



REO núm: 897
Data: 20/06/2018



Informe de resultats

Estudi de l'opinió i satisfacció dels assegurats del CatSalut amb els serveis rehabilitació ambulatoria i logopèdia 2017

Organisme promotor: Servei Català de la Salut



**Centre
d'Estudis
d'Opinió**



**Generalitat
de Catalunya**



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

Enquestes “en línia”

2017

**UP 7242 - LOT B3 BCN EIX.DRETA/GRÀCIA
(BARCELONA)**

Subdirecció

Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat



2017

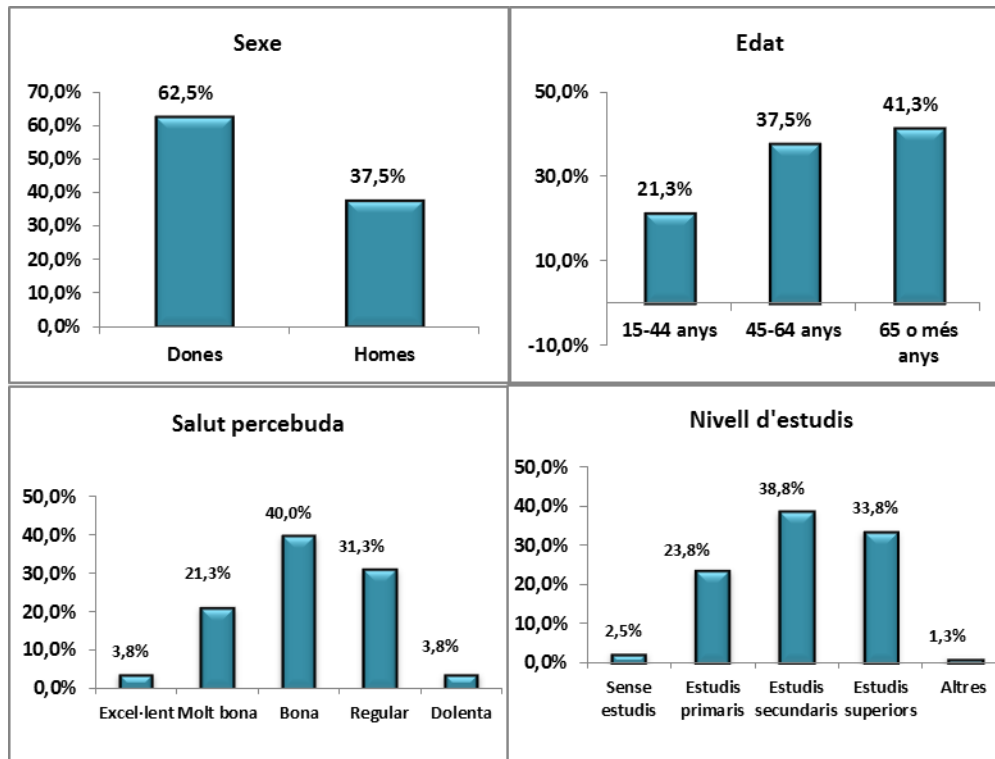
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

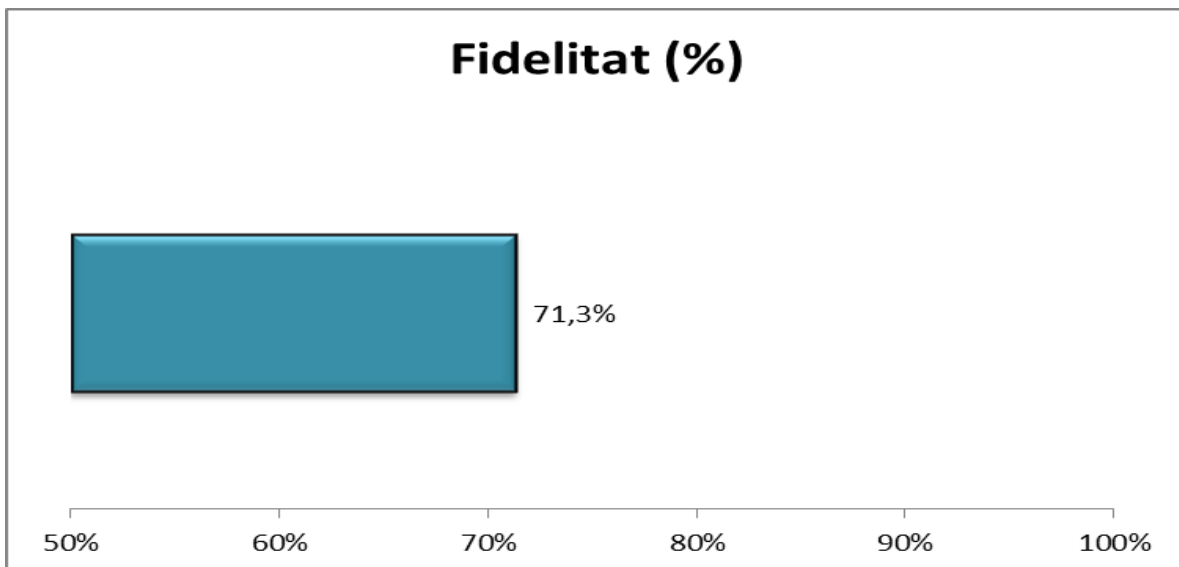
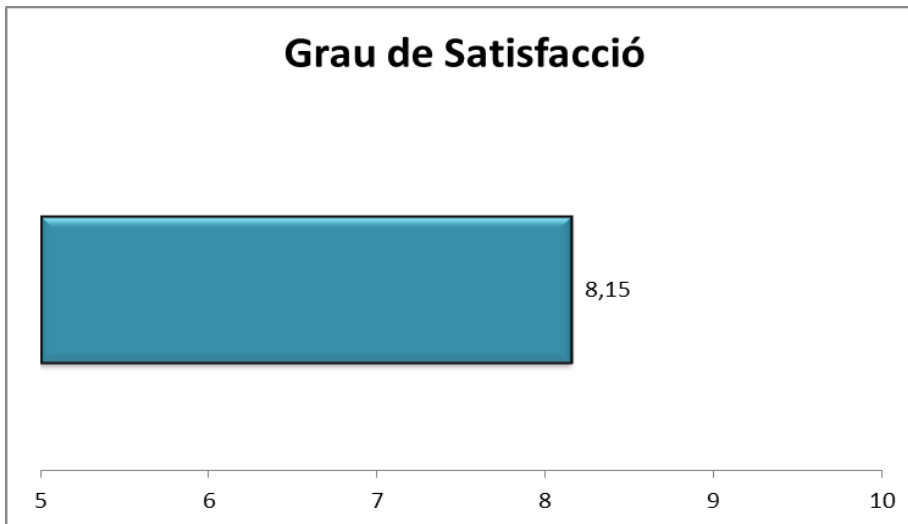
	Nombre d'enquestes
UP 7242 - LOT B3 BCN. EIX. DRETA - GRÀCIA	80

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

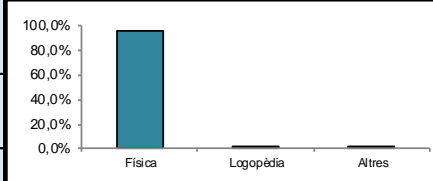
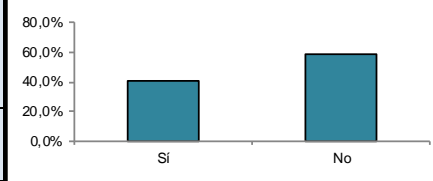
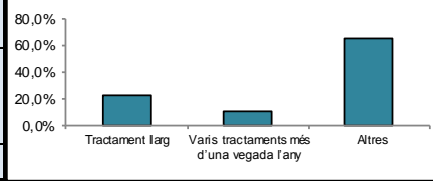
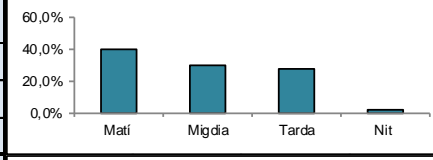
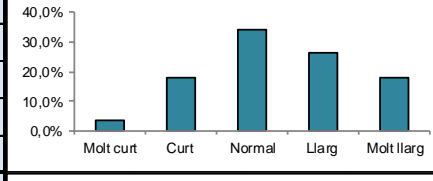
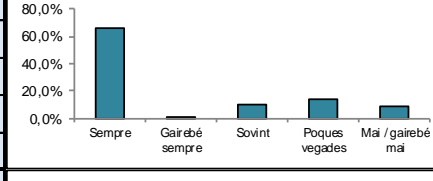
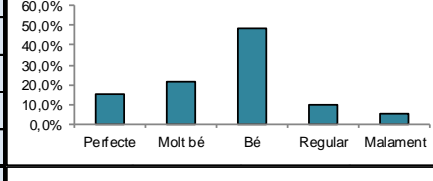

UP 2017

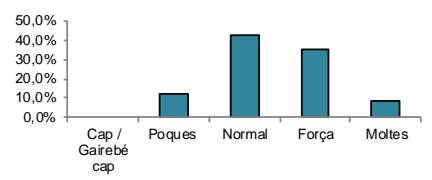
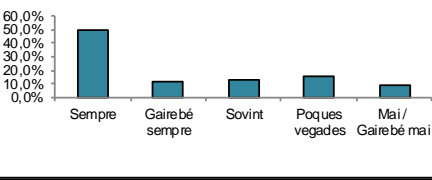
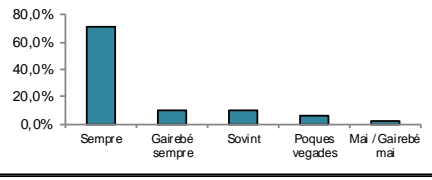
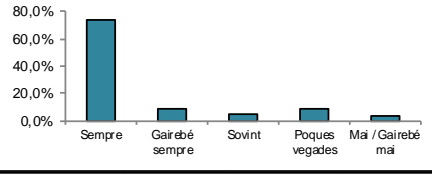
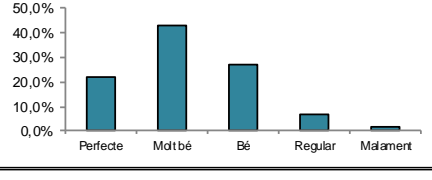
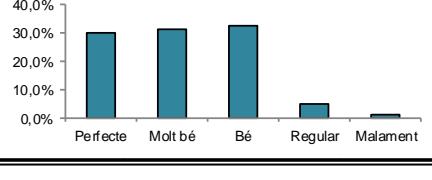
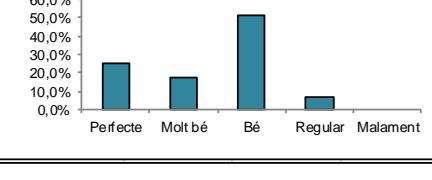
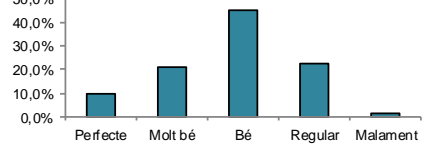


