



REO núm: 970
Data: 03/06/2020

Estudi de percepció, experiència, satisfacció i opinió dels usuaris del CatSalut amb els serveis de Rehabilitació Ambulatoria (RHB) 2019

Informe de resultats



Servei Català
de la Salut

PLA D'ENQUESTES DE SATISFACCIÓ DEL CATSALUT

ATENCIÓ AL PROCÉS DE REHABILITACIÓ AMBULATORIÀ

RESULTATS 2019



Unitat de Qualitat

Divisió de Qualitat i Transparència

Gerència d'Atenció Ciutadana

**S/Sistema de
Salut de Catalunya**



**Generalitat
de Catalunya**

FITXA TÈCNICA – ATENCIÓ AL PROCÉS DE REHABILITACIÓ AMBULATÒRIA

Nivell de confiança: 95%

Grandària de la mostra: 5.271 individus.

Marge d'error: error màxim de ± 1 % per al global Catalunya

Proporció esperada: 0,80

- **Àmbit:** Catalunya i les regions sanitàries i els tres àmbits de la regió de Barcelona.
- **Univers:** persones amb 15 anys i més i que hagin estat usuàries del servei de rehabilitació ambulatoria en els últims 12 mesos.
- **Mètode de recollida de la informació:** Enquesta telefònica assistida per ordinador (mètode C.A.T.I.).
- **Procediment de mostreig:** S'han seleccionat proporcionalment registres de facturació d'activitat de forma aleatòria de l'any 2019 per cada centre. Es van seleccionar un total de 22.445 registres.
- **Treball de camp:** Realitzat per 061 CatSalut Respon del 28 de octubre al 15 de novembre de 2019.

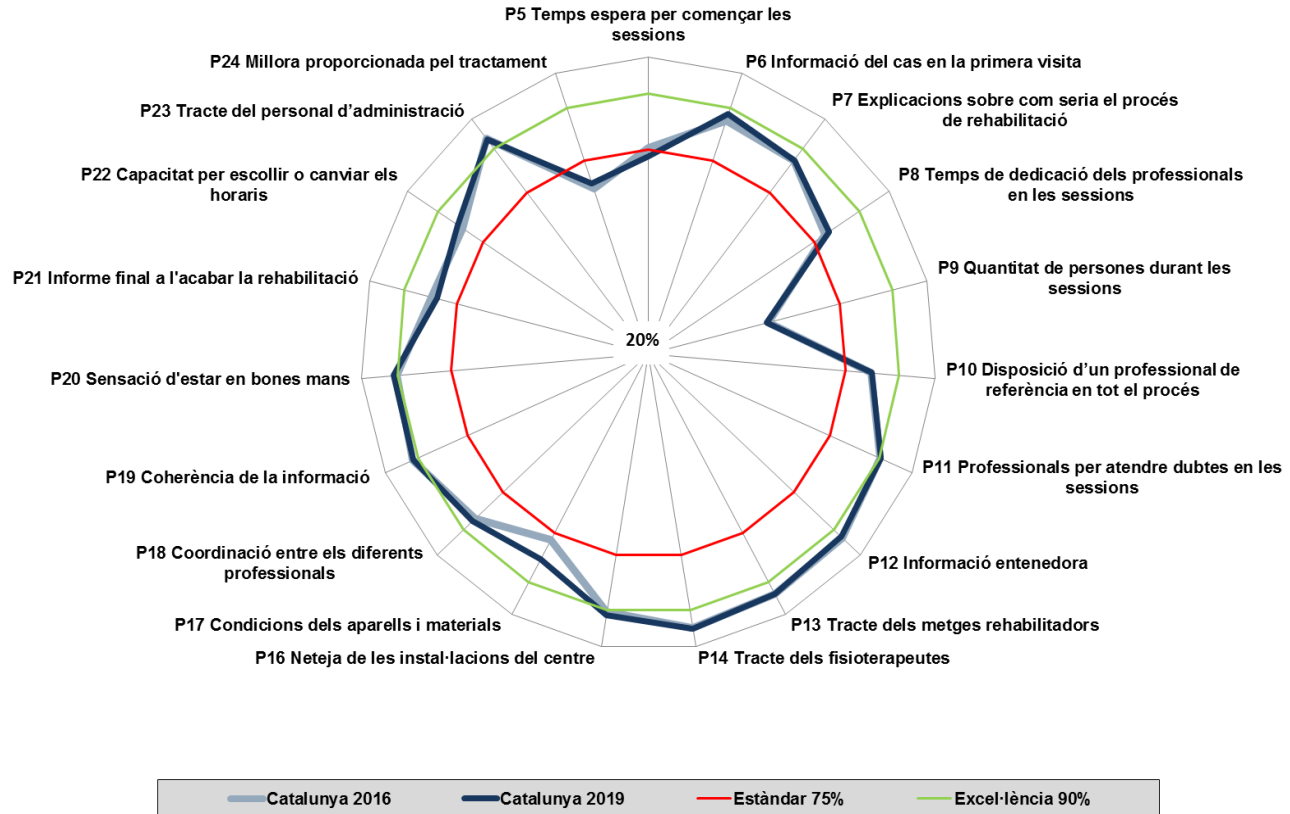
Qüestionari	Nivell de resultats	Nombre d'unitats mostrals	Nombre mínim d'enquestes per unitat mostral	Nombre d'enquestes realitzades
Qüestionari de Rehabilitació Ambulatoria	<ul style="list-style-type: none"> • Catalunya • Regió Sanitària • UP 	65 centres amb 80 casos 1 centre amb 71 casos	80	5.271

