

Validació del qüestionari amb els resultats (tant freqüències com psicomètriques) obtinguts de la prova pilot, els quals es compararan amb els resultats obtinguts un cop finalitzat l'estudi.

Supervisió CEO

Enviament de fitxes tècniques i qüestionari al Centre d'Estudis d'Opinió de Catalunya per rebre el vist i plau i l'aprovació del disseny.

Treball de camp

Administració del qüestionari a una mostra suficient per obtenir resultats representatius als nivells establerts en el disseny.

Conclusions

Anàlisi i estudi dels resultats per part de l'equip i elaboració de conclusions de l'estudi.

S/Validació de contingut

Metodologia

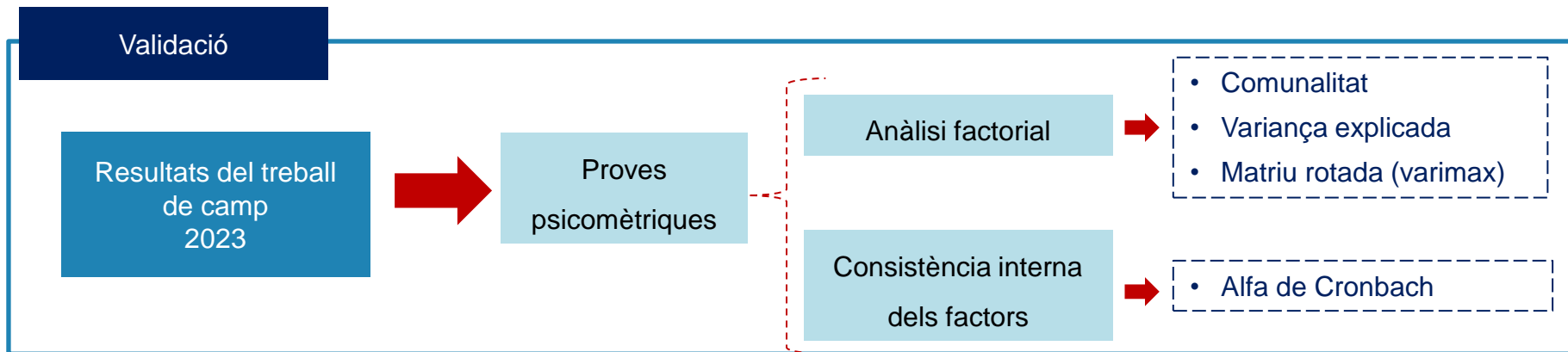
Aquest quadre mostra la validació de contingut duta a terme per elaborar el qüestionari, relacionant cada pregunta inclosa en l'enquesta amb la dimensió/ àmbit identificat durant les dinàmiques qualitatives a les quals fa referència.

Pregunta resumida	Preguntes classificatòries	Accessibilitat	Informació	Tracte/ professionalitat	Espai/ Confort	Coordinació	Trajecte	Altres	Satisfacció i fidelitat
P1 Vegades que s'ha utilitzat el servei									
P2 Motiu per el qual s'ha utilitzat el servei									
P3 Tràmits per disposar del transport sanitari									
P4 S'entenen les explicacions									
P5 Coordinació entre el centre del tractament i l'empresa de transport									
P6 Valoració del fet que el transport sigui de porta a porta									
P7 Puntualitat en el trajecte d'anada									
P8 Puntualitat en el trajecte de tornada									
P9 Confortabilitat del vehicle									
P10 Netedat del vehicle									
P11 Professionalitat del conductor									
P12 Amabilitat de l'acompanyant del conductor									
P13 Incident amb les persones									
P14 Incident amb el trajecte									
P15 Durada del trajecte d'anada									
P16 Durada del trajecte de tornada									
P101 Grau de satisfacció									
P102 Fidelitat									

S/Validació

Qüestionari

- **Número de casos inclosos:** 1.560
- **Preguntes incloses:** Preguntes referents a la percepció, experiència i satisfacció dels usuaris amb escala categòrica ordinal i amb valors de comunalitats per sobre 0,5.
- **Respostes perdudes (missing):** es considera valors perduts aquelles respostes fora de l'escala categòrica ordinal.



S/Validació

Metodologia

La majoria de les **comunalitats** obtingudes mitjançant el procés d'extracció es situen per sobre el 0,6, i totes per sobre el 0,5, indicant que són una bona mesura del constructe estudiat.

