



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 7243 – Lot B5 Sant Martí/ Sant
Andreu**

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



2018

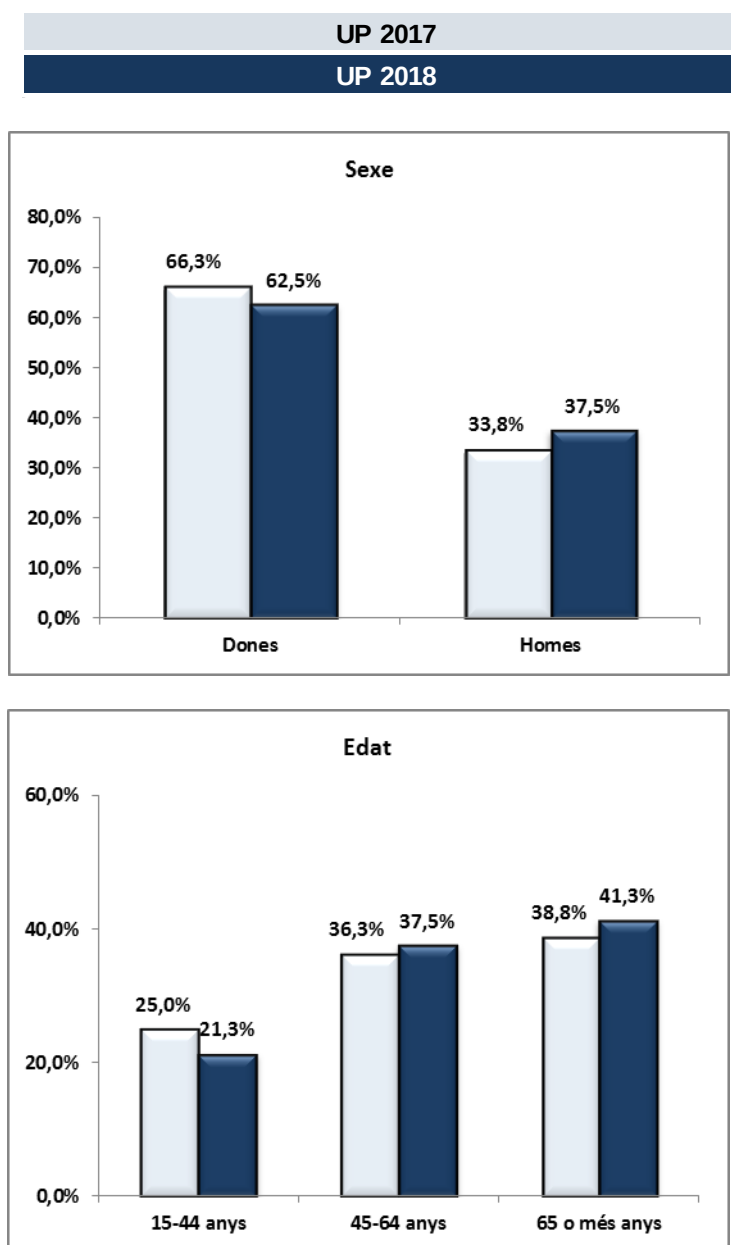
RESULTATS PER UP 2018

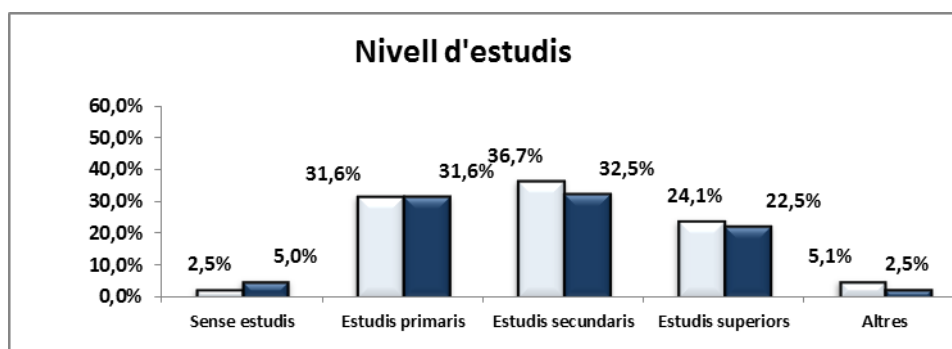
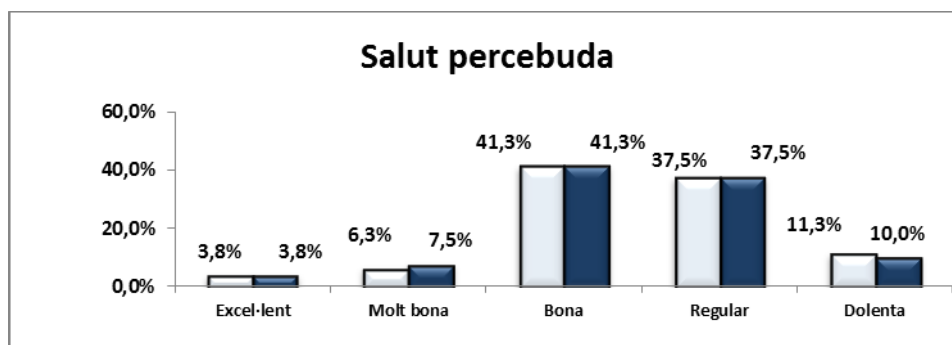
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
7243 - LOT B5 BCN S.MARTÍ/ S. ANDREU/ S. ADRIÀ 2017	80
7243 - LOT B5 BCN S.MARTÍ/ S. ANDREU/ S. ADRIÀ 2018	80

