

PLA D'ENQUESTES DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS DEL CATSALUT

REHABILITACIÓ AMBULATÒRIA

RESULTATS 2016



Unitat de Qualitat - Gerència d'Atenció Ciutadana- Subdirecció

- La planificació dels estudis dels últims anys sobre qualitat de servei i satisfacció ha propiciat la realització d'una nova edició de l'estudi de Rehabilitació ambulatoria, que arriba a la seva segona edició.
- La proposta actual és el resultat del treball d'anàlisi qualitativa de la percepció dels usuaris del servei de rehabilitació realitzada al llarg del 2013, que va permetre dissenyar i validar el qüestionari que s'ha emprat, de nou, per conèixer la percepció de la qualitat dels serveis rebuts per les persones usuàries del CatSalut de manera eficient i contínua.
- La qualitat del servei rebut s'analitza des de la consideració de l'existència d'un conjunt de variables, en molt casos comunes a altres línies de servei i objectivades en l'etapa qualitativa prèvia, com són: l'accessibilitat als serveis, el tracte dels professionals, la informació, els elements de confort i els de naturalesa organitzativa de l'entitat prestadora del servei.

GENERAL

Conèixer l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i mesurar el grau de satisfacció i de fidelitat dels assegurats del CatSalut en la línia de producte de rehabilitació ambulatoria

ESPECÍFICS

- **Mesurar el grau de satisfacció per al conjunt de Catalunya.**
- **Comparar el grau de satisfacció de cada unitat mostral UP(Hospital/Lot) respecte la totalitat de Catalunya.**
- **Analitzar les diferències, si hi són, de la satisfacció per Regió Sanitària i per Unitat Proveïdora.**
- **Comparar els resultats de l'estudi de 2016 amb els obtinguts l'any 2013**
- **Identificar els patrons d'ús dels serveis de rehabilitació ambulatoria a Catalunya i les Regions Sanitàries**

Nivell de confiança: 95%

Grandària de la mostra: 4677 individus.

Marge d'error: error màxim de $\pm 1,10$ per al global Catalunya

Proporció esperada: 0,8.

- **Àmbit:** Catalunya i les regions sanitàries i els tres àmbits de la regió de Barcelona
- **Univers:** Persones de 15 anys o més que hagin estat usuàries del servei de rehabilitació ambulatoria
- **Mètode de recollida de la informació:** Enquesta telefònica assistida per ordinador (mètode C.A.T.I).
- **Procediment de mostreig:** S'han seleccionat de manera aleatòria registres de facturació del període comprès entre els mesos de desembre de 2015 a febrer de 2016 que corresponen a assegurats de 15 anys o més d'edat, segons el Registre Central de persones Assegurades (RCA)
- **Treball de camp:** Realitzat per 061 CatSalut Respon del 13 al 29 de setembre de 2016.

Qüestionari	Nivell de resultats	Nombre d'unitats mostrals	Nombre mínim d'enquestes per unitat mostral	Nombre d'enquestes realitzades
Rehabilitació Ambulatoria	<ul style="list-style-type: none">• Catalunya• Regió Sanitària• UP/Lot/Hospital	59	80	4.677

- **Revisió bibliogràfica**
- **Recerca qualitativa (Grups focals)**
- **Construcció qüestionari**
- **Pre-test**
- **Estudi pilot**
- **Validació pre i post estudi**
- **Supervisió Centre d'Estudis d'Opinió de Catalunya**
- **Treball de Camp**
- **Anàlisi dels resultats**

26 preguntes

14 preguntes validades

6 preguntes d'interès

4 preguntes de classificació

**2 preguntes satisfacció
global
fidelitat**

**2 variables
edat
nivells d'estudis**

■ Estructura :

Preguntes comunes a totes les línies de servei/producte estudiades + preguntes específiques del servei de rehabilitació + preguntes no validades que s'han considerat d'interès

■ Escales de valoració:

- **Categòric ordinal de 5 categories (*Perfecte, Molt bé, Bé, Regular, Malament – Sempre, Gairebé sempre, Sovint, Poques vegades, Mai / Gairebé mai*)**
- **Algunes dicotòmiques : SI/NO**
- **Una pregunta valorada amb escala d'interval de 0 a 10**

- **Fiabilitat**, perquè tots els indicadors (Alfa Cronbach, IFC, VME) estan dins dels valors acceptables.
- **Validesa de contingut**, perquè per a la seva construcció ha seguit un estricte i exhaustiu procés de revisió bibliogràfica, grups d'experts i grups focals amb pacients.
- **Validesa de constructe** :
 - **Validesa convergent**: Tots els ítems que componen cada factor tenen una càrrega factorial estadísticament significativa.
 - **Validesa discriminant**: no hi ha cap factor que mesuri el mateix fenomen que l'altre.

Anàlisi factorial: anàlisi realitzat a partir de 4.677 casos

Factor	Descripció	Variabls incloses
F1	Competència professional i organització	P11, P20, P12, P10, P19
F2	Tracte i dedicació	P13, P14, P7, 23, P8, P18, P22
F3	Condicions i confort	P17, P16

Variància explicada: 57,82%

Rotated Component Matrix^a

	Component		
	1	2	3
P11	,742	,186	,064
P20	,734	,286	,177
P12	,726	,129	,089
P10	,713	,225	,106
P19	,666	,164	,164
P13	,201	,790	,059
P14	,257	,751	,118
P7	,365	,614	,205
P23	,035	,560	,355
P8	,437	,550	,300
P18	,316	,512	,433
P22	,188	,456	,396
P17	,187	,166	,818
P16	,092	,207	,782

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 6 iterations.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	5,774	41,244	41,244	5,774	41,244	41,244	3,180	22,711	22,711
2	1,427	10,192	51,436	1,427	10,192	51,436	2,932	20,945	43,656
3	,894	6,384	57,820	,894	6,384	57,820	1,983	14,165	57,820
4	,776	5,546	63,366						
5	,720	5,145	68,512						
6	,644	4,602	73,113						
7	,602	4,297	77,411						
8	,544	3,883	81,294						
9	,495	3,533	84,827						
10	,475	3,393	88,220						
11	,456	3,255	91,474						
12	,437	3,120	94,594						
13	,390	2,784	97,378						
14	,367	2,622	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

DISTRIBUCIÓ DE LA MOSTRA PER REGIÓ SANITÀRIA

ceO REO 842

	Nre. enquestes
Alt Pirineu i Aran	222
Lleida	80
Tarragona	320
Terres de l'Ebre	224
Girona	639
Catalunya Central	383
RSB CSB	964
RSB Nord	1442
RSB Sud	403
TOTAL	4.677

RESULTATS: DESCRIPCIÓ DE LA POBLACIÓ ENQUESTADA

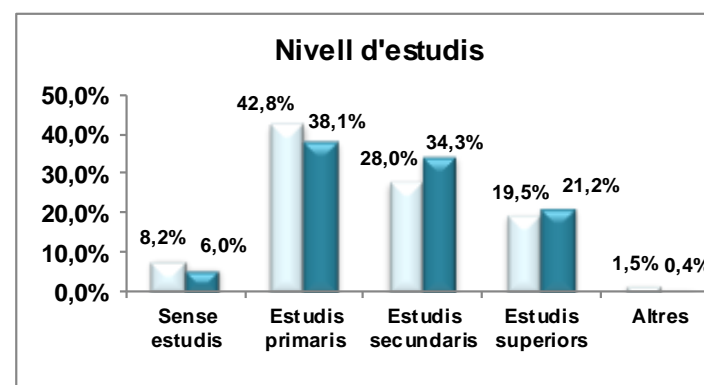
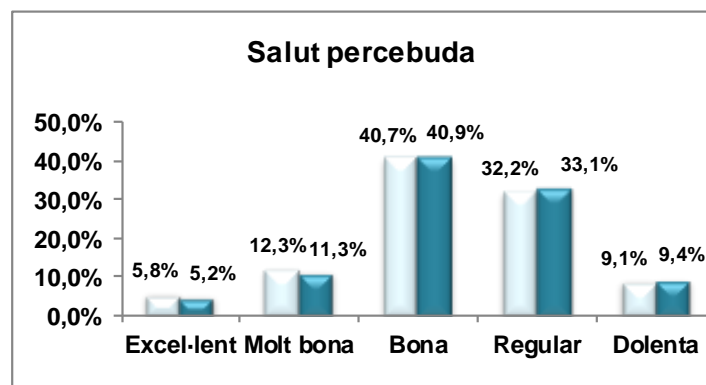
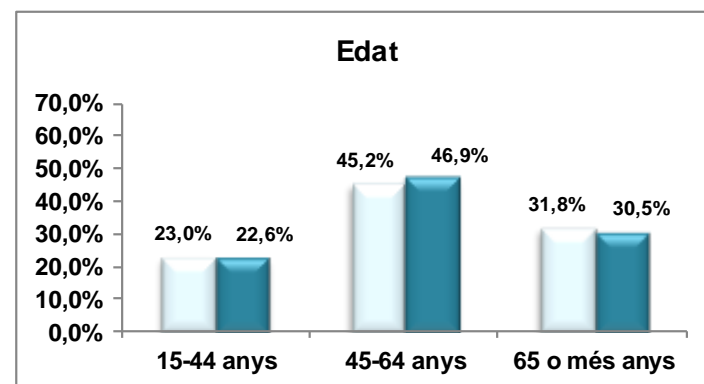
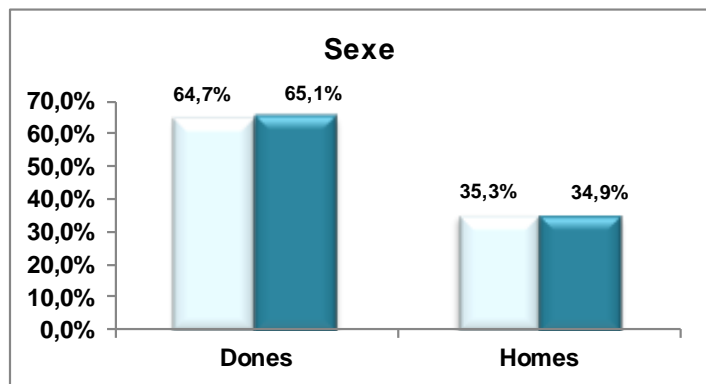
Catalunya 2013

