

**PLA D'ENQUESTES
DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS
DEL CATSALUT PER LÍNIA DE SERVEI
REHABILITACIÓ AMBULATÒRIA**

2016

RESULTATS PER CENTRE

FUNDACIÓ SANT HOSPITAL - UP 732

Subdirecció

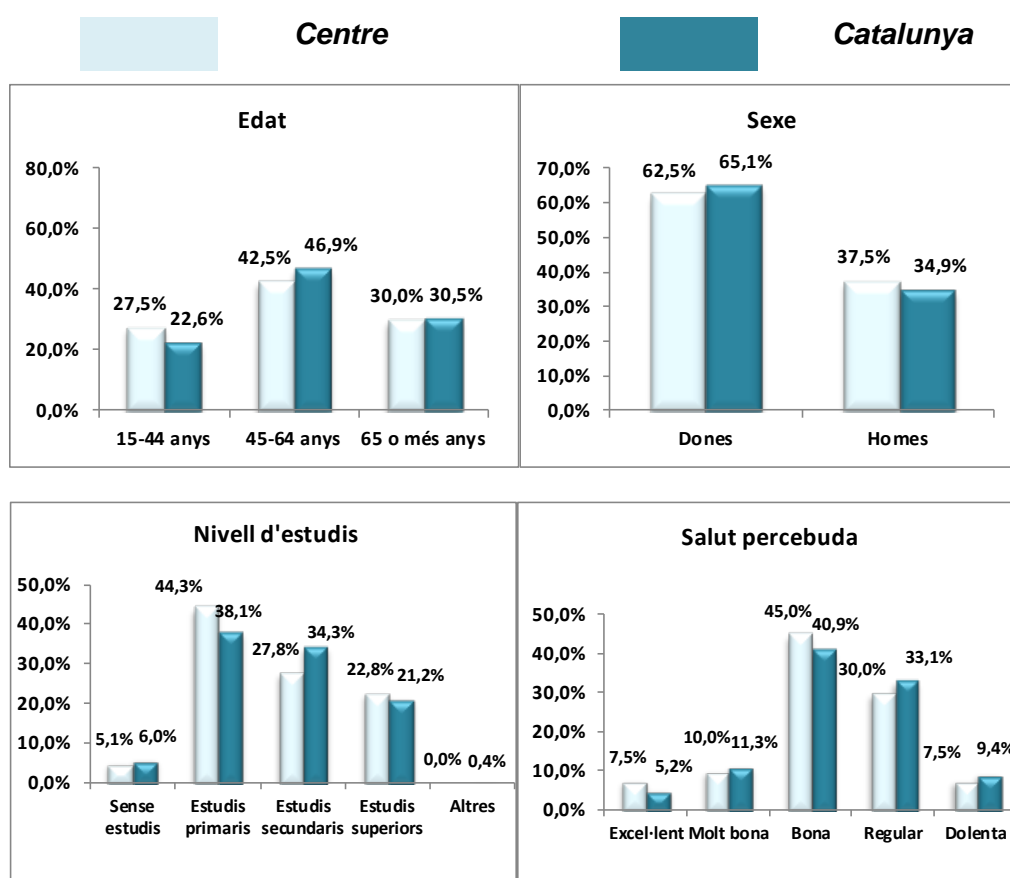
Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat

A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
FUNDACIÓ SANT HOSPITAL	80
CATALUNYA	4677