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques



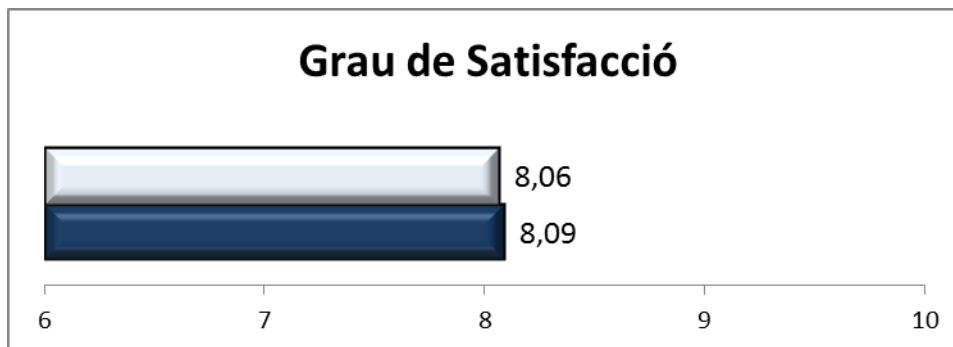


RESULTATS PER UP 2018

A.1. Índex de Satisfacció i Fidelitat

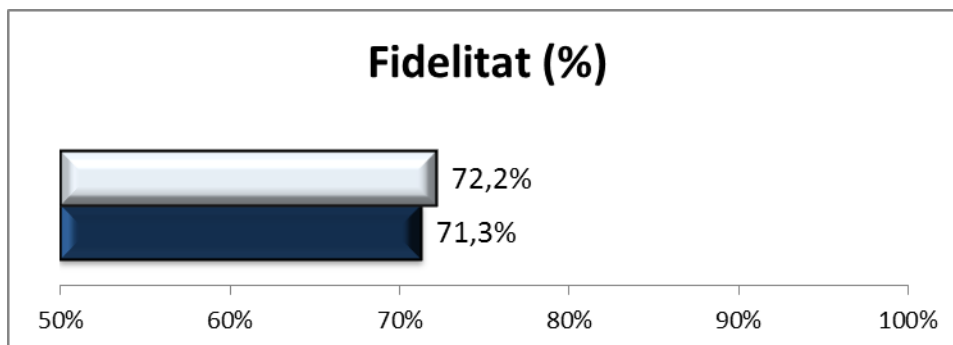
UP 2017
UP 2018

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	98,7%	98,8%	
	Logopèdia	0,0%	1,3%	
	Altres	1,3%	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	32,5%	52,5%	
	No	67,5%	47,5%	
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 l'any (va fer unes sessions, va parar, i en va fer unes altres)?	Tractament llarg	23,1%	36,7%	
	Varis tractaments més d'una vegada a l'any	12,8%	8,9%	
	Altres	64,1%	54,4%	
N 79 NS/NC 1				
P4. Em podria indicar la franja horària a la que anava al centre habitualment?	Matí	50,0%	46,3%	
	Migdia	11,3%	13,8%	
	Tarda	37,5%	36,3%	
	Nit	1,3%	3,8%	
N 80 NS/NC 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	3,8%	2,5%	
	Curt	26,3%	20,3%	
	Normal	32,5%	36,7%	
	Llarg	18,8%	21,5%	
	Molt llarg	18,8%	20,6%	
N 79 NS/NC 1				
P6. Quan va tenir la primera visita al centre de rehabilitació, el professional que el va atendre tenia informació sobre el seu cas?	Sempre	47,1%	61,4%	
	Gairebé sempre	10,3%	3,5%	
	Sovint	13,2%	7,0%	
	Poques vegades	8,8%	14,0%	
	Mai / gairebé mai	20,6%	14,0%	
N 57 NS/NC 23				
P7. Com valora les explicacions que li van donar sobre com seria el procés de rehabilitació (nombre de sessions, durada del tractament, ...)?	Perfecte	15,0%	15,0%	
	Molt bé	16,3%	15,0%	
	Bé	45,0%	52,5%	
	Regular	18,8%	12,5%	
	Malament	5,0%	5,0%	
N 80 NS/NC 0				
P8. Que li sembla el temps que li van dedicar els professionals durant les sessions de rehabilitació?	Perfecte	15,0%	15,0%	
	Molt bé	11,3%	20,0%	
	Bé	40,0%	32,5%	
	Regular	23,8%	23,8%	