Comunalitats	Inicial	Extracció
P3_Tràmits_per_disposar_transport	1	0,71
P4_S_entenien_explicacions	1	0,68
P5_Coordinació_entre_centre_tractament_i_empresa_transport	1	0,69
P6_Valoració_del_fet_que_el_transport_sigui_porta_porta	1	0,56
P7_Puntualitat_trajecte_anada	1	0,65
P8_Puntualitat_trajecte_tornada	1	0,67
P9_Confortabilitat_del_vehicle	1	0,85
P10_Neteditat_del_vehicle	1	0,71
P11_Professionalitat_del_conductor	1	0,78
P12_Amabilitat_de_acompanyant	1	0,79
P15_Durada_trajecte_anada	1	0,87
P16_Durada_trajecte_tornada	1	0,84

S/Validació

Metodologia

La **variància explicada** es situa al 73,30%, indicant que l'agrupació dels ítems en 4 factors explica quasi una tercera part del global del qüestionari.

Variància Total Explicada	Valors propis Inicials			Extracció: Sumes de Carregues al Quadrat			Rotació: Sumes de Carregues al Quadrat		
	Total	% de Variància	% Acumulat	Total	% de Variància	% Acumulat	Total	% de Variància	% Acumulat
1	5,84	48,60%	48,60%	5,84	48,60%	48,60%	2,24	18,70%	18,70%
2	1,22	10,10%	58,80%	1,22	10,10%	58,80%	1,77	14,70%	33,40%
3	1,08	9,00%	67,80%	1,08	9,00%	67,80%	3,53	29,40%	62,80%
4	0,66	5,50%	73,30%	0,66	5,50%	73,30%	1,26	10,50%	73,30%
5	0,62	5,10%	78,40%						
6	0,55	4,60%	83,00%						
7	0,44	3,70%	86,70%						
8	0,4	3,30%	90,00%						
9	0,38	3,20%	93,20%						
10	0,32	2,60%	95,80%						
11	0,28	2,30%	98,10%						
12	0,22	1,90%	100,00%						

S/Validació

Metodologia

El resultat de la **matriu rotada varimax** permet identificar els 4 factors amb els quals s'han agrupat les preguntes. S'observa que el primer factor incorpora les preguntes relacionades amb el vehicle i el seu entorn, mentre que el segon factor inclou ítems relacionats amb la durada del trajecte. El tercer factor fa referència a aspectes organitzatius del servei. Finalment, l'últim factor té només la P9.

Matriu Rotada de Components	Component			
	1	2	3	4
P3_Tràmits_per_disposar_transport	0,27	0,17	0,78	0,05
P4_S_entenien_explicacions	0,36	0,17	0,72	0,03
P5_Coordinació_entre_centre_tractament_i_empresa_transport	0,05	0,16	0,75	0,31
P6_valoració_del_fet_que_el_transport_sigui_porta_porta	0,34	0,1	0,66	0,03
P7_Puntualitat_trajecte_anada	0,17	0,22	0,67	0,35
P8_Puntualitat_trajecte_tornada	0,12	0,19	0,76	0,21
P9_Confortabilitat_del_vehicle	0,29	0,17	0,24	0,83
P10_Netedat_del_vehicle	0,61	0,12	0,29	0,48
P11_Professionalitat_del_conductor	0,82	0,12	0,26	0,14
P12_Amabilitat_de_acompanyant	0,84	0,13	0,21	0,15
P15_Durada_trajecte_anada	0,12	0,9	0,16	0,16
P16_Durada_trajecte_tornada	0,15	0,85	0,3	0,07

S/Validació

Metodologia

Finalment, l'**Alfa de Cronbach** mostra com el primer factor presenta valors de 0,83, indicant una bona consistència interna de les preguntes agrupades. El segon factor es situa 0,81, el tercer factor es situa en 0,88. Així doncs, s'obtenen puntuacions consistents al voltant del 90%, permetent considerar que cada factor a nivell individual mostra el suficient nivell de consistència interna per ser acceptats. Finalment, el factor quatre té un valor de 1, ja que només consta d'una sola pregunta.