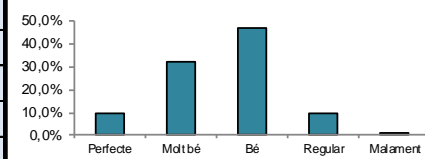
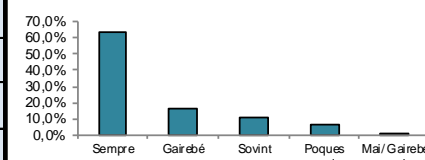
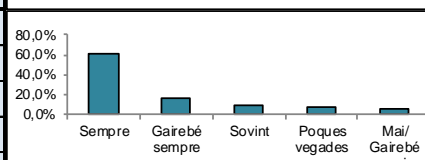
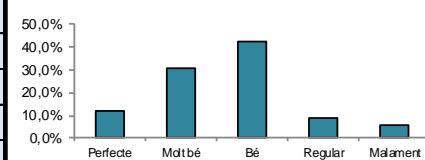
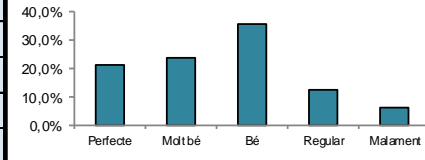
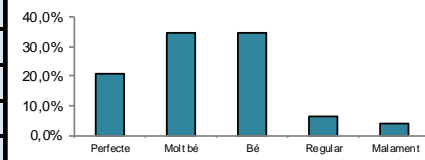
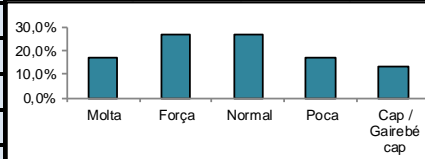
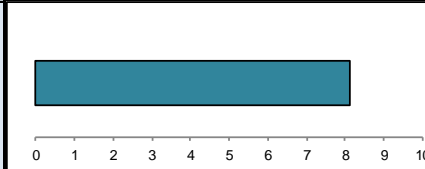
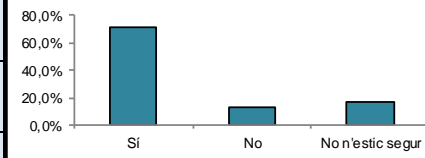
A.1. Índex de Satisfacció i Fidelitat



B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P1. Quin tipus de rehabilitació ha fet?	Física	96,2%	
	Logopèdia	2,6%	
	N 78 NS/NC 2	Altres	
P2. Ha fet més d'una rehabilitació (tandes de rehabilitació) en els darrers anys (2-3 anys)?	Sí	41,3%	
	No	58,8%	
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	23,3%	
	Varis tractaments més d'una vegada a l'any	11,0%	
	N 73 NS/NC 7	Altres	
P4. Em podria indicar la franja horària a la que anava al centre habitualment?	Matí	40,0%	
	Migdia	30,0%	
	Tarda	27,5%	
	N 80 NS/NC 0	Nit	
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%	
	Curt	17,7%	
	Normal	34,2%	
	Llarg	26,6%	
	N 79 NS/NC 1	Molt llarg	
P6. Quan va tenir la primera visita al centre de rehabilitació, el professional que el va atendre tenia informació sobre el seu cas?	Sempre	65,7%	
	Gairebé sempre	1,5%	
	Sovint	10,4%	
	Poques vegades	13,4%	
	N 67 NS/NC 13	Mai / gairebé mai	
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%	
	Molt bé	21,3%	
	Bé	48,8%	
	Regular	10,0%	
	N 80 NS/NC 0	Malament	
P8. Que li sembla el temps que li van dedicar els professionals durant les sessions de rehabilitació?	Perfecte	16,3%	
	Molt bé	28,8%	
	Bé	32,5%	
	Regular	13,8%	
	N 80 NS/NC 0	Malament	

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P9. Valori la quantitat de persones que hi havia durant les sessions de rehabilitació.	Cap / Gairebé cap	0,0%	
	Poques	12,7%	
	Normal	43,0%	
	Força	35,4%	
	Moltes	8,9%	
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	50,0%	
	Gairebé sempre	11,3%	
	Sovint	13,8%	
	Poques vegades	16,3%	
	Mai / Gairebé mai	8,8%	
N 80 NS/NC 0			
P11. Quan tenia dubtes o preguntes durant les sessions de rehabilitació disposava de professionals als quals dirigir-se?	Sempre	71,3%	
	Gairebé sempre	10,0%	
	Sovint	10,0%	
	Poques vegades	6,3%	
	Mai / Gairebé mai	2,5%	
N 80 NS/NC 0			
P12. Els diferents professionals li donaven la informació de manera que pogués entendre-la?	Sempre	73,4%	
	Gairebé sempre	8,9%	
	Sovint	5,1%	
	Poques vegades	8,9%	
	Mai / Gairebé mai	3,8%	
N 79 NS/NC 0			
No em van donar informació 1			
P13. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els metges rehabilitadors?	Perfecte	21,6%	
	Molt bé	43,2%	
	Bé	27,0%	
	Regular	6,8%	
	Malament	1,4%	
N 74 NS/NC 0			
No vaig tenir contacte 4			
P14. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els fisioterapeutes?	Perfecte	29,9%	
	Molt bé	31,2%	
	Bé	32,5%	
	Regular	5,2%	
	Malament	1,3%	
N 77 NS/NC 0			
No vaig tenir contacte 1			
P16. Què li va semblar la neteja de les instal·lacions del centre (vestuaris, sales...)?	Perfecte	25,0%	
	Molt bé	17,5%	
	Bé	51,3%	
	Regular	6,3%	
	Malament	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
P17. Com valora les condicions (estat, neteja) dels aparells i materials que utilitzava?	Perfecte	10,0%	
	Molt bé	21,3%	
	Bé	45,0%	
	Regular	22,5%	
	Malament	1,3%	
N 80 NS/NC 0			

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P18. Com valora la coordinació entre els diferents professionals (metges, fisioterapeutes, logopedes...) del centre/servei de rehabilitació?	Perfecte	9,5%	
	Molt bé	32,4%	
	Bé	47,3%	
	Regular	9,5%	
	Malament	1,4%	
N 74 NS/NC 6			
P19. La informació que li donaven els diferents professionals (metges, fisioterapeutes, logopedes...) era coherent (era coincident entre ella)?	Sempre	63,9%	
	Gairebé sempre	16,7%	
	Sovint	11,1%	
	Poques vegades	6,9%	
	Mai / Gairebé mai	1,4%	
N 72 NS/NC 2			
No em van donar informació 6			
P20. Durant el procés de rehabilitació, va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	61,3%	
	Gairebé sempre	16,3%	
	Sovint	10,0%	
	Poques vegades	7,5%	
	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	11,8%	
	Molt bé	30,9%	
	Bé	42,6%	
	Regular	8,8%	
	Malament	5,9%	
N 68 NS/NC 6			
No em van donar informe 6			
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	21,5%	
	Molt bé	24,1%	
	Bé	35,4%	
	Regular	12,7%	
	Malament	6,3%	
N 79 NS/NC 1			
P23. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè el personal d'administració (repcionistes...)?	Perfecte	20,5%	
	Molt bé	34,6%	
	Bé	34,6%	
	Regular	6,4%	
	Malament	3,8%	
N 78 NS/NC 0			
No vaig tenir contacte 2			
P24. Considera que el tractament realitzat li ha proporcionat alguna millora?	Molta	16,7%	
	Força	26,9%	
	Normal	26,9%	
	Poca	16,7%	
	Cap / Gairebé cap	12,8%	
N 78 NS/NC 2			
P101. Valori el seu grau de satisfacció global amb amb el centre/servei de rehabilitació	Satisfacció	8,15	
N 80 NS/NC 0			
P102. Si pogués triar, continuaria venint a aquest centre/servei de rehabilitació?	Sí	71,3%	
	No	12,5%	
	No n'estic segur	16,3%	
N 80 NS/NC 0			

