

**PLA D'ENQUESTES
DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS
DEL CATSALUT PER LÍNIA DE SERVEI
REHABILITACIÓ AMBULATÒRIA**

2016

RESULTATS PER CENTRE

HOSPITAL DE LA SANTA CREU I SANT PAU - UP 772

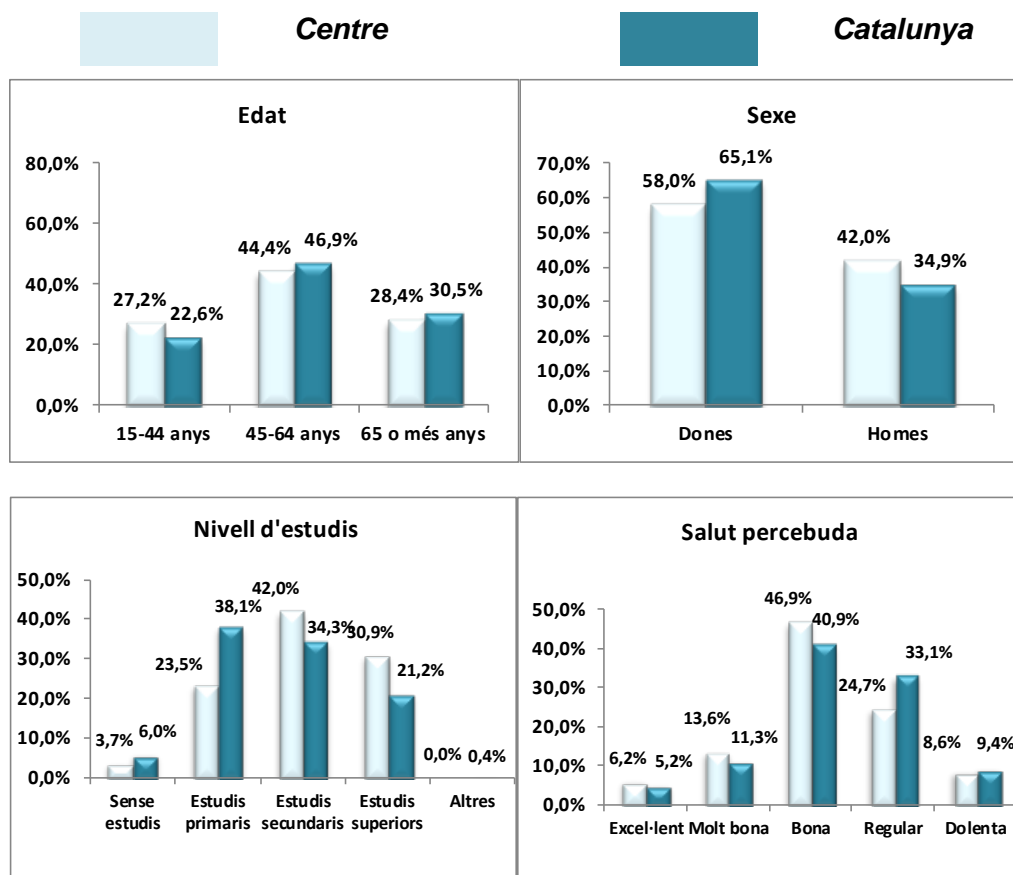
**Subdirecció
Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat**

A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
HOSPITAL DE LA SANTA CREU I SANT PAU	81
CATALUNYA	4677

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques



B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

UP ■ Catalunya

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P1. Quin tipus de rehabilitació ha fet?	Física	91,4%	
	Logopèdia	6,2%	
	Altres	2,5%	
N 81 NS/NC 0			
P2. Ha fet més d'una rehabilitació (tandes de rehabilitació) en els darrers anys (2-3 anys)?	Sí	35,8%	
	No	64,2%	
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 a l'any (va fer unes sessions, va parar, i en va fer unes altres)?	Tractament llarg	50,0%	
	Varis tractaments més d'una vegada a l'any	13,8%	
	Altres	36,3%	
N 80 NS/NC 1			
P4. Em podria indicar la franja horària a la que anava al centre habitualment?	Matí	83,5%	
	Migdia	7,6%	
	Tarda	7,6%	
N 79 NS/NC 2	Nit	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	8,6%	
	Curt	28,4%	
	Normal	46,9%	
	Llarg	8,6%	
	Molt llarg	7,4%	
N 81 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	80,0%	
	Gairebé sempre	9,3%	
	Sovint	4,0%	
	Poques vegades	2,7%	
N 75 NS/NC 6	Mai / gairebé mai	4,0%	
P7. Com valora les explicacions que li van donar sobre com seria el procés de rehabilitació (nombre de sessions, durada del tractament, ...)?	Perfecte	28,4%	
	Molt bé	27,2%	
	Bé	35,8%	
	Regular	7,4%	
N 81 NS/NC 0	Malament	1,2%	
P8. Que li sembla el temps que li van dedicar els professionals durant les sessions de rehabilitació?	Perfecte	35,8%	
	Molt bé	28,4%	
	Bé	27,2%	
	Regular	6,2%	
N 81 NS/NC 0	Malament	2,5%	