	Malament	10,0%	8,8%	
N 80 NS/NC 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	16,3%	10,0%	
	Normal	38,8%	43,8%	
	Força	26,3%	23,8%	
N 80 NS/NC 0	Moltes	18,8%	22,5%	
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	39,2%	43,6%	
	Gairebé sempre	24,1%	10,3%	
	Sovint	16,5%	12,8%	
	Poques vegades	11,4%	21,8%	
N 78 NS/NC 2	Mai / Gairebé mai	8,9%	11,5%	
P11. Quan tenia dubtes o preguntes durant les sessions de rehabilitació disposava de professionals als quals dirigir-se?	Sempre	58,8%	59,5%	
	Gairebé sempre	15,0%	13,9%	
	Sovint	11,3%	11,4%	
	Poques vegades	11,3%	7,6%	
N 79 NS/NC 1	Mai / Gairebé mai	3,8%	7,6%	
P12. Els diferents professionals li donaven la informació de manera que pogués entendre-la?	Sempre	65,8%	67,1%	
	Gairebé sempre	11,8%	10,1%	
	Sovint	9,2%	3,8%	
N 79 NS/NC 0	Poques vegades	10,5%	15,2%	
No em van donar informació 1	Mai / Gairebé mai	2,6%	3,8%	
P13. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els metges rehabilitadors?	Perfecte	27,0%	31,1%	
	Molt bé	21,6%	31,1%	
	Bé	39,2%	35,1%	
N 74 NS/NC 0	Regular	9,5%	2,7%	
No vaig tenir contacte 5	Malament	2,7%	0,0%	
P14. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els fisioterapeutes?	Perfecte	31,2%	28,2%	
	Molt bé	31,2%	24,4%	
	Bé	29,9%	37,2%	
N 78 NS/NC 0	Regular	6,5%	6,4%	
No vaig tenir contacte 1	Malament	1,3%	3,8%	
P16. Què li va semblar la neteja de les instal·lacions del centre (vestuaris, sales...)?	Perfecte	25,0%	26,3%	
	Molt bé	36,3%	30,0%	
	Bé	32,5%	36,3%	
	Regular	6,3%	6,3%	
N 80 NS/NC 0	Malament	0,0%	1,3%	
P17. Com valora les condicions (estat, neteja) dels aparells i materials que utilitzava?	Perfecte	12,7%	12,7%	
	Molt bé	21,5%	13,9%	
	Bé	46,8%	49,4%	
	Regular	16,5%	20,3%	
N 79 NS/NC 1	Malament	2,5%	3,8%	

