



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 272 – Hospital Universitari
Germans Trias i Pujol**

Unitat de Qualitat

Divisió de Qualitat i Transparència

Gerència d'Atenció Ciutadana



Servei Català
de la Salut



2018

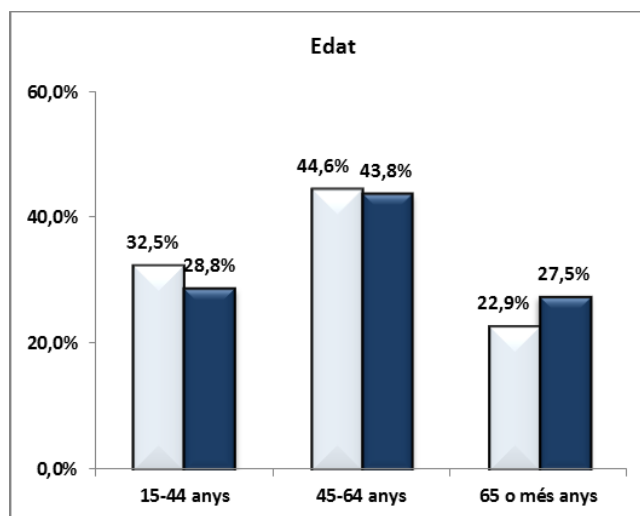
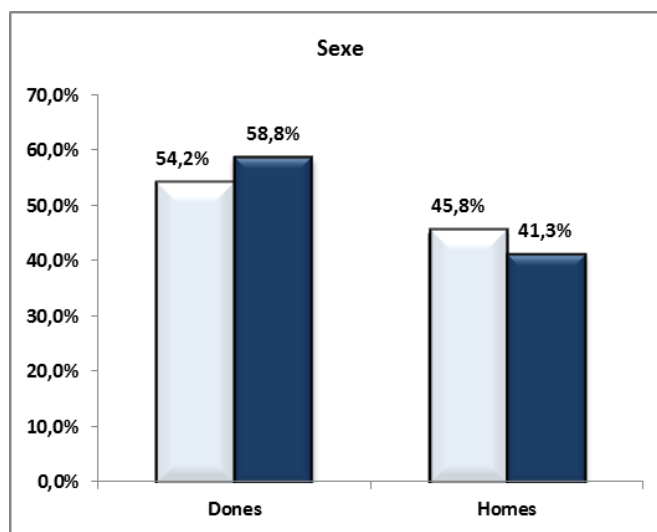
A. Anàlisi per UP

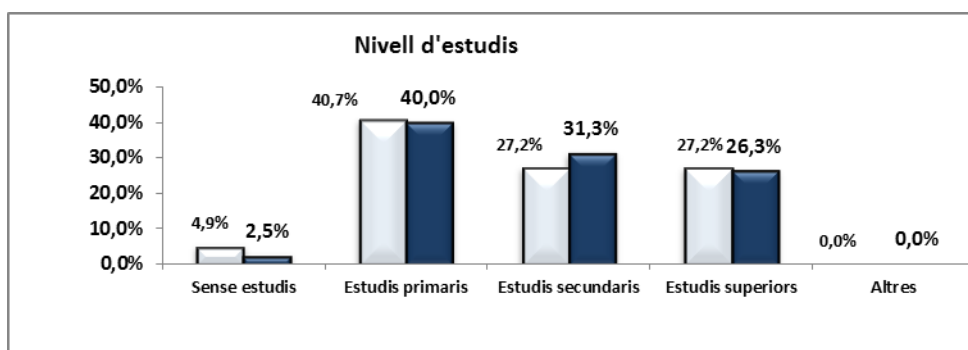
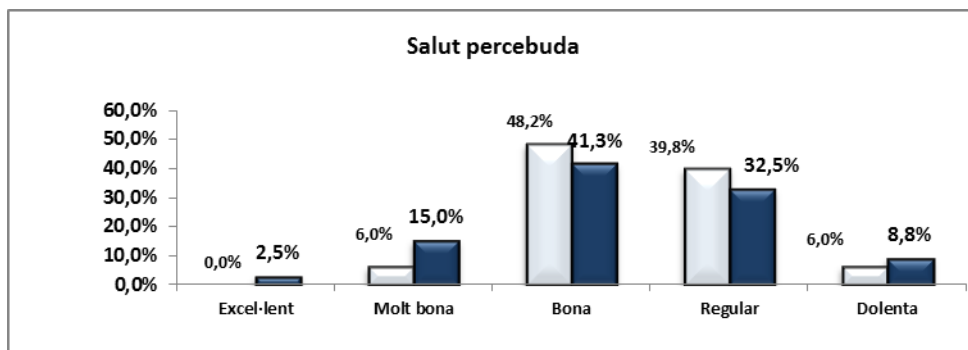
A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
UP 272 - Hospital Universitari Germans Trias i Pujol 2015	83
UP 272 - Hospital Universitari Germans Trias i Pujol 2018	80

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 2018



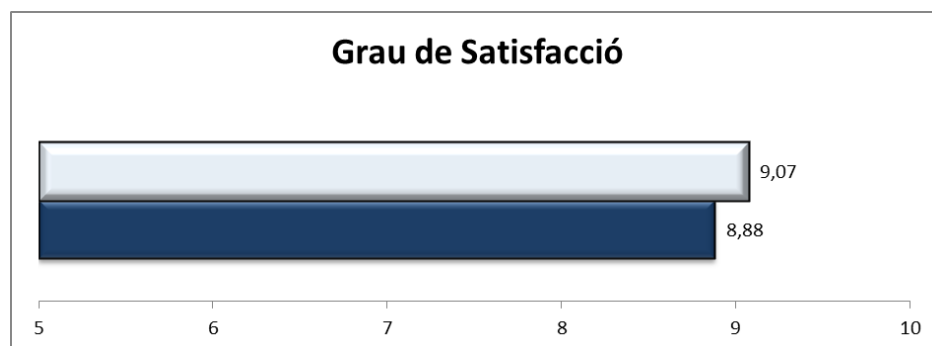


RESULTATS PER UP 2018

A.1. Índex de Satisfacció i Fidelitat

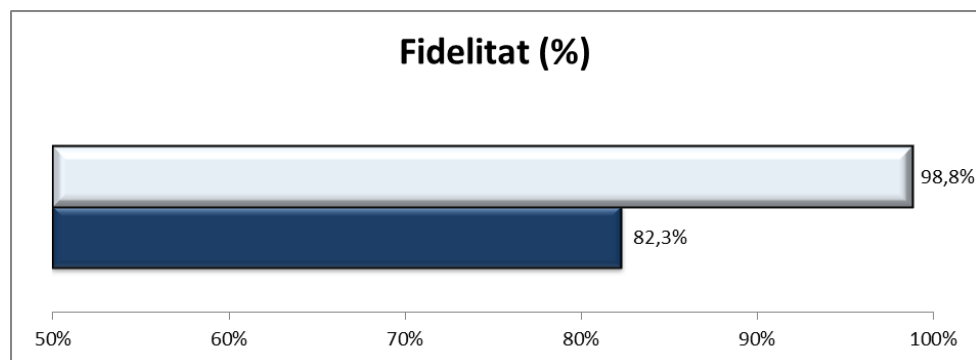


P101. Valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el centre de rehabilitació?

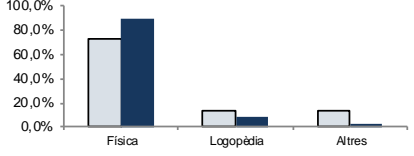
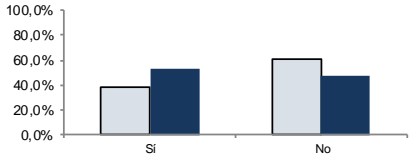
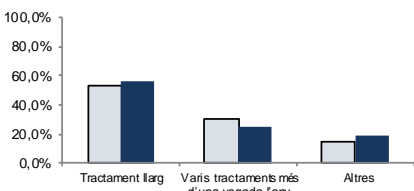
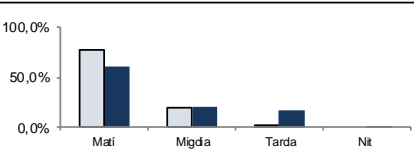
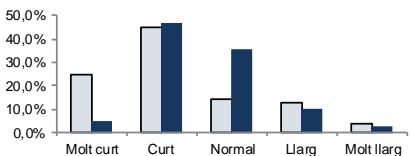
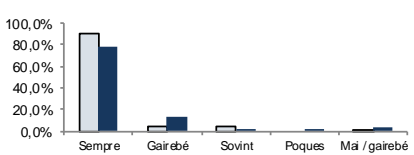
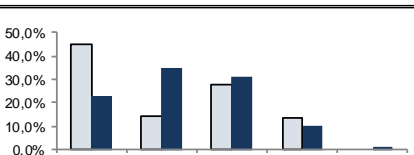
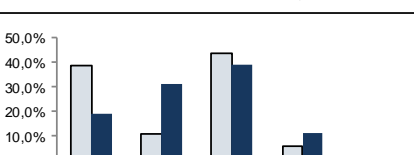


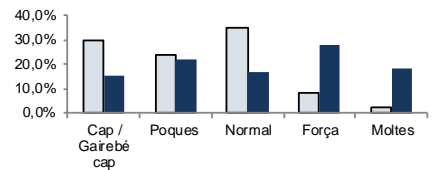
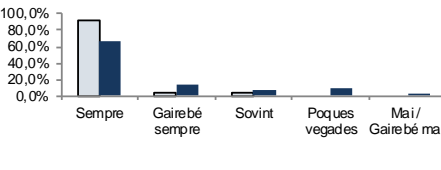
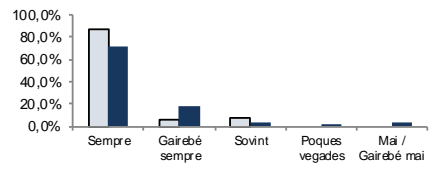
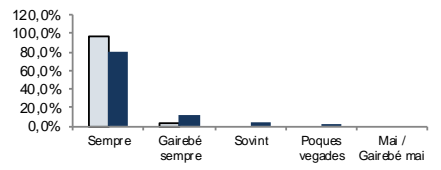
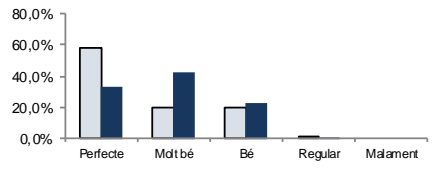
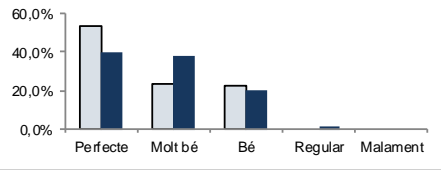
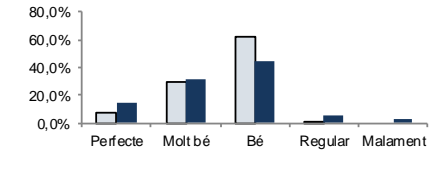
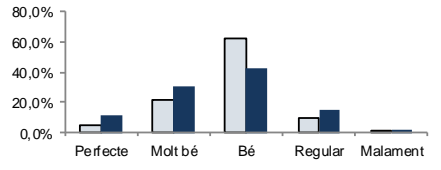
P102. Si pogués triar, continuaria venint a aquest centre de rehabilitació?

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



B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Categories	2015	2018	Distribució de respostes
P1. Quin tipus de rehabilitació ha fet?	Física	73,5%	88,8%	
	Logopèdia	13,3%	8,8%	
	Altres	13,3%	2,5%	
N 80 NS/NC 0				
P2. Ha fet més d'una rehabilitació (tandes de rehabilitació) en els darrers anys (2-3 anys)?	Sí	38,6%	52,5%	
	No	61,4%	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	53,8%	55,8%	
	Varis tractaments més d'una vegada a l'any	30,8%	24,7%	
	Altres	15,4%	19,5%	
N 77 NS/NC 3				
P4. Em podria indicar la franja horària a la que anava al centre habitualment?	Matí	78,0%	61,0%	
	Migdia	19,5%	20,8%	
	Tarda	2,4%	16,9%	
N 77 NS/NC 3	Nit	0,0%	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	24,4%	5,1%	
	Curt	44,9%	46,8%	
	Normal	14,1%	35,4%	
	Llarg	12,8%	10,1%	
	Molt llarg	3,8%	2,5%	
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	90,2%	78,2%	
	Gairebé sempre	3,7%	14,1%	
	Sovint	4,9%	1,3%	
	Poques vegades	0,0%	2,6%	
N 78 NS/NC 2	Mai / gairebé mai	1,2%	3,8%	
P7. Com valora les explicacions que li van donar sobre com seria el procés de rehabilitació (nombre de sessions, durada del tractament, ...)?	Perfecte	44,6%	23,1%	
	Molt bé	14,5%	34,6%	
	Bé	27,7%	30,8%	
	Regular	13,3%	10,3%	
	Malament	0,0%	1,3%	
N 78 NS/NC 1				
P8. Que li sembla el temps que li van dedicar els professionals durant les sessions de rehabilitació?	Perfecte	39,0%	18,8%	
	Molt bé	11,0%	31,3%	
	Bé	43,9%	38,8%	
	Regular	6,1%	11,3%	
	Malament	0,0%	0,0%	
N 80 NS/NC 0				

Enunciat	Categories	2015	2018	Distribució de respostes
P9. Valori la quantitat de persones que hi havia durant les sessions de rehabilitació.	Cap / Gairebé cap	30,1%	15,4%	
	Poques	24,1%	21,8%	
	Normal	34,9%	16,7%	
	Força	8,4%	28,2%	
	Moltes	2,4%	17,9%	
N 78 NS/NC 2				
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	91,5%	66,3%	
	Gairebé sempre	3,7%	15,0%	
	Sovint	4,9%	7,5%	
	Poques vegades	0,0%	10,0%	
	Mai / Gairebé mai	0,0%	1,3%	
N 80 NS/NC 0				
P11. Quan tenia dubtes o preguntes durant les sessions de rehabilitació disposava de professionals als quals dirigir-se?	Sempre	86,7%	72,5%	
	Gairebé sempre	6,0%	17,5%	
	Sovint	7,2%	3,8%	
	Poques vegades	0,0%	2,5%	
	Mai / Gairebé mai	0,0%	3,8%	
N 80 NS/NC 0				
P12. Els diferents professionals li donaven la informació de manera que pogués entendre-la?	Sempre	97,6%	79,5%	
	Gairebé sempre	2,4%	12,8%	
	Sovint	0,0%	5,1%	
	Poques vegades	0,0%	2,6%	
	Mai / Gairebé mai	0,0%	0,0%	
N 78 NS/NC 0				
No em van donar informació 2				
P13. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els metges rehabilitadors?	Perfecte	57,8%	32,9%	
	Molt bé	20,5%	42,5%	
	Bé	20,5%	23,3%	
	Regular	1,2%	1,4%	
	Malament	0,0%	0,0%	
N 73 NS/NC 0				
No vaig tenir contacte 0				
P14. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els fisioterapeutes?	Perfecte	53,5%	39,7%	
	Molt bé	23,9%	38,4%	
	Bé	22,5%	20,5%	
	Regular	0,0%	1,4%	
	Malament	0,0%	0,0%	
N 73 NS/NC 0				
No vaig tenir contacte 0				
P16. Què li va semblar la neteja de les instal·lacions del centre (vestuaris, sales...)?	Perfecte	7,3%	15,4%	
	Molt bé	29,3%	32,1%	
	Bé	62,2%	44,9%	
	Regular	1,2%	5,1%	
	Malament	0,0%	2,6%	
N 78 NS/NC 2				
P17. Com valora les condicions (estat, neteja) dels aparells i materials que utilitzava?	Perfecte	5,3%	11,8%	
	Molt bé	21,3%	30,3%	
	Bé	62,7%	42,1%	
	Regular	9,3%	14,5%	
	Malament	1,3%	1,3%	
N 76 NS/NC 4				