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques



B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

UP ■ Catalunya

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P1. Quin tipus de rehabilitació ha fet?	Física	93,8%	
	Logopèdia	1,3%	
	Altres	5,0%	
N 80 NS/NC 0			
P2. Ha fet més d'una rehabilitació (tandes de rehabilitació) en els darrers anys (2-3 anys)?	Sí	42,5%	
	No	57,5%	
N 80 NS/NC 0			
P3. Ha necessitat un tractament llarg de rehabilitació (2-3 mesos seguits) o varis tractaments (tandes) més d'una vegada a l'any (va fer unes sessions, va parar, i en va fer unes altres)?	Tractament llarg	50,0%	
	Varis tractaments més d'una vegada a l'any	10,0%	
	Altres	40,0%	
N 80 NS/NC 0			
P4. Em podria indicar la franja horària a la que anava al centre habitualment?	Matí	88,5%	
	Migdia	11,5%	
	Tarda	0,0%	
N 78 NS/NC 2	Nit	0,0%	
P5. Com valora el temps que va passar, des del moment que li van dir que havia de fer rehabilitació, fins que va començar les sessions?	Molt curt	5,0%	
	Curt	33,8%	
	Normal	41,3%	
	Llarg	15,0%	
	Molt llarg	5,0%	
N 80 NS/NC 0			
P6. Quan va tenir la primera visita al centre de rehabilitació, el professional que el va atendre tenia informació sobre el seu cas?	Sempre	72,6%	
	Gairebé sempre	6,8%	
	Sovint	4,1%	
	Poques vegades	5,5%	
	Mai / gairebé mai	11,0%	
N 73 NS/NC 7			
P7. Com valora les explicacions que li van donar sobre com seria el procés de rehabilitació (nombre de sessions, durada del tractament, ...)?	Perfecte	18,8%	
	Molt bé	26,3%	
	Bé	43,8%	
	Regular	11,3%	
	Malament	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
P8. Que li sembla el temps que li van dedicar els professionals durant les sessions de rehabilitació?	Perfecte	10,0%	
	Molt bé	28,8%	
	Bé	36,3%	
	Regular	21,3%	
	Malament	3,8%	
N 80 NS/NC 0			

UP Catalunya

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P9. Valori la quantitat de persones que hi havia durant les sessions de rehabilitació.	Cap / Gairebé cap	1,3%	
	Poques	8,9%	
	Normal	41,8%	
	Força	29,1%	
	Moltes	19,0%	
N 79 NS/NC 1			
P10. Va tenir la sensació de disposar d'un professional de referència (professional que li portava el cas) durant tot el procés de la rehabilitació?	Sempre	58,2%	
	Gairebé sempre	16,5%	
	Sovint	11,4%	
	Poques vegades	10,1%	
	Mai / Gairebé mai	3,8%	
N 79 NS/NC 1			
P11. Quan tenia dubtes o preguntes durant les sessions de rehabilitació disposava de professionals als quals dirigir-se?	Sempre	78,8%	
	Gairebé sempre	8,8%	
	Sovint	3,8%	
	Poques vegades	5,0%	
	Mai / Gairebé mai	3,8%	
N 80 NS/NC 0			
P12. Els diferents professionals li donaven la informació de manera que poguéss entendre-la?	Sempre	79,5%	
	Gairebé sempre	14,1%	
	Sovint	2,6%	
	Poques vegades	3,8%	
	Mai / Gairebé mai	0,0%	
N 78 NS/NC 0			
No em van donar informació 2			
P13. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els metges rehabilitadors?	Perfecte	40,3%	
	Molt bé	26,0%	
	Bé	27,3%	
	Regular	6,5%	
	Malament	0,0%	
N 77 NS/NC 1			
No vaig tenir contacte 1			
P14. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els fisioterapeutes?	Perfecte	27,3%	
	Molt bé	37,7%	
	Bé	27,3%	
	Regular	7,8%	
	Malament	0,0%	
N 77 NS/NC 0			
No vaig tenir contacte 2			
P16. Què li va semblar la neteja de les instal·lacions del centre (vestuaris, sales...)?	Perfecte	16,3%	
	Molt bé	27,5%	
	Bé	48,8%	
	Regular	6,3%	
	Malament	1,3%	
N 80 NS/NC 0			
P17. Com valora les condicions (estat, neteja) dels aparells i materials que utilitzava?	Perfecte	11,4%	
	Molt bé	13,9%	
	Bé	50,6%	
	Regular	20,3%	
	Malament	3,8%	
N 79 NS/NC 1			