Resultats Globals de Catalunya (1 de 3)

Pregunta resumida	Rtat. 2016	Rtat. 2019
P14 Tracte dels fisioterapeutes	94,9%	95,1%
P13 Tracte dels metges rehabilitadors	93,8%	93,8%
P23 Tracte del personal d'administració	93,5%	93,1%
P12 Informació entenedora	93,3%	92,8%
P16 Neteja de les instal·lacions del centre	90,6%	91,6%
P19 Coherència de la informació	91,6%	91,5%
P20 Sensació d'estar en bones mans	90,3%	91,1%
P11 Professionals per atendre dubtes en les sessions	90,3%	90,5%
P6 Informació del cas en la primera visita	86,4%	88,2%
P18 Coordinació entre els diferents professionals	85,7%	86,5%
P7 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	85,9%	86,0%
P22 Capacitat per escollir o canviar els horaris	81,8%	83,4%
P17 Condicions dels aparells i materials	77,1%	83,0%
P10 Disposició d'un professional de referència en tot el procés	82,0%	82,4%
P21 Informe final a l'acabar la rehabilitació	82,2%	80,6%
P8 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	78,6%	80,0%
P5 Temps espera per començar les sessions	75,5%	73,1%
P24 Millora proporcionada pel tractament	66,9%	68,6%
P9 Quantitat de persones durant les sessions	54,5%	54,0%

Resultats Globals de Catalunya (2 de 3)

Catalunya 2016 vs. 2019



Resultats Globals de Catalunya (3 de 3)

