

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

**2016**

**RESULTATS PER CENTRE**

**H. DEL MAR I H. DE L'ESPERANÇA - UP 746**

**Subdirecció**

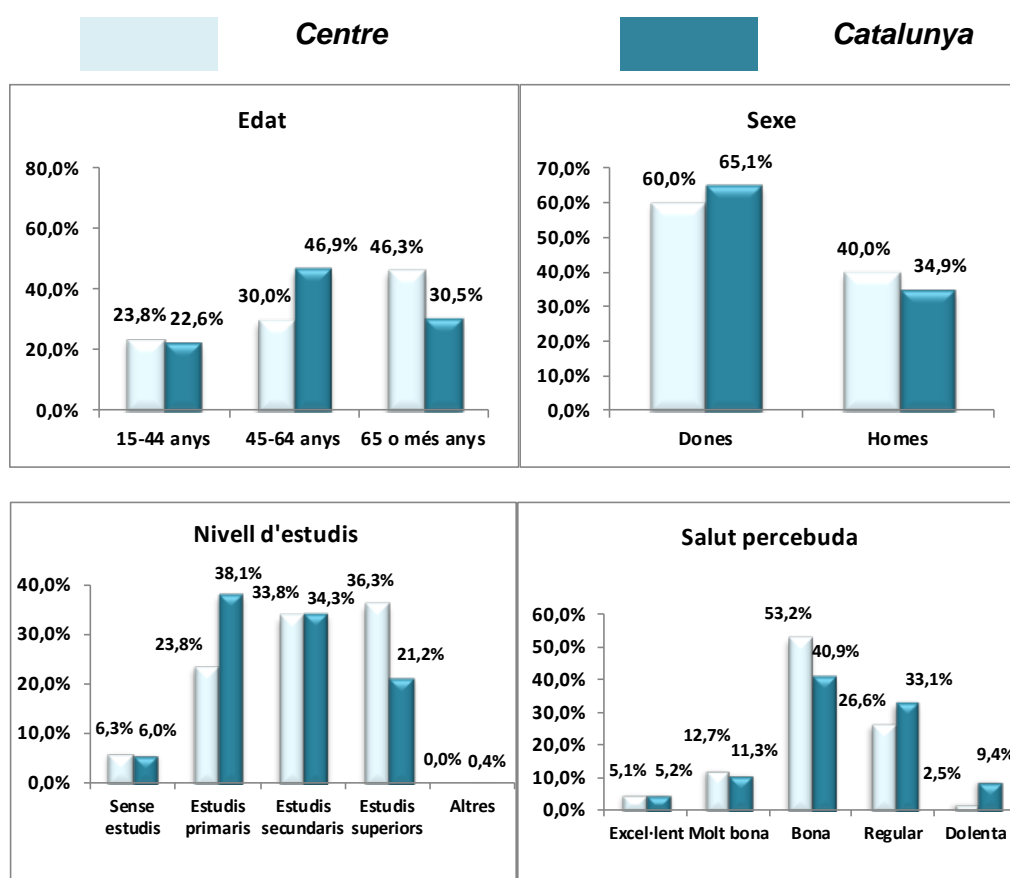
**Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat**