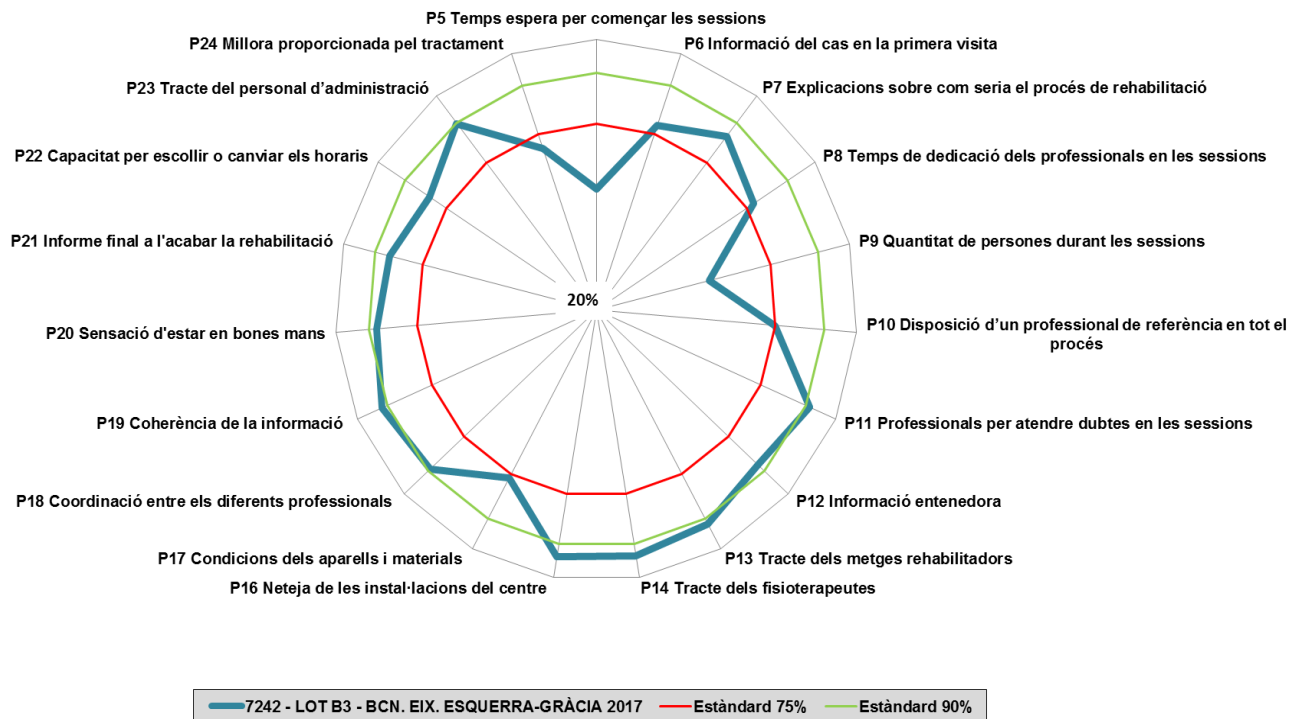
C. Indicador positiu

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	7242 - LOT B3 - BCN. EIX. ESQUERRA-GRÀCIA 2017
P5 Temps espera per començar les sessions	55,7%
P6 Informació del cas en la primera visita	77,6%
P7 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	85,0%
P8 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	77,5%
P9 Quantitat de persones durant les sessions	55,7%
P10 Disposició d'un professional de referència en tot el procés	75,0%
P11 Professionals per atendre dubtes en les sessions	91,3%
P12 Informació entenedora	87,3%
P13 Tracte dels metges rehabilitadors	91,9%
P14 Tracte dels fisioterapeutes	93,5%
P16 Neteja de les instal·lacions del centre	93,8%
P17 Condicions dels aparells i materials	76,3%
P18 Coordinació entre els diferents professionals	89,2%
P19 Coherència de la informació	91,7%
P20 Sensació d'estar en bones mans	87,5%
P21 Informe final a l'acabar la rehabilitació	85,3%
P22 Capacitat per escollir o canviar els horaris	81,0%
P23 Tracte del personal d'administració	89,7%
P24 Millora proporcionada pel tractament	70,5%
P101 Grau de satisfacció global	8,15
P102 Continuaria venint?	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.





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

2017

RESULTATS PER CENTRE

RH12 - LOT B5 BCN S.MARTÍ/S.AND/S.ADRIÀ - UP 7243

Subdirecció

Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat



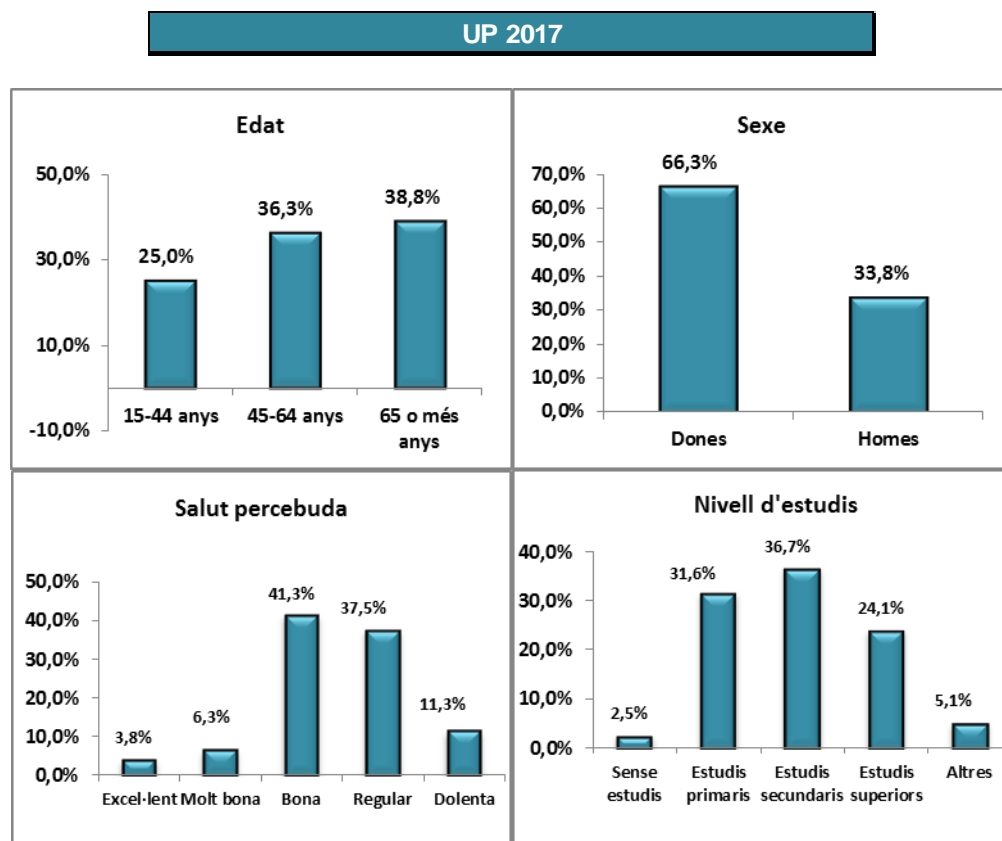
2017

A. Anàlisi per UP

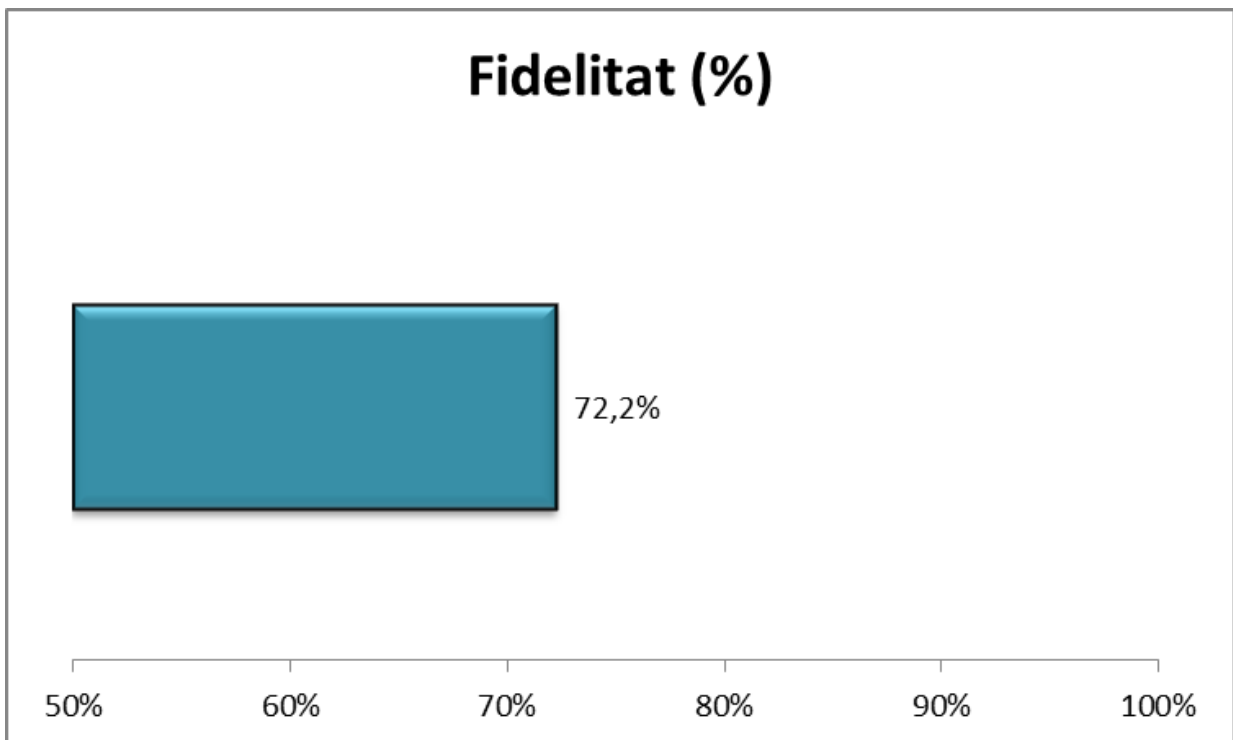
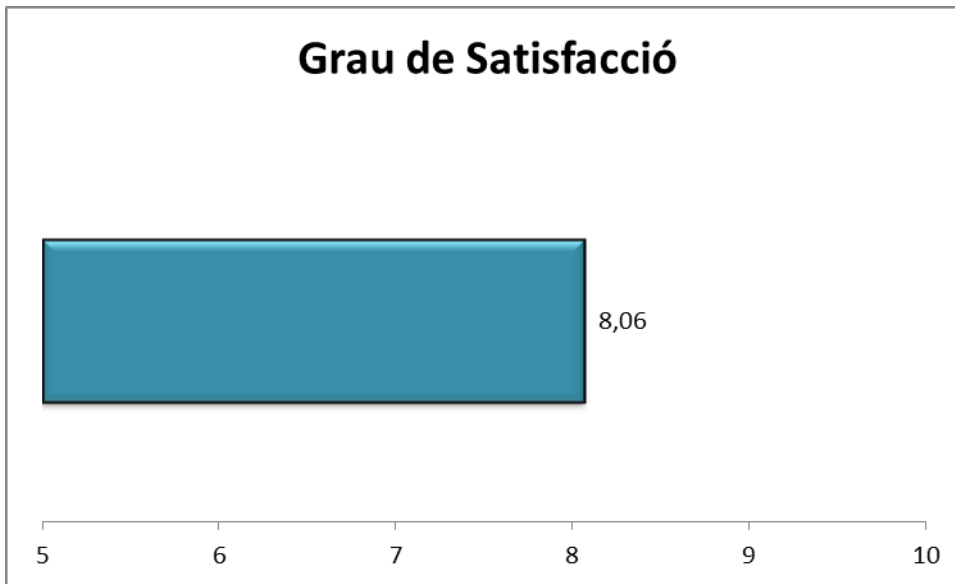
A.1. Descripció de la població enquestada