Catalunya 2016

Nombre
d'enquestes

4.879

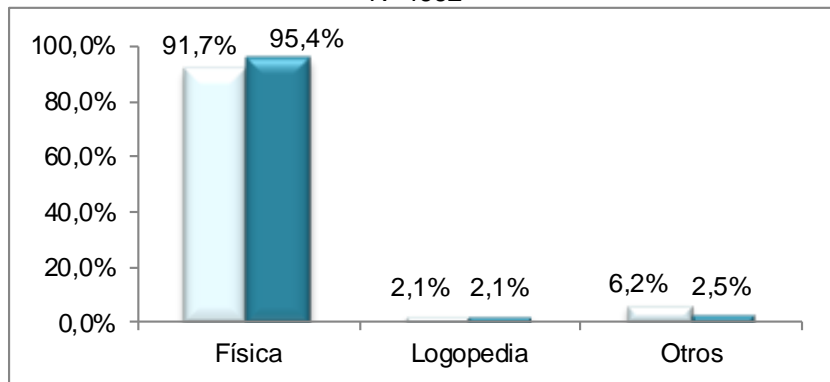
4.677



RESULTATS: PREGUNTES DE CLASSIFICACIÓ

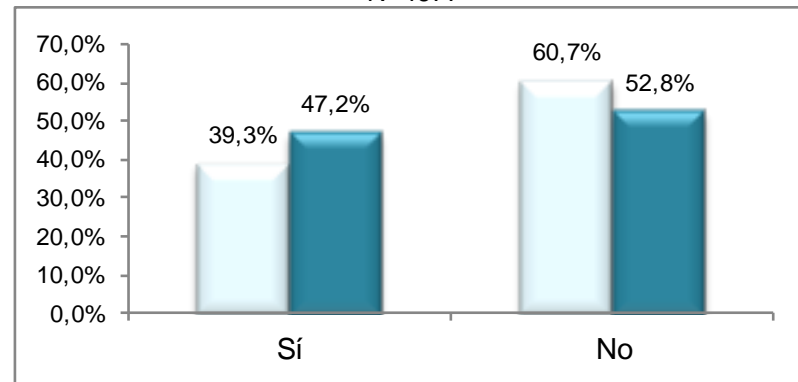
P1. Quin tipus de rehabilitació ha fet?

N=4662



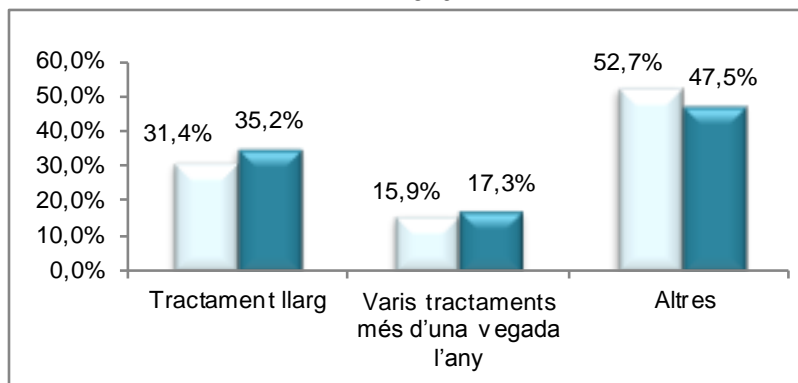
P2. Ha fet més d'una rehabilitació (tandes de rehabilitació) en els darrers anys (2-3 anys)?

N=4677



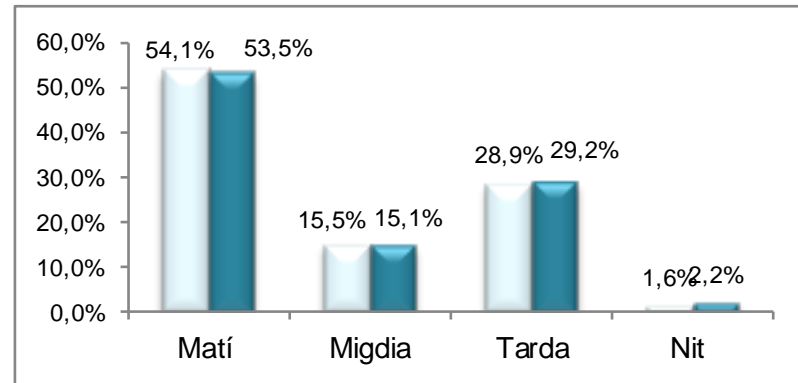
P3. Ha necessitat un tractament llarg de rehabilitació (2-3 mesos seguits) o varis tractaments (tandes) més d'una vegada l'any (va fer unes sessions, va parar, i en va fer unes altres)?

N=4619



P4. Em podria indicar la franja horària a la que anava al centre habitualment?

N=4650

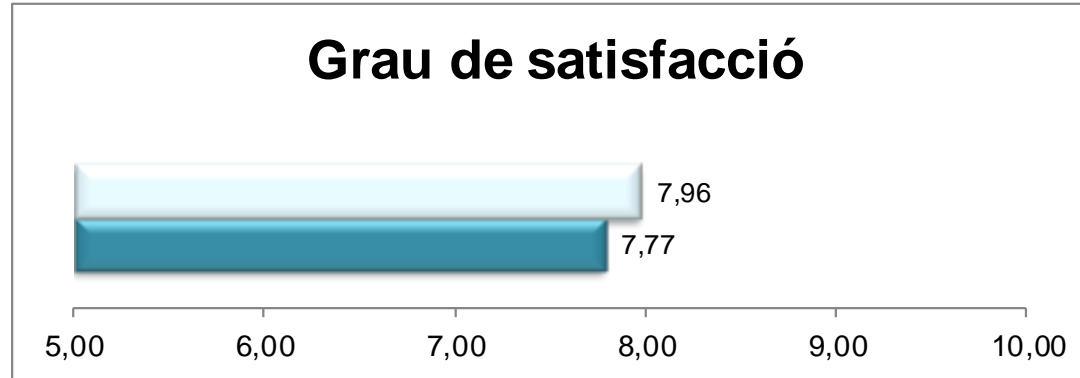


Catalunya 2013

Catalunya 2016

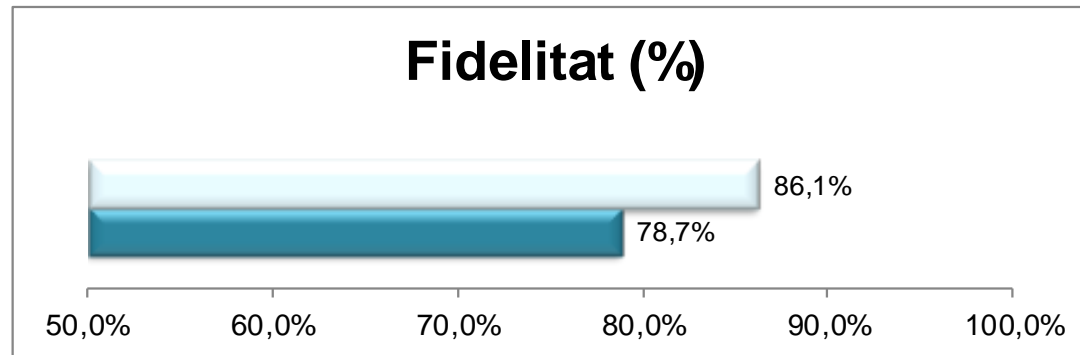
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb amb el centre/servei de rehabilitació