## A. Anàlisi per UP

### A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
H. DEL MAR I H. DE L'ESPERANÇA	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	5,0%	
	Altres	1,3%	
N 80 NS/NC 0			
P2. Ha fet més d'una rehabilitació (tandes de rehabilitació) en els darrers anys (2-3 anys)?	Sí	63,8%	
	No	36,3%	
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	31,3%	
	Varis tractaments més d'una vegada a l'any	25,0%	
	Altres	43,8%	
N 80 NS/NC 0			
P4. Em podria indicar la franja horària a la que anava al centre habitualment?	Matí	37,5%	
	Migdia	23,8%	
	Tarda	37,5%	
N 80 NS/NC 0	Nit	1,3%	
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	7,5%	
	Curt	43,8%	
	Normal	27,5%	
	Llarg	17,5%	
	Molt llarg	3,8%	
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	74,3%	
	Gairebé sempre	17,6%	
	Sovint	2,7%	
	Poques vegades	2,7%	
	Mai / gairebé mai	2,7%	
N 74 NS/NC 6			
P7. Com valora les explicacions que li van donar sobre com seria el procés de rehabilitació (nombre de sessions, durada del tractament, ...)?	Perfecte	17,7%	
	Molt bé	29,1%	
	Bé	39,2%	
	Regular	11,4%	
	Malament	2,5%	
N 79 NS/NC 1			
P8. Que li sembla el temps que li van dedicar els professionals durant les sessions de rehabilitació?	Perfecte	17,5%	
	Molt bé	26,3%	
	Bé	31,3%	
	Regular	17,5%	
	Malament	7,5%	
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	7,8%	
	Poques	22,1%	
	Normal	39,0%	
	Força	26,0%	
	Moltes	5,2%	
N 77 NS/NC 3			
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	57,9%	
	Gairebé sempre	17,1%	
	Sovint	11,8%	
	Poques vegades	7,9%	
	Mai / Gairebé mai	5,3%	
N 76 NS/NC 4			
P11. Quan tenia dubtes o preguntes durant les sessions de rehabilitació disposava de professionals als quals dirigir-se?	Sempre	70,9%	
	Gairebé sempre	11,4%	
	Sovint	11,4%	
	Poques vegades	5,1%	
	Mai / Gairebé mai	1,3%	
N 79 NS/NC 1			
P12. Els diferents professionals li donaven la informació de manera que pogués entendre-la?	Sempre	79,5%	
	Gairebé sempre	6,4%	
	Sovint	6,4%	
	Poques vegades	6,4%	
	Mai / Gairebé mai	1,3%	
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	35,2%	
	Molt bé	33,8%	
	Bé	26,8%	
	Regular	2,8%	
	Malament	1,4%	
N 71 NS/NC 0			
No vaig tenir contacte	5		
P14. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els fisioterapeutes?	Perfecte	34,2%	
	Molt bé	37,0%	
	Bé	24,7%	
	Regular	2,7%	
	Malament	1,4%	
N 73 NS/NC 0			
No vaig tenir contacte	3		
P16. Què li va semblar la neteja de les instal·lacions del centre (vestuaris, sales...)?	Perfecte	23,8%	
	Molt bé	26,3%	
	Bé	41,3%	
	Regular	6,3%	
	Malament	2,5%	
N 80 NS/NC 0			
P17. Com valora les condicions (estat, neteja) dels aparells i materials que utilitzava?	Perfecte	13,2%	
	Molt bé	25,0%	
	Bé	42,1%	
	Regular	15,8%	
	Malament	3,9%	
N 76 NS/NC 4			