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

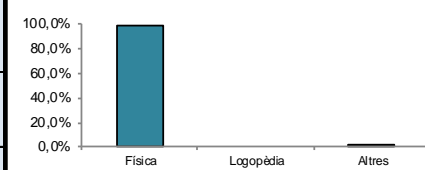
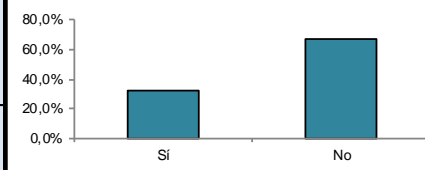
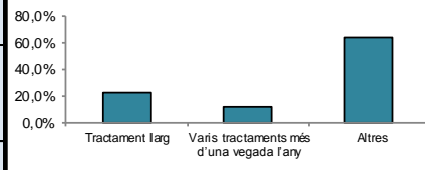
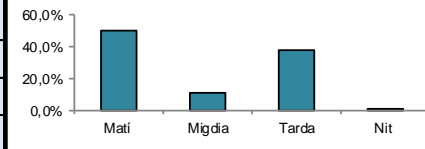
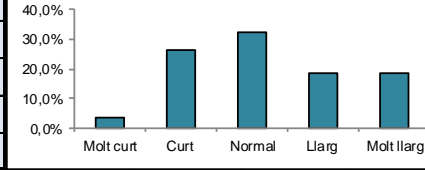
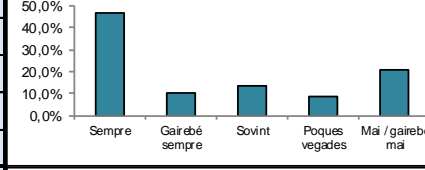

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques



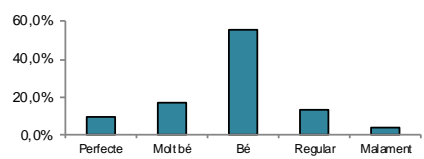
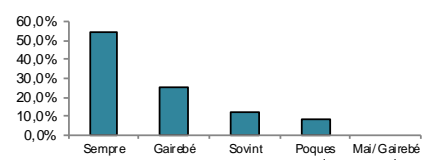
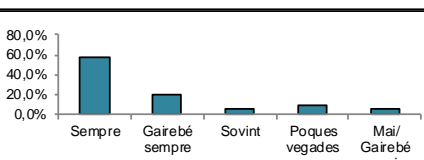
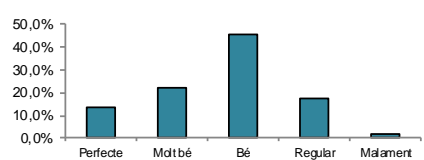
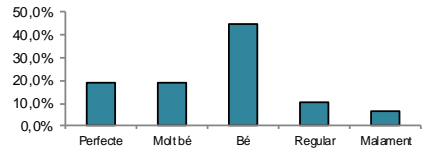
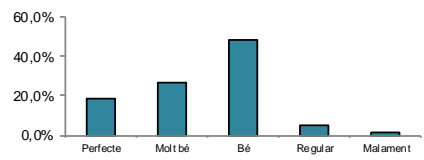
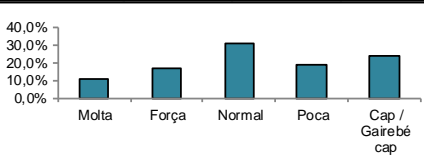
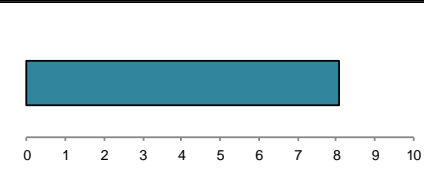
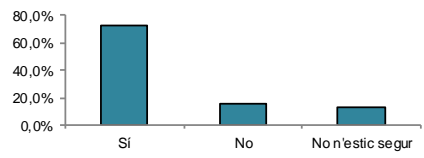
A.1. Índex de Satisfacció i Fidelitat



B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P1. Quin tipus de rehabilitació ha fet?	Física	98,7%	
	Logopèdia	0,0%	
	N 79 NS/NC 1	Altres	
P2. Ha fet més d'una rehabilitació (tandes de rehabilitació) en els darrers anys (2-3 anys)?	Si	32,5%	
	No	67,5%	
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%	
	Varis tractaments més d'una vegada a l'any	12,8%	
	N 78 NS/NC 2	Altres	
P4. Em podria indicar la franja horària a la que anava al centre habitualment?	Matí	50,0%	
	Migdia	11,3%	
	Tarda	37,5%	
	N 80 NS/NC 0	Nit	
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%	
	Curt	26,3%	
	Normal	32,5%	
	Llarg	18,8%	
	N 80 NS/NC 0	Molt llarg	
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%	
	Gairebé sempre	10,3%	
	Sovint	13,2%	
	Poques vegades	8,8%	
	N 68 NS/NC 12	Mai / gairebé mai	
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%	
	Molt bé	16,3%	
	Bé	45,0%	
	Regular	18,8%	
	N 80 NS/NC 0	Malament	
P8. Que li sembla el temps que li van dedicar els professionals durant les sessions de rehabilitació?	Perfecte	15,0%	
	Molt bé	11,3%	
	Bé	40,0%	
	Regular	23,8%	
	N 80 NS/NC 0	Malament	

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P9. Valori la quantitat de persones que hi havia durant les sessions de rehabilitació.	Cap / Gairebé cap	0,0%	
	Poques	16,3%	
	Normal	38,8%	
	Força	26,3%	
	Moltes	18,8%	
N 80 NS/NC 0			
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%	
	Gairebé sempre	24,1%	
	Sovint	16,5%	
	Poques vegades	11,4%	
	Mai / Gairebé mai	8,9%	
N 79 NS/NC 1			
P11. Quan tenia dubtes o preguntes durant les sessions de rehabilitació disposava de professionals als quals dirigir-se?	Sempre	58,8%	
	Gairebé sempre	15,0%	
	Sovint	11,3%	
	Poques vegades	11,3%	
	Mai / Gairebé mai	3,8%	
N 80 NS/NC 0			
P12. Els diferents professionals li donaven la informació de manera que pogués entendre-la?	Sempre	65,8%	
	Gairebé sempre	11,8%	
	Sovint	9,2%	
	Poques vegades	10,5%	
	Mai / Gairebé mai	2,6%	
N 76 NS/NC 1			
No em van donar informació 3			
P13. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els metges rehabilitadors?	Perfecte	27,0%	
	Molt bé	21,6%	
	Bé	39,2%	
	Regular	9,5%	
	Malament	2,7%	
N 74 NS/NC 0			
No vaig tenir contacte 6			
P14. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els fisioterapeutes?	Perfecte	31,2%	
	Molt bé	31,2%	
	Bé	29,9%	
	Regular	6,5%	
	Malament	1,3%	
N 77 NS/NC 0			
No vaig tenir contacte 3			
P16. Què li va semblar la neteja de les instal·lacions del centre (vestuaris, sales...)?	Perfecte	25,0%	
	Molt bé	36,3%	
	Bé	32,5%	
	Regular	6,3%	
	Malament	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
P17. Com valora les condicions (estat, neteja) dels aparells i materials que utilitzava?	Perfecte	12,7%	
	Molt bé	21,5%	
	Bé	46,8%	
	Regular	16,5%	
	Malament	2,5%	
N 79 NS/NC 1			

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P18. Com valora la coordinació entre els diferents professionals (metges, fisioterapeutes, logopedes...) del centre/servei de rehabilitació?	Perfecte	9,5%	
	Molt bé	17,6%	
	Bé	55,4%	
	Regular	13,5%	
	Malament	4,1%	
N 74 NS/NC 6			
P19. La informació que li donaven els diferents professionals (metges, fisioterapeutes, logopedes...) era coherent (era coincident entre ella)?	Sempre	54,4%	
	Gairebé sempre	25,0%	
	Sovint	11,8%	
	Poques vegades	8,8%	
	Mai / Gairebé mai	0,0%	
N 68 NS/NC 4			
No em van donar informació	8		
P20. Durant el procés de rehabilitació, va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	58,2%	
	Gairebé sempre	20,3%	
	Sovint	6,3%	
	Poques vegades	8,9%	
	Mai / Gairebé mai	6,3%	
N 79 NS/NC 1			
P21. Com valora l'informe final que li van donar un cop va acabar la rehabilitació?	Perfecte	13,2%	
	Molt bé	22,1%	
	Bé	45,6%	
	Regular	17,6%	
	Malament	1,5%	
N 68 NS/NC 2			
No em van donar informe	10		
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%	
	Molt bé	19,2%	
	Bé	44,9%	
	Regular	10,3%	
	Malament	6,4%	
N 78 NS/NC 2			
P23. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè el personal d'administració (repcionistes...)?	Perfecte	18,7%	
	Molt bé	26,7%	
	Bé	48,0%	
	Regular	5,3%	
	Malament	1,3%	
N 75 NS/NC 0			
No vaig tenir contacte	5		
P24. Considera que el tractament realitzat li ha proporcionat alguna millora?	Molta	10,1%	
	Força	16,5%	
	Normal	30,4%	
	Poca	19,0%	
	Cap / Gairebé cap	24,1%	
N 79 NS/NC 1			
P101. Valori el seu grau de satisfacció global amb amb el centre/servei de rehabilitació	Satisfacció	8,06	
N 80 NS/NC 0			
P102. Si pogués triar, continuaria venint a aquest centre/servei de rehabilitació?	Sí	72,2%	
	No	15,2%	
	No n'estic segur	12,7%	
N 79 NS/NC 1			

