

Pla d'enquestes de satisfacció d'assegurats del CatSalut – PLAENSA ©

Estudi de qualitat de servei i satisfacció amb L' OXIGENOTERÀPIA A DOMICILI 2011

Unitat de Qualitat - Divisió d'Atenció al Ciutadà- Àrea de Serveis i Qualitat.

Justificació

- **La planificació dels estudis de satisfacció dels últims anys, ha propiciat la realització de l'estudi d'una nova línia de servei.**
- **L'estudi de qualitat de servei i satisfacció amb l'oxigenoteràpia a domicili té, com a la resta de línies estudiades del PLAENSA © 2003 - 2012, 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 als serveis, el tracte dels professionals, la informació, els elements de confort i els de naturalesa organitzativa de l'entitat prestadora del servei.**

Fitxa tècnica

Nivell de confiança: 95%

Grandària de la mostra: 1834

Proporció esperada: 0,5

Marge d'error: $\pm 2,1$ per al global de Catalunya

± 9 per afrontar comparació amb una proporció fixada

- **Àmbit:** Catalunya
- **Univers:** Assegurats del CatSalut usuaris del servei d'oxigen a domicili .
- **Mètode de recollida de la informació:** Enquesta telefònica assistida per ordinador (mètode C.A.T.I).
- **Procediment de mostreig:** extracció total del registre de facturació del CatSalut d'oxigen a domicili dels mes de gener 2011 . Es disposava de 9320 registres.
- **Treball de camp:** realitzat per Sanitat Respon del 28 de juny fins al 7 de juliol de 2011.

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

Objectius

Generals

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

Específics

- **Mesurar el grau de satisfacció per al conjunt de Catalunya i dels LOTS.**
- **Comparar el grau de satisfacció dels LOTS amb la totalitat de Catalunya.**
- **Analitzar les diferències, si hi son, de la satisfacció per LOTS**

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**

Qüestionari utilitzat

24 preguntes

13 preguntes validades

4 preguntes d'interès

5 preguntes d'entorn social

**2 preguntes satisfacció
global
fidelitat**

**3 variables
edat
sexe
nivells d'estudis**



Característiques del qüestionari

- ***Estructura :***

Preguntes comunes a totes les línies + preguntes específiques de línia de servei + preguntes no validades que s'han considerat d'interès

- ***Escales de valoració:***

Categòric ordinal de 5 categories

(Perfecte, Molt bé, Bé, Regular, Malament – Sempre, Gairebé sempre, Sovint, Poques vegades, Mai / Gairebé mai)

Algunes dicotòmiques : SI/NO

Una pregunta valorada amb escala d'interval de 0 a 10

Validació del qüestionari

Anàlisi factorial: Anàlisi realitzat a partir del total dels casos: 1834

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

Variància explicada: 57,062%

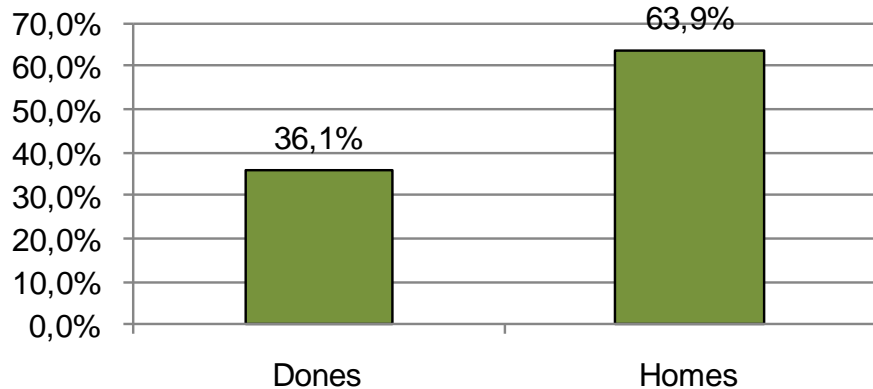
Criteris d'inclusió i exclusió

- **Lots d'Oxigenoteràpia a domicili contractats pel CatSalut.**
 - **Criteris inclusió: persones amb 15 anys i més i que siguin usuàries del servei.**
 - **Criteris exclusió: incapacitat per respondre, èxitus, no entén idioma.**
- **Registres de facturació del CatSalut del mes de gener de 2011.**