Factor	Ítems inclosos	Número d'ítems inclosos	Alfa de Cronbach
1	P10/P11/P12	3	0,83
2	P15/P16	2	0,81
3	P3/P4/P5/P6/P7/P8	6	0,88
4	P9	1	1

S/Característiques del qüestionari

Metodologia

Desglossament

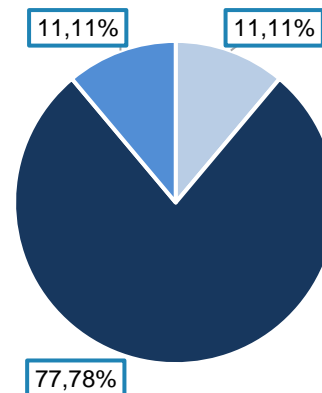
- **Estructura:**
 - Preguntes comunes a totes les línies de servei/producte estudiades + preguntes específiques del servei d'atenció hospitalària urgent+ preguntes no validades que s'han considerat d'interès
- **Escales de valoració:**
 - Categòrica ordinal de 5 (*Perfecte, Molt bé, Bé, Regular, Malament – Sempre, Gairebé sempre, Sovint, Poques vegades, Mai / Gairebé mai*)
 - Una pregunta valorada amb escala d'interval de 0 a 10
 - Una pregunta de fidelitat
- **Fiabilitat:** tots els indicadors (Alfa Cronbach, IFC, VME) estan dins dels valors acceptables.
- **Validesa de contingut:** per a la construcció del qüestionari s'ha seguit un estricte i exhaustiu procés de revisió bibliogràfica, grups d'experts i grups focals amb pacients.
- **Validesa de constructe:**
 - Validesa convergent: tots els ítems posseeixen una càrrega superior a 0,5.
 - Validesa discriminant: no hi ha cap factor que mesuri el mateix fenomen que l'altre.

S/Característiques del qüestionari

Metodologia

Composició del qüestionari - 2023

Preguntes d'utilització del servei	Número de preguntes
Preguntes d'utilització del servei	2
Preguntes sobre el servei	14
Preguntes de satisfacció i fidelitats	2
Total	18



- Preguntes d'utilització del servei
- Preguntes sobre el servei
- Preguntes de satisfacció i fidelitats

Pla d'Enquestes de Percepció, Experiència i Satisfacció d'usuaris del Servei Català de la Salut



Resultats
2023

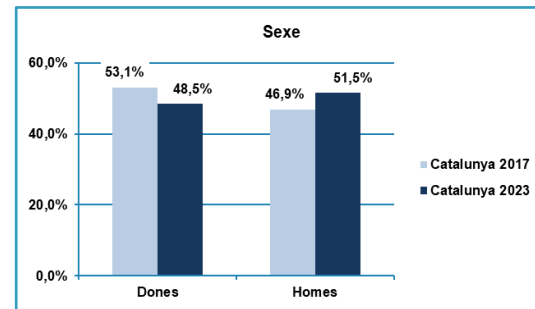
S/Visió Sociodemogràfica

Resultats

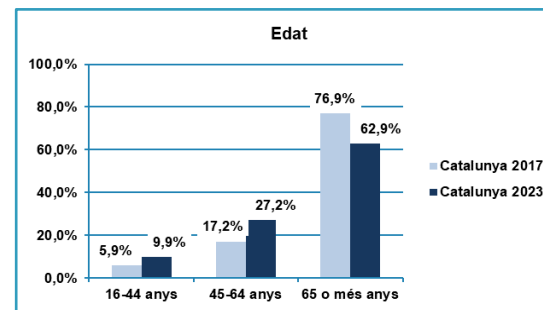
	Nombre d'enquestes
Catalunya 2017	1.523
Catalunya 2023	1.560



