



REO núm: 1089  
Data: 02/04/2024

## PLAENSA - Teràpies respiratòries. 2023

Qüestionari

/Salut

# **Pla d'enquestes de percepció, experiència i satisfacció dels usuaris del Servei Català de la Salut**

Qüestionari sobre teràpies respiratòries a domicili

**Servei Català de la Salut**

2023

## ***Qüestionari en Català***

## SMS

**Benvolguda/Benvolgut.** El **Servei Català de la Salut** voldria conèixer la vostra opinió sobre l'atenció rebuda en relació a la màquina d'oxigen. Si us plau, cliqueu aquí:

[enllaç](#)

Moltes gràcies.

## INTRODUCCIÓ WEB

Avís legal:

La informació que us demanem és per a l'elaboració d'un estudi d'opinió oficial. L'Administració o el personal de l'Administració que utilitzi aquesta informació està obligat per llei a garantir l'anonimat i el secret estadístic, i a complir la normativa de protecció de dades de caràcter personal.

[Més informació](#)

Trieu la resposta que més d'acord estigui amb la vostra opinió.

Si us sembla, podem començar.

1. Vau entendre els **motius** pels que havíeu de portar **la màquina**?

- 5. Perfectament
- 4. Molt bé
- 3. Bé
- 2. Regular
- 1. Malament
- 8. No em van donar informació
- 9. NS/NC

2. S'entien les **explicacions** que us van donar **el metge** sobre el funcionament del servei?  
(és a dir, què havíeu de fer per tenir la màquina a casa....)

- 5. Perfectament
- 4. Molt bé
- 3. Bé
- 2. Regular
- 1. Malament
- 8. No em van donar informació
- 9. NS/NC

3. Com valoreu **el temps** que va passar, des del moment que us van dir que necessitava la màquina, fins que us la **van portar a casa**?

- 5. Molt curt
- 4. Curt
- 3. Normal
- 2. Llarg
- 1. Molt llarg
- 9. NS/NC

4. El **tècnic** de l'empresa **coneixia la vostra pauta de tractament**? (és a dir, si sabia ajustar la màquina)

- 5. Sempre
- 4. Gairebé sempre
- 3. Sovint
- 2. Poques vegades
- 1 Mai/gairebé mai
- 9. NS/NC

5. Com valoreu les **instruccions** que us varen donar sobre **com funcionava la màquina**?

- 5. Perfectes
- 4. Molt bé
- 3. Bé
- 2. Regular
- 1. Malament
- 8. No em van donar informació
- 9. NS/NC

6. Considereu que la màquina que utilitzeu, "**està 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

7. Considereu que disposeu del **material de recanvi** suficient? (*tubs, ulleres, filtres, bombones...*)

- 5. Sempre
- 4. Gairebé sempre
- 3. Sovint
- 2. Poques vegades
- 1. Mai/gairebé mai
- 9. NS/NC

8. Si **heu de contactar** amb l'empresa sabeu on **trobar el telèfon de contacte**?

- 5. Sempre
- 4. Gairebé sempre
- 3. Sovint
- 2. Poques vegades
- 1. Mai/gairebé mai
- 9. NS/NC

9. Quan heu tingut algun problema relacionat amb la màquina, què us sembla **el temps** que han trigat a **resoldre-ho**?

- 5. Perfecte
- 4. Molt bé
- 3. Bé
- 2. Regular
- 1. Malament
- 8. No he tingut cap problema amb la màquina
- 9. NS/NC

10. Com valoreu **el tracte** (amabilitat) que tenen **el personal de l'empresa** quan **truca** per telèfon?

- 5. Perfecte
- 4. Molt bé
- 3. Bé
- 2. Regular
- 1. Malament
- 9. NS/NC

11. Com valoreu **el tracte** (amabilitat) que tenen **el personal de l'empresa** quan el visiten **els tècnics a casa seva**?

- 5. Perfecte
- 4. Molt bé
- 3. Bé
- 2. Regular
- 1. Malament
- 9. NS/NC

12. En relació al servei que rebeu, teniu 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)

**SATISFACCIÓ GENERAL**

- P 101 I ara per acabar: valoreu de 0 a 10 **el seu grau de satisfacció global** amb el servei rebut. (Si haguéssiu de posar una nota del 0 al 10, quina nota li posaríeu? 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 poguéssiu triar, **tornaríeu a utilitzar aquesta empresa a domicili ?**

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



## SMS

**Apreciada/Apreciado.** El **Servei Català de la Salut** desearía conocer su opinión sobre la atención recibida en relación con la máquina de oxígeno. Por favor, clique aquí:

[enlace](#)

Muchas gracias.