Enunciat	Categories	2015	2018	Distribució de respostes
P18. Com valora la coordinació entre els diferents professionals (metges, fisioterapeutes, logopedes...) del centre/servei de rehabilitació?	Perfecte	53,0%	29,1%	
	Molt bé	12,0%	34,2%	
	Bé	32,5%	29,1%	
	Regular	2,4%	5,1%	
N 79 NS/NC 1	Malament	0,0%	2,5%	
P19. La informació que li donaven els diferents professionals (metges, fisioterapeutes, logopedes...) era coherent (era coincident entre ella)?	Sempre	82,7%	65,4%	
	Gairebé sempre	6,2%	17,9%	
	Sovint	8,6%	12,8%	
N 78 NS/NC 0	Poques vegades	2,5%	3,8%	
No em van donar informació 2	Mai / Gairebé mai	0,0%	0,0%	
P20. Durant el procés de rehabilitació, va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	94,0%	77,5%	
	Gairebé sempre	4,8%	16,3%	
	Sovint	1,2%	2,5%	
	N 80 NS/NC 0	Poques vegades	0,0%	
No em van donar informació 2	Mai / Gairebé mai	0,0%	0,0%	
P21. Com valora l'informe final que li van donar un cop va acabar la rehabilitació?	Perfecte	6,9%	12,5%	
	Molt bé	34,5%	22,9%	
	Bé	58,6%	50,0%	
N 48 NS/NC 6	Regular	0,0%	12,5%	
No em van donar informe 26	Malament	0,0%	2,1%	
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	36,0%	23,8%	
	Molt bé	12,0%	20,0%	
	Bé	44,0%	45,0%	
	N 80 NS/NC 0	Regular	5,3%	
No em van donar informe 26	Malament	2,7%	2,5%	
P23. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè el personal d'administració (repcionistes...)?	Perfecte	53,0%	21,9%	
	Molt bé	24,1%	37,0%	
	Bé	21,7%	37,0%	
N 73 NS/NC 0	Regular	1,2%	2,7%	
No vaig tenir contacte 7	Malament	0,0%	1,4%	
P24. Considera que el tractament realitzat li ha proporcionat alguna millora?	Molta	15,9%	17,5%	
	Força	34,1%	25,0%	
	Normal	20,7%	23,8%	
	N 80 NS/NC 0	Poca	22,0%	
No em van donar informe 26	Cap / Gairebé cap	7,3%	13,8%	
P101. Valori el seu grau de satisfacció global amb amb el centre/servei de rehabilitació	Satisfacció	9,07	8,88	
		N 80 NS/NC 0		
P102. Si pogués triar, continuaria venint a aquest centre/servei de rehabilitació?	Sí	98,8%	82,3%	
	No	1,2%	6,3%	
N 79 NS/NC 1	No n'estic segur	0,0%	11,4%	

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	272 - Hospital Universitari Germans Trias i Pujol 2015	272 - Hospital Universitari Germans Trias i Pujol 2018
P5 Temps espera per començar les sessions	83,3%	87,3%
P6 Informació del cas en la primera visita	98,8%	93,6%
P7 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	86,7%	88,5%
P8 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	93,9%	88,8%
P9 Quantitat de persones durant les sessions	89,2%	53,8%
P10 Disposició d'un professional de referència en tot el procés	100,0%	88,8%
P11 Professionals per atendre dubtes en les sessions	100,0%	93,8%
P12 Informació entenedora	100,0%	97,4%
P13 Tracte dels metges rehabilitadors	98,8%	98,6%
P14 Tracte dels fisioterapeutes	100,0%	98,6%
P16 Neteja de les instal·lacions del centre	98,8%	92,3%
P17 Condicions dels aparells i materials	89,3%	84,2%
P18 Coordinació entre els diferents professionals	97,6%	92,4%
P19 Coherència de la informació	97,5%	96,2%
P20 Sensació d'estar en bones mans	100,0%	96,3%
P21 Informe final a l'acabar la rehabilitació	100,0%	85,4%
P22 Capacitat per escollir o canviar els horaris	92,0%	88,8%
P23 Tracte del personal d'administració	98,8%	95,9%
P24 Millora proporcionada pel tractament	70,7%	66,3%
P101 Grau de satisfacció global	9,07	8,88
P102 Continuaria venint?	98,8%	82,3%

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.