Sexe



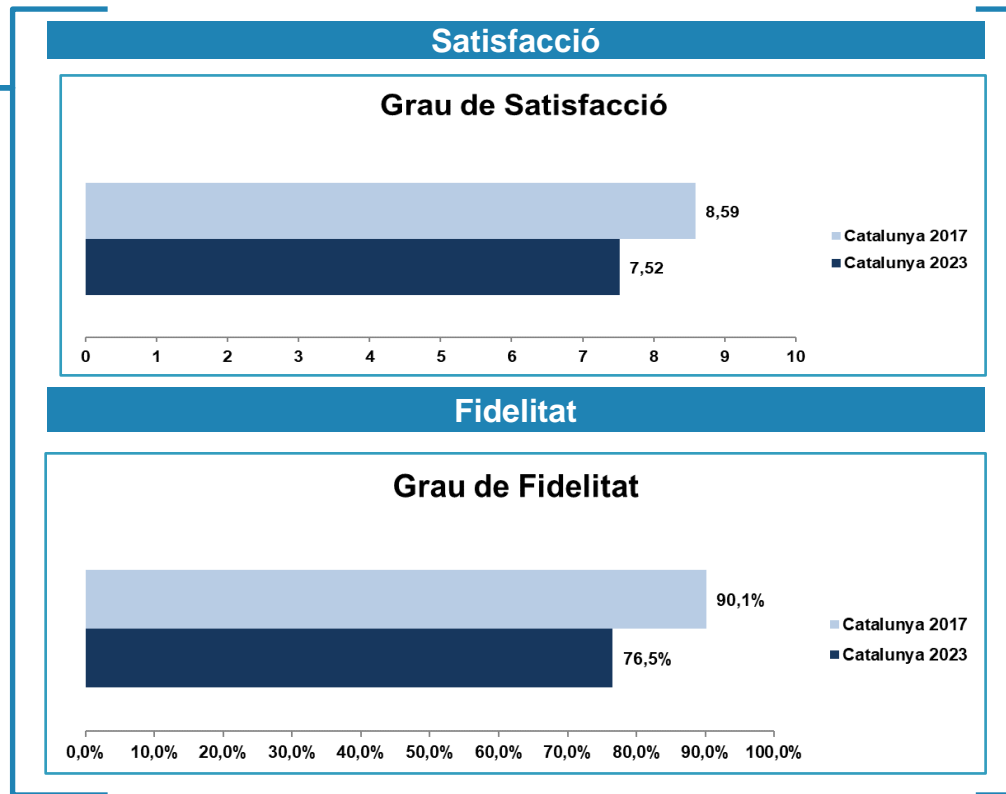
Edat



S/Satisfacció i fidelitat

Resultats

	Nombre d'enquestes
Catalunya 2017	1.523
Catalunya 2023	1.560



S/Indicador positiu

Resultats

Ordenació d'ítems

Els ítems referents a l'experiència del pacient són presentats en ordre decreixent segons el número de respostes positives que han assolit.

Pregunta resumida	Catalunya 2017	Catalunya 2023
P12 Amabilitat de l'acompanyant del conductor	98,3% ●	96,3% ●
P11 Professionalitat del conductor	97,7% ●	95,5% ●
P10 Netedat del vehicle	97,2% ●	95,4% ●
P13 Incident amb les persones	96,4% ●	93,1% ●
P9 Confortabilitat del vehicle	93,0% ●	89,3% ●
P14 Incident amb el trajecte	95,9% ●	88,6% ●
P6 Valoració del fet que el transport sigui de porta a porta	93,8% ●	88,1% ●
P4 S'entenen les explicacions	95,4% ●	87,6% ●
P15 Durada del trajecte d'anada	89,7% ●	87,5% ●
P3 Tràmits per disposar del transport sanitari	93,3% ●	81,5% ●
P16 Durada del trajecte de tornada	83,4% ●	75,7% ●
P5 Coordinació entre el centre del tractament i l'empresa de transport	84,0% ●	75,4% ●
P7 Puntualitat en el trajecte d'anada	85,3% ●	71,1% ●
P8 Puntualitat en el trajecte de tornada	69,1% ●	50,8% ●

S/Indicador positiu

Resultats

Diferència significativa

Número en vermell -> Diferència en negatiu

Número en verd -> Diferència en positiu

Pregunta resumida	Catalunya 2017	Catalunya 2023	Catalunya 2023 - 2017
P3 Tràmits per disposar del transport sanitari	93,3% ●	81,5% ●	-11,8%
P4 S'entenen les explicacions	95,4% ●	87,6% ●	-7,8%
P5 Coordinació entre el centre del tractament i l'empresa de transport	84,0% ●	75,4% ●	-8,6%
P6 Valoració del fet que el transport sigui de porta a porta	93,8% ●	88,1% ●	-5,7%
P7 Puntualitat en el trajecte d'anada	85,3% ●	71,1% ●	-14,3%
P8 Puntualitat en el trajecte de tornada	69,1% ●	50,8% ●	-18,3%
P9 Confortabilitat del vehicle	93,0% ●	89,3% ●	-3,8%
P10 Netedat del vehicle	97,2% ●	95,4% ●	-1,8%
P11 Professionalitat del conductor	97,7% ●	95,5% ●	-2,2%
P12 Amabilitat de l'acompanyant del conductor	98,3% ●	96,3% ●	-2,0%
P13 Incident amb les persones	96,4% ●	93,1% ●	-3,3%
P14 Incident amb el trajecte	95,9% ●	88,6% ●	-7,3%
P15 Durada del trajecte d'anada	89,7% ●	87,5% ●	-2,1%
P16 Durada del trajecte de tornada	83,4% ●	75,7% ●	-7,7%