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	21,1%	
	Molt bé	17,1%	
	Bé	50,0%	
	Regular	9,2%	
	Malament	2,6%	
N 76 NS/NC 4			
P19. La informació que li donaven els diferents professionals (metges, fisioterapeutes, logopedes...) era coherent (era coincident entre ella)?	Sempre	62,7%	
	Gairebé sempre	20,0%	
	Sovint	10,7%	
	Poques vegades	5,3%	
	Mai / Gairebé mai	1,3%	
N 75 NS/NC 3			
No em van donar informació 2			
P20. Durant el procés de rehabilitació, va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	60,0%	
	Gairebé sempre	20,0%	
	Sovint	10,0%	
	Poques vegades	7,5%	
	Mai / Gairebé mai	2,5%	
N 80 NS/NC 0			
P21. Com valora l'informe final que li van donar un cop va acabar la rehabilitació?	Perfecte	22,2%	
	Molt bé	20,4%	
	Bé	35,2%	
	Regular	16,7%	
	Malament	5,6%	
N 54 NS/NC 4			
No em van donar informe 22			
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	18,7%	
	Molt bé	22,7%	
	Bé	42,7%	
	Regular	9,3%	
	Malament	6,7%	
N 75 NS/NC 5			
P23. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè el personal d'administració (repcionistes...)?	Perfecte	36,4%	
	Molt bé	19,5%	
	Bé	41,6%	
	Regular	2,6%	
	Malament	0,0%	
N 77 NS/NC 0			
No vaig tenir contacte 3			
P24. Considera que el tractament realitzat li ha proporcionat alguna millora?	Molta	25,3%	
	Força	30,4%	
	Normal	15,2%	
	Poca	16,5%	
	Cap / Gairebé cap	12,7%	
N 79 NS/NC 1			
P101. Valori el seu grau de satisfacció global amb amb el centre/servei de rehabilitació	Satisfacció	7,60	
	Des. 1,93		
N 80 NS/NC 0			
P102. Si pogués triar, continuaria venint a aquest centre/servei de rehabilitació?	Sí	80,0%	
	No	8,8%	
	No n'estic segur	11,3%	
N 80 NS/NC 0			

### 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	83,2%	78,8%	75,5%
P6 Informació del cas en la primera visita	86,2%	94,6%	86,4%
P7 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	95,9%	86,1%	85,9%
P8 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	88,7%	75,0%	78,6%
P9 Quantitat de persones durant les sessions	69,1%	68,8%	54,5%
P10 Disposició d'un professional de referència en tot el procés	92,7%	86,8%	82,0%
P11 Professionals per atendre dubtes en les sessions	95,8%	93,7%	90,3%
P12 Informació entenedora	99,0%	92,3%	93,3%
P13 Tracte dels metges rehabilitadors	96,7%	95,8%	93,8%
P14 Tracte dels fisioterapeutes	98,9%	95,9%	94,9%
P16 Neteja de les instal·lacions del centre	93,8%	91,3%	90,6%
P17 Condicions dels aparells i materials	88,2%	80,3%	77,1%
P18 Coordinació entre els diferents professionals	95,9%	88,2%	85,7%
P19 Coherència de la informació	95,7%	93,3%	91,6%
P20 Sensació d'estar en bones mans	97,9%	90,0%	90,3%
P21 Informe final a l'acabar la rehabilitació	97,3%	77,8%	82,2%
P22 Capacitat per escollir o canviar els horaris	80,4%	84,0%	81,8%
P23 Tracte del personal d'administració	95,5%	97,4%	93,5%
P24 Millora proporcionada pel tractament	75,3%	70,9%	66,9%
P101 Grau de satisfacció global	8,21	7,60	7,77
P102 Continuaria venint?	94,8%	80,0%	78,7%

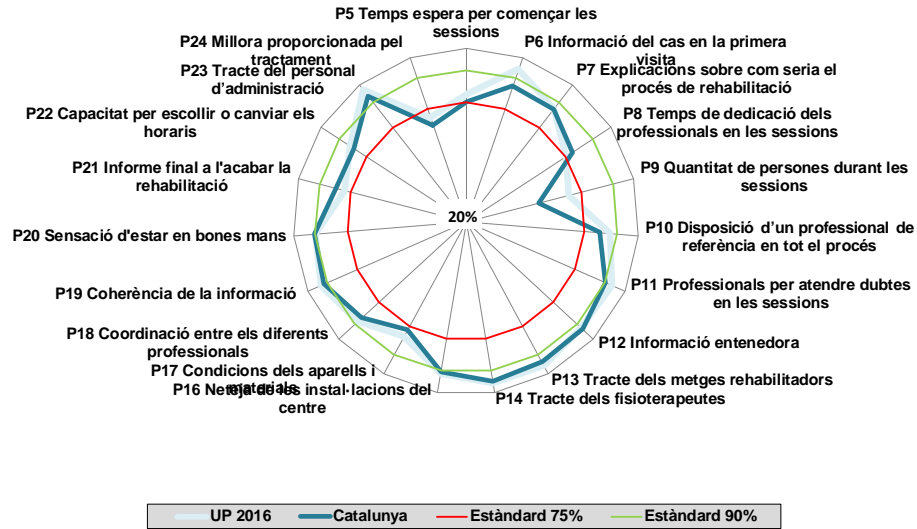
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2016 en relació amb Catalunya 2016.