Pregunta resumida	Catalunya 2016	Catalunya 2019
P5 Temps espera per començar les sessions	75,5%	73,1%
P6 Informació del cas en la primera visita	86,4%	88,2%
P7 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	85,9%	86,0%
P8 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	78,6%	80,0%
P9 Quantitat de persones durant les sessions	54,5%	54,0%
P10 Disposició d'un professional de referència en tot el procés	82,0%	82,4%
P11 Professionals per atendre dubtes en les sessions	90,3%	90,5%
P12 Informació entenedora	93,3%	92,8%
P13 Tracte dels metges rehabilitadors	93,8%	93,8%
P14 Tracte dels fisioterapeutes	94,9%	95,1%
P16 Neteja de les instal·lacions del centre	90,6%	91,6%
P17 Condicions dels aparells i materials	77,1%	83,0%
P18 Coordinació entre els diferents professionals	85,7%	86,5%
P19 Coherència de la informació	91,6%	91,5%
P20 Sensació d'estar en bones mans	90,3%	91,1%
P21 Informe final a l'acabar la rehabilitació	82,2%	80,6%
P22 Capacitat per escollir o canviar els horaris	81,8%	83,4%
P23 Tracte del personal d'administració	93,5%	93,1%
P24 Millora proporcionada pel tractament	66,9%	68,6%
P101 Grau de satisfacció global	7,77	7,87
P102 Continuaria venint?	78,7%	83,2%

En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) Catalunya 2019 en relació amb Catalunya 2016

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) Catalunya 2019 en relació amb Catalunya 2016

Resultats: Indicador Positiu per Regions Sanitàries (1 de 2)

Pregunta resumida	Catalunya 2019	RS 1 - Alt Pirineu i Aran (N=240)	RS 2 - Lleida (N=80)	RS 3 - Camp de Tarragona (N=560)	RS 4 - Terres de l'Ebre (N=320)	RS 5 - Girona (N=720)
P5 Temps espera per començar les sessions	73,1%	81,5%	63,8%	80,1%	74,5%	68,8%
P6 Informació del cas en la primera visita	88,2%	90,8%	88,4%	91,3%	92,0%	88,4%
P7 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	86,0%	84,4%	86,1%	88,1%	87,2%	85,9%
P8 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	80,0%	79,8%	90,0%	83,5%	87,4%	79,1%
P9 Quantitat de persones durant les sessions	54,0%	54,2%	42,3%	60,6%	52,6%	54,0%
P10 Disposició d'un professional de referència en tot el procés	82,4%	85,5%	89,9%	83,0%	86,0%	80,7%
P11 Professionals per atendre dubtes en les sessions	90,5%	90,7%	92,3%	92,3%	92,0%	89,3%
P12 Informació entenedora	92,8%	94,0%	93,8%	94,0%	94,6%	93,2%
P13 Tracte dels metges rehabilitadors	93,8%	95,7%	98,8%	94,5%	93,2%	93,6%
P14 Tracte dels fisioterapeutes	95,1%	97,9%	98,8%	95,6%	95,9%	94,8%
P16 Neteja de les instal·lacions del centre	91,6%	90,3%	93,7%	92,7%	90,6%	91,9%
P17 Condicions dels aparells i materials	83,0%	81,5%	83,5%	86,6%	83,4%	80,4%
P18 Coordinació entre els diferents professionals	86,5%	84,7%	89,5%	88,0%	90,4%	87,1%
P19 Coherència de la informació	91,5%	90,0%	88,9%	93,6%	91,0%	90,9%
P20 Sensació d'estar en bones mans	91,1%	90,0%	96,2%	90,5%	94,3%	92,1%
P21 Informe final a l'acabar la rehabilitació	80,6%	87,3%	79,4%	83,9%	84,3%	80,4%
P22 Capacitat per escollir o canviar els horaris	83,4%	82,1%	91,0%	84,3%	87,7%	84,5%
P23 Tracte del personal d'administració	93,1%	95,7%	97,4%	91,5%	95,9%	93,2%
P24 Millora proporcionada pel tractament	68,6%	75,9%	73,4%	68,0%	72,0%	68,6%
P101 Grau de satisfacció global	7,87	7,96	8,36	8,06	8,00	7,82
P102 Continuaria venint?	83,2%	84,9%	91,3%	86,6%	86,5%	81,6%

En verd s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la Regió Sanitària 2019 en relació amb Catalunya 2019

En vermell s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de la Regió Sanitària 2019 en relació amb Catalunya 2019

Resultats: Indicador Positiu per Regions Sanitàries (2 de 2)