Pregunta resumida	Catalunya 2017	Catalunya 2023	Catalunya 2023 - 2017
P101 Grau de satisfacció	8,59	7,52	-1,07
P102 Fidelitat	90,1%	76,5%	-13,6%

S/Indicador positiu per LOT

Resultats

Diferència significativa

Número en vermell -> Diferència en negatiu

Número en verd -> Diferència en positiu

Pregunta resumida	Catalunya 2023	LOT - Alt Pirineu (N = 120)	LOT - Lleida (N = 120)	LOT - Camp de Tarragona (N = 120)	LOT - Terres de l'Ebre (N = 120)	LOT - Girona Alt Maresme (N = 120)
P3 Tràmits per disposar del transport sanitari	81,5%	92,3%	83,4%	82,4%	79,9%	80,8%
P4 S'entenen les explicacions	87,6%	96,5%	88,8%	87,7%	86,0%	85,7%
P5 Coordinació entre el centre del tractament i l'empresa de transport	75,4%	91,3%	75,9%	74,6%	74,7%	74,1%
P6 Valoració del fet que el transport sigui de porta a porta	88,1%	98,0%	88,6%	85,8%	84,7%	87,2%
P7 Puntualitat en el trajecte d'anada	71,1%	98,2%	71,3%	75,7%	73,4%	71,6%
P8 Puntualitat en el trajecte de tornada	50,8%	93,7%	47,8%	50,0%	46,1%	53,5%
P9 Confortabilitat del vehicle	89,3%	92,3%	87,2%	90,0%	79,0%	82,7%
P10 Netedat del vehicle	95,4%	98,9%	95,4%	96,0%	92,0%	94,4%
P11 Professionalitat del conductor	95,5%	97,5%	95,6%	97,2%	89,2%	92,3%
P12 Amabilitat de l'acompanyant del conductor	96,3%	99,5%	94,4%	97,7%	91,8%	96,6%
P13 Incident amb les persones	93,1%	97,8%	93,0%	93,8%	90,6%	89,5%
P14 Incident amb el trajecte	88,6%	97,1%	84,0%	92,1%	83,7%	87,5%
P15 Durada del trajecte d'anada	87,5%	94,9%	88,7%	90,3%	84,4%	85,4%
P16 Durada del trajecte de tornada	75,7%	92,2%	70,7%	75,2%	73,9%	72,5%
P101 Grau de satisfacció	7,52	9,00	7,39	7,69	7,30	7,57
P102 Fidelitat	76,5%	97,2%	76,7%	81,2%	73,9%	75,8%

S/Indicador positiu per LOT

Resultats

Diferència significativa

Número en vermell -> Diferència en negatiu

Número en verd -> Diferència en positiu

Pregunta resumida	Catalunya 2023	LOT - Catalunya Central (N = 120)	LOT - Àmbit Metropolità Barcelonès Nord i Maresme (N = 120)	LOT - Àmbit Metropolità Vallès Occidental (N = 120)	LOT - Àmbit Metropolità Vallès Oriental (N = 120)	LOT - Àmbit Metropolità Alt Penedès, Garraf i Baix Llobregat Nord (N = 120)
P3 Tràmits per disposar del transport sanitari	81,5%	78,9%	76,2%	74,0%	76,0%	84,9%
P4 S'entenen les explicacions	87,6%	86,7%	86,8%	78,9%	88,2%	88,5%
P5 Coordinació entre el centre del tractament i l'empresa de transport	75,4%	75,5%	73,1%	60,0%	67,5%	80,3%
P6 Valoració del fet que el transport sigui de porta a porta	88,1%	89,7%	87,6%	81,2%	86,7%	85,2%
P7 Puntualitat en el trajecte d'anada	71,1%	70,4%	62,4%	49,7%	63,6%	74,8%
P8 Puntualitat en el trajecte de tornada	50,8%	53,5%	42,3%	36,3%	38,4%	49,5%
P9 Confortabilitat del vehicle	89,3%	90,0%	88,4%	87,9%	92,2%	91,1%
P10 Netedat del vehicle	95,4%	95,3%	92,6%	94,4%	95,4%	95,8%
P11 Professionalitat del conductor	95,5%	98,9%	92,7%	96,9%	96,0%	94,4%
P12 Amabilitat de l'acompanyant del conductor	96,3%	97,9%	93,3%	98,0%	97,0%	95,8%
P13 Incident amb les persones	93,1%	94,6%	92,9%	92,2%	93,3%	93,1%
P14 Incident amb el trajecte	88,6%	84,8%	88,8%	86,5%	88,8%	89,6%
P15 Durada del trajecte d'anada	87,5%	86,2%	87,5%	86,5%	85,8%	87,3%
P16 Durada del trajecte de tornada	75,7%	76,7%	75,7%	78,5%	75,0%	73,9%
P101 Grau de satisfacció	7,52	7,63	7,20	6,64	7,14	7,51
P102 Fidelitat	76,5%	77,0%	68,6%	63,8%	74,1%	81,6%

