



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 AMBULATÒRIA
2018**

Enquestes “en línia”

**UP 7242 – Lot B3 Barcelona –
Eixample Dreta - Gràcia**

Unitat de Qualitat

Divisió de Qualitat i Transparència

Gerència d'Atenció Ciutadana



Servei Català
de la Salut



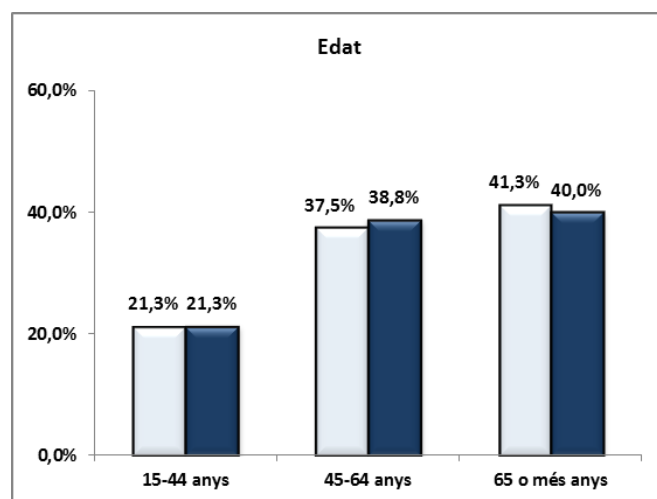
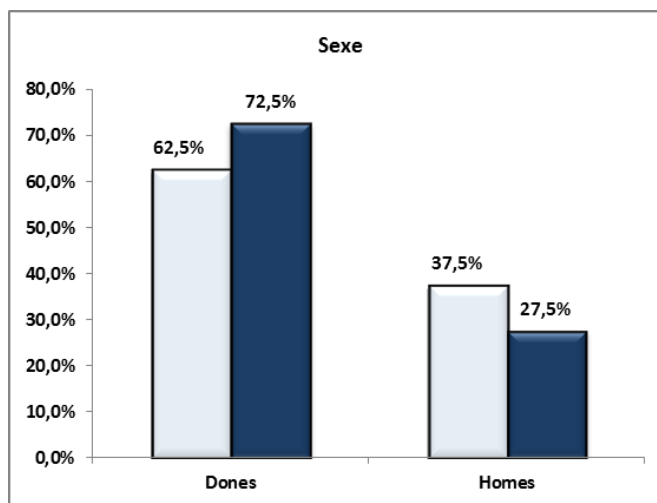
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

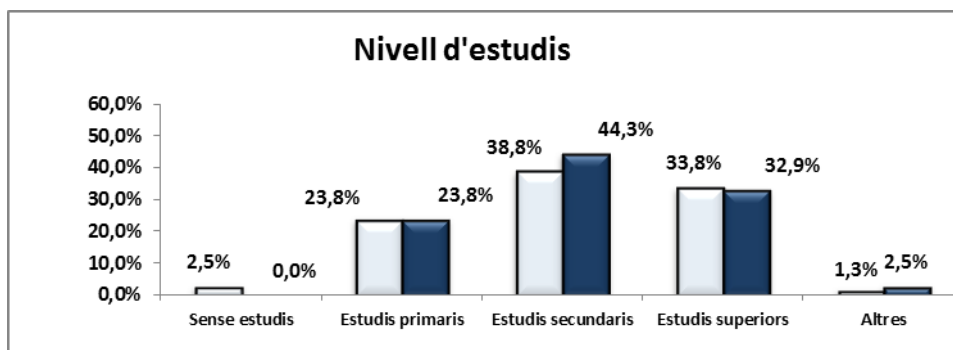
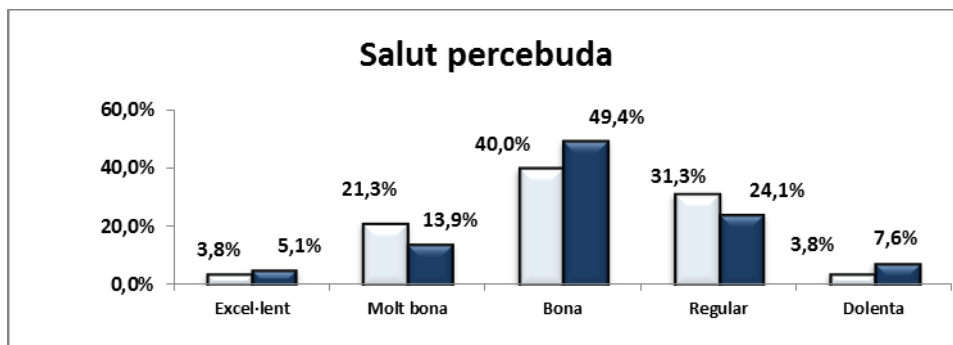
	Nombre d'enquestes
7242 - LOT B3 Eixample Dreta/ Gràcia (BCN) 2017	80
7242 - LOT B3 Eixample Dreta/ Gràcia (BCN) 2018	80