N=4667



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

N=4657



Catalunya 2013

Catalunya 2016

**Àrees de
classificació**

Descripció de cada àrea de classificació de preguntes

Excel·lència

Preguntes que obtenen més d'un 90% de valoracions positives per part dels enquestats

Estàndard

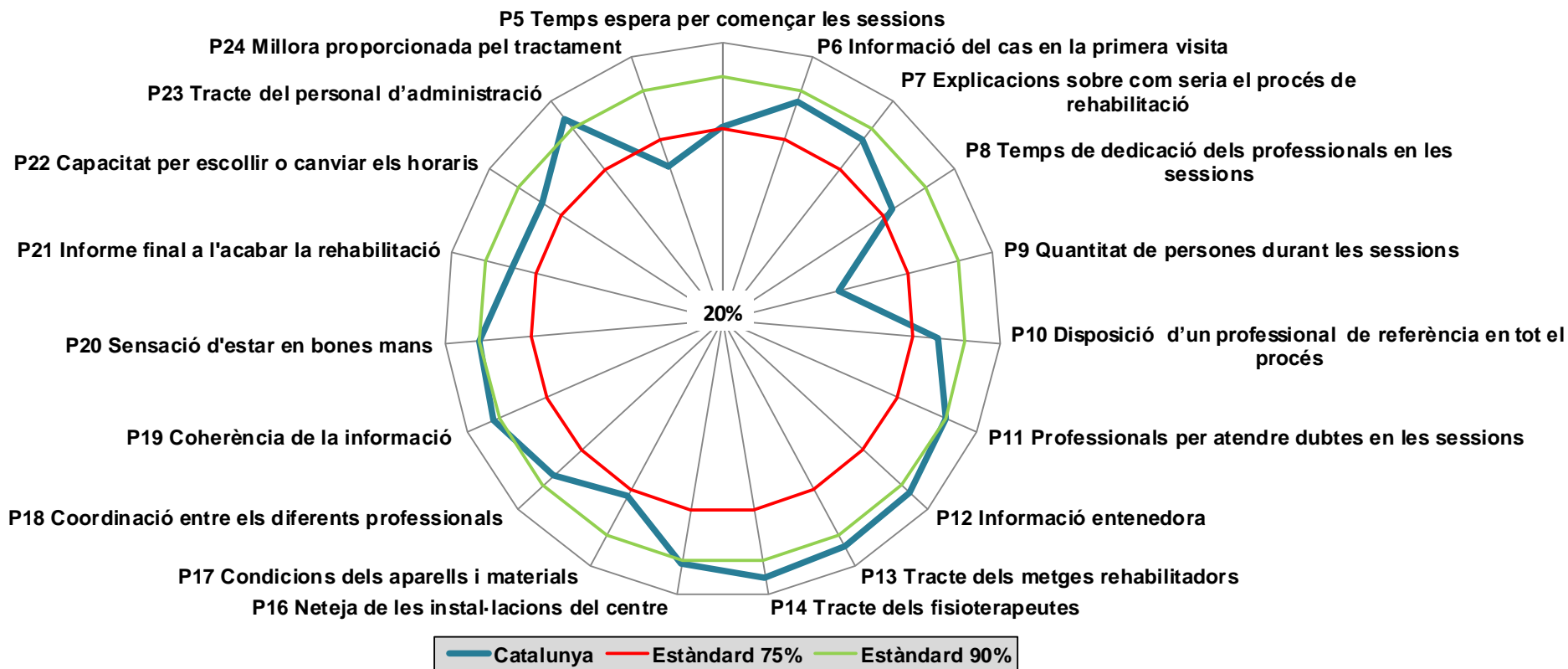
Preguntes que obtenen entre un 75 i un 90% de valoracions positives

Millora

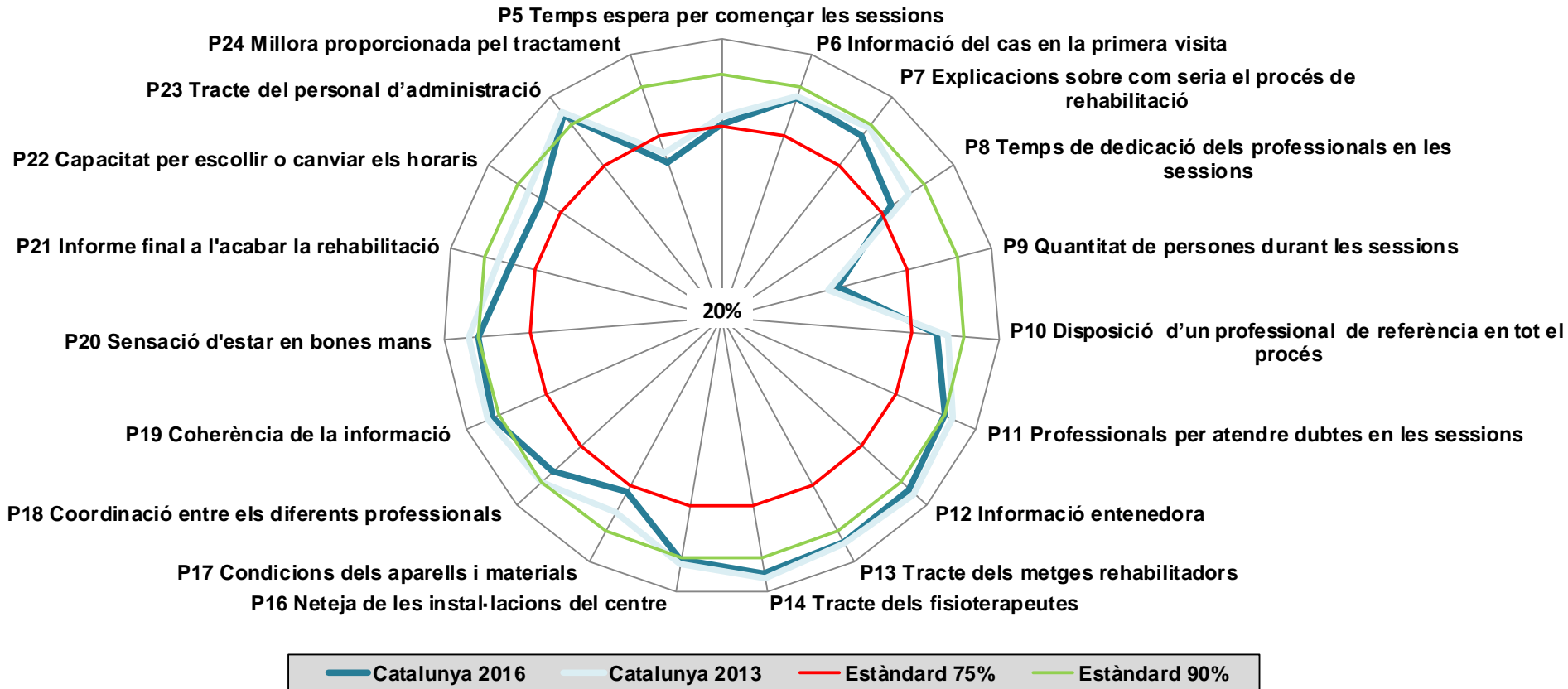
Preguntes que obtenen menys d'un 75% de valoracions positives

RESULTATS: GLOBALS CATALUNYA (II)

Pregunta resumida	Rtat. 2016	Rtat. 2013
P14 Tracte dels fisioterapeutes	94,9%	96,2%
P13 Tracte dels metges rehabilitadors	93,8%	94,0%
P23 Tracte del personal d'administració	93,5%	94,7%
P12 Informació entenedora	93,3%	95,3%
P19 Coherència de la informació	91,6%	93,1%
P16 Neteja de les instal·lacions del centre	90,6%	92,0%
P11 Professionals per atendre dubtes en les sessions	90,3%	92,6%
P20 Sensació d'estar en bones mans	90,3%	92,8%
P6 Informació del cas en la primera visita	86,4%	86,9%
P7 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	85,9%	89,1%
P18 Coordinació entre els diferents professionals	85,7%	90,1%
P21 Informe final a l'acabar la rehabilitació	82,2%	86,1%
P10 Disposició d'un professional de referència en tot el procés	82,0%	85,5%
P22 Capacitat per escollir o canviar els horaris	81,8%	86,3%
P8 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	78,6%	84,6%
P17 Condicions dels aparells i materials	77,1%	83,9%
P5 Temps espera per començar les sessions	75,5%	77,5%
P24 Millora proporcionada pel tractament	66,9%	69,8%
P9 Quantitat de persones durant les sessions	54,5%	51,9%