## INTRODUCCIÓ WEB:

Aviso legal:

Las informaciones que le pedimos son para la elaboración de un estudio oficial. La Administración o el personal de la Administración que utilice esta información está obligado a garantizar el anonimato y el secreto estadístico, y a cumplir con la normativa de protección de datos de carácter personal.

[Más información](#)

Elija la respuesta que esté más de acuerdo con su opinión.

Si le parece, podemos empezar.

1. ¿Entendió los **motivos** por los cuáles tenía que llevar **la máquina**?

- 5. Perfectamente
- 4. Muy bien
- 3. Bien
- 2. Regular
- 1. Mal
- 8. No me dieron explicaciones
- 9. NS/NC

2. ¿**Se entendían las explicaciones** que le dio **su médico** sobre el funcionamiento del servicio?  
(es decir, que tenía que hacer para tener la máquina en casa...)

- 5. Perfectamente
- 4. Muy bien
- 3. Bien
- 2. Regular
- 1. Mal
- 8. No me dieron explicaciones
- 9. NS/NC

3. Valore **el tiempo** que pasó, desde el momento que le dijeron que necesitaba la máquina, hasta que se lo **llevaron a casa**

- 5. Muy corto
- 4. Corto
- 3. Normal
- 2. Largo
- 1. Muy largo
- 9. NS/NC

4. ¿El **técnico** de la empresa **conocía su pauta de tratamiento**? (es decir, si sabía ajustar la máquina)

- 5. Siempre
- 4. Casi siempre
- 3. A menudo
- 2. Pocas veces
- 1. Nunca/casi nunca
- 9. NS/NC

5. Valore las **instrucciones** que le dieron sobre **cómo funcionaba la máquina**

- 5. Perfectas
- 4. Muy bien
- 3. Bien
- 2. Regular
- 1. Mal
- 8. No me dieron explicaciones
- 9. NS/NC

6. ¿Considera que la máquina que utiliza, “**está en condiciones**”? (es decir, están en buen estado, disponen de los tubos, gafas, filtros...)

- 5. Siempre
- 4. Casi siempre
- 3. A menudo
- 2. Pocas veces
- 1. Nunca/casi nunca
- 9. NS/NC

7. ¿Considera que dispone **del material de recambio** suficiente? (tubos, gafas, filtros, bombonas...)

- 5. Siempre
- 4. Casi siempre
- 3. A menudo
- 2. Pocas veces
- 1. Nunca/casi nunca
- 9. NS/NC

8. ¿Si tiene que contactar con la empresa, sabe dónde **encontrar el teléfono de contacto**?

- 5. Siempre
- 4. Casi siempre
- 3. A menudo
- 2. Pocas veces
- 1. Nunca/casi nunca
- 9. NS/NC

9. Cuando ha tenido algún problema relacionado con la máquina ¿Qué le parece el **tiempo** que han tardado **en resolvérselo**?

- 5. Perfecto
- 4. Muy bien
- 3. Bien
- 2. Regular
- 1. Mal
- 8. No he tenido ningún problema con la máquina
- 9. NS/NC

10. Valore el **trato** (*amabilidad*) que tienen con usted **el personal de la empresa** cuándo llama por **teléfono**?

- 5. Perfecto
- 4. Muy bien
- 3. Bien
- 2. Regular
- 1. Mal
- 9. NS/NC

11. Valore el trato (*amabilidad*) que tiene con usted el personal de la empresa cuándo **le visitan los técnicos a su casa**?

- 5. Perfecto
- 4. Muy bien
- 3. Bien
- 2. Regular
- 1. Mal
- 9. NS/NC

12. En relación con el servicio que recibe, ¿tiene la sensación de estar **en buenas manos**?

- 5. Siempre
- 4. Casi siempre
- 3. A menudo
- 2. Pocas veces
- 1. Nunca/casi nunca
- 9. NS/NC

## SATISFACCIÓN GENERAL

• P 101 Ahora, para acabar: valore de 0 a 10 **su grado de satisfacción global** con el servicio recibido. (¿Si tuviera que poner una nota del 0 al 10, qué nota le pondría? Teniendo en cuenta que 0 quiere decir nada satisfecho y 10 muy satisfecho).

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

• P 102 Si pudiera escoger, ¿**Volvería a utilizar esta empresa/casa comercial a domicilio**?

- 3. Sí
- 1. No
- 2. No estoy seguro
- 9. NS /NC