Pregunta resumida	Catalunya 2019	RS 6 - Catalunya Central (N=391)	RS 7 - CSB (N=960)	RS 8 - Zona Metropolitana BCN Nord (N=1440)	RS 9 - Zona Metropolitana BCN Sud (N=560)
P5 Temps espera per començar les sessions	73,1%	64,4%	73,2%	72,4%	76,1%
P6 Informació del cas en la primera visita	88,2%	92,2%	85,3%	86,2%	89,3%
P7 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	86,0%	87,7%	84,7%	84,7%	88,8%
P8 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	80,0%	81,0%	79,2%	76,4%	81,7%
P9 Quantitat de persones durant les sessions	54,0%	63,6%	51,8%	51,5%	53,5%
P10 Disposició d'un professional de referència en tot el procés	82,4%	85,6%	81,2%	80,1%	84,8%
P11 Professionals per atendre dubtes en les sessions	90,5%	91,7%	89,7%	90,0%	91,0%
P12 Informació entenedora	92,8%	94,6%	91,7%	91,1%	94,8%
P13 Tracte dels metges rehabilitadors	93,8%	93,0%	93,5%	92,7%	95,6%
P14 Tracte dels fisioterapeutes	95,1%	93,8%	93,6%	95,4%	95,3%
P16 Neteja de les instal·lacions del centre	91,6%	91,7%	92,1%	90,6%	92,2%
P17 Condicions dels aparells i materials	83,0%	86,4%	86,8%	78,9%	85,1%
P18 Coordinació entre els diferents professionals	86,5%	84,8%	86,2%	85,4%	86,8%
P19 Coherència de la informació	91,5%	92,7%	91,8%	90,5%	92,7%
P20 Sensació d'estar en bones mans	91,1%	93,3%	91,4%	89,0%	91,5%
P21 Informe final a l'acabar la rehabilitació	80,6%	81,9%	78,3%	77,9%	83,5%
P22 Capacitat per escollir o canviar els horaris	83,4%	86,5%	80,3%	82,4%	83,3%
P23 Tracte del personal d'administració	93,1%	95,5%	94,0%	90,0%	96,3%
P24 Millora proporcionada pel tractament	68,6%	67,4%	70,3%	65,0%	70,3%
P101 Grau de satisfacció global	7,87	7,85	7,78	7,75	8,03
P102 Continuaria venint?	83,2%	82,9%	81,6%	81,1%	86,4%

En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la Regió Sanitària 2019 en relació amb Catalunya 2019

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de la Regió Sanitària 2019 en relació amb Catalunya 2019

Aspectes a Destacar

- Els resultats són, en general, positius: un total de 8 ítems es troben per sobre del 90% de valoracions positives (àrea d'excel·lència), 8 ítems es situen entre el 75% i el 90% de valoracions positives (àrea estàndard) i 2 per sota de l'estàndard del 75% de valoracions positives (àrea de millora).
- Els ítems relacionats amb el tracte dels professionals (metge, rehabilitador i personal d'administració) els ítems més ben valorats. Els ítems relacionats específicament amb les explicacions i la coordinació durant el procés de rehabilitació tot i que no mostren valoracions per sota el 75, encara disposen de marge de millora. Per contra, els ítems relacionats amb el temps d'espera fins a l'inici de les sessions, així com el número de persones durant les sessions i la millora proporcionada per el tractament es valoren negativament.
- Pel que fa als ítems pitjor valorats (valoració inferior al 75%), trobem la quantitat de persones que esperaven durant la sessió (54%), la millora aportada per el tractament (68,4%) i el temps d'espera fins a l'inici de les sessions (73,1%).
- La puntuació mitjana de satisfacció és de 7,87 sobre 10.

Salut/Servei
Català de la Salut

canalsalut.gencat.cat

S/Sistema de
Salut de Catalunya



**Generalitat
de Catalunya**