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 2018



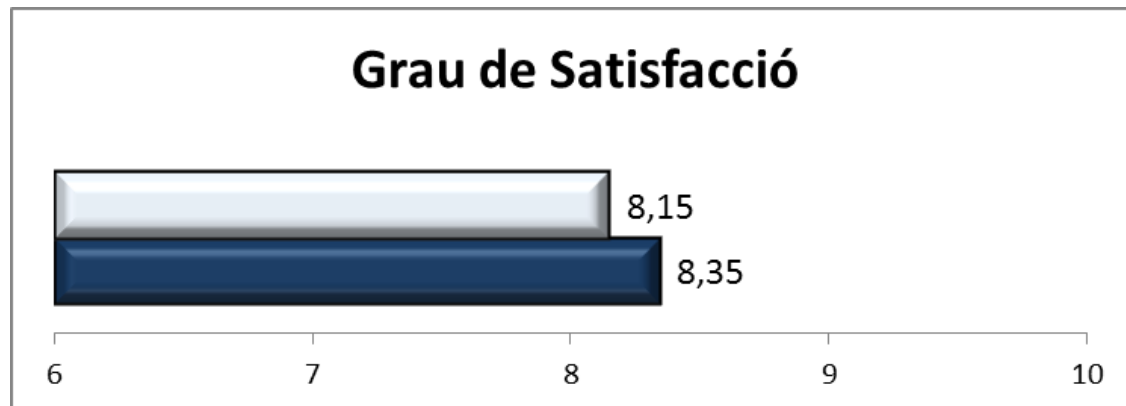
RESULTATS PER UP 2018



A.1. Índex de Satisfacció i Fidelitat

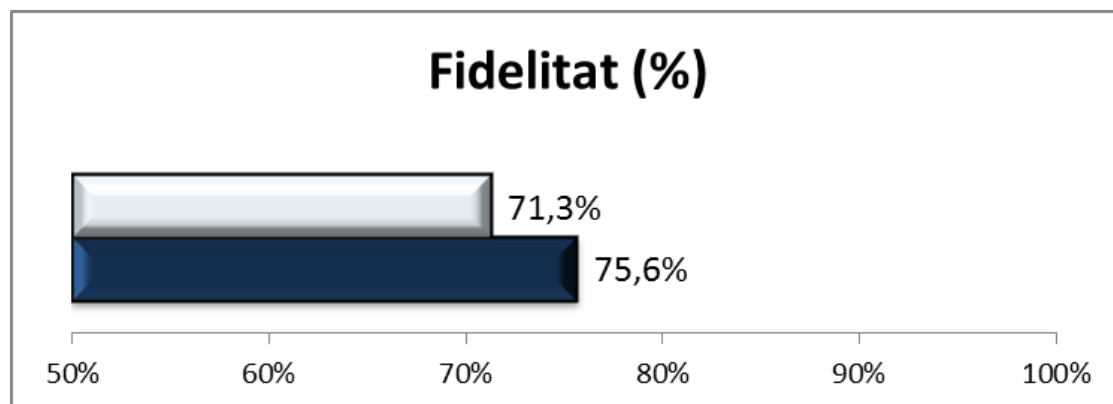
UP 2018

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

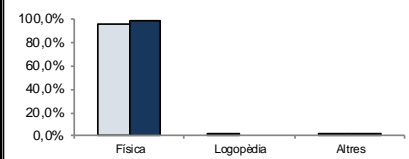
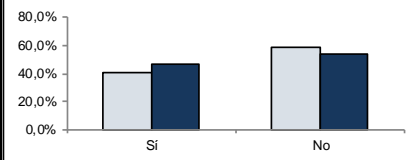
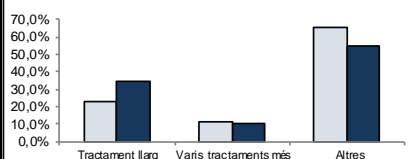
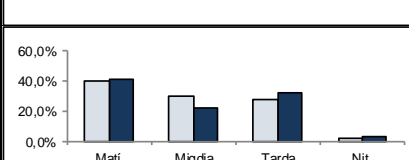
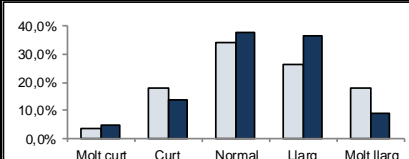
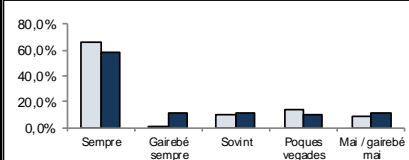
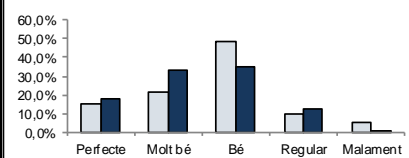
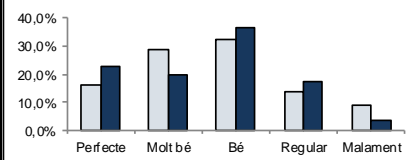