RESULTATS:2016 vs 2013



RESULTATS: indicador positiu 2016 vs 2013

Pregunta resumida	Catalunya 2016	Catalunya 2013
P5 Temps espera per començar les sessions	75,5%	77,5%
P6 Informació del cas en la primera visita	86,4%	86,9%
P7 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	85,9%	89,1%
P8 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	78,6%	84,6%
P9 Quantitat de persones durant les sessions	54,5%	51,9%
P10 Disposició d'un professional de referència en tot el procés	82,0%	85,5%
P11 Professionals per atendre dubtes en les sessions	90,3%	92,6%
P12 Informació entenedora	93,3%	95,3%
P13 Tracte dels metges rehabilitadors	93,8%	94,0%
P14 Tracte dels fisioterapeutes	94,9%	96,2%
P16 Neteja de les instal·lacions del centre	90,6%	92,0%
P17 Condicions dels aparells i materials	77,1%	83,9%
P18 Coordinació entre els diferents professionals	85,7%	90,1%
P19 Coherència de la informació	91,6%	93,1%
P20 Sensació d'estar en bones mans	90,3%	92,8%
P21 Informe final a l'acabar la rehabilitació	82,2%	86,1%
P22 Capacitat per escollir o canviar els horaris	81,8%	86,3%
P23 Tracte del personal d'administració	93,5%	94,7%
P24 Millora proporcionada pel tractament	66,9%	69,8%
P101 Grau de satisfacció global	7,77	7,96
P102 Continuaria venint?	78,7%	86,1%

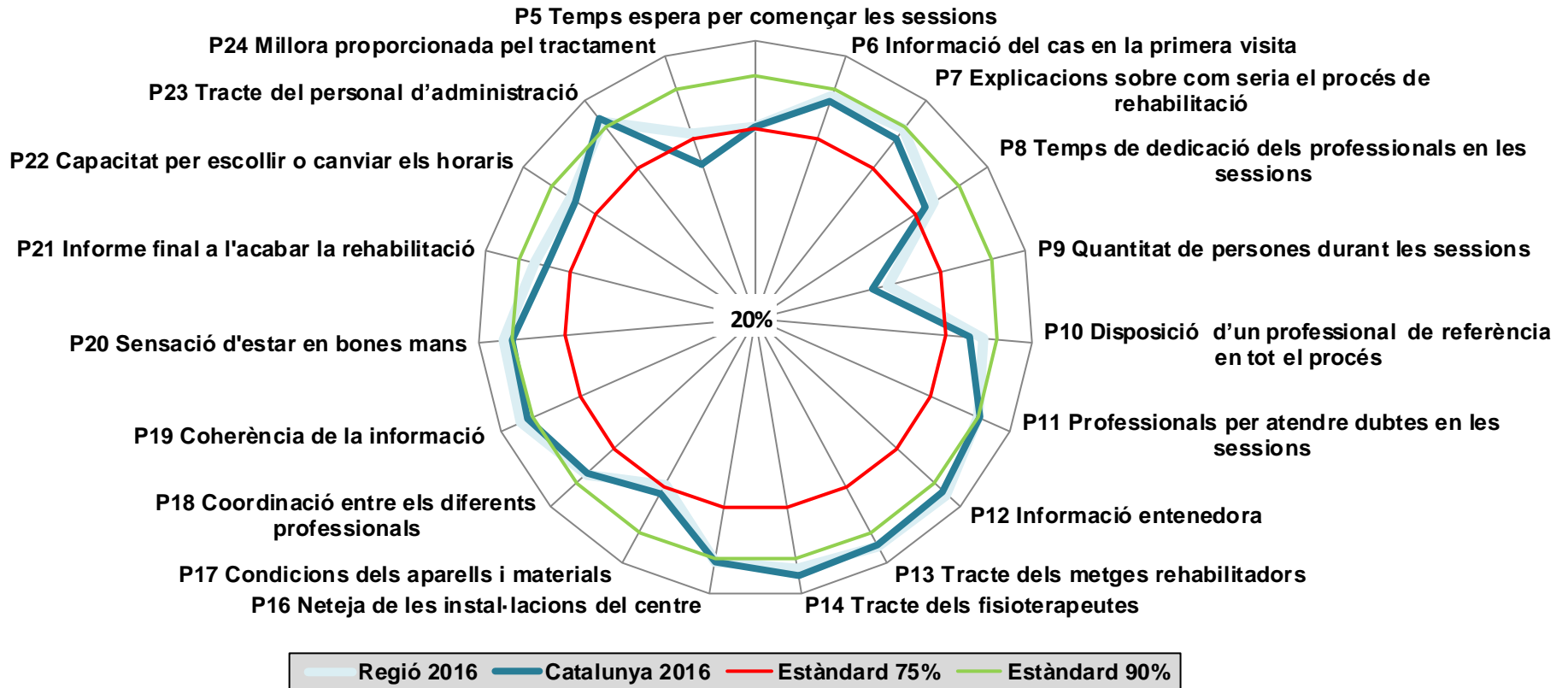
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de Catalunya 2016 en relació amb Catalunya 2013.

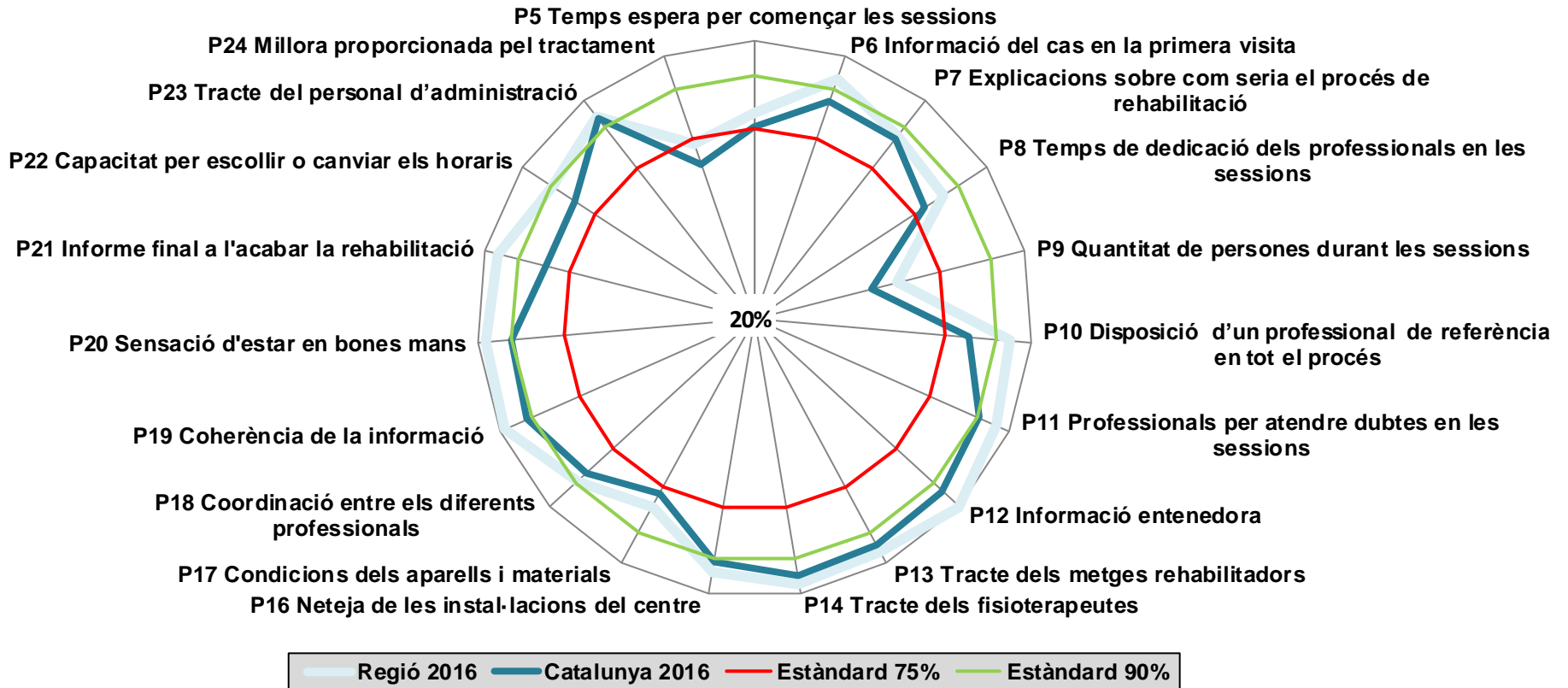
En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de Catalunya 2016 en relació amb Catalunya 2013.