UP Catalunya

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P18. Com valora la coordinació entre els diferents professionals (metges, fisioterapeutes, logopedes...) del centre/servei de rehabilitació?	Perfecte	12,5%	
	Molt bé	27,5%	
	Bé	43,8%	
	Regular	15,0%	
	Malament	1,3%	
N 80 NS/NC 0			
P19. La informació que li donaven els diferents professionals (metges, fisioterapeutes, logopedes...) era coherent (era coincident entre ella)?	Sempre	72,6%	
	Gairebé sempre	13,7%	
	Sovint	5,5%	
	Poques vegades	5,5%	
	Mai / Gairebé mai	2,7%	
N 73 NS/NC 4			
No em van donar informació 3			
P20. Durant el procés de rehabilitació, va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	70,0%	
	Gairebé sempre	13,8%	
	Sovint	7,5%	
	Poques vegades	3,8%	
	Mai / Gairebé mai	5,0%	
N 80 NS/NC 0			
P21. Com valora l'informe final que li van donar un cop va acabar la rehabilitació?	Perfecte	20,0%	
	Molt bé	21,8%	
	Bé	38,2%	
	Regular	16,4%	
	Malament	3,6%	
N 55 NS/NC 5			
No em van donar informe 20			
P22. Com valora la capacitat del servei de rehabilitació per adaptar-se a les seves necessitats en quant a escollir o canviar els horaris?	Perfecte	18,2%	
	Molt bé	20,8%	
	Bé	40,3%	
	Regular	11,7%	
	Malament	9,1%	
N 77 NS/NC 3			
P23. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè el personal d'administració (repcionistes...)?	Perfecte	23,9%	
	Molt bé	31,0%	
	Bé	36,6%	
	Regular	8,5%	
	Malament	0,0%	
N 71 NS/NC 0			
No vaig tenir contacte 9			
P24. Considera que el tractament realitzat li ha proporcionat alguna millora?	Molta	30,0%	
	Força	31,3%	
	Normal	21,3%	
	Poca	10,0%	
	Cap / Gairebé cap	7,5%	
N 80 NS/NC 0			
P101. Valori el seu grau de satisfacció global amb amb el centre/servei de rehabilitació	Satisfacció	8,24	
	Des. 1,49		
N 80 NS/NC 0			
P102. Si pogués triar, continuaria venint a aquest centre/servei de rehabilitació?	Sí	83,5%	
	No	7,6%	
	No n'estic segur	8,9%	
N 79 NS/NC 1			

C. Indicador positiu

A continuació, es presenta la taula de l'indicador positiu, que no és més que la suma del percentatge de les categories de resposta que són valorades com a positives.

Pregunta resumida	UP 2013	UP 2016	Catalunya
P5 Temps espera per començar les sessions	86,6%	80,0%	75,5%
P6 Informació del cas en la primera visita	93,5%	83,6%	86,4%
P7 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	89,8%	88,8%	85,9%
P8 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	89,8%	75,0%	78,6%
P9 Quantitat de persones durant les sessions	44,4%	51,9%	54,5%
P10 Disposició d'un professional de referència en tot el procés	86,7%	86,1%	82,0%
P11 Professionals per atendre dubtes en les sessions	93,8%	91,3%	90,3%
P12 Informació entenedora	94,8%	96,2%	93,3%
P13 Tracte dels metges rehabilitadors	96,9%	93,5%	93,8%
P14 Tracte dels fisioterapeutes	93,9%	92,2%	94,9%
P16 Neteja de les instal·lacions del centre	91,0%	92,5%	90,6%
P17 Condicions dels aparells i materials	82,5%	75,9%	77,1%
P18 Coordinació entre els diferents professionals	85,9%	83,8%	85,7%
P19 Coherència de la informació	93,4%	91,8%	91,6%
P20 Sensació d'estar en bones mans	92,9%	91,3%	90,3%
P21 Informe final a l'acabar la rehabilitació	90,2%	80,0%	82,2%
P22 Capacitat per escollir o canviar els horaris	84,5%	79,2%	81,8%
P23 Tracte del personal d'administració	94,1%	91,5%	93,5%
P24 Millora proporcionada pel tractament	81,0%	82,5%	66,9%
P101 Grau de satisfacció global	8,08	8,24	7,77
P102 Continuaria venint?	84,0%	83,5%	78,7%

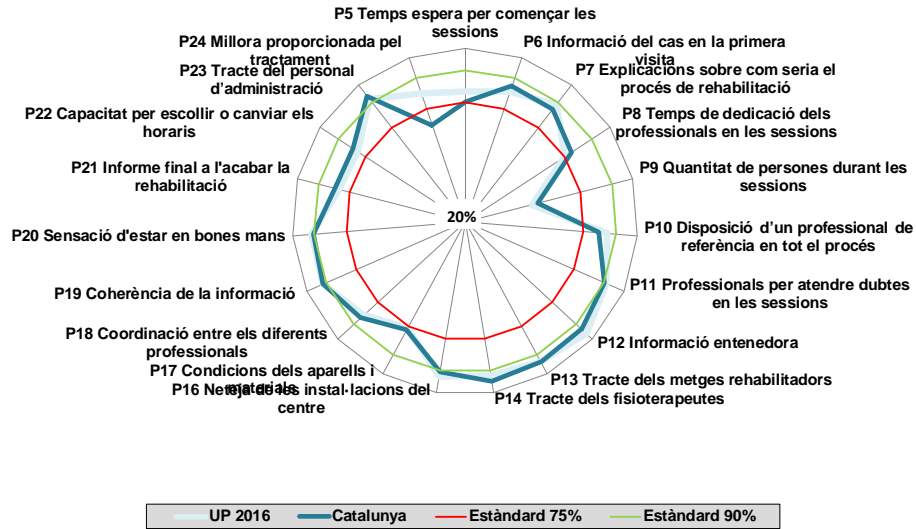
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2016 en relació amb Catalunya 2016.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de la UP l'any 2016 en relació amb Catalunya 2016.

