



REO núm: 927
Data: 27/05/2019



Informe de resultats

iPLAENSA: Opinió i satisfacció dels assegurats del CatSalut amb el servei de rehabilitació ambulatoria durant l'any 2018

Organisme promotor: Departament de Salut. Servei Català de la Salut (CatSalut)



**Centre
d'Estudis
d'Opinió**



**Generalitat
de Catalunya**

**PLA D'ENQUESTES DE LA PERCEPCIÓ,
EXPERIÈNCIA I SATISFACCIÓ DEL
CATSALUT**

**REHABILITACIÓ AMBULATORIA
2018**

Enquestes “en línia”

UP 827 – Hospital Plató

**Unitat de Qualitat
Divisió de Qualitat i Transparència
Gerència d'Atenció Ciutadana**



2018

RESULTATS PER UP 2018

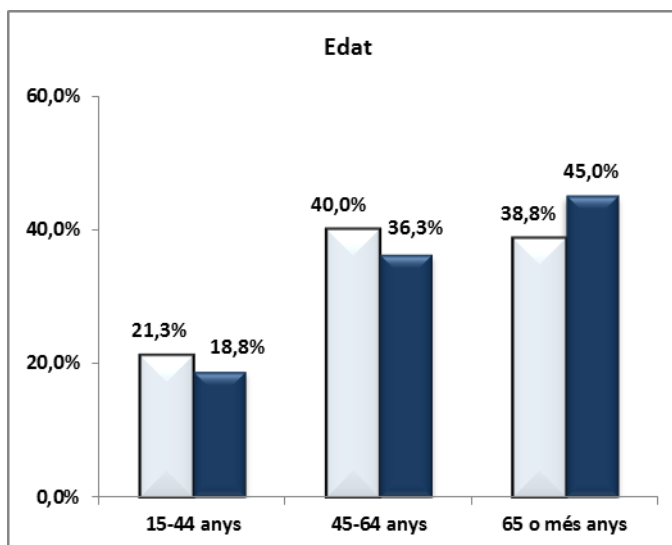
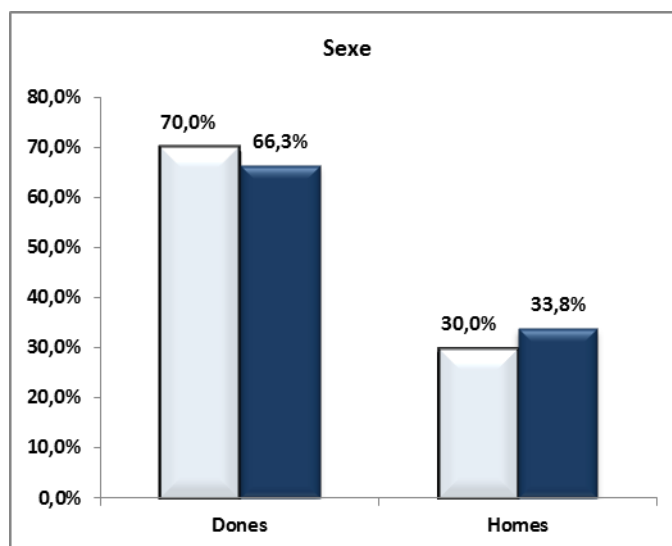
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