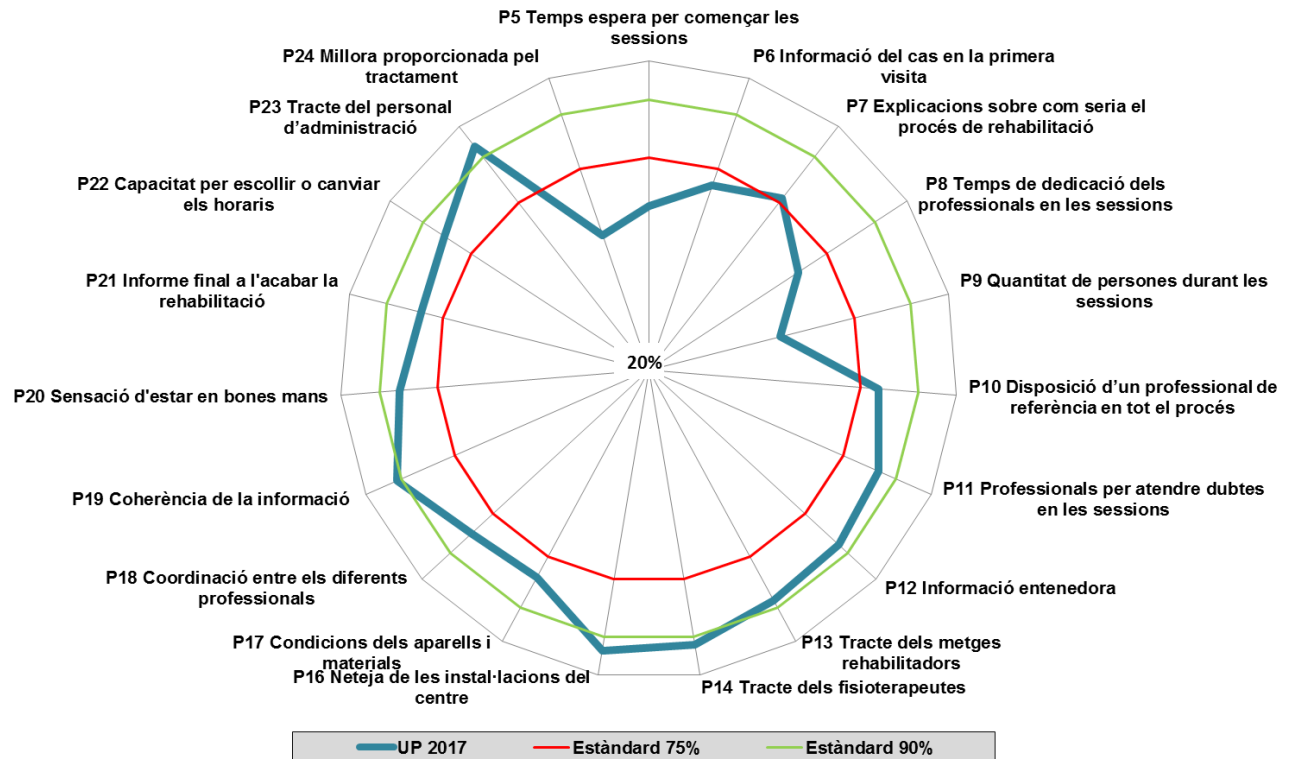
C. Indicador positiu

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 2017
P5 Temps espera per començar les sessions	62,5%
P6 Informació del cas en la primera visita	70,6%
P7 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	76,3%
P8 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	66,3%
P9 Quantitat de persones durant les sessions	55,0%
P10 Disposició d'un professional de referència en tot el procés	79,7%
P11 Professionals per atendre dubtes en les sessions	85,0%
P12 Informació entenedora	86,8%
P13 Tracte dels metges rehabilitadors	87,8%
P14 Tracte dels fisioterapeutes	92,2%
P16 Neteja de les instal·lacions del centre	93,8%
P17 Condicions dels aparells i materials	81,0%
P18 Coordinació entre els diferents professionals	82,4%
P19 Coherència de la informació	91,2%
P20 Sensació d'estar en bones mans	84,8%
P21 Informe final a l'acabar la rehabilitació	80,9%
P22 Capacitat per escollir o canviar els horaris	83,3%
P23 Tracte del personal d'administració	93,3%
P24 Millora proporcionada pel tractament	57,0%
P101 Grau de satisfacció global	8,06
P102 Continuaría venint?	72,2%

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.





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

Enquestes “en línia”

2017

UP 827 - HOSPITAL PLATÓ

Subdirecció

Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat

 **Generalitat de Catalunya
Departament de Salut**

2017

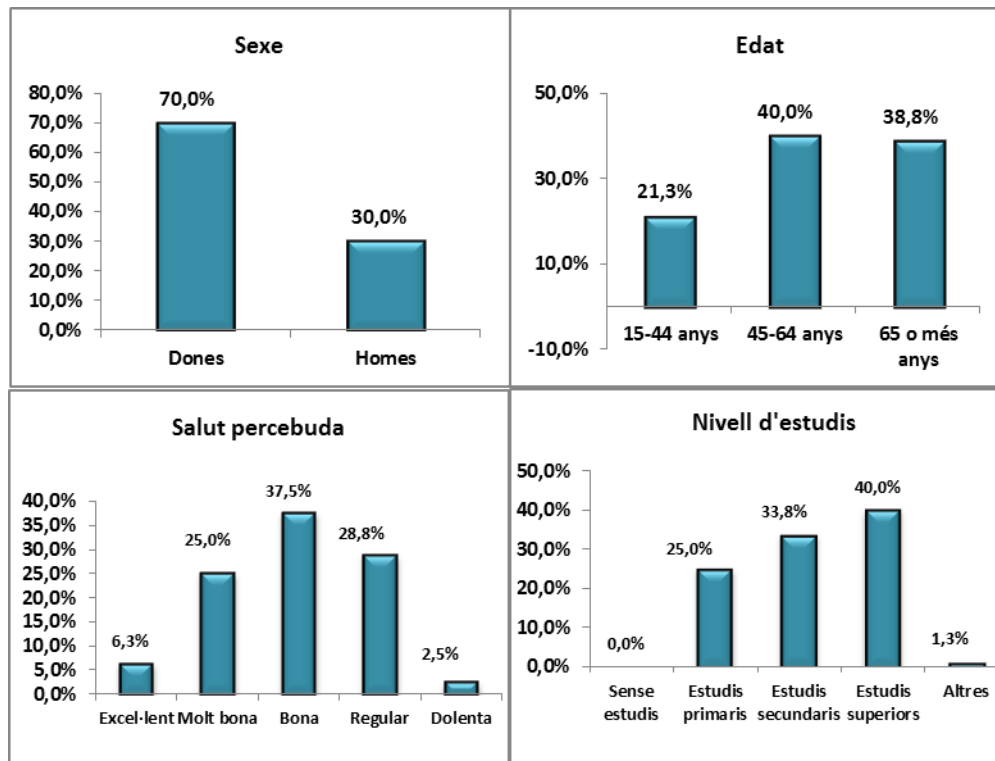
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

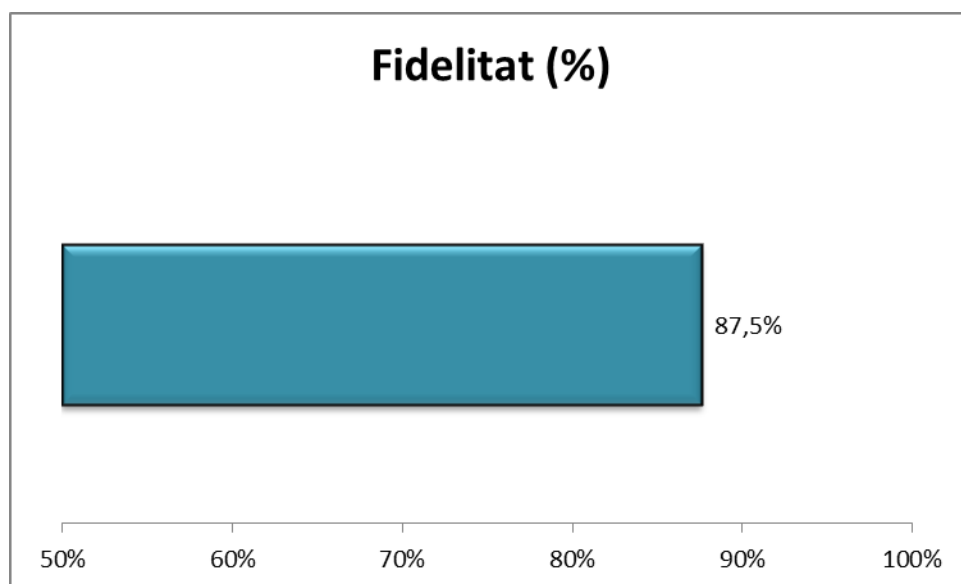
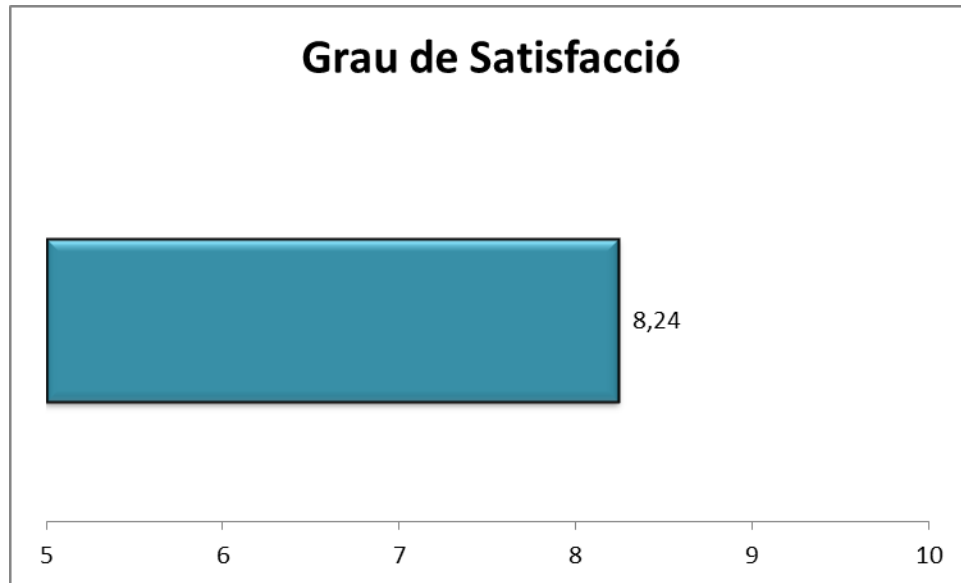
U P827 - HOSPITAL PLATÓ 2017	Nombre d'enquestes
	80