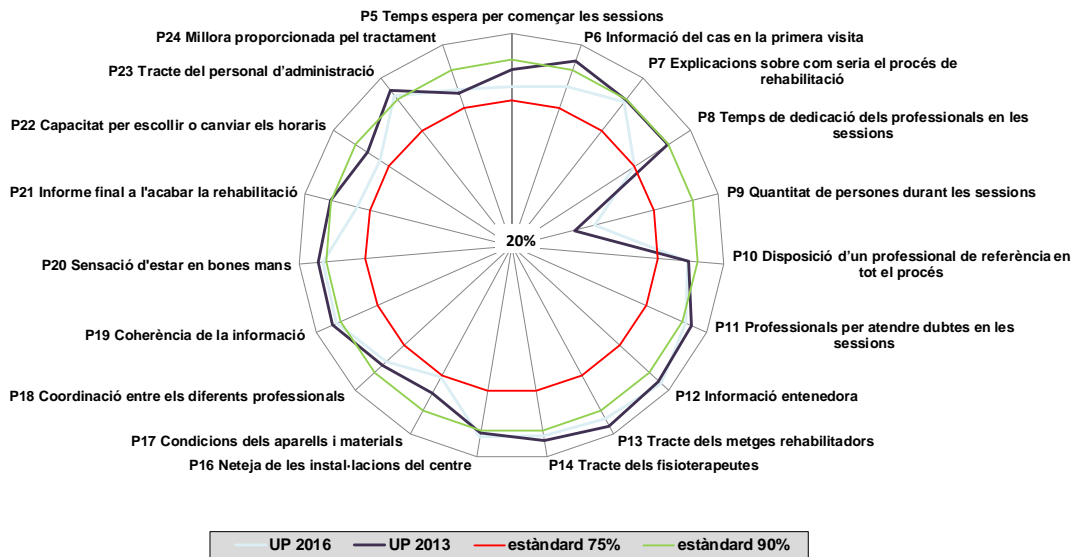
D. Representació gràfica radial de les preguntes

Els gràfics radials, que apareixen a continuació, mostren de manera visual l'indicador positiu per a cada pregunta.

D.1. Comparació de la UP 2016 amb Catalunya 2016



D.2. Comparació de la UP 2016 amb la UP 2013



E. Els millors resultats de Catalunya

La següent taula mostra a la primera columna els vostres resultats i a la segona el millor resultat obtingut en cada pregunta a Catalunya.

Pregunta resumida	UP 2016	Millors resultats
P5 Temps espera per començar les sessions	80,0%	97,5%
P6 Informació del cas en la primera visita	83,6%	96,1%
P7 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	88,8%	94,9%
P8 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	75,0%	95,2%
P9 Quantitat de persones durant les sessions	51,9%	82,7%
P10 Disposició d'un professional de referència en tot el procés	86,1%	96,1%
P11 Professionals per atendre dubtes en les sessions	91,3%	97,5%
P12 Informació entenedora	96,2%	100,0%
P13 Tracte dels metges rehabilitadors	93,5%	100,0%
P14 Tracte dels fisioterapeutes	92,2%	100,0%
P16 Neteja de les instal·lacions del centre	92,5%	100,0%
P17 Condicions dels aparells i materials	75,9%	95,2%
P18 Coordinació entre els diferents professionals	83,8%	96,8%
P19 Coherència de la informació	91,8%	98,6%
P20 Sensació d'estar en bones mans	91,3%	98,4%
P21 Informe final a l'acabar la rehabilitació	80,0%	97,6%
P22 Capacitat per escollir o canviar els horaris	79,2%	94,9%
P23 Tracte del personal d'administració	91,5%	100,0%
P24 Millora proporcionada pel tractament	82,5%	82,7%
P101 Grau de satisfacció global	8,2	9,0
P102 Continuaria venint?	83,5%	93,7%