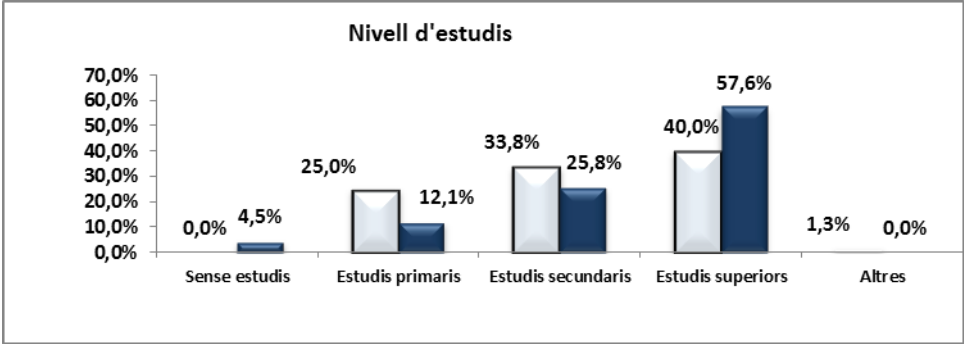
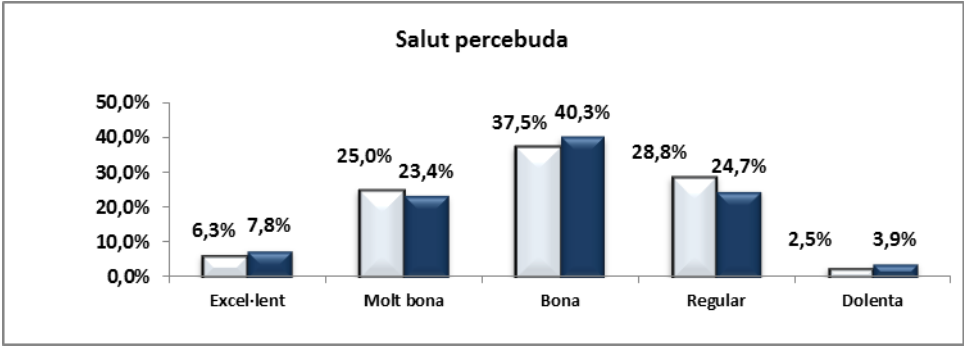
	Nombre d'enquestes
827 - Hospital Plató 2017	80
827 - Hospital Plató 2018	80