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	9,5%	16,4%	
	Molt bé	17,6%	19,2%	
	Bé	55,4%	41,1%	
	Regular	13,5%	19,2%	
N 73 NS/NC 7	Malament	4,1%	4,1%	
P19. La informació que li donaven els diferents professionals (metges, fisioterapeutes, logopedes...) era coherent (era coincident entre ella)?	Sempre	54,4%	67,1%	
	Gairebé sempre	25,0%	15,8%	
	Sovint	11,8%	5,3%	
	Poques vegades	8,8%	6,6%	
N 76 NS/NC 0	Mai / Gairebé mai	0,0%	5,3%	
P20. Durant el procés de rehabilitació, va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	58,2%	57,5%	
	Gairebé sempre	20,3%	15,0%	
	Sovint	6,3%	12,5%	
	Poques vegades	8,9%	7,5%	
N 80 NS/NC 0	Mai / Gairebé mai	6,3%	7,5%	
P21. Com valora l'informe final que li van donar un cop va acabar la rehabilitació?	Perfecte	13,2%	10,8%	
	Molt bé	22,1%	16,2%	
	Bé	45,6%	43,2%	
	Regular	17,6%	24,3%	
N 74 NS/NC 2	Malament	1,5%	5,4%	
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	19,2%	21,5%	
	Molt bé	19,2%	17,7%	
	Bé	44,9%	43,0%	
	Regular	10,3%	12,7%	
N 79 NS/NC 1	Malament	6,4%	5,1%	
P23. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè el personal d'administració (recepcionistes...)?	Perfecte	18,7%	27,3%	
	Molt bé	26,7%	24,7%	
	Bé	48,0%	41,6%	
	Regular	5,3%	6,5%	
N 77 NS/NC 0	Malament	1,3%	0,0%	
P24. Considera que el tractament realitzat li ha proporcionat alguna millora?	Molta	10,1%	18,8%	
	Força	16,5%	20,0%	
	Normal	30,4%	20,0%	
	Poca	19,0%	18,8%	
N 80 NS/NC 0	Cap / Gairebé cap	24,1%	22,5%	
P101. Valori el seu grau de satisfacció global amb amb el centre/servei de rehabilitació	Satisfacció	8,06	8,09	
N 80 NS/NC 0				
P102. Si pogués triar, continuaria venint a aquest centre/servei de rehabilitació?	Sí	72,2%	71,3%	
	No	15,2%	10,0%	
	No n'estic segur	12,7%	18,8%	
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	LOT B5 BCN St.MARTÍ/ St. ANDREU/ S. ADRIÀ 2017	LOT B5 BCN St.MARTÍ/ St. ANDREU/ S. ADRIÀ 2018
P5 Temps espera per començar les sessions	62,5%	59,5%
P6 Informació del cas en la primera visita	70,6%	71,9%
P7 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	76,3%	82,5%
P8 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	66,3%	67,5%
P9 Quantitat de persones durant les sessions	55,0%	53,8%
P10 Disposició d'un professional de referència en tot el procés	79,7%	66,7%
P11 Professionals per atendre dubtes en les sessions	85,0%	84,8%
P12 Informació entenedora	86,8%	81,0%
P13 Tracte dels metges rehabilitadors	87,8%	97,3%
P14 Tracte dels fisioterapeutes	92,2%	89,7%
P16 Neteja de les instal·lacions del centre	93,8%	92,5%
P17 Condicions dels aparells i materials	81,0%	75,9%
P18 Coordinació entre els diferents professionals	82,4%	76,7%
P19 Coherència de la informació	91,2%	88,2%
P20 Sensació d'estar en bones mans	84,8%	85,0%
P21 Informe final a l'acabar la rehabilitació	80,9%	70,3%
P22 Capacitat per escollir o canviar els horaris	83,3%	82,3%
P23 Tracte del personal d'administració	93,3%	93,5%
P24 Millora proporcionada pel tractament	57,0%	58,8%
P101 Grau de satisfacció global	8,06	8,09
P102 Continuaria venint?	72,2%	71,3%

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.