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 2017

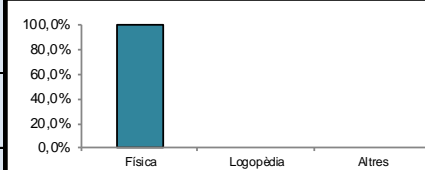
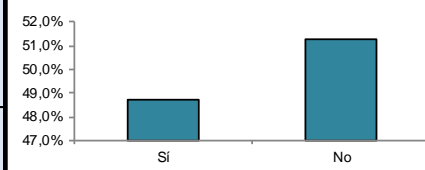
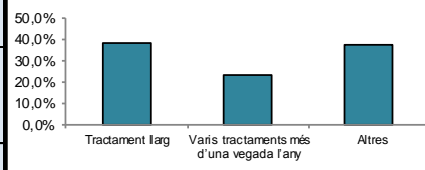
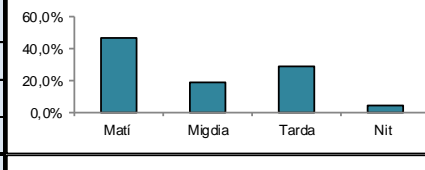
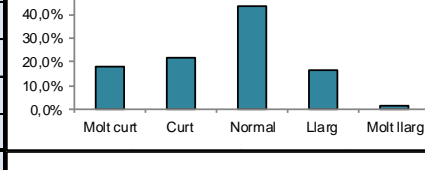
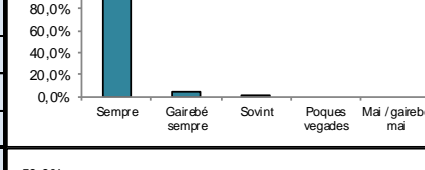




A.1. Índex de Satisfacció i Fidelitat

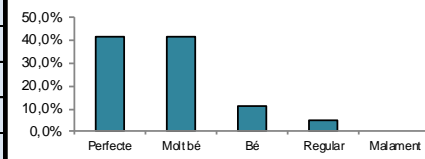
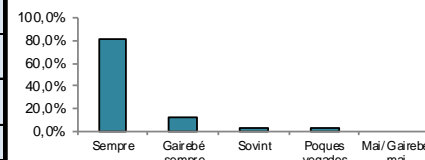
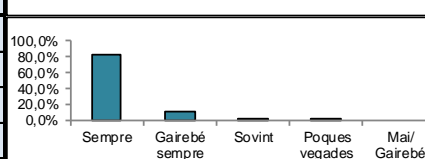
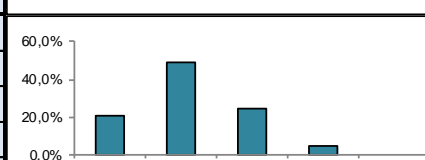
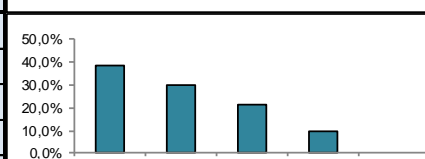
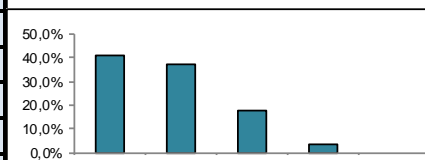
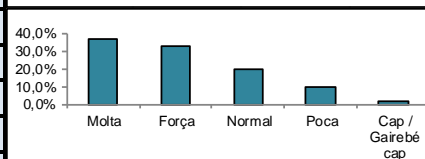
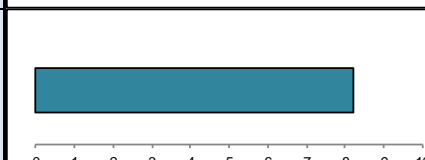
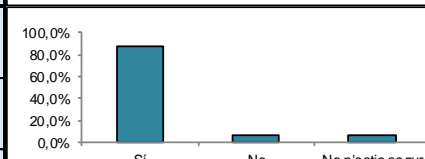


B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

UP 2017

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P1. Quin tipus de rehabilitació ha fet?	Física	100,0%	
	Logopèdia	0,0%	
	N 80 NS/NC 0	Altres	
P2. Ha fet més d'una rehabilitació (tandes de rehabilitació) en els darrers anys (2-3 anys)?	Si	48,8%	
	No	51,3%	
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%	
	Varis tractaments més d'una vegada a l'any	23,8%	
	N 80 NS/NC 0	Altres	
P4. Em podria indicar la franja horària a la que anava al centre habitualment?	Matí	46,8%	
	Migdia	19,0%	
	Tarda	29,1%	
	N 79 NS/NC 1	Nit	
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%	
	Curt	21,5%	
	Normal	43,0%	
	Llarg	16,5%	
	N 79 NS/NC 1	Molt llarg	
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%	
	Gairebé sempre	3,9%	
	Sovint	1,3%	
	Poques vegades	0,0%	
	N 76 NS/NC 4	Mai / gairebé mai	
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%	
	Molt bé	35,4%	
	Bé	15,2%	
	Regular	6,3%	
	N 79 NS/NC 1	Malament	
P8. Que li sembla el temps que li van dedicar els professionals durant les sessions de rehabilitació?	Perfecte	18,8%	
	Molt bé	36,3%	
	Bé	32,5%	
	Regular	12,5%	
	N 80 NS/NC 0	Malament	

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P9. Valori la quantitat de persones que hi havia durant les sessions de rehabilitació.	Cap / Gairebé cap	0,0%	
	Poques	6,3%	
	Normal	48,8%	
	Força	25,0%	
	Moltes	20,0%	
N 80 NS/NC 0			
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%	
	Gairebé sempre	13,8%	
	Sovint	3,8%	
	Poques vegades	2,5%	
	Mai / Gairebé mai	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
P11. Quan tenia dubtes o preguntes durant les sessions de rehabilitació disposava de professionals als quals dirigir-se?	Sempre	90,0%	
	Gairebé sempre	7,5%	
	Sovint	0,0%	
	Poques vegades	1,3%	
	Mai / Gairebé mai	1,3%	
N 80 NS/NC 0			
P12. Els diferents professionals li donaven la informació de manera que pogués entendre-la?	Sempre	92,5%	
	Gairebé sempre	6,3%	
	Sovint	0,0%	
	Poques vegades	1,3%	
	Mai / Gairebé mai	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
No em van donar informació			
P13. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els metges rehabilitadors?	Perfecte	37,5%	
	Molt bé	36,3%	
	Bé	21,3%	
	Regular	2,5%	
	Malament	2,5%	
N 80 NS/NC 0			
No vaig tenir contacte			
P14. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els fisioterapeutes?	Perfecte	55,0%	
	Molt bé	31,3%	
	Bé	10,0%	
	Regular	3,8%	
	Malament	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
No vaig tenir contacte			
P16. Què li va semblar la neteja de les instal·lacions del centre (vestuaris, sales...)?	Perfecte	30,4%	
	Molt bé	39,2%	
	Bé	26,6%	
	Regular	3,8%	
	Malament	0,0%	
N 79 NS/NC 1			
P17. Com valora les condicions (estat, neteja) dels aparells i materials que utilitzava?	Perfecte	33,8%	
	Molt bé	36,3%	
	Bé	26,3%	
	Regular	3,8%	
	Malament	0,0%	
N 80 NS/NC 0			

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P18. Com valora la coordinació entre els diferents professionals (metges, fisioterapeutes, logopedes...) del centre/servei de rehabilitació?	Perfecte	41,8%	
	Molt bé	41,8%	
	Bé	11,4%	
	Regular	5,1%	
	Malament	0,0%	
N 79 NS/NC 1			
P19. La informació que li donaven els diferents professionals (metges, fisioterapeutes, logopedes...) era coherent (era coincident entre ella)?	Sempre	81,3%	
	Gairebé sempre	12,5%	
	Sovint	3,8%	
	Poques vegades	2,5%	
	Mai / Gairebé mai	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
No em van donar informació	0	0,0%	
P20. Durant el procés de rehabilitació, va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	82,5%	
	Gairebé sempre	12,5%	
	Sovint	2,5%	
	Poques vegades	2,5%	
	Mai / Gairebé mai	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
P21. Com valora l'informe final que li van donar un cop va acabar la rehabilitació?	Perfecte	21,1%	
	Molt bé	48,7%	
	Bé	25,0%	
	Regular	5,3%	
	Malament	0,0%	
N 76 NS/NC 0			
No em van donar informe	4	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%	
	Molt bé	30,0%	
	Bé	21,3%	
	Regular	10,0%	
	Malament	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
P23. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè el personal d'administració (repcionistes...)?	Perfecte	41,3%	
	Molt bé	37,5%	
	Bé	17,5%	
	Regular	3,8%	
	Malament	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
No vaig tenir contacte	0	0,0%	
P24. Considera que el tractament realitzat li ha proporcionat alguna millora?	Molta	36,3%	
	Força	32,5%	
	Normal	20,0%	
	Poca	10,0%	
	Cap / Gairebé cap	1,3%	
N 80 NS/NC 0			
P101. Valori el seu grau de satisfacció global amb amb el centre/servei de rehabilitació	Satisfacció	8,24	
	N 0 NS/NC 0		
P102. Si pogués triar, continuaria venint a aquest centre/servei de rehabilitació?	Sí	87,5%	
	No	6,3%	
	No n'estic segur	6,3%	
N 80 NS/NC 0			