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 2017
UP 2018



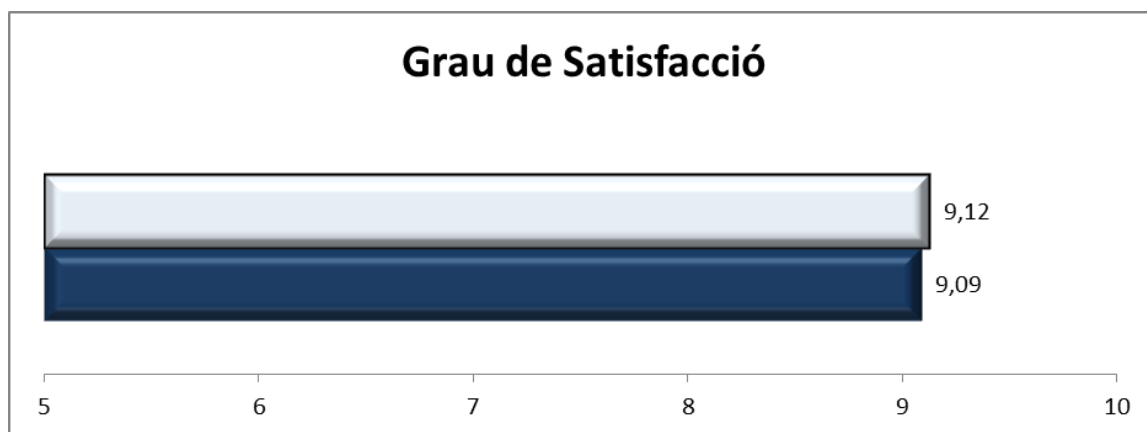
RESULTATS PER UP 2018



A.1. Índex de Satisfacció i Fidelitat

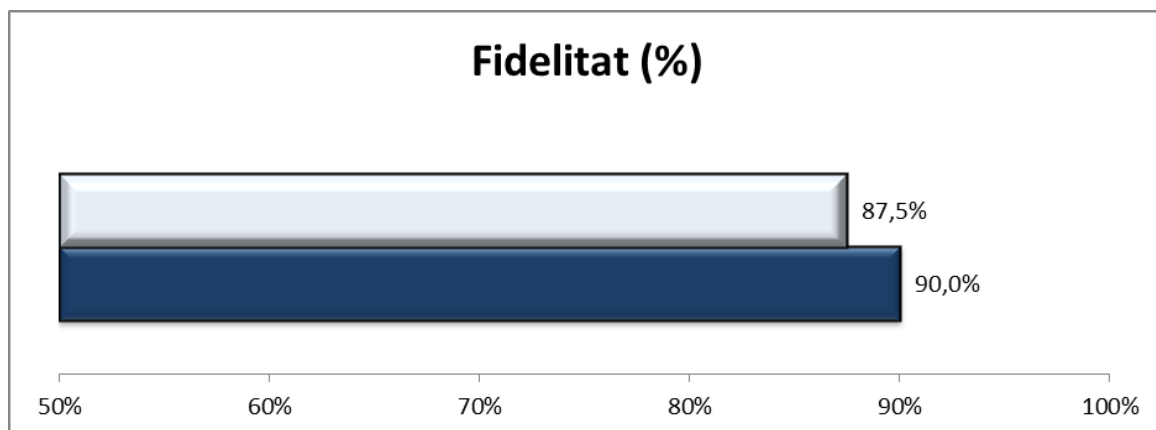


P101. Valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el centre de rehabilitació?



P102. Si pogués triar, continuaria venint a aquest centre de rehabilitació?

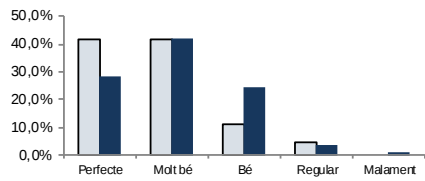
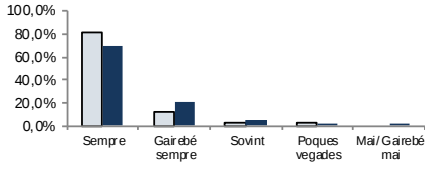
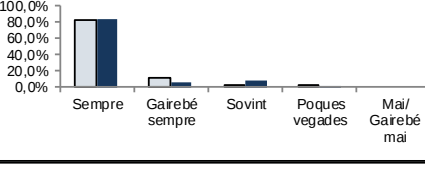
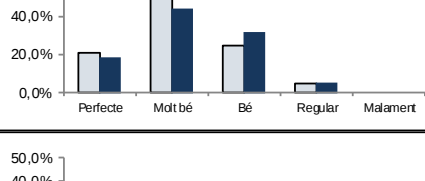
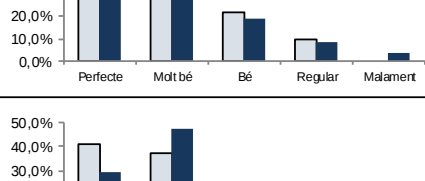
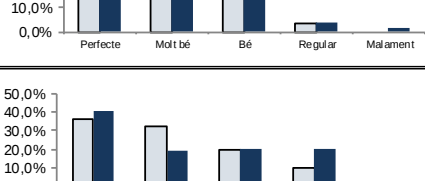
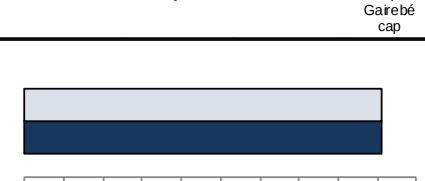
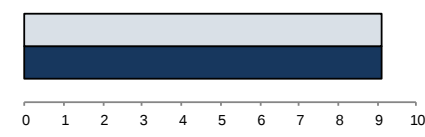
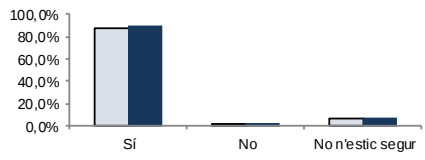
(% de pacients que han afirmat que "Sí")