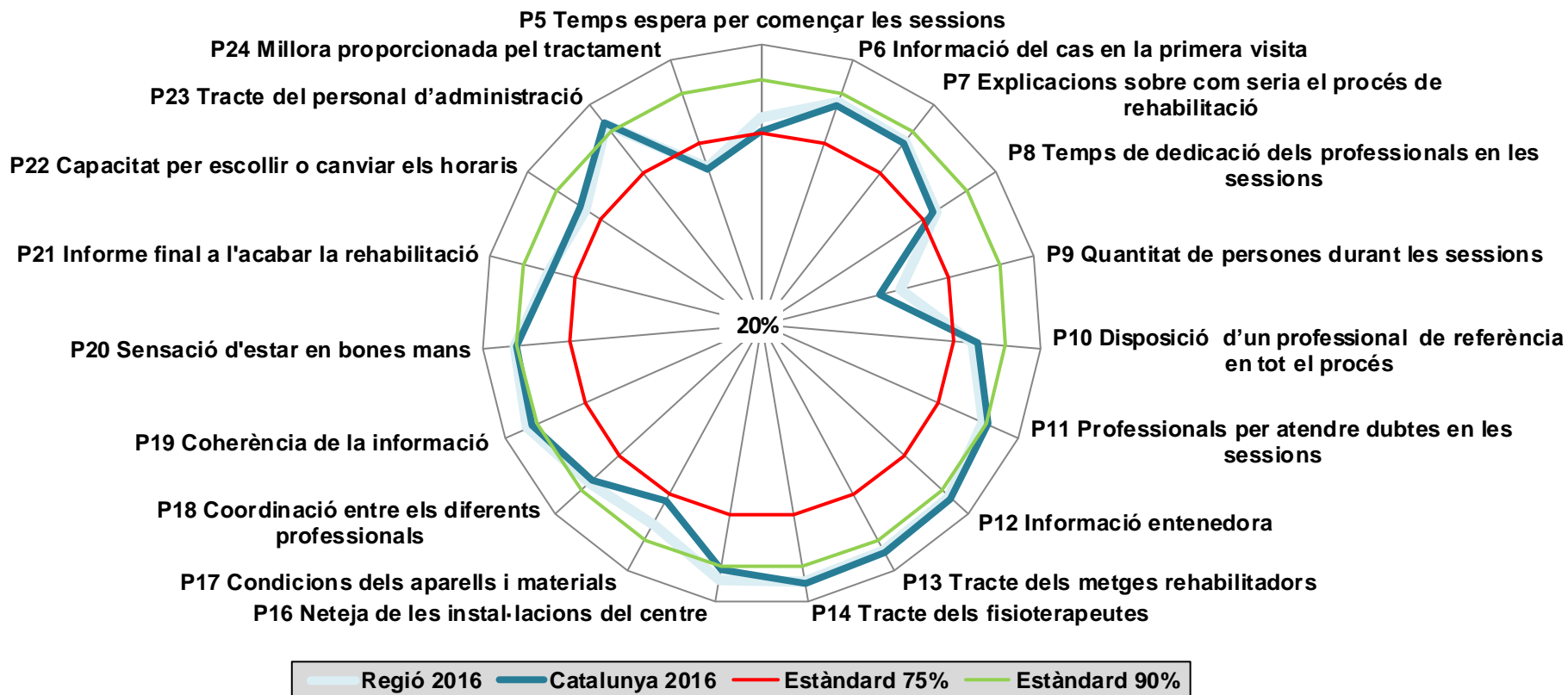
INDICADOR POSITIU DE LES REGIONS

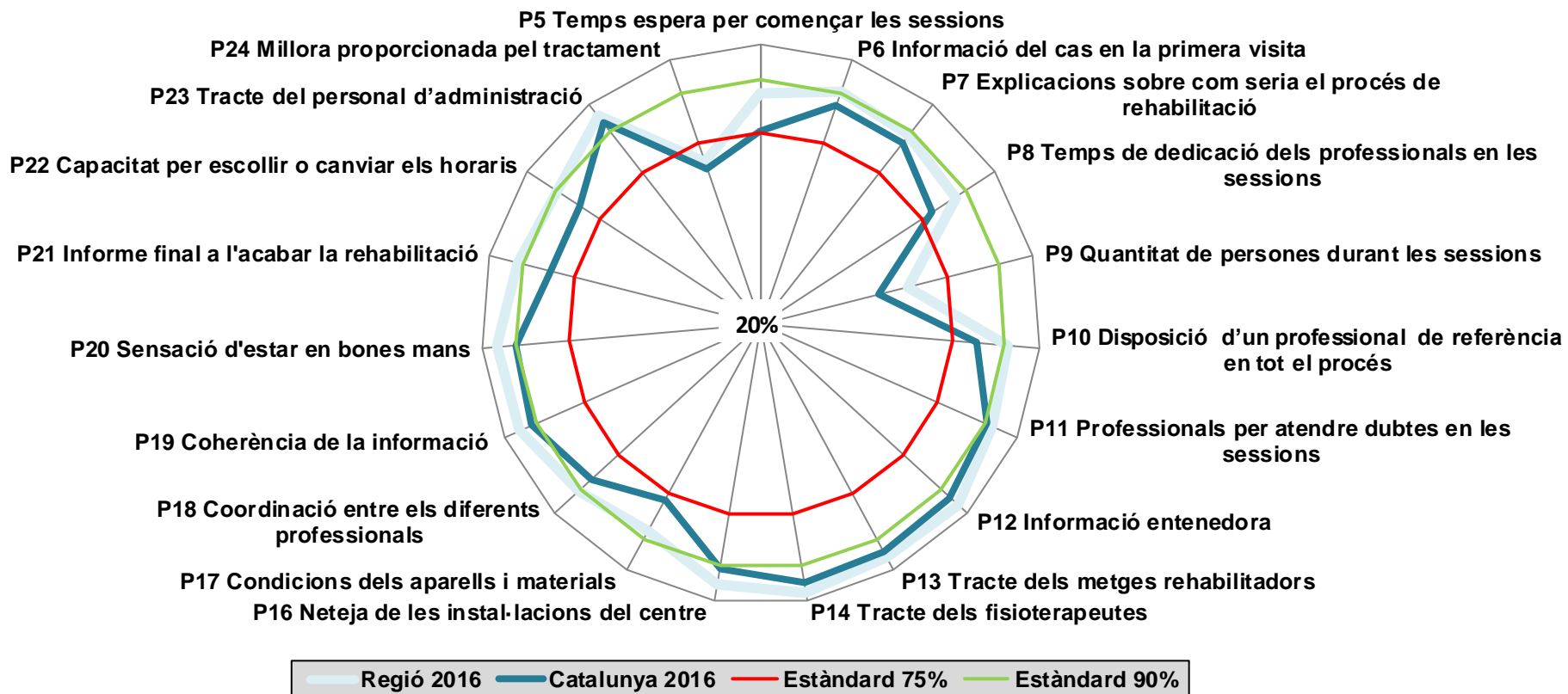
Pregunta resumida	Catalunya	Alt Pirineu i Aran	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Girona	Catalunya Central	CSB	Barcelona Nord	Barcelona Sud
P5 Temps espera per començar les sessions	75,5%	75,6%	79,5%	79,5%	86,0%	74,4%	72,4%	79,4%	71,6%	74,6%
P6 Informació del cas en la primera visita	86,4%	87,9%	93,1%	87,5%	90,7%	85,4%	88,8%	85,4%	85,1%	87,5%
P7 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	85,9%	89,6%	87,0%	86,5%	88,8%	84,0%	85,8%	87,6%	83,7%	88,2%
P8 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	78,6%	81,5%	85,0%	79,3%	86,6%	78,7%	78,7%	78,8%	75,9%	79,8%
P9 Quantitat de persones durant les sessions	54,5%	59,2%	62,5%	60,8%	63,1%	58,6%	57,6%	51,4%	50,7%	51,9%
P10 Disposició d'un professional de referència en tot el procés	82,0%	86,0%	93,7%	80,5%	90,8%	82,6%	84,1%	80,9%	78,8%	85,2%
P11 Professionals per atendre dubtes en les sessions	90,3%	90,0%	96,2%	88,9%	92,3%	89,8%	90,6%	89,6%	90,2%	92,0%
P12 Informació entenedora	93,3%	94,8%	100,0%	92,7%	96,3%	93,3%	92,0%	93,0%	92,5%	94,7%
P13 Tracte dels metges rehabilitadors	93,8%	94,3%	96,1%	93,2%	95,6%	93,7%	92,2%	94,3%	93,2%	94,9%
P14 Tracte dels fisioterapeutes	94,9%	93,0%	97,4%	94,2%	97,7%	96,4%	95,1%	94,5%	94,0%	95,7%
P16 Neteja de les instal·lacions del centre	90,6%	91,0%	93,8%	93,7%	95,5%	90,3%	92,4%	89,9%	88,2%	94,3%
P17 Condicions dels aparells i materials	77,1%	74,4%	81,6%	84,9%	87,4%	74,2%	77,8%	78,5%	72,5%	82,4%
P18 Coordinació entre els diferents professionals	85,7%	86,0%	89,3%	86,7%	90,4%	86,8%	82,3%	85,4%	85,0%	86,0%
P19 Coherència de la informació	91,6%	93,6%	98,5%	93,1%	95,4%	92,7%	93,0%	90,4%	89,9%	92,2%
P20 Sensació d'estar en bones mans	90,3%	92,8%	97,5%	90,7%	95,9%	91,1%	91,6%	87,6%	89,2%	91,4%
P21 Informe final a l'acabar la rehabilitació	82,2%	85,7%	96,1%	82,8%	91,9%	83,2%	84,1%	83,4%	77,8%	84,1%
P22 Capacitat per escollir o canviar els horaris	81,8%	83,9%	89,5%	80,1%	89,6%	82,9%	78,0%	80,1%	80,8%	85,6%
P23 Tracte del personal d'administració	93,5%	91,8%	94,0%	92,7%	96,0%	95,2%	92,7%	94,5%	92,7%	92,6%
P24 Millora proporcionada pel tractament	66,9%	76,5%	73,3%	67,5%	69,3%	64,8%	70,1%	70,5%	62,9%	65,2%
P101 Grau de satisfacció global	7,77	8,10	8,42	7,89	8,42	7,62	7,69	7,70	7,65	7,95
P102 Continuaria venint?	78,7%	82,6%	83,8%	81,3%	87,1%	75,6%	77,7%	76,3%	78,2%	82,0%