S/Indicador positiu per LOT

Resultats

Diferència significativa

Número en vermell -> Diferència en negatiu

Número en verd -> Diferència en positiu

Pregunta resumida	Catalunya 2023	LOT - Àmbit Metropolità Baix Llobregat i l'Hospitalet de Llobregat (N = 120)	LOT - Barcelona Ciutat (més Montcada i Reixach) (N = 120)	LOT - Regio Sanitària de Barcelona (especial) (N = 120)
P3 Tràmits per disposar del transport sanitari	81,5%	76,5%	84,0%	89,3%
P4 S'entenen les explicacions	87,6%	85,5%	83,8%	94,7%
P5 Coordinació entre el centre del tractament i l'empresa de transport	75,4%	72,8%	79,0%	81,3%
P6 Valoració del fet que el transport sigui de porta a porta	88,1%	86,0%	88,7%	95,2%
P7 Puntualitat en el trajecte d'anada	71,1%	61,8%	77,0%	73,4%
P8 Puntualitat en el trajecte de tornada	50,8%	41,6%	50,2%	57,5%
P9 Confortabilitat del vehicle	89,3%	93,3%	91,8%	94,6%
P10 Netedat del vehicle	95,4%	98,2%	94,6%	97,1%
P11 Professionalitat del conductor	95,5%	96,9%	97,9%	95,6%
P12 Amabilitat de l'acompanyant del conductor	96,3%	96,4%	94,3%	100,0%
P13 Incident amb les persones	93,1%	92,0%	94,4%	92,8%
P14 Incident amb el trajecte	88,6%	92,7%	90,8%	85,4%
P15 Durada del trajecte d'anada	87,5%	85,2%	91,0%	84,8%
P16 Durada del trajecte de tornada	75,7%	72,2%	75,7%	71,9%
P101 Grau de satisfacció	7,52	7,16	7,73	7,84
P102 Fidelitat	76,5%	70,4%	73,9%	80,9%

S/Indicador positiu per utilització

Resultats

Diferència significativa

Número en vermell -> Diferència en negatiu

Número en verd -> Diferència en positiu

P1.Quantes vegades heu utilitzat el transport sanitari (ambulància)?

Pregunta resumida	Una (N = 216)	Vàries (N = 1213)	Molt sovint (N = 559)	Catalunya 2023
P3 Tràmits per disposar del transport sanitari	87,9%	82,2%	78,2%	81,5%
P4 S'entenen les explicacions	88,8%	88,8%	83,9%	87,6%
P5 Coordinació entre el centre del tractament i l'empresa de transport	78,7%	77,8%	69,0%	75,4%
P6 Valoració del fet que el transport sigui de porta a porta	90,3%	89,5%	83,7%	88,1%
P7 Puntualitat en el trajecte d'anada	80,3%	73,6%	60,9%	71,1%
P8 Puntualitat en el trajecte de tornada	68,4%	51,4%	42,4%	50,8%
P9 Confortabilitat del vehicle	87,9%	90,4%	86,5%	89,3%
P10 Netedat del vehicle	96,7%	95,9%	93,4%	95,4%
P11 Professionalitat del conductor	94,8%	96,3%	93,7%	95,5%
P12 Amabilitat de l'acompanyant del conductor	97,0%	96,1%	96,2%	96,3%
P13 Incident amb les persones	96,6%	93,9%	89,3%	93,1%
P14 Incident amb el trajecte	92,4%	90,4%	81,5%	88,6%
P15 Durada del trajecte d'anada	90,5%	89,2%	81,5%	87,5%
P16 Durada del trajecte de tornada	83,3%	79,0%	66,1%	75,7%
P101 Grau de satisfacció	7,77	7,71	7,07	7,52
P102 Fidelitat	85,4%	79,4%	66,5%	76,5%

