

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

**2013**

**RESULTATS PER CENTRE**

**FUNDACIÓ SANT HOSPITAL - UP 732**

**Àrea Sanitària**

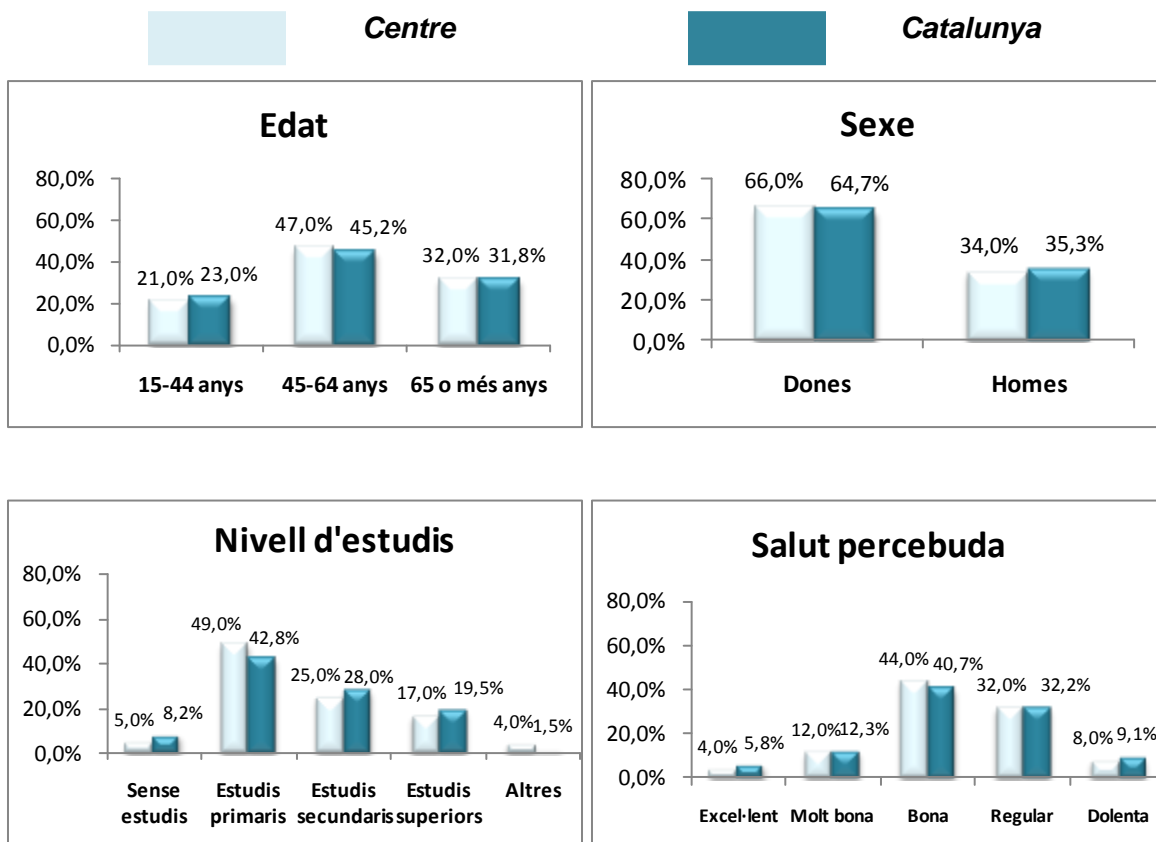
**Divisió d'Atenció al Ciutadà - Unitat de Qualitat**

## A. Anàlisi per UP

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

	Nombre d'enquestes
FUNDACIÓ SANT HOSPITAL	100
CATALUNYA	4879

#### 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	94,0%	
	Logopèdia	1,0%	
	Altres	5,0%	
N 100 NS/NC 0			
P2. Ha fet més d'una rehabilitació (tandes de rehabilitació) en els darrers anys (2-3 anys)?	Sí	43,0%	
	No	57,0%	
N 100 NS/NC 0			
P3. Ha necessitat un tractament llarg de rehabilitació (2-3 mesos seguits) o varis tractaments (tandes) més d'una vegada l'any (va fer unes sessions, va parar, i en va fer unes altres)?	Tractament llarg	40,8%	
	Varis tractaments més d'una vegada a l'any	14,3%	
	Altres	44,9%	
N 98 NS/NC 2			
P4. Em podria indicar la franja horària a la que anava al centre habitualment?	Matí	81,8%	
	Migdia	16,2%	
	Tarda	1,0%	
N 99 NS/NC 1	Nit	1,0%	
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	15,5%	
	Curt	29,9%	
	Normal	41,2%	
	Llarg	9,3%	
	Molt llarg	4,1%	
N 97 NS/NC 3			
P6. Quan va tenir la primera visita al centre de rehabilitació, el professional que el va atendre tenia informació sobre el seu cas?	Sempre	83,9%	
	Gairebé sempre	6,5%	
	Sovint	3,2%	
	Poques vegades	2,2%	
	Mai / gairebé mai	4,3%	
N 93 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	22,4%	
	Molt bé	26,5%	
	Bé	40,8%	
	Regular	8,2%	
	Malament	2,0%	
N 98 NS/NC 2			
P8. Que li sembla el temps que li van dedicar els professionals durant les sessions de rehabilitació?	Perfecte	19,4%	
	Molt bé	23,5%	
	Bé	46,9%	
	Regular	9,2%	
	Malament	1,0%	
N 98 NS/NC 2			

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	3,0%	
	Poques	6,1%	
	Normal	35,4%	
	Força	31,3%	
	Moltes	24,2%	
N 99 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	63,3%	
	Gairebé sempre	13,3%	
	Sovint	10,2%	
	Poques vegades	8,2%	
	Mai / Gairebé mai	5,1%	
N 98 NS/NC 2			
P11. Quan tenia dubtes o preguntes durant les sessions de rehabilitació disposava de professionals als quals dirigir-se?	Sempre	70,1%	
	Gairebé sempre	14,4%	
	Sovint	9,3%	
	Poques vegades	4,1%	
	Mai / Gairebé mai	2,1%	
N 97 NS/NC 3			
P12. Els diferents professionals li donaven la informació de manera que pogués entendre-la?	Sempre	75,0%	
	Gairebé sempre	12,5%	
	Sovint	7,3%	
	Poques vegades	3,1%	
	Mai / Gairebé mai	2,1%	
N 96 NS/NC 1			
No em van donar informació	3		
P13. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els metges rehabilitadors?	Perfecte	32,3%	
	Molt bé	36,5%	
	Bé	28,1%	
	Regular	1,0%	
	Malament	2,1%	
N 96 NS/NC 0			
No vaig tenir contacte	3		
P14. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els fisioterapeutes?	Perfecte	29,3%	
	Molt bé	44,4%	
	Bé	20,2%	
	Regular	6,1%	
	Malament	0,0%	
N 99 NS/NC 0			
No vaig tenir contacte	0		
P16. Què li va semblar la neteja de les instal·lacions del centre (vestuaris, sales...)?	Perfecte	16,0%	
	Molt bé	29,0%	
	Bé	46,0%	
	Regular	8,0%	
	Malament	1,0%	
N 100 NS/NC 0			
P17. Com valora les condicions (estat, neteja) dels aparells i materials que utilitzava?	Perfecte	18,6%	
	Molt bé	22,7%	
	Bé	41,2%	
	Regular	13,4%	
	Malament	4,1%	
N 97 NS/NC 3			

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	23,2%	
	Molt bé	28,3%	
	Bé	34,3%	
	Regular	11,1%	
	Malament	3,0%	
N 99 NS/NC 1			
P19. La informació que li donaven els diferents professionals (metges, fisioterapeutes, logopedes...) era coherent (era coincident entre ella)?	Sempre	69,2%	
	Gairebé sempre	17,6%	
	Sovint	6,6%	
	Poques vegades	6,6%	
	Mai / Gairebé mai	0,0%	
N 91 NS/NC 3			
No em van donar informació 6			
P20. Durant el procés de rehabilitació, va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	74,7%	
	Gairebé sempre	12,1%	
	Sovint	6,1%	
	Poques vegades	6,1%	
	Mai / Gairebé mai	1,0%	
N 99 NS/NC 1			
P21. Com valora l'informe final que li van donar un cop va acabar la rehabilitació?	Perfecte	24,6%	
	Molt bé	42,6%	
	Bé	23,0%	
	Regular	6,6%	
	Malament	3,3%	
N 61 NS/NC 5			
No em van donar informe 34			
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	21,6%	
	Molt bé	26,8%	
	Bé	36,1%	
	Regular	10,3%	
	Malament	5,2%	
N 97 NS/NC 3			
P23. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè el personal d'administració (repcionistes...)?	Perfecte	37,6%	
	Molt bé	23,5%	
	Bé	32,9%	
	Regular	3,5%	
	Malament	2,4%	
N 85 NS/NC 0			
No vaig tenir contacte 15			
P24. Considera que el tractament realitzat li ha proporcionat alguna millora?	Molta	36,0%	
	Força	13,0%	
	Normal	32,0%	
	Poca	12,0%	
	Cap / Gairebé cap	7,0%	
N 100 NS/NC 0			
P101. Valori el seu grau de satisfacció global amb amb el centre/servei de rehabilitació	Satisfacció	8,08	
N 100 NS/NC 0			
P102. Si pogués triar, continuaria venint a aquest centre/servei de rehabilitació?	Sí	84,0%	
	No	9,0%	
	No n'estic segur	7,0%	
N 100 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.