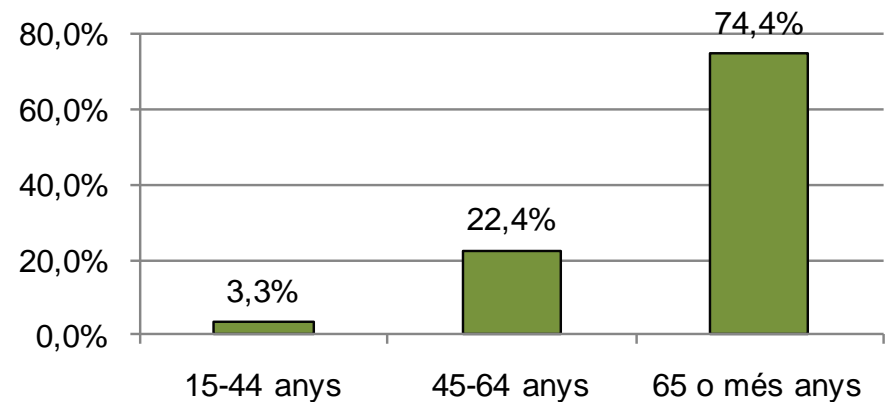
Resultats: Descripció població enquestada (I)

	Enquestes
Catalunya	1834

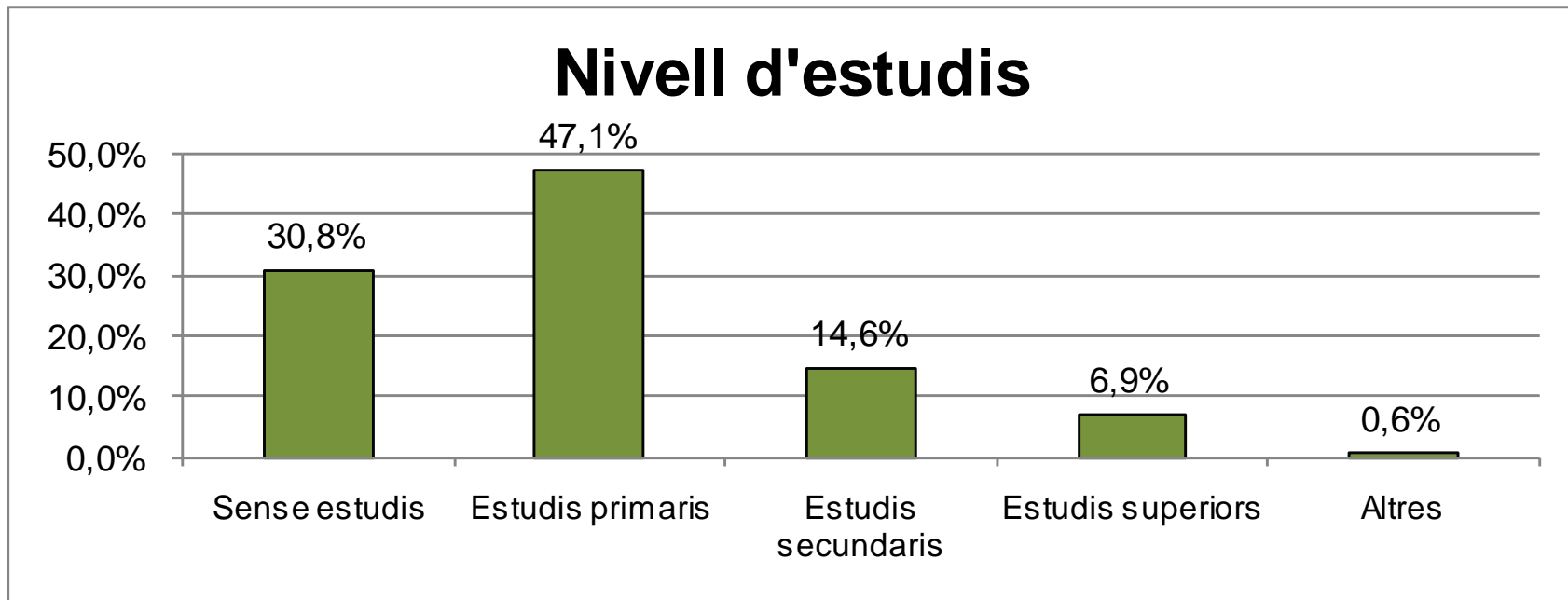
Sexe



Edat

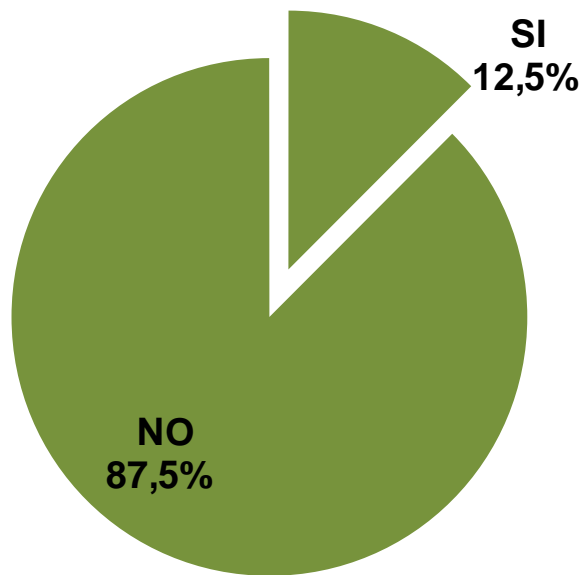


Resultats: Descripció població enquestada (II)