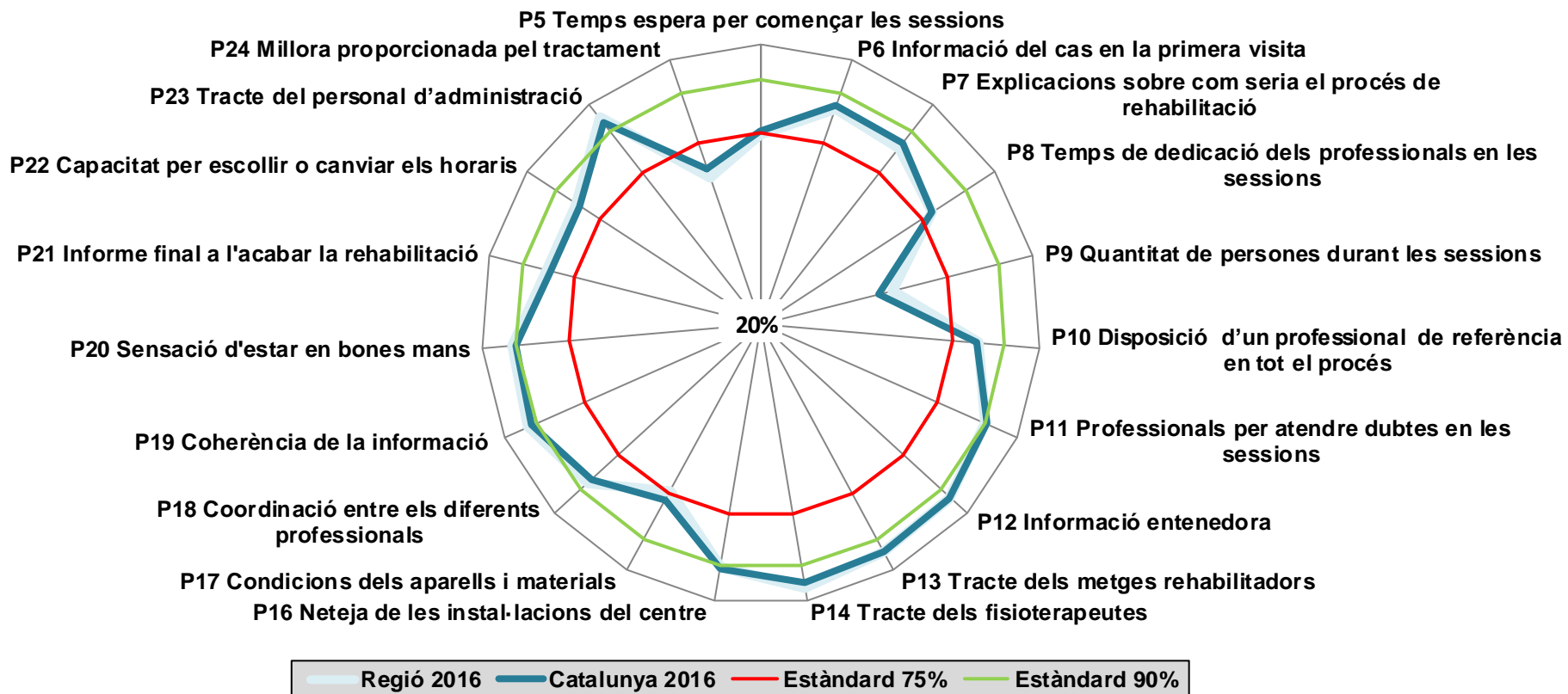
Els colors **verd** i **vermell** en els valors, indiquen diferències significatives respecte a Catalunya en **positiu** i **negatiu**