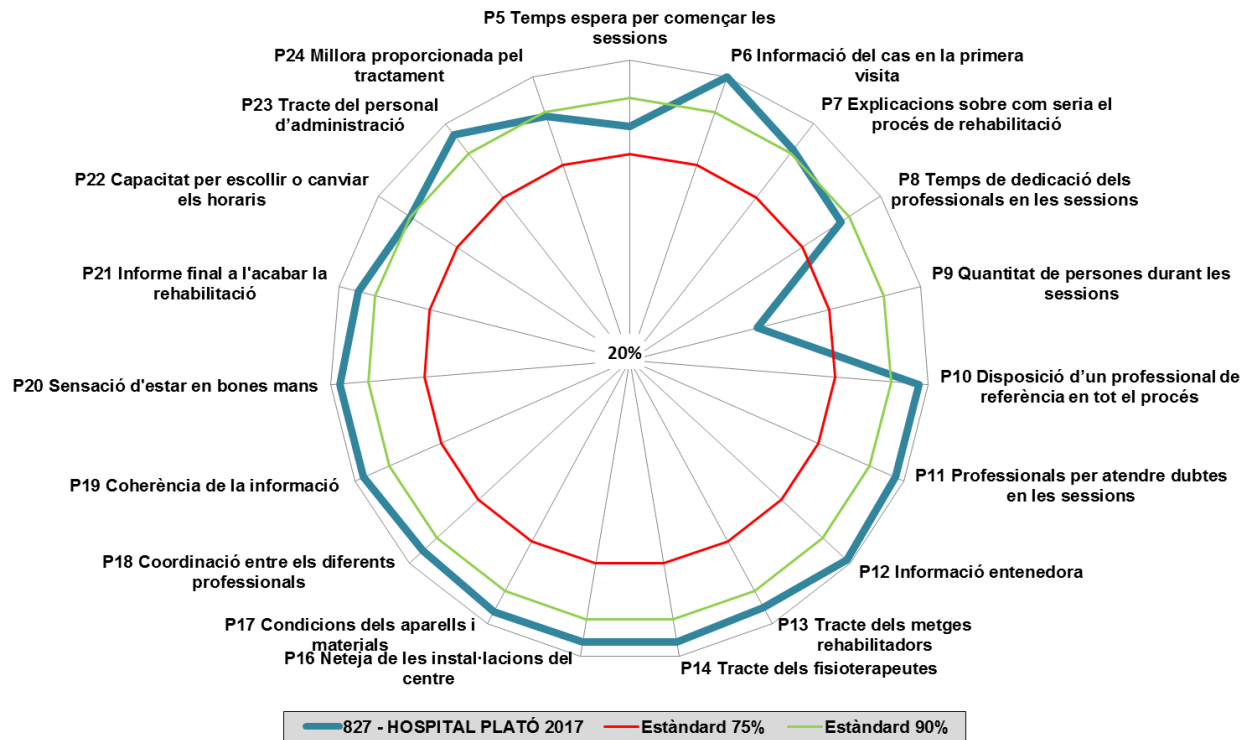
C. Indicador positiu

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	827 - HOSPITAL PLATÓ 2017
P5 Temps espera per començar les sessions	82,3%
P6 Informació del cas en la primera visita	100,0%
P7 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	91,1%
P8 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	87,5%
P9 Quantitat de persones durant les sessions	55,0%
P10 Disposició d'un professional de referència en tot el procés	97,5%
P11 Professionals per atendre dubtes en les sessions	97,5%
P12 Informació entenedora	98,8%
P13 Tracte dels metges rehabilitadors	95,0%
P14 Tracte dels fisioterapeutes	96,3%
P16 Neteja de les instal·lacions del centre	96,2%
P17 Condicions dels aparells i materials	96,3%
P18 Coordinació entre els diferents professionals	94,9%
P19 Coherència de la informació	97,5%
P20 Sensació d'estar en bones mans	97,5%
P21 Informe final a l'acabar la rehabilitació	94,7%
P22 Capacitat per escollir o canviar els horaris	90,0%
P23 Tracte del personal d'administració	96,3%
P24 Millora proporcionada pel tractament	88,8%
P101 Grau de satisfacció global	8,24
P102 Continuaria venint?	87,5%

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.





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

REHABILITACIÓ AMBULATÒRIA
Enquestes "en línia"
2017

RESULTATS PER CENTRE

RH12 - LOT B6 HOSPITALET/EL PRAT - UP 7244

Subdirecció

Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat



2017

A. Anàlisi per UP

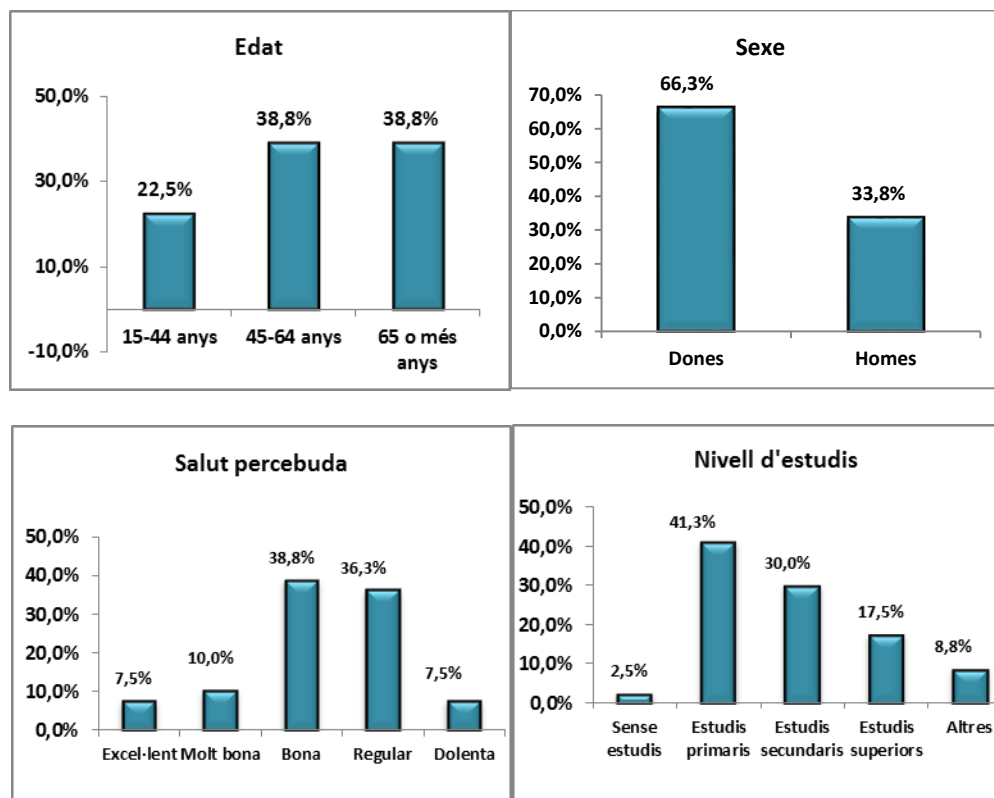
A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
UP 7244 - LOT B6 HOSPITALET - EL PRAT	80

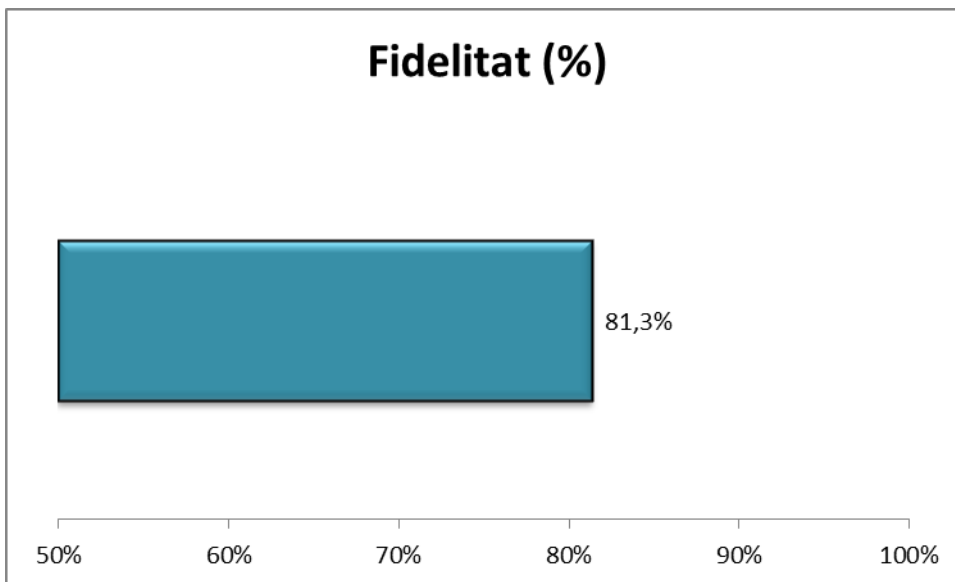
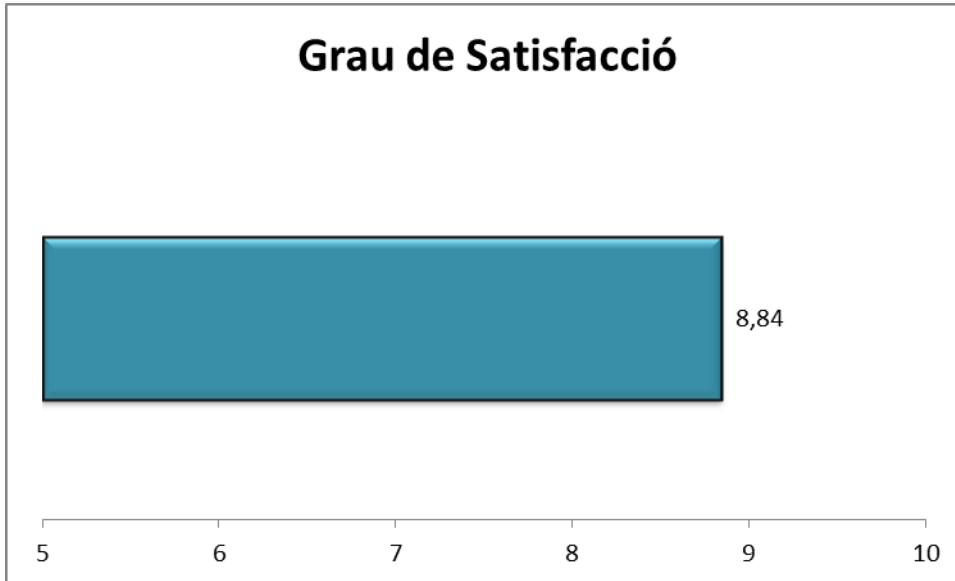
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 2017