S/Indicador positiu per línia

Resultats

Diferència significativa

Número en vermell -> Diferència en negatiu

Número en verd -> Diferència en positiu

P2 Per quin motiu?

Pregunta resumida	Diàlisi (N = 95)	Rehabilitació (N = 341)	Radio/Quimio (N = 170)	Un viatge (N = 786)	Altres (N = 608)	Catalunya 2023
P3 Tràmits per disposar del transport sanitari	73,8%	87,7%	82,0%	80,5%	80,0%	81,5%
P4 S'entenen les explicacions	74,7%	90,6%	86,7%	88,1%	86,6%	87,6%
P5 Coordinació entre el centre del tractament i l'empresa de transport	61,7%	80,1%	74,7%	74,4%	75,7%	75,4%
P6 Valoració del fet que el transport sigui de porta a porta	81,7%	91,9%	84,9%	87,9%	87,5%	88,1%
P7 Puntualitat en el trajecte d'anada	50,0%	72,8%	68,8%	70,7%	73,0%	71,1%
P8 Puntualitat en el trajecte de tornada	38,7%	61,7%	50,9%	45,6%	51,7%	50,8%
P9 Confortabilitat del vehicle	81,9%	92,9%	86,3%	89,8%	87,2%	89,3%
P10 Netedat del vehicle	87,4%	98,2%	94,7%	95,8%	94,2%	95,4%
P11 Professionalitat del conductor	90,5%	97,0%	94,1%	95,8%	95,0%	95,5%
P12 Amabilitat de l'acompanyant del conductor	91,7%	98,6%	96,6%	96,5%	95,4%	96,3%
P13 Incident amb les persones	83,9%	94,4%	92,4%	93,3%	93,1%	93,1%
P14 Incident amb el trajecte	74,5%	87,5%	83,9%	89,9%	89,3%	88,6%
P15 Durada del trajecte d'anada	71,0%	86,7%	83,5%	88,7%	88,9%	87,5%
P16 Durada del trajecte de tornada	57,4%	77,5%	73,5%	75,6%	78,3%	75,7%
P101 Grau de satisfacció	6,34	7,85	7,34	7,49	7,64	7,52
P102 Fidelitat	57,6%	80,1%	69,9%	76,7%	78,6%	76,5%

S/Comentaris

- L'estudi de percepció, experiència i satisfacció dels usuaris del servei d'atenció especialitzada ambulatoria del 2023 ha sigut el primer estudi d'aquesta línia que s'ha dut mitjançant SMS.
- Tots els resultats de totes les entitats es troben ponderats seguint la sistemàtica aplicada en la resta d'estudis.
- Els resultats del 2023 són inferiors globalment a les altres edicions. A més, són els usuaris multi freqüentadors qui valoren més negativament que la resta.
- Dintre dels usuaris multi freqüentadors, són els pacients de diàlisis els qui mostren una valoració inferior a la resta.
- A nivell de de lots, el que correspon al Vallès Occidental és el que presenta valoracions més negatives en relació Catalunya.

S/Conclusions

Resultats

- La satisfacció dels usuaris amb el servei rebut durant l'any 2023 és de 7,52 sobre 10, mentre que el 2017 era de 8,59 sobre 10. La fidelitat amb el servei durant l'any 2023 es situa al 76,5%, inferior l'obtinguda durant l'any 2017, quan aquest indicador va obtenir una puntuació del 90,1%,
- Els 3 ítems més ben valorats per els usuaris de l'any 2023 són "P12. Amabilitat de l'acompanyant del conductor" (96,3%), "P11. Professionalitat del conductor" (95,5%) i "P6. Netedat del vehicle" (95,4%).
- L'ítem "P8. Puntualitat del trajecte de tornada" és l'ítem que més diferència en positiu té en relació els resultats de l'any 2017, passant del 69,1% al 50,8%.



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut