



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 7244 – Lot B6 Hospitalet/ El Prat

Unitat de Qualitat

Divisió de Qualitat i Transparència

Gerència d'Atenció Ciutadana



Servei Català
de la Salut



2018

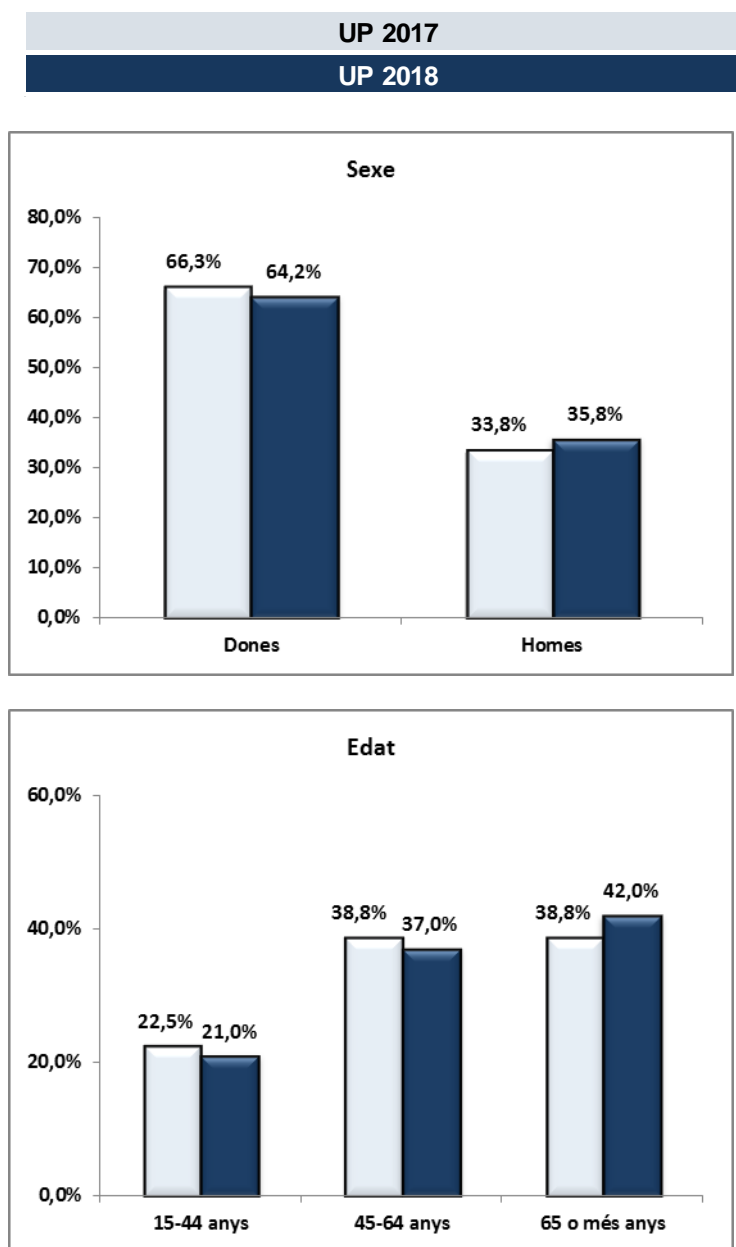
RESULTATS PER UP 2018

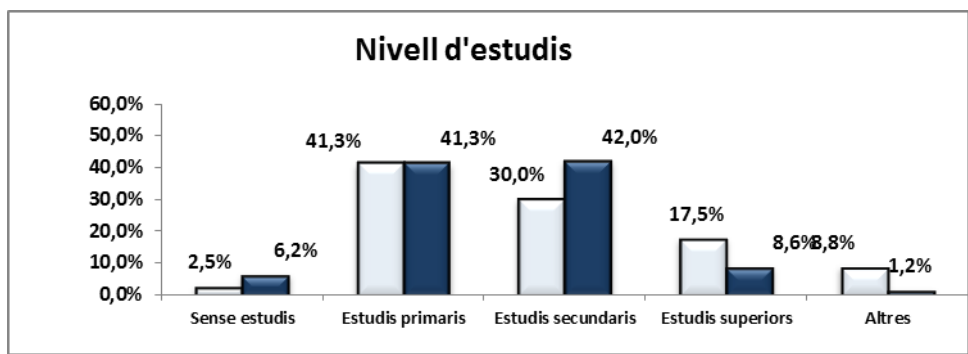
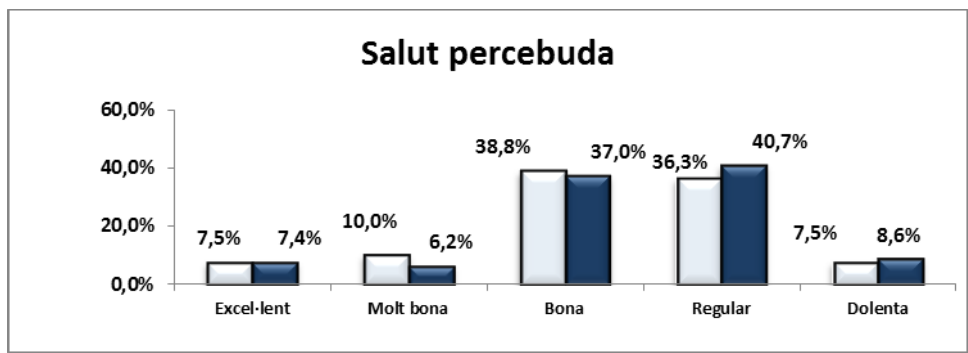
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
7244 - LOT B6 Hospitalet/ El Prat 2017	80
7244 - LOT B6 Hospitalet/ El Prat 2018	81

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques



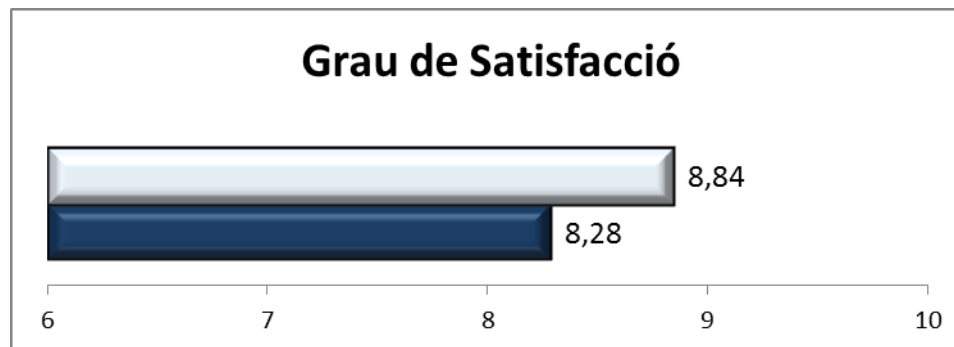


RESULTATS PER UP 2018

A.1. Índex de Satisfacció i Fidelitat

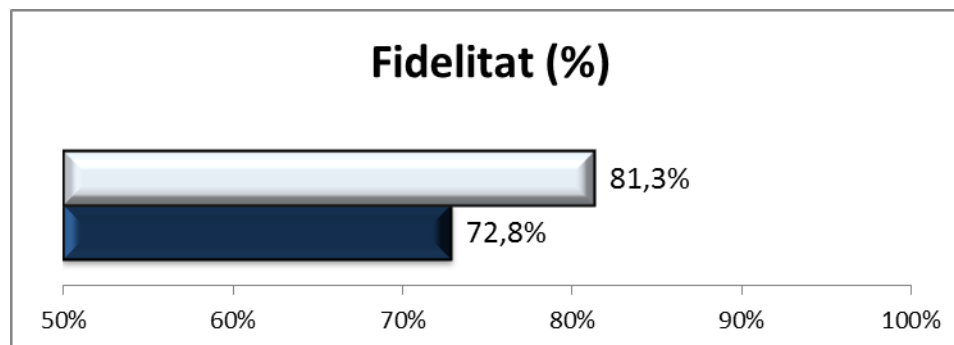


P101. Valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el centre de rehabilitació?

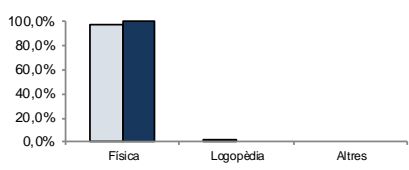
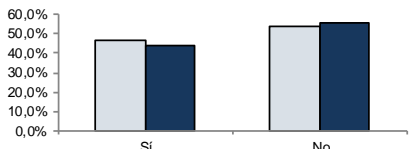
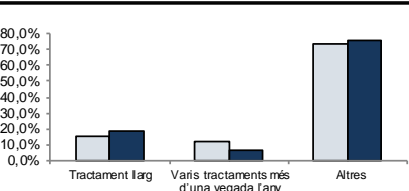
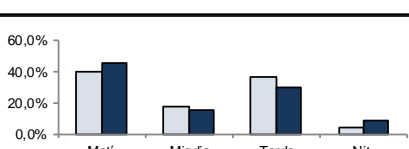
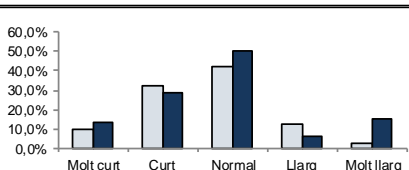
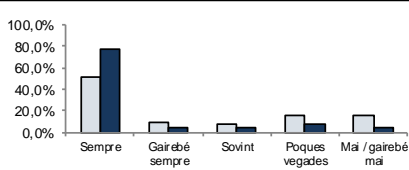
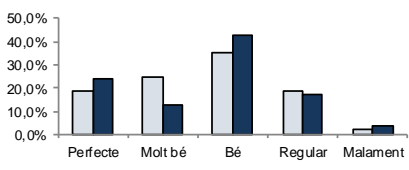
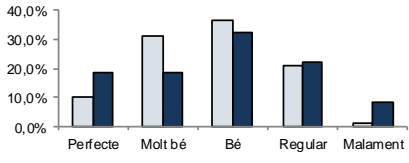


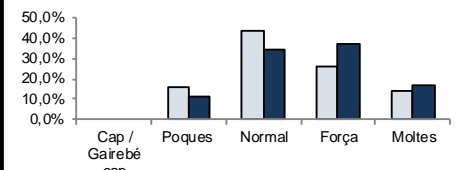
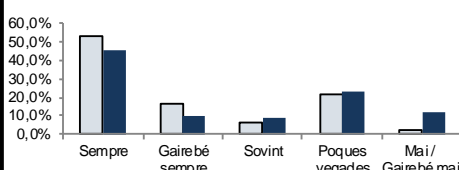
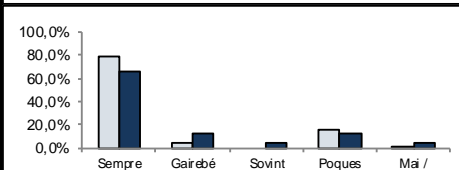
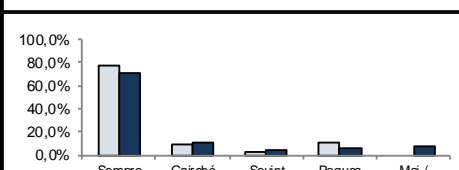
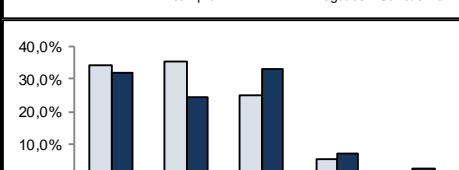
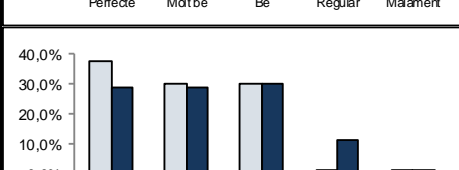
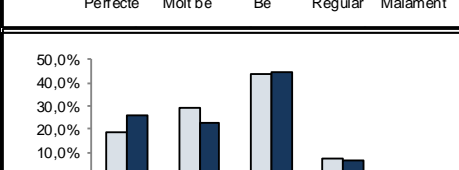
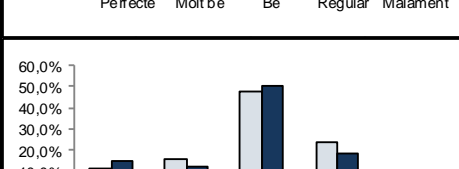
P102. Si pogués triar, continuaria venint a aquest centre de rehabilitació?

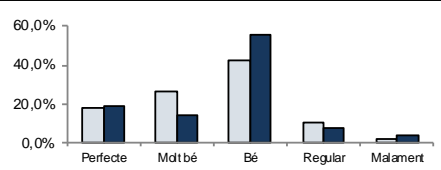
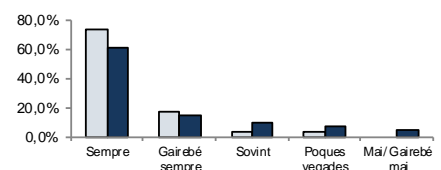
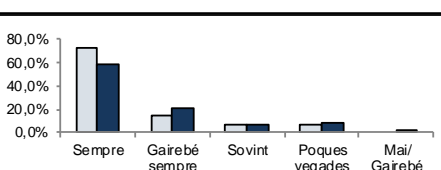
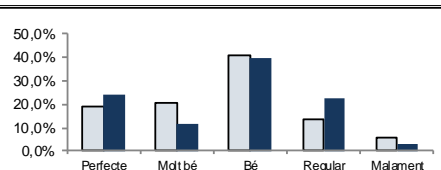
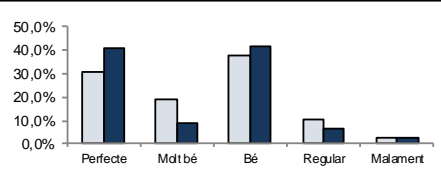
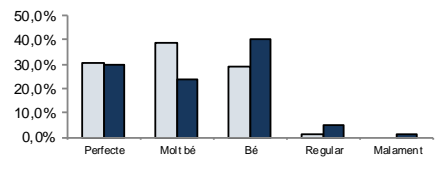
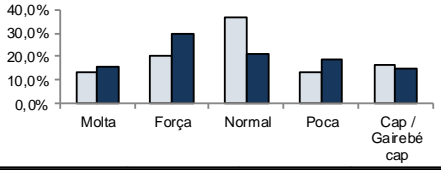
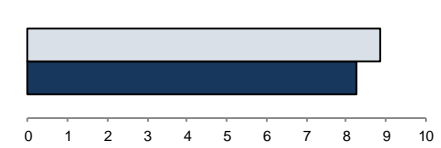
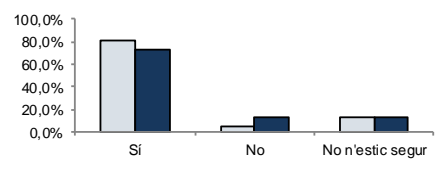
(% de pacients que han afirmat que "Sí")



B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Categories	2017	2018	Distribució de respostes
P1. Quin tipus de rehabilitació ha fet?	Física	97,5%	100,0%	
	Logopèdia	2,5%	0,0%	
	Altres	0,0%	0,0%	
N 81 NS/NC 0				
P2. Ha fet més d'una rehabilitació (tandes de rehabilitació) en els darrers anys (2-3 anys)?	Sí	46,3%	44,4%	
	No	53,8%	55,6%	
N 81 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%	18,5%	
	Varis tractaments més d'una vegada a l'any	11,4%	6,2%	
	Altres	73,4%	75,3%	
N 81 NS/NC 0				
P4. Em podria indicar la franja horària a la que anava al centre habitualment?	Matí	40,5%	45,7%	
	Migdia	17,7%	16,0%	
	Tarda	36,7%	29,6%	
	Nit	5,1%	8,6%	
N 81 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	10,3%	13,9%	
	Curt	32,1%	29,1%	
	Normal	42,3%	50,6%	
	Llarg	12,8%	6,3%	
	Molt llarg	2,6%	15,7%	
N 79 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%	77,0%	
	Gairebé sempre	10,0%	4,9%	
	Sovint	7,1%	4,9%	
	Poques vegades	15,7%	8,2%	
	Mai / gairebé mai	15,7%	4,9%	
N 61 NS/NC 20				
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%	23,8%	
	Molt bé	25,0%	12,5%	
	Bé	35,0%	42,5%	
	Regular	18,8%	17,5%	
	Malament	2,5%	3,8%	
N 80 NS/NC 1				
P8. Que li sembla el temps que li van dedicar els professionals durant les sessions de rehabilitació?	Perfecte	10,0%	18,5%	
	Molt bé	31,3%	18,5%	
	Bé	36,3%	32,1%	
	Regular	21,3%	22,2%	
	Malament	1,3%	8,6%	
N 81 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%	
	Piques	16,3%	11,1%	
	Normal	43,8%	34,6%	
	Força	26,3%	37,0%	
	Moltes	13,8%	17,3%	
N 81 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%	45,7%	
	Gairebé sempre	16,5%	9,9%	
	Sovint	6,3%	8,6%	
	Piques vegades	21,5%	23,5%	
	Mai / Gairebé mai	2,5%	12,3%	
N 81 NS/NC 0				
P11. Quan tenia dubtes o preguntes durant les sessions de rehabilitació disposava de professionals als quals dirigir-se?	Sempre	79,7%	65,4%	
	Gairebé sempre	3,8%	12,3%	
	Sovint	0,0%	4,9%	
	Piques vegades	15,2%	12,3%	
	Mai / Gairebé mai	1,3%	4,9%	
N 81 NS/NC 0				
P12. Els diferents professionals li donaven la informació de manera que pogués entendre-la?	Sempre	77,9%	70,9%	
	Gairebé sempre	9,1%	10,1%	
	Sovint	2,6%	5,1%	
	Piques vegades	10,4%	6,3%	
	Mai / Gairebé mai	0,0%	7,6%	
N 79 NS/NC 0				
No em van donar informació 2				
P13. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els metges rehabilitadors?	Perfecte	34,2%	32,1%	
	Molt bé	35,5%	24,7%	
	Bé	25,0%	33,3%	
	Regular	5,3%	7,4%	
	Malament	0,0%	2,5%	
N 81 NS/NC 0				
No vaig tenir contacte 0				
P14. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els fisioterapeutes?	Perfecte	37,7%	28,8%	
	Molt bé	29,9%	28,8%	
	Bé	29,9%	30,0%	
	Regular	1,3%	11,3%	
	Malament	1,3%	1,3%	
N 80 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%	25,9%	
	Molt bé	28,8%	22,2%	
	Bé	43,8%	44,4%	
	Regular	7,5%	6,2%	
	Malament	1,3%	1,2%	
N 81 NS/NC 0				
P17. Com valora les condicions (estat, neteja) dels aparells i materials que utilitzava?	Perfecte	11,3%	14,8%	
	Molt bé	16,3%	12,3%	
	Bé	47,5%	50,6%	
	Regular	23,8%	18,5%	
	Malament	1,3%	3,7%	
N 81 NS/NC 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	18,4%	19,2%	
	Molt bé	26,3%	14,1%	
	Bé	42,1%	55,1%	
	Regular	10,5%	7,7%	
	Malament	2,6%	3,8%	
N 78 NS/NC 3				
P19. La informació que li donaven els diferents professionals (metges, fisioterapeutes, logopedes...) era coherent (era coincident entre ella)?	Sempre	74,3%	61,0%	
	Gairebé sempre	17,6%	15,6%	
	Sovint	4,1%	10,4%	
	Poques vegades	4,1%	7,8%	
	Mai / Gairebé mai	0,0%	5,2%	
N 77 NS/NC 2				
P20. Durant el procés de rehabilitació, va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	72,2%	59,5%	
	Gairebé sempre	13,9%	21,5%	
	Sovint	6,3%	7,6%	
	Poques vegades	7,6%	8,9%	
	Mai / Gairebé mai	0,0%	2,5%	
N 79 NS/NC 2				
P21. Com valora l'informe final que li van donar un cop va acabar la rehabilitació?	Perfecte	19,2%	23,7%	
	Molt bé	20,5%	11,8%	
	Bé	41,1%	39,5%	
	Regular	13,7%	22,4%	
	Malament	5,5%	2,6%	
N 76 NS/NC 1				
No em van donar informe 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	30,4%	40,5%	
	Molt bé	19,0%	8,9%	
	Bé	38,0%	41,8%	
	Regular	10,1%	6,3%	
	Malament	2,5%	2,5%	
N 79 NS/NC 2				
P23. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè el personal d'administració (recepcionistes...)?	Perfecte	30,7%	29,9%	
	Molt bé	38,7%	23,4%	
	Bé	29,3%	40,3%	
	Regular	1,3%	5,2%	
	Malament	0,0%	1,3%	
N 77 NS/NC 0				
No vaig tenir contacte 4				
P24. Considera que el tractament realitzat li ha proporcionat alguna millora?	Molta	13,8%	16,0%	
	Força	20,0%	29,6%	
	Normal	36,3%	21,0%	
	Poca	13,8%	18,5%	
	Cap / Gairebé cap	16,3%	14,8%	
N 81 NS/NC 0				
P101. Valori el seu grau de satisfacció global amb amb el centre/servei de rehabilitació	Satisfacció	8,84	8,28	
N 80 NS/NC 0				
P102. Si pogués triar, continuaria venint a aquest centre/servei de rehabilitació?	Sí	81,3%	72,8%	
	No	5,0%	13,6%	
	No n'estic segur	13,8%	13,6%	
N 81 NS/NC 0				

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	LOT B6 HOSPITALET/ EL PRAT 2017	LOT B6 HOSPITALET/ EL PRAT 2018
P5 Temps espera per començar les sessions	84,6%	93,7%
P6 Informació del cas en la primera visita	68,6%	86,9%
P7 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	78,8%	78,8%
P8 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	77,5%	69,1%
P9 Quantitat de persones durant les sessions	60,0%	45,7%
P10 Disposició d'un professional de referència en tot el procés	75,9%	64,2%
P11 Professionals per atendre dubtes en les sessions	83,5%	82,7%
P12 Informació entenedora	89,6%	86,1%
P13 Tracte dels metges rehabilitadors	94,7%	90,1%
P14 Tracte dels fisioterapeutes	97,4%	87,5%
P16 Neteja de les instal·lacions del centre	91,3%	92,6%
P17 Condicions dels aparells i materials	75,0%	77,8%
P18 Coordinació entre els diferents professionals	86,8%	88,5%
P19 Coherència de la informació	95,9%	87,0%
P20 Sensació d'estar en bones mans	92,4%	88,6%
P21 Informe final a l'acabar la rehabilitació	80,8%	75,0%
P22 Capacitat per escollir o canviar els horaris	87,3%	91,1%
P23 Tracte del personal d'administració	98,7%	93,5%
P24 Millora proporcionada pel tractament	70,0%	66,7%
P101 Grau de satisfacció global	8,84	8,28
P102 Continuarà venint?	81,3%	72,8%

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.