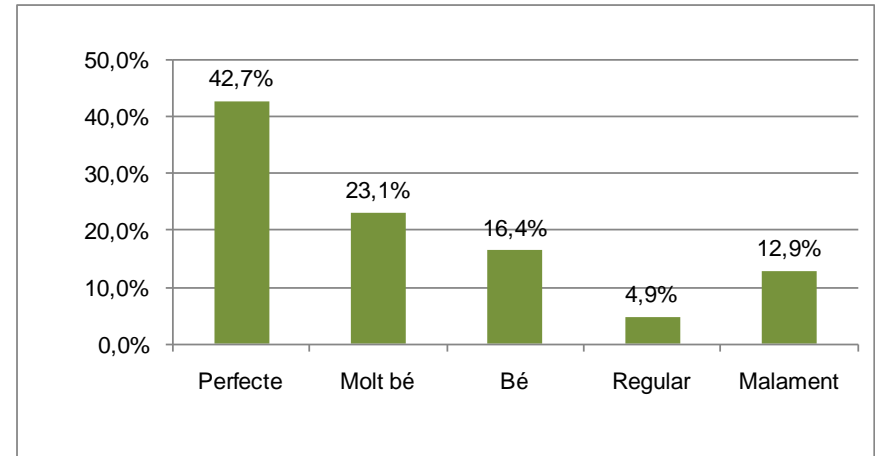


Resultats: Contextualització

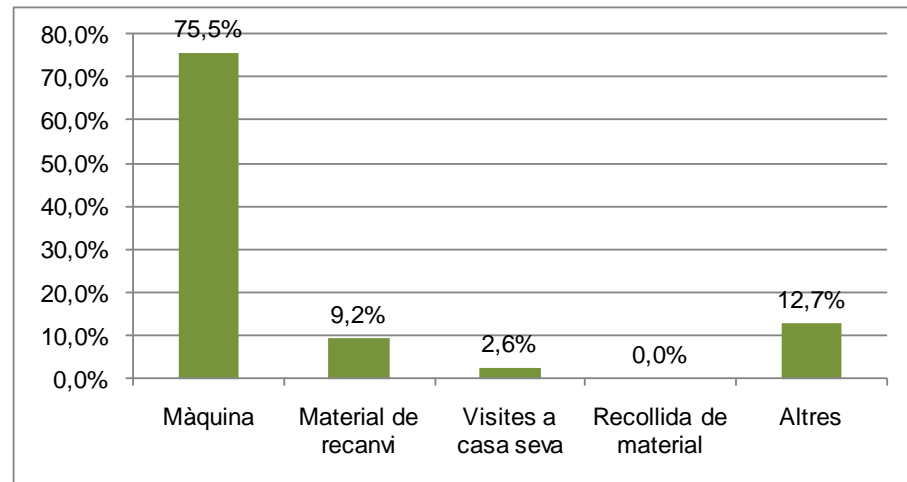
Ha tingut algun problema relacionat amb l'oxigen?



Com valora el temps que han trigat a resoldre el problema?



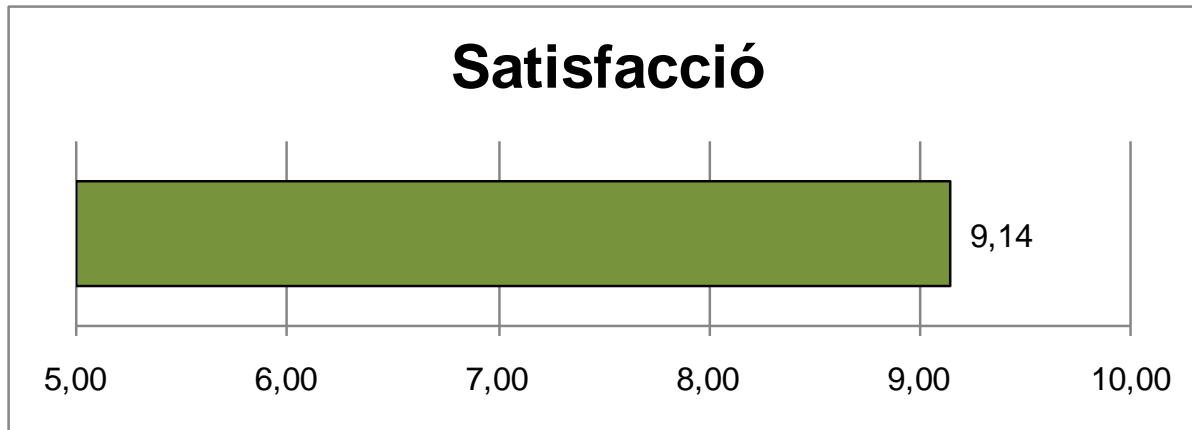
El problema estava relacionat amb?