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

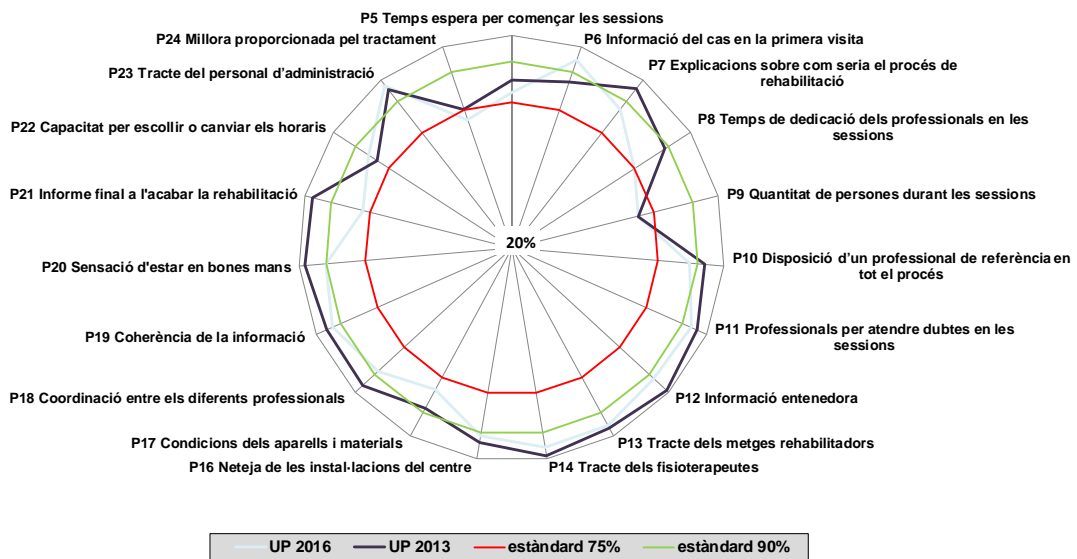
### D. Representació gràfica radial de les preguntes

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	78,8%	97,5%
P6 Informació del cas en la primera visita	94,6%	96,1%
P7 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	86,1%	94,9%
P8 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	75,0%	95,2%
P9 Quantitat de persones durant les sessions	68,8%	82,7%
P10 Disposició d'un professional de referència en tot el procés	86,8%	96,1%
P11 Professionals per atendre dubtes en les sessions	93,7%	97,5%
P12 Informació entenedora	92,3%	100,0%
P13 Tracte dels metges rehabilitadors	95,8%	100,0%
P14 Tracte dels fisioterapeutes	95,9%	100,0%
P16 Neteja de les instal·lacions del centre	91,3%	100,0%
P17 Condicions dels aparells i materials	80,3%	95,2%
P18 Coordinació entre els diferents professionals	88,2%	96,8%
P19 Coherència de la informació	93,3%	98,6%
P20 Sensació d'estar en bones mans	90,0%	98,4%
P21 Informe final a l'acabar la rehabilitació	77,8%	97,6%
P22 Capacitat per escollir o canviar els horaris	84,0%	94,9%
P23 Tracte del personal d'administració	97,4%	100,0%
P24 Millora proporcionada pel tractament	70,9%	82,7%
P101 Grau de satisfacció global	7,6	9,0
P102 Continuaria venint?	80,0%	93,7%