P102. Si pogués triar, continuaria venint a aquest centre de rehabilitació?

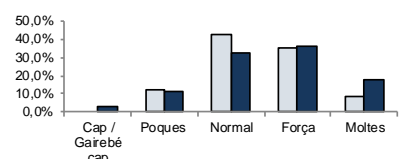
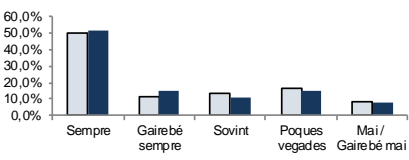
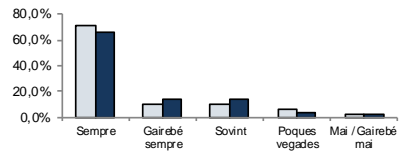
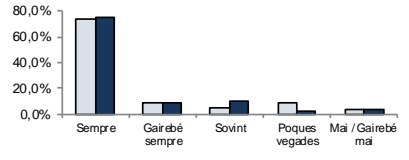
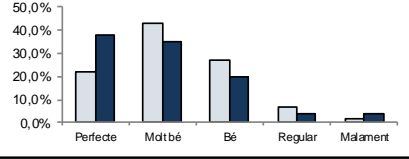
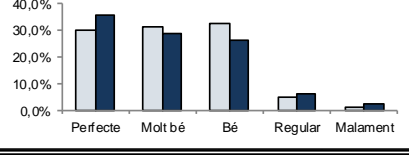
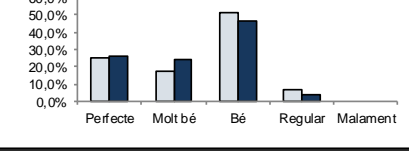
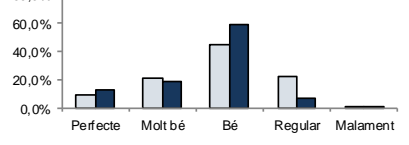
(% de pacients que han afirmat que "Sí")



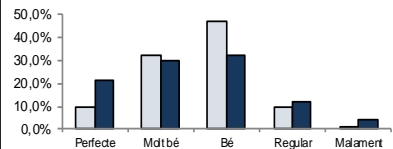
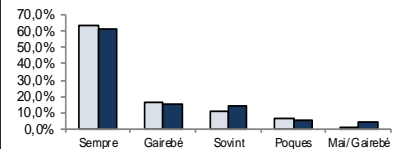
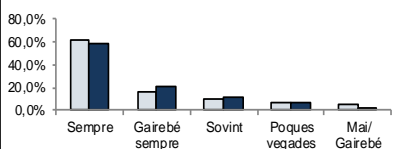
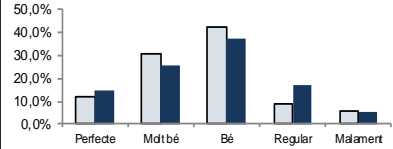
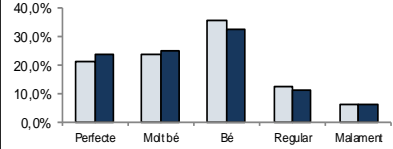