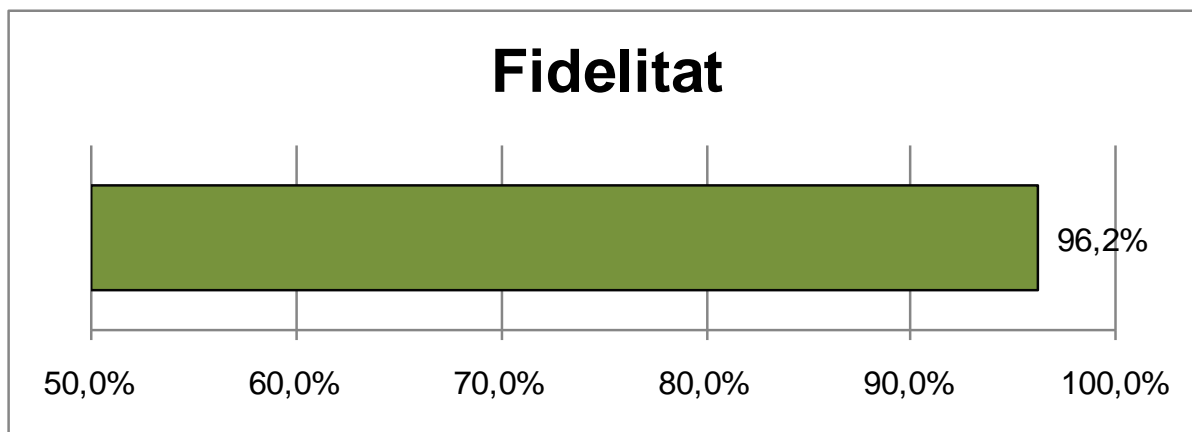
Distribució de la mostra per LOTS

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

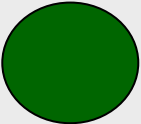
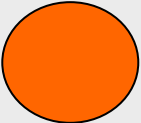
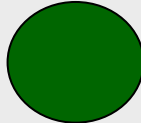
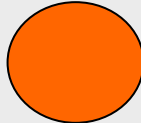
Resultats: satisfacció i fidelitat