B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Categories	2017	2018	Distribució de respostes
P1. Quin tipus de rehabilitació ha fet?	Física	100,0%	97,5%	
	Logopèdia	0,0%	2,5%	
	Altres	0,0%	0,0%	
N 80 NS/NC 0				
P2. Ha fet més d'una rehabilitació (tandes de rehabilitació) en els darrers anys (2-3 anys)?	Sí	48,8%	38,8%	
	No	51,3%	61,3%	
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 l'any (va fer unes sessions, va parar, i en va fer unes altres)?	Tractament llarg	38,8%	35,0%	
	Varis tractaments més d'una vegada a l'any	23,8%	17,5%	
	Altres	37,5%	47,5%	
N 80 NS/NC 0				
P4. Em podria indicar la franja horària a la que anava al centre habitualment?	Matí	46,8%	53,8%	
	Migdia	19,0%	23,8%	
	Tarda	29,1%	21,3%	
N 80 NS/NC 0	Nit	5,1%	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	17,7%	27,5%	
	Curt	21,5%	27,5%	
	Normal	21,3%	43,0%	
	Llarg	16,5%	8,8%	
N 80 NS/NC 0	Molt llarg	1,3%	1,3%	
P6. Quan va tenir la primera visita al centre de rehabilitació, el professional que el va atendre tenia informació sobre el seu cas?	Sempre	94,7%	85,7%	
	Gairebé sempre	3,9%	7,8%	
	Sovint	1,3%	5,2%	
	Poques vegades	0,0%	1,3%	
N 77 NS/NC 3	Mai / gairebé mai	0,0%	0,0%	
P7. Com valora les explicacions que li van donar sobre com seria el procés de rehabilitació (nombre de sessions, durada del tractament, ...)?	Perfecte	40,5%	22,5%	
	Molt bé	35,4%	37,5%	
	Bé	15,2%	25,0%	
	Regular	6,3%	12,5%	
N 80 NS/NC 0	Malament	2,5%	2,5%	
P8. Que li sembla el temps que li van dedicar els professionals durant les sessions de rehabilitació?	Perfecte	18,8%	11,3%	
	Molt bé	36,3%	46,3%	
	Bé	32,5%	33,8%	
	Regular	12,5%	8,8%	
N 80 NS/NC 0	Malament	0,0%	0,0%	

Enunciat	Categories	2017	2018	Distribució de respostes
P9. Valori la quantitat de persones que hi havia durant les sessions de rehabilitació.	Cap / Gairebé cap	0,0%	0,0%	
	Poques	6,3%	6,3%	
	Normal	48,8%	22,5%	
	Força	25,0%	43,8%	
N 80 NS/NC 0	Moltes	20,0%	27,5%	
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	80,0%	83,8%	
	Gairebé sempre	13,8%	8,8%	
	Sovint	3,8%	5,0%	
	Poques vegades	2,5%	2,5%	
N 80 NS/NC 0	Mai / Gairebé mai	0,0%	0,0%	
P11. Quan tenia dubtes o preguntes durant les sessions de rehabilitació disposava de professionals als quals dirigir-se?	Sempre	90,0%	87,5%	
	Gairebé sempre	7,5%	7,5%	
	Sovint	0,0%	2,5%	
	Poques vegades	1,3%	2,5%	
N 80 NS/NC 0	Mai / Gairebé mai	1,3%	0,0%	
P12. Els diferents professionals li donaven la informació de manera que pogués entendre-la?	Sempre	88,6%	88,6%	
	Gairebé sempre	6,3%	3,8%	
	Sovint	0,0%	2,5%	
N 79 NS/NC 0	Poques vegades	1,3%	5,1%	
No em van donar informació 1	Mai / Gairebé mai	0,0%	0,0%	
P13. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els metges rehabilitadors?	Perfecte	37,5%	39,5%	
	Molt bé	36,3%	40,8%	
	Bé	21,3%	17,1%	
N 76 NS/NC 2	Regular	2,5%	2,6%	
No vaig tenir contacte 0	Malament	2,5%	0,0%	
P14. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els fisioterapeutes?	Perfecte	55,0%	43,6%	
	Molt bé	31,3%	41,0%	
	Bé	10,0%	11,5%	
N 78 NS/NC 0	Regular	3,8%	3,8%	
No vaig tenir contacte 0	Malament	0,0%	0,0%	
P16. Què li va semblar la neteja de les instal·lacions del centre (vestuaris, sales...)?	Perfecte	30,4%	23,8%	
	Molt bé	39,2%	53,8%	
	Bé	26,6%	16,3%	
	Regular	3,8%	6,3%	
N 80 NS/NC 0	Malament	0,0%	0,0%	
P17. Com valora les condicions (estat, neteja) dels aparells i materials que utilitzava?	Perfecte	33,8%	20,0%	
	Molt bé	36,3%	50,0%	
	Bé	26,3%	22,5%	
	Regular	3,8%	7,5%	
N 80 NS/NC 0	Malament	0,0%	0,0%	