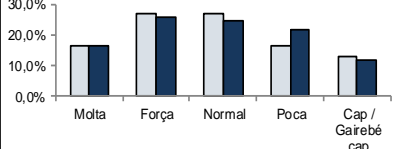
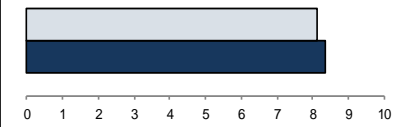
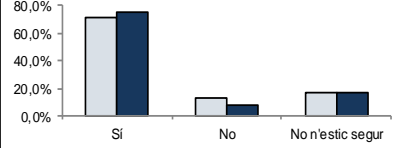
B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Categories	2017	2018	Distribució de respostes
P1. Quin tipus de rehabilitació ha fet?	Física	96,2%	98,8%	
	Logopèdia	2,6%	0,0%	
	Altres	1,3%	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	41,3%	46,3%	
	No	58,8%	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	23,3%	35,0%	
	Varis tractaments més d'una vegada a l'any	11,0%	10,0%	
	Altres	65,8%	55,0%	
N 80 NS/NC 0				
P4. Em podria indicar la franja horària a la que anava al centre habitualment?	Matí	40,0%	41,6%	
	Migdia	30,0%	22,1%	
	Tarda	27,5%	32,5%	
	Nit	2,5%	3,9%	
N 77 NS/NC 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	3,8%	5,0%	
	Curt	17,7%	13,8%	
	Normal	34,2%	37,5%	
	Llarg	26,6%	36,3%	
	Molt llarg	17,7%	9,0%	
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	65,7%	57,8%	
	Gairebé sempre	1,5%	10,9%	
	Sovint	10,4%	10,9%	
	Poques vegades	13,4%	9,4%	
	Mai / gairebé mai	9,0%	10,9%	
N 64 NS/NC 16				
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%	17,7%	
	Molt bé	21,3%	32,9%	
	Bé	48,8%	35,4%	
	Regular	10,0%	12,7%	
	Malament	5,0%	1,3%	
N 79 NS/NC 1				
P8. Que li sembla el temps que li van dedicar els professionals durant les sessions de rehabilitació?	Perfecte	16,3%	22,5%	
	Molt bé	28,8%	20,0%	
	Bé	32,5%	36,3%	
	Regular	13,8%	17,5%	
	Malament	8,8%	3,8%	
N 80 NS/NC 0				

RESULTATS PER UP 2018

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%	2,5%	
	Poques	12,7%	11,3%	
	Normal	43,0%	32,5%	
	Força	35,4%	36,3%	
Moltes	8,9%	17,5%		
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	50,0%	51,3%	
	Gairebé sempre	11,3%	15,0%	
	Sovint	13,8%	11,3%	
	Poques vegades	16,3%	15,0%	
Mai / Gairebé mai	8,8%	7,5%		
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%	65,4%	
	Gairebé sempre	10,0%	14,1%	
	Sovint	10,0%	14,1%	
	Poques vegades	6,3%	3,8%	
Mai / Gairebé mai	2,5%	2,6%		
N 78 NS/NC 2				
P12. Els diferents professionals li donaven la informació de manera que pogués entendre-la?	Sempre	73,4%	75,0%	
	Gairebé sempre	8,9%	8,8%	
	Sovint	5,1%	10,0%	
	Poques vegades	8,9%	2,5%	
Mai / Gairebé mai	3,8%	3,8%		
N 80 NS/NC 0				
No em van donar informació 0				
P13. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els metges rehabilitadors?	Perfecte	21,6%	37,5%	
	Molt bé	43,2%	35,0%	
	Bé	27,0%	20,0%	
	Regular	6,8%	3,8%	
Malament	1,4%	3,8%		
N 80 NS/NC 0				
No vaig tenir contacte 0				
P14. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els fisioterapeutes?	Perfecte	29,9%	35,4%	
	Molt bé	31,2%	29,1%	
	Bé	32,5%	26,6%	
	Regular	5,2%	6,3%	
Malament	1,3%	2,5%		
N 79 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%	26,3%	
	Molt bé	17,5%	23,8%	
	Bé	51,3%	46,3%	
	Regular	6,3%	3,8%	
Malament	0,0%	0,0%		
N 80 NS/NC 0				
P17. Com valora les condicions (estat, neteja) dels aparells i materials que utilitzava?	Perfecte	10,0%	12,8%	
	Molt bé	21,3%	19,2%	
	Bé	45,0%	59,0%	
	Regular	22,5%	7,7%	
Malament	1,3%	1,3%		
N 78 NS/NC 2				