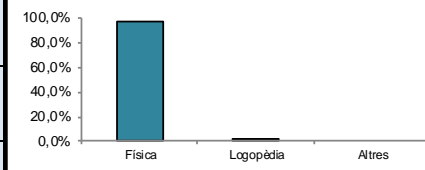
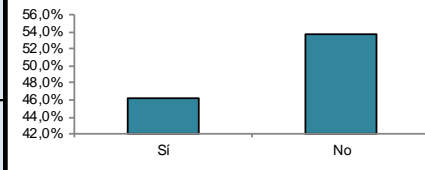
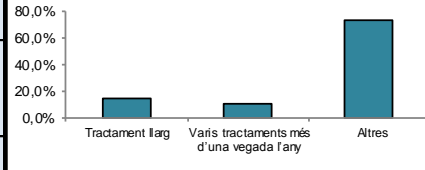
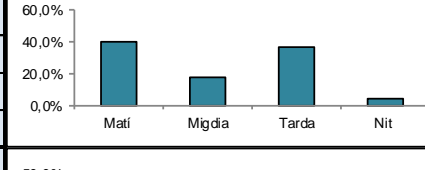
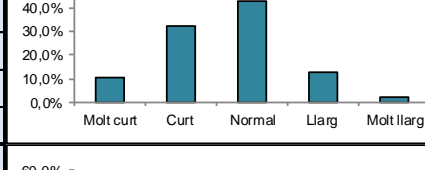
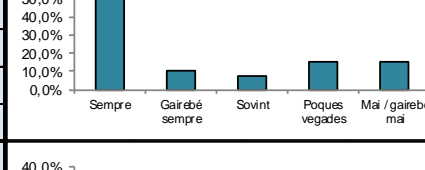
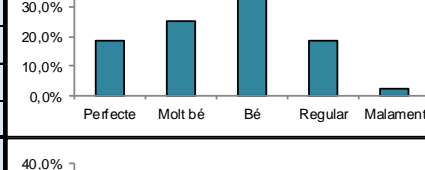

Centre



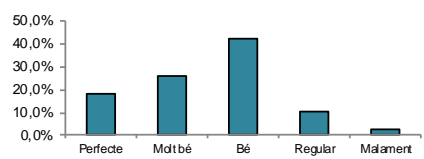
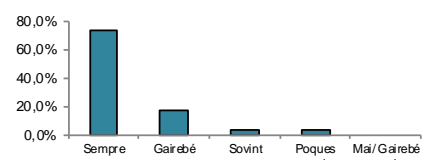
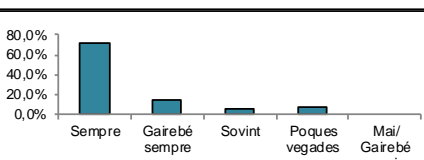
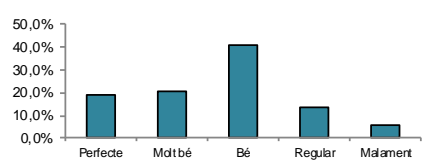
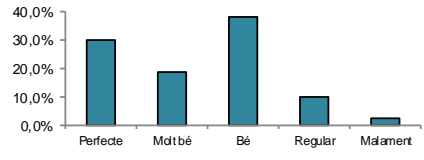

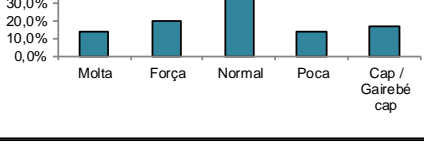
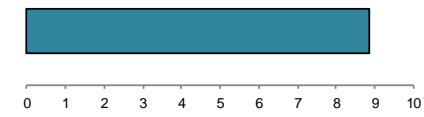
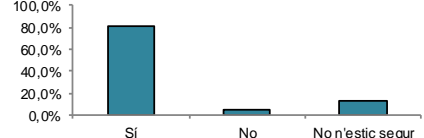
A.2. Índex de Satisfacció i Fidelitat



B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P1. Quin tipus de rehabilitació ha fet?	Física	97,5%	
	Logopèdia	2,5%	
	Altres	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	46,3%	
	No	53,8%	
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	15,2%	
	Varis tractaments més d'una vegada a l'any	11,4%	
	Altres	73,4%	
N 79 NS/NC 1			
P4. Em podria indicar la franja horària a la que anava al centre habitualment?	Matí	40,5%	
	Migdia	17,7%	
	Tarda	36,7%	
	Nit	5,1%	
N 79 NS/NC 1			
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	10,3%	
	Curt	32,1%	
	Normal	42,3%	
	Llarg	12,8%	
	Molt llarg	2,6%	
N 78 NS/NC 2			
P6. Quan va tenir la primera visita al centre de rehabilitació, el professional que el va atendre tenia informació sobre el seu cas?	Sempre	51,4%	
	Gairebé sempre	10,0%	
	Sovint	7,1%	
	Poques vegades	15,7%	
	Mai / gairebé mai	15,7%	
N 70 NS/NC 10			
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	25,0%	
	Bé	35,0%	
	Regular	18,8%	
	Malament	2,5%	
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	31,3%	
	Bé	36,3%	
	Regular	21,3%	
	Malament	1,3%	
N 80 NS/NC 0			

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P9. Valori la quantitat de persones que hi havia durant les sessions de rehabilitació.	Cap / Gairebé cap	0,0%	
	Poques	16,3%	
	Normal	43,8%	
	Força	26,3%	
	Moltes	13,8%	
N 80	NS/NC 0		
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	53,2%	
	Gairebé sempre	16,5%	
	Sovint	6,3%	
	Poques vegades	21,5%	
	Mai / Gairebé mai	2,5%	
N 79	NS/NC 1		
P11. Quan tenia dubtes o preguntes durant les sessions de rehabilitació disposava de professionals als quals dirigir-se?	Sempre	79,7%	
	Gairebé sempre	3,8%	
	Sovint	0,0%	
	Poques vegades	15,2%	
	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	77,9%	
	Gairebé sempre	9,1%	
	Sovint	2,6%	
	Poques vegades	10,4%	
	Mai / Gairebé mai	0,0%	
N 77	NS/NC 1		
No em van donar informació	2		
P13. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els metges rehabilitadors?	Perfecte	34,2%	
	Molt bé	35,5%	
	Bé	25,0%	
	Regular	5,3%	
	Malament	0,0%	
N 76	NS/NC 0		
No vaig tenir contacte	2		
P14. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els fisioterapeutes?	Perfecte	37,7%	
	Molt bé	29,9%	
	Bé	29,9%	
	Regular	1,3%	
	Malament	1,3%	
N 77	NS/NC 0		
No vaig tenir contacte	1		
P16. Què li va semblar la neteja de les instal·lacions del centre (vestuaris, sales...)?	Perfecte	18,8%	
	Molt bé	28,8%	
	Bé	43,8%	
	Regular	7,5%	
	Malament	1,3%	
N 80	NS/NC 0		
P17. Com valora les condicions (estat, neteja) dels aparells i materials que utilitzava?	Perfecte	11,3%	
	Molt bé	16,3%	
	Bé	47,5%	
	Regular	23,8%	
	Malament	1,3%	
N 80	NS/NC 0		

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P18. Com valora la coordinació entre els diferents professionals (metges, fisioterapeutes, logopedes...) del centre/servei de rehabilitació?	Perfecte	18,4%	
	Molt bé	26,3%	
	Bé	42,1%	
	Regular	10,5%	
	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	74,3%	
	Gairebé sempre	17,6%	
	Sovint	4,1%	
	Poques vegades	4,1%	
	Mai / Gairebé mai	0,0%	
N 74 NS/NC 3			
No em van donar informació 3			
P20. Durant el procés de rehabilitació, va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	72,2%	
	Gairebé sempre	13,9%	
	Sovint	6,3%	
	Poques vegades	7,6%	
	Mai / Gairebé mai	0,0%	
N 79 NS/NC 1			
P21. Com valora l'informe final que li van donar un cop va acabar la rehabilitació?	Perfecte	19,2%	
	Molt bé	20,5%	
	Bé	41,1%	
	Regular	13,7%	
	Malament	5,5%	
N 73 NS/NC 1			
No em van donar informe 6			
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	30,4%	
	Molt bé	19,0%	
	Bé	38,0%	
	Regular	10,1%	
	Malament	2,5%	
N 79 NS/NC 1			
P23. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè el personal d'administració (repcionistes...)?	Perfecte	30,7%	
	Molt bé	38,7%	
	Bé	29,3%	
	Regular	1,3%	
	Malament	0,0%	
N 75 NS/NC 0			
No vaig tenir contacte 5			
P24. Considera que el tractament realitzat li ha proporcionat alguna millora?	Molta	13,8%	
	Força	20,0%	
	Normal	36,3%	
	Poca	13,8%	
	Cap / Gairebé cap	16,3%	
N 80 NS/NC 0			
P101. Valori el seu grau de satisfacció global amb amb el centre/servei de rehabilitació	Satisfacció	8,84	
N 80 NS/NC 0			
P102. Si pogués triar, continuaria venint a aquest centre/servei de rehabilitació?	Sí	81,3%	
	No	5,0%	
	No n'estic segur	13,8%	
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	UP 2017
P5 Temps espera per començar les sessions	84,6%
P6 Informació del cas en la primera visita	68,6%
P7 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	78,8%
P8 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	77,5%
P9 Quantitat de persones durant les sessions	60,0%
P10 Disposició d'un professional de referència en tot el procés	75,9%
P11 Professionals per atendre dubtes en les sessions	83,5%
P12 Informació entenedora	89,6%
P13 Tracte dels metges rehabilitadors	94,7%
P14 Tracte dels fisioterapeutes	97,4%
P16 Neteja de les instal·lacions del centre	91,3%
P17 Condicions dels aparells i materials	75,0%
P18 Coordinació entre els diferents professionals	86,8%
P19 Coherència de la informació	95,9%
P20 Sensació d'estar en bones mans	92,4%
P21 Informe final a l'acabar la rehabilitació	80,8%
P22 Capacitat per escollir o canviar els horaris	87,3%
P23 Tracte del personal d'administració	98,7%
P24 Millora proporcionada pel tractament	70,0%
P101 Grau de satisfacció global	8,84
P102 Continuaria venint?	81,3%

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.