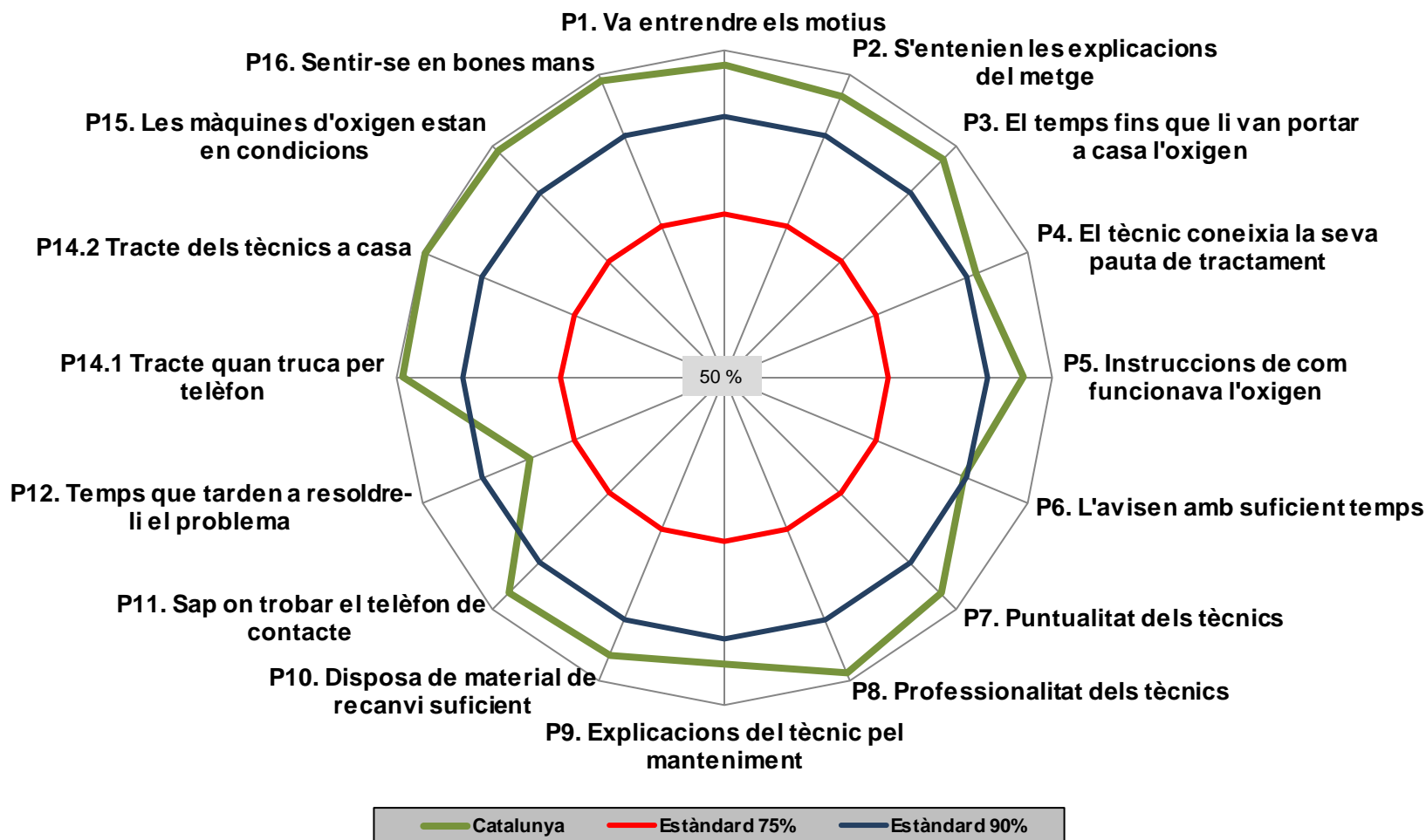
DS : $\pm 1,25$



Resultats: Globals Catalunya

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

Resultats: Globals Catalunya



Resultats: Preguntes entorn social

Enunciat	Distribució de respostes																			
P17 Quantes persones viuen a casa seva de manera habitual, contant-se a vostè?	<table border="1"> <tr><th>Resposta</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 persoens</td><td>6,2%</td></tr> </table>				Resposta	Porcentatge	1 persona	14,0%	2 persones	53,1%	3 persones	19,6%	4 persones	7,2%	Més de 4 persoens	6,2%				
Resposta	Porcentatge																			
1 persona	14,0%																			
2 persones	53,1%																			
3 persones	19,6%																			
4 persones	7,2%																			
Més de 4 persoens	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 en fa falta</td><td>47,4%</td></tr> </table>				Resposta	Porcentatge	Si	43,3%	No	9,2%	No en fa falta	47,4%								
Resposta	Porcentatge																			
Si	43,3%																			
No	9,2%																			
No en 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>48,5%</td></tr> <tr><td>No</td><td>31,6%</td></tr> <tr><td>No en fa falta</td><td>19,9%</td></tr> </table>				Resposta	Porcentatge	Si	48,5%	No	31,6%	No en fa falta	19,9%								
Resposta	Porcentatge																			
Si	48,5%																			
No	31,6%																			
No en fa falta	19,9%																			
N 1831 NS/NC 3																				
P20 Surt habitualment de casa seva?	<table border="1"> <tr><th>Resposta</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>				Resposta	Porcentatge	Sempre	47,2%	Gairebé sempre	8,7%	Sovint	9,6%	Poques vegades	20,7%	Mai/gairebé mai	13,9%				
Resposta	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>Resposta</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>				Resposta	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%
Resposta	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																				

Aspectes a destacar

- La puntuació mitjana de satisfacció és de 9,14 (DS \pm 1,25) sobre 10, essent aquest el millor resultat obtingut en tots els estudis del PLAENSA©.
- Un 96,2 % dels enquestats tornarien a utilitzar la mateixa empresa d'oxigen a domicili.
- Els resultats són positius amb 14 dels 16 ítems per sobre del 90% de valoracions positives, 2 ítems entre el 75% i el 90% de valoracions positives.
- Els aspectes a millorar estan relacionats amb el temps que es triga en resoldre les incidències del servei
- Hi ha diferències entre els proveïdors de servei