RESULTATS PER UP 2018

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%	21,6%	
	Molt bé	32,4%	29,7%	
	Bé	47,3%	32,4%	
	Regular	9,5%	12,2%	
	Malament	1,4%	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	63,9%	61,5%	
	Gairebé sempre	16,7%	15,4%	
	Sovint	11,1%	14,1%	
	Poques vegades	6,9%	5,1%	
	Mai / Gairebé mai	1,4%	3,8%	
N 78 NS/NC 2				
No em van donar informació 0				
P20. Durant el procés de rehabilitació, va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	61,3%	58,2%	
	Gairebé sempre	16,3%	21,5%	
	Sovint	10,0%	11,4%	
	Poques vegades	7,5%	7,6%	
	Mai / Gairebé mai	5,0%	1,3%	
N 79 NS/NC 1				
P21. Com valora l'informe final que li van donar un cop va acabar la rehabilitació?	Perfecte	11,8%	14,7%	
	Molt bé	30,9%	25,3%	
	Bé	42,6%	37,3%	
	Regular	8,8%	17,3%	
	Malament	5,9%	5,3%	
N 75 NS/NC 2				
No em van donar informe 3				
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%	24,1%	
	Molt bé	24,1%	25,3%	
	Bé	35,4%	32,9%	
	Regular	12,7%	11,4%	
	Malament	6,3%	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%	26,0%	
	Molt bé	34,6%	32,5%	
	Bé	34,6%	35,1%	
	Regular	6,4%	5,2%	
	Malament	3,8%	1,3%	
N 77 NS/NC 1				
No vaig tenir contacte 2				
P24. Considera que el tractament realitzat li ha proporcionat alguna millora?	Molta	16,7%	16,7%	
	Força	26,9%	25,6%	
	Normal	26,9%	24,4%	
	Poca	16,7%	21,8%	
	Cap / Gairebé cap	12,8%	11,5%	
N 78 NS/NC 2				
P101. Valori el seu grau de satisfacció global amb amb el centre/servei de rehabilitació	Satisfacció	8,15	8,35	
	N 80 NS/NC 0			
P102. Si pogués triar, continuaria venint a aquest centre/servei de rehabilitació?	Sí	71,3%	75,6%	
	No	12,5%	7,7%	
	No n'estic segur	16,3%	16,7%	
N 78 NS/NC 2				

RESULTATS PER UP 2018

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 Eixample Dreta/ Gràcia (BCN) 2017	7242 - LOT B3 Eixample Dreta/ Gràcia (BCN) 2018
P5 Temps espera per començar les sessions	55,7%	56,3%
P6 Informació del cas en la primera visita	77,6%	79,7%
P7 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	85,0%	86,1%
P8 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	77,5%	78,8%
P9 Quantitat de persones durant les sessions	55,7%	46,3%
P10 Disposició d'un professional de referència en tot el procés	75,0%	77,5%
P11 Professionals per atendre dubtes en les sessions	91,3%	93,6%
P12 Informació entenedora	87,3%	93,8%
P13 Tracte dels metges rehabilitadors	91,9%	92,5%
P14 Tracte dels fisioterapeutes	93,5%	91,1%
P16 Neteja de les instal·lacions del centre	93,8%	96,3%
P17 Condicions dels aparells i materials	76,3%	91,0%
P18 Coordinació entre els diferents professionals	89,2%	83,8%
P19 Coherència de la informació	91,7%	91,0%
P20 Sensació d'estar en bones mans	87,5%	91,1%
P21 Informe final a l'acabar la rehabilitació	85,3%	77,3%
P22 Capacitat per escollir o canviar els horaris	81,0%	82,3%
P23 Tracte del personal d'administració	89,7%	93,5%
P24 Millora proporcionada pel tractament	70,5%	66,7%
P101 Grau de satisfacció global	8,15	8,35
P102 Continuaria venint?	71,3%	75,6%

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.