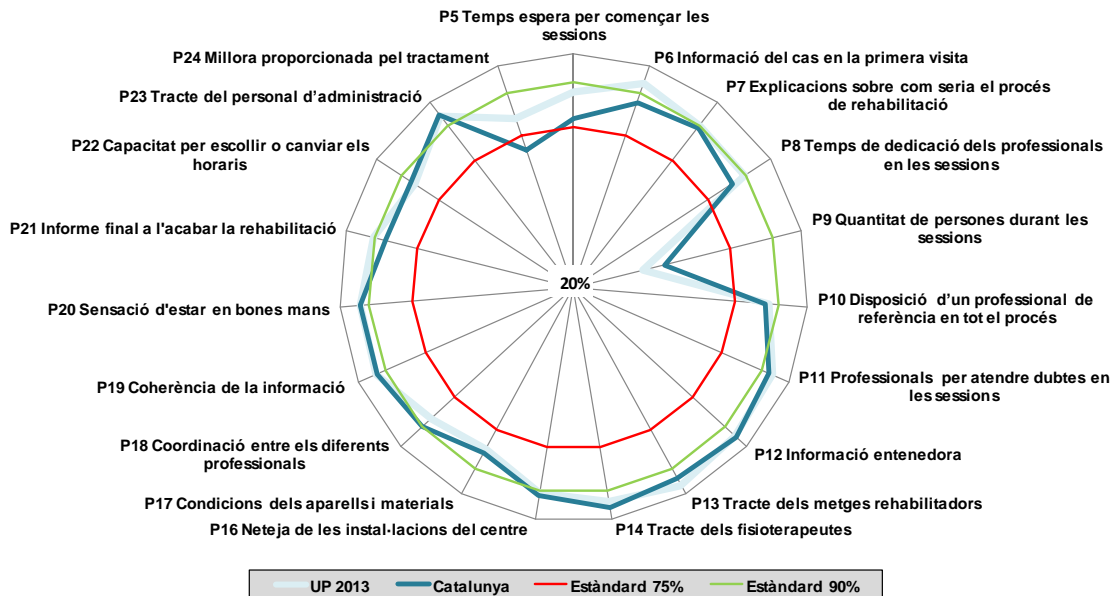
Pregunta resumida	UP 2013	Catalunya
P5 Temps espera per començar les sessions	86,6%	77,5%
P6 Informació del cas en la primera visita	93,5%	86,9%
P7 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	89,8%	89,1%
P8 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	89,8%	84,6%
P9 Quantitat de persones durant les sessions	44,4%	51,9%
P10 Disposició d'un professional de referència en tot el procés	86,7%	85,5%
P11 Professionals per atendre dubtes en les sessions	93,8%	92,6%
P12 Informació entenedora	94,8%	95,3%
P13 Tracte dels metges rehabilitadors	96,9%	94,0%
P14 Tracte dels fisioterapeutes	93,9%	96,2%
P16 Neteja de les instal·lacions del centre	91,0%	92,0%
P17 Condicions dels aparells i materials	82,5%	83,9%
P18 Coordinació entre els diferents professionals	85,9%	90,1%
P19 Coherència de la informació	93,4%	93,1%
P20 Sensació d'estar en bones mans	92,9%	92,8%
P21 Informe final a l'acabar la rehabilitació	90,2%	86,1%
P22 Capacitat per escollir o canviar els horaris	84,5%	86,3%
P23 Tracte del personal d'administració	94,1%	94,7%
P24 Millora proporcionada pel tractament	81,0%	69,8%
P101 Grau de satisfacció global	8,1	8,0
P102 Continuaria venint?	84,0%	86,1%

En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2013 en relació amb Catalunya 2013.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de la UP l'any 2013 en relació amb Catalunya 2013.

### D. Representació gràfica radial de les preguntes

El gràfic radial, que apareix a continuació, mostra de manera visual l'indicador positiu per a cada pregunta.



## 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 2013	Millors resultats
P5 Temps espera per començar les sessions	86,6%	96,9%
P6 Informació del cas en la primera visita	93,5%	97,9%
P7 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	89,8%	97,9%
P8 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	89,8%	97,9%
P9 Quantitat de persones durant les sessions	44,4%	77,0%
P10 Disposició d'un professional de referència en tot el procés	86,7%	96,8%
P11 Professionals per atendre dubtes en les sessions	93,8%	99,0%
P12 Informació entenedora	94,8%	100,0%
P13 Tracte dels metges rehabilitadors	96,9%	98,9%
P14 Tracte dels fisioterapeutes	93,9%	100,0%
P16 Neteja de les instal·lacions del centre	91,0%	99,1%
P17 Condicions dels aparells i materials	82,5%	95,9%
P18 Coordinació entre els diferents professionals	85,9%	96,9%
P19 Coherència de la informació	93,4%	100,0%
P20 Sensació d'estar en bones mans	92,9%	97,9%
P21 Informe final a l'acabar la rehabilitació	90,2%	98,7%
P22 Capacitat per escollir o canviar els horaris	84,5%	96,8%
P23 Tracte del personal d'administració	94,1%	98,9%
P24 Millora proporcionada pel tractament	81,0%	91,8%
P101 Grau de satisfacció global	8,1	8,7
P102 Continuaria venint?	84,0%	94,8%