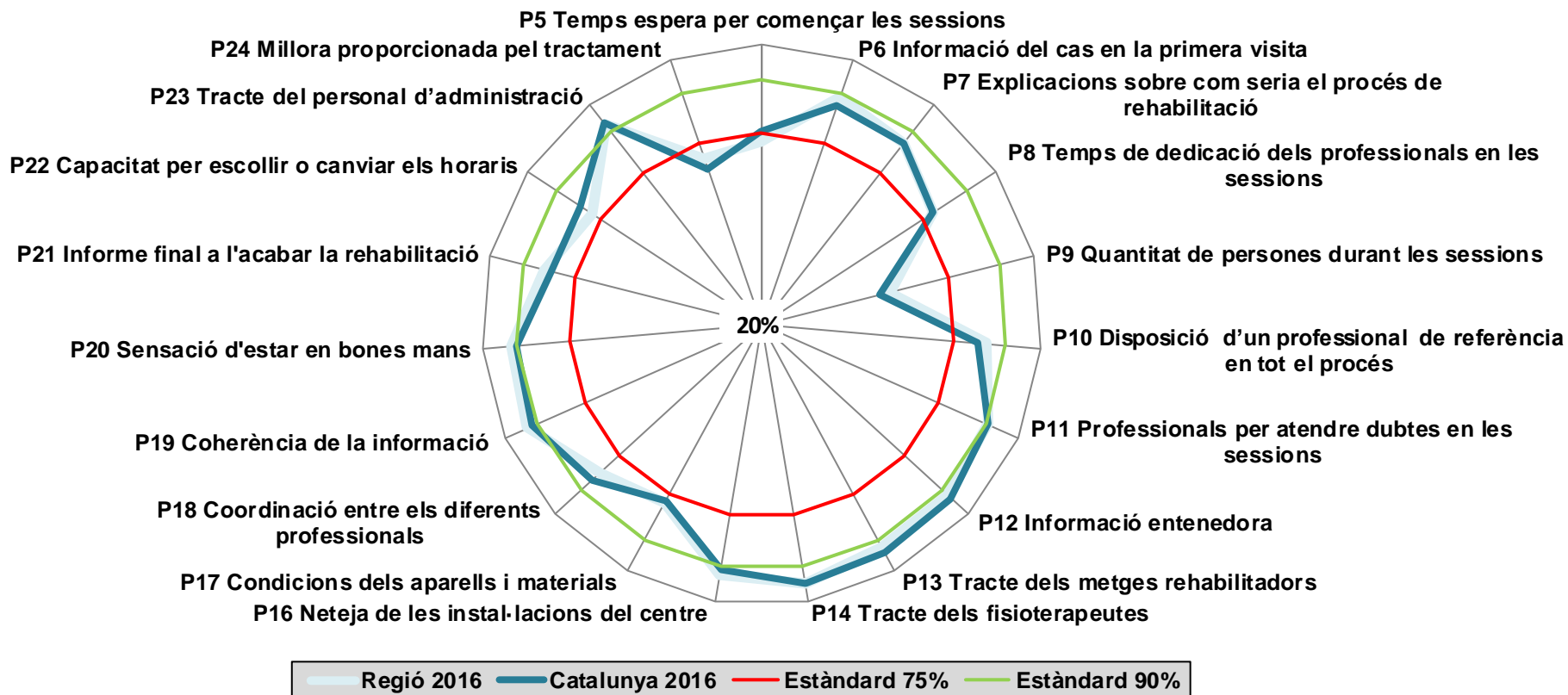


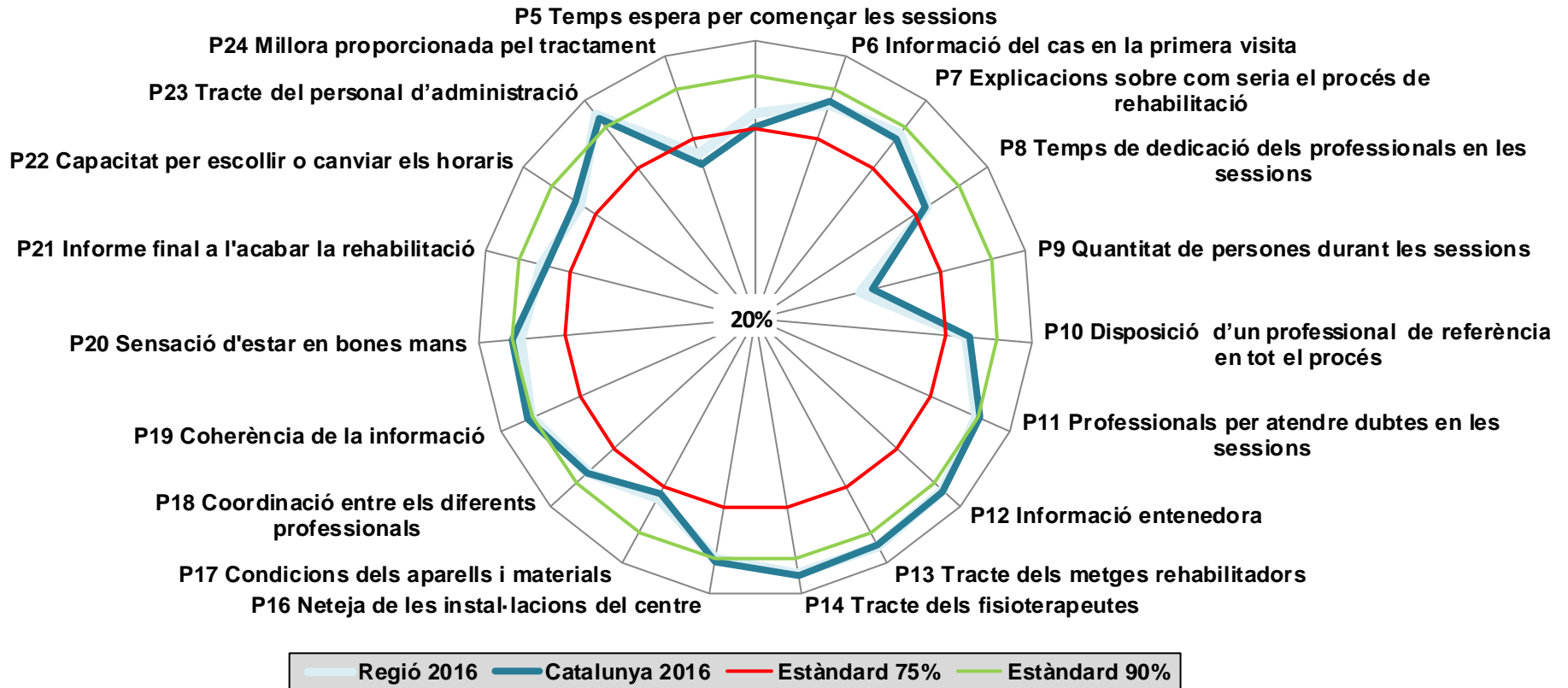


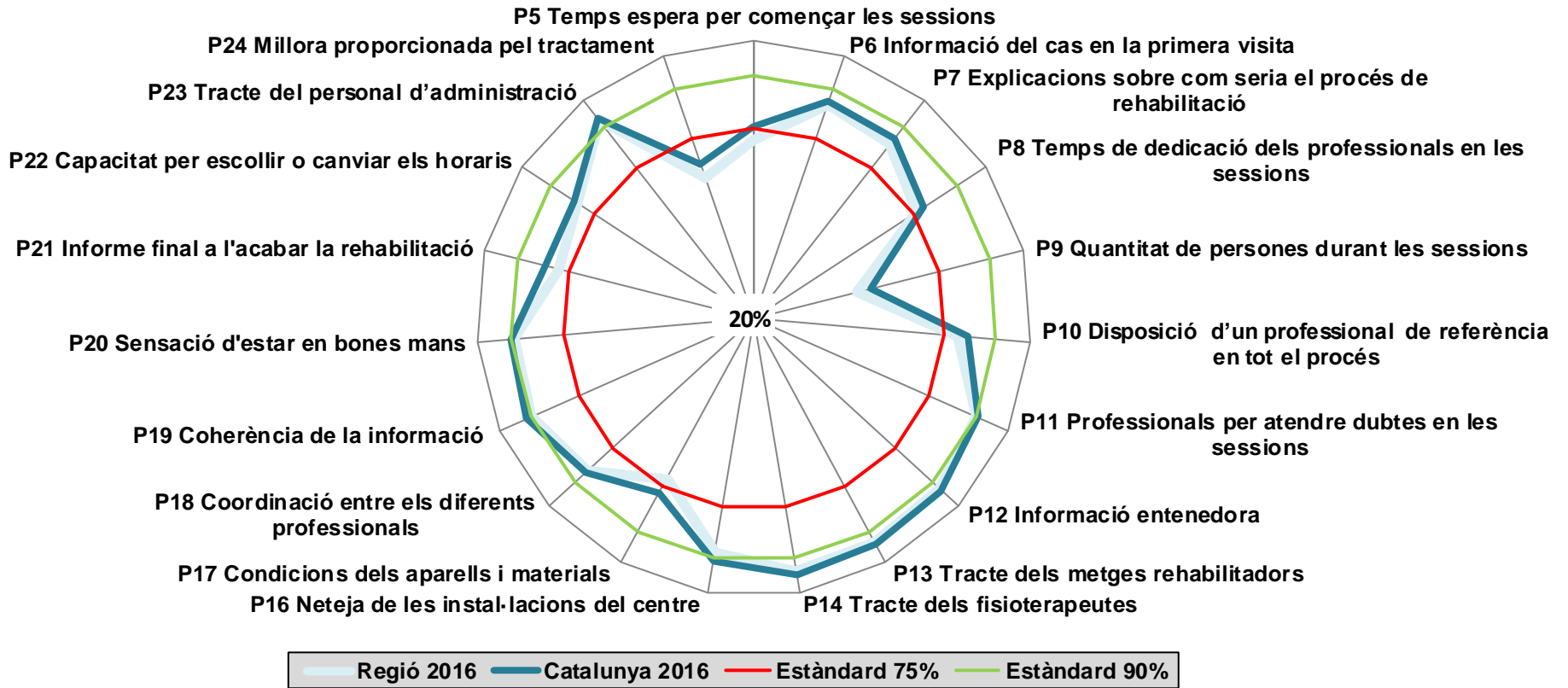


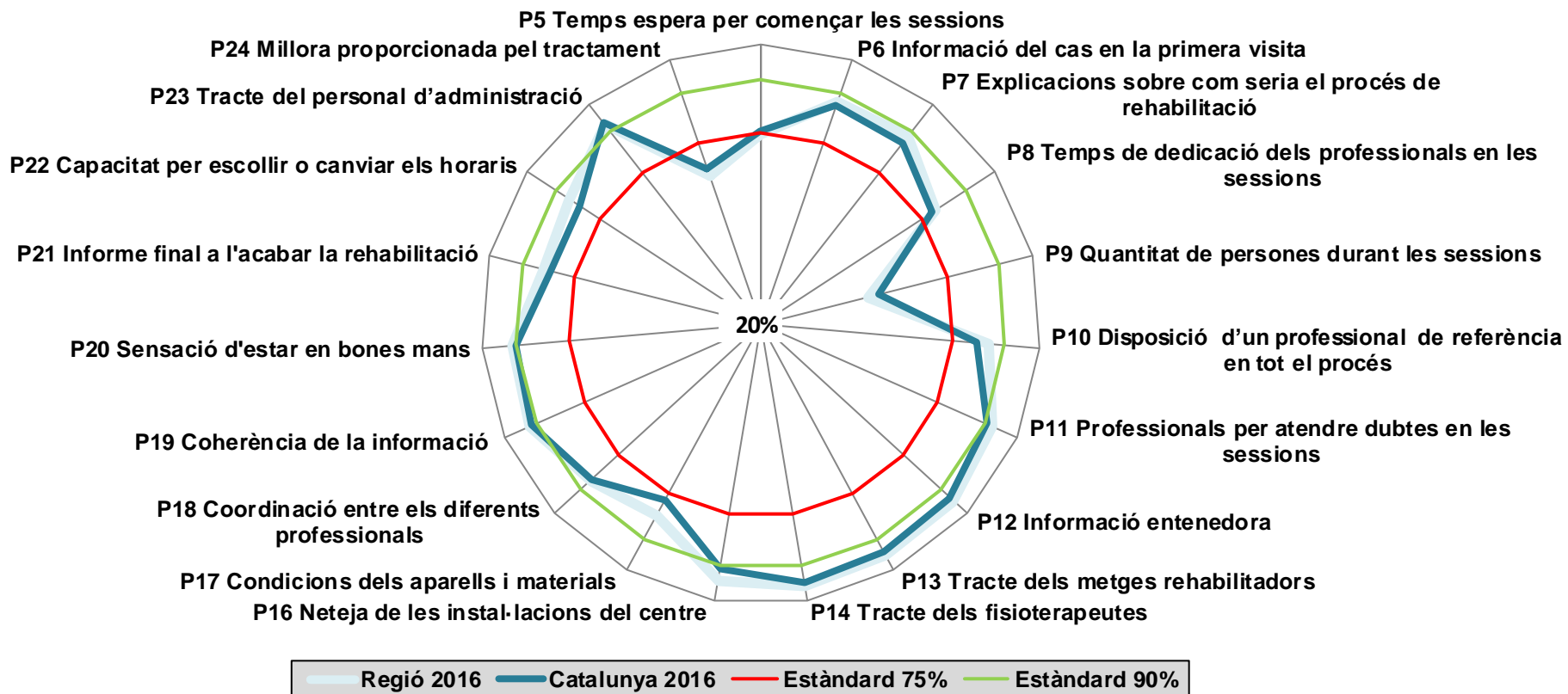












NOMBRE TOTAL D'ENQUESTES PER UNITAT PROVEÏDORA



REO 842

UP	DENOMINACIÓ DEL CENTRE	Nre. ENQ.
100	HOSPITAL U DOCTOR JOSEP TRUETA DE GIRONA	80
272	H. U. GERMANS TRIAS I PUJOL DE BADALONA	81
634	CENTRE HOSPITALARI (ALTHAIA)	80
718	HOSPITAL CLÍNIC I PROVINCIAL BARCELONA	80
724	HOSPITAL DE FIGUERES	80
726	HOSPITAL DOS DE MAIG (BARCELONA)	80
729	HOSPITAL MÚTUA DE TERRASSA	80
732	FUNDACIÓ SANT HOSPITAL	80
737	HOSPITAL COMARCAL MÓRA D'EBRE	80
739	HOSPITAL DE PALAMÓS	82
740	HOSPITAL DE PUIGCERDÀ	62
741	HOSPITAL DE SABADELL	80
742	HG PARC SANITARI S. JOAN DE DÉU - S. BOI	82
743	HOSPITAL DE SANT CELONI	80
744	HOSPITAL DE TERRASSA	80
745	HOSPITAL GENERAL DE VIC	82
746	H. DEL MAR I H. DE L ESPERANÇA	80
748	HOSPITAL COMARCAL DEL PALLARS	80
754	FUNDACIÓ HOSPITAL RESIDÈNCIA SANT CAMIL	80
757	HOSPITAL COMARCAL DE SANT BERNABÉ	80
759	H.C. ST. JAUME CALELLA i H.C. DE BLANES	80
762	HOSPITAL SANT JAUME D'OTLOT	81
763	HOSPITAL UNIVERSIT. DE SANT JOAN DE REUS	80
767	HOSPITAL SANT PAU I SANTA TECLA	80
769	HOSPITAL SANT RAFAEL	81
771	HOSPITAL SANTA MARIA	80
772	HOSPITAL DE LA SANTA CREU I SANT PAU	81
826	PIUS HOSPITAL DE VALLS	80
827	HOSPITAL PLATÓ	80
833	HOSPITAL UNIVERSITARI SAGRAT COR	80

UP	DENOMINACIÓ DEL CENTRE	Nre. ENQ.
836	CLINICA TERRES DE L'EBRE	63
908	FUNDACIÓ PRIVADA HOSPITAL DE MOLLET	80
916	HOSPITAL GENERAL D'IGUALADA	81
975	HOSPITAL COMARCAL D'AMPOSTA	81
1012	HOSPITAL COMARCAL DE L'ALT PENEDÈS	80
1425	HOSPITAL DE MATARÓ	80
4373	HOSPITAL DEL VENDRELL	80
5994	CSI H. L'HOSPITALET-H MOISÈS BROGGI	81
6046	HOSPITAL UNIVERSITARI VALL D'HEBRON	80
7231	RH12 - LOT G1 RIPOLLÈS	80
7233	RH12 - LOT G3 GIRONÈS	76
7236	RH12 - LOT G5 SELVA INTERIOR	80
7239	RH12 - LOT C2 BAGES, SOLSONÈS	60
7240	RH12 - LOT B1 BCN CIUTAT VELLA/STS/MONTJ	80
7242	RH12 - LOT B3 BCN EIXDRETA/GRÀCIA	82
7243	RH12 - LOT B5 BCN S.MARTÍ/S.AND/S.ADRIÀ2	80
7244	RH12 - LOT B6 HOSPITALET/EL PRAT	80
7247	RH12 - LOT B10 SABADELL1 1A,1B,2,5,6,7	80
7248	RH12 - LOT B13 CALDES M/CARD/GRAN/MONTME	80
7249	RH12 - LOT B14 LLAG/MOLLET/PARETS/PALAU	80
7250	RH12 - LOT B15 STA. COLOMA GRAM. 1,2,6	80
7251	RH12 - LOT B16 STA. COLOMA GRAM. 3,4,5	80
7252	RH12 - LOT B17 BAD. 1,2,3,9,11,12 MONTGA	81
7253	RH12 - LOT B18 BADALONA, SANT ADRIÀ 1	80
7254	RH12 - LOT B19 MASNOU-ALELLA/OCATA-TEIÀ	80
7259	COTXERES RH - CONVENI	80
7415	RH13-Lot B11 VALLÈS OCCIDENTAL3	80
7794	RH13-Lot B11A BARBERÀ-CERD-RIPOLLET	80
7795	RH12AD-Lot12B MONTCADA I REIXAC	80
TOTALS		4677

- La puntuació mitjana és de 7,77 sobre 10 (7,96 al 2013) i el 78,7% dels enquestats tornaria a anar al mateix centre de rehabilitació si el pogués triar (86,1% al 2013).
- Els resultats són, en general, positius: un total de 8 ítems es troben per sobre del 90% de valoracions positives, 9 ítems entre el 75% i el 90% de valoracions positives, per sols 2 que es situen per sota de l'estàndard de 75% de valoracions positives
- El tracte dels fisioterapeutes (94,9%), dels metges rehabilitadors (93,8%) i del personal d'administració (93,5%), que la informació sigui entenedora (93,3%), coherent (91,6%) i la neteja de les instal·lacions (90,6%) són els ítems millor valorats.
- La quantitat de persones durant les sessions (54,5%), la millora proporcionada pel tractament (66,9%) i el temps per començar les sessions (75,5%) són els ítems pitjor valorats.

- La majoria de preguntes (20 de 21) empitjoren els resultats de 2013, amb 14 preguntes que presenten diferències significatives negatives respecte l'anterior edició.
- Els elements amb diferències significatives negatives són les explicacions de com seria el procés de rehabilitació, el temps de dedicació dels professionals en les sessions, la disposició d'un professional de referència en tot el procés i de professionals per atendre dubtes en les sessions, la informació entenedora, el tracte dels fisioterapeutes, les condicions dels aparells i materials, la coordinació entre els diferents professionals, la sensació d'estar en bones mans, l'informe final que s'entrega al finalitzar la rehabilitació, la capacitat per escollir o canviar els horaris, la millora proporcionada pel tractament, el grau de satisfacció global i la fidelitat amb el centre.