Enunciat	Categories	2017	2018	Distribució de respostes
P18. Com valora la coordinació entre els diferents professionals (metges, fisioterapeutes, logopedes...) del centre/servei de rehabilitació?	Perfecte	41,8%	28,2%	
	Molt bé	41,8%	42,3%	
	Bé	11,4%	24,4%	
	Regular	5,1%	3,8%	
N 78 NS/NC 2	Malament	0,0%	1,3%	
P19. La informació que li donaven els diferents professionals (metges, fisioterapeutes, logopedes...) era coherent (era coincident entre ella)?	Sempre	81,3%	70,0%	
	Gairebé sempre	12,5%	21,3%	
	Sovint	3,8%	6,3%	
	Poques vegades	2,5%	1,3%	
N 80 NS/NC 0	Mai / Gairebé mai	0,0%	1,3%	
P20. Durant el procés de rehabilitació, va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	82,5%	85,0%	
	Gairebé sempre	12,5%	6,3%	
	Sovint	2,5%	7,5%	
	Poques vegades	2,5%	1,3%	
N 80 NS/NC 0	Mai / Gairebé mai	0,0%	0,0%	
P21. Com valora l'informe final que li van donar un cop va acabar la rehabilitació?	Perfecte	21,1%	18,7%	
	Molt bé	48,7%	44,0%	
	Bé	25,0%	32,0%	
	Regular	5,3%	5,3%	
N 75 NS/NC 0	Malament	0,0%	0,0%	
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	38,8%	37,5%	
	Molt bé	30,0%	31,3%	
	Bé	21,3%	18,8%	
	Regular	10,0%	8,8%	
N 80 NS/NC 0	Malament	0,0%	3,8%	
P23. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè el personal d'administració (recepcionistes...)?	Perfecte	41,3%	29,5%	
	Molt bé	37,5%	47,4%	
	Bé	17,5%	17,9%	
	Regular	3,8%	3,8%	
N 78 NS/NC 0	Malament	0,0%	1,3%	
P24. Considera que el tractament realitzat li ha proporcionat alguna millora?	Molta	36,3%	40,0%	
	Força	32,5%	18,8%	
	Normal	20,0%	20,0%	
	Poca	10,0%	20,0%	
N 80 NS/NC 0	Cap / Gairebé cap	1,3%	1,3%	
P101. Valori el seu grau de satisfacció global amb el centre/servei de rehabilitació	Satisfacció	9,12	9,09	
N 80 NS/NC 0				
P102. Si pogués triar, continuaria venint a aquest centre/servei de rehabilitació?	Sí	87,5%	90,0%	
	No	2,5%	2,5%	
	No n'estic segur	6,3%	7,5%	
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	827 - Hospital Plató (2017)	827 - Hospital Plató (2018)
P5 Temps espera per començar les sessions	60,5%	98,0%
P6 Informació del cas en la primera visita	100,0%	98,7%
P7 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	91,1%	85,0%
P8 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	87,5%	91,3%
P9 Quantitat de persones durant les sessions	55,0%	28,8%
P10 Disposició d'un professional de referència en tot el procés	97,5%	97,5%
P11 Professionals per atendre dubtes en les sessions	97,5%	97,5%
P12 Informació entenedora	94,9%	94,9%
P13 Tracte dels metges rehabilitadors	95,0%	97,4%
P14 Tracte dels fisioterapeutes	96,3%	96,2%
P16 Neteja de les instal·lacions del centre	96,2%	93,8%
P17 Condicions dels aparells i materials	96,3%	92,5%
P18 Coordinació entre els diferents professionals	94,9%	94,9%
P19 Coherència de la informació	97,5%	97,5%
P20 Sensació d'estar en bones mans	97,5%	98,8%
P21 Informe final a l'acabar la rehabilitació	94,7%	94,7%
P22 Capacitat per escollir o canviar els horaris	90,0%	87,5%
P23 Tracte del personal d'administració	96,3%	94,9%
P24 Millora proporcionada pel tractament	88,8%	78,8%
P101 Grau de satisfacció global	9,12	9,09
P102 Continuaria venint?	87,5%	90,0%

RESULTATS PER UP 2018

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.