UP Catalunya

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P9. Valori la quantitat de persones que hi havia durant les sessions de rehabilitació.	Cap / Gairebé cap	2,6%	
	Poques	12,8%	
	Normal	47,4%	
	Força	21,8%	
	Moltes	15,4%	
N 78 NS/NC 3			
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	71,6%	
	Gairebé sempre	14,8%	
	Sovint	0,0%	
	Poques vegades	6,2%	
	Mai / Gairebé mai	7,4%	
N 81 NS/NC 0			
P11. Quan tenia dubtes o preguntes durant les sessions de rehabilitació disposava de professionals als quals dirigir-se?	Sempre	79,0%	
	Gairebé sempre	11,1%	
	Sovint	1,2%	
	Poques vegades	6,2%	
	Mai / Gairebé mai	2,5%	
N 81 NS/NC 0			
P12. Els diferents professionals li donaven la informació de manera que pogués entendre-la?	Sempre	86,3%	
	Gairebé sempre	7,5%	
	Sovint	2,5%	
	Poques vegades	2,5%	
	Mai / Gairebé mai	1,3%	
N 80 NS/NC 0			
No em van donar informació 1			
P13. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els metges rehabilitadors?	Perfecte	52,1%	
	Molt bé	25,4%	
	Bé	21,1%	
	Regular	0,0%	
	Malament	1,4%	
N 71 NS/NC 0			
No vaig tenir contacte 5			
P14. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els fisioterapeutes?	Perfecte	49,3%	
	Molt bé	30,7%	
	Bé	18,7%	
	Regular	1,3%	
	Malament	0,0%	
N 75 NS/NC 0			
No vaig tenir contacte 1			
P16. Què li va semblar la neteja de les instal·lacions del centre (vestuaris, sales...)?	Perfecte	21,3%	
	Molt bé	26,3%	
	Bé	42,5%	
	Regular	7,5%	
	Malament	2,5%	
N 80 NS/NC 1			
P17. Com valora les condicions (estat, neteja) dels aparells i materials que utilitzava?	Perfecte	14,1%	
	Molt bé	17,9%	
	Bé	51,3%	
	Regular	12,8%	
	Malament	3,8%	
N 78 NS/NC 3			

UP Catalunya

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P18. Com valora la coordinació entre els diferents professionals (metges, fisioterapeutes, logopedes...) del centre/servei de rehabilitació?	Perfecte	22,8%	
	Molt bé	31,6%	
	Bé	40,5%	
	Regular	2,5%	
	Malament	2,5%	
N 79 NS/NC 2			
P19. La informació que li donaven els diferents professionals (metges, fisioterapeutes, logopedes...) era coherent (era coincident entre ella)?	Sempre	74,0%	
	Gairebé sempre	15,6%	
	Sovint	5,2%	
	Poques vegades	2,6%	
	Mai / Gairebé mai	2,6%	
N 77 NS/NC 2			
No em van donar informació 2			
P20. Durant el procés de rehabilitació, va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	82,7%	
	Gairebé sempre	7,4%	
	Sovint	4,9%	
	Poques vegades	3,7%	
	Mai / Gairebé mai	1,2%	
N 81 NS/NC 0			
P21. Com valora l'informe final que li van donar un cop va acabar la rehabilitació?	Perfecte	30,8%	
	Molt bé	30,8%	
	Bé	32,7%	
	Regular	3,8%	
	Malament	1,9%	
N 52 NS/NC 5			
No em van donar informe 24			
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	38,2%	
	Molt bé	15,8%	
	Bé	32,9%	
	Regular	13,2%	
	Malament	0,0%	
N 76 NS/NC 5			
P23. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè el personal d'administració (repcionistes...)?	Perfecte	15,7%	
	Molt bé	40,0%	
	Bé	44,3%	
	Regular	0,0%	
	Malament	0,0%	
N 70 NS/NC 0			
No vaig tenir contacte 11			
P24. Considera que el tractament realitzat li ha proporcionat alguna millora?	Molta	37,0%	
	Força	21,0%	
	Normal	24,7%	
	Poca	11,1%	
	Cap / Gairebé cap	6,2%	
N 81 NS/NC 0			
P101. Valori el seu grau de satisfacció global amb amb el centre/servei de rehabilitació	Satisfacció	8,28	
	Des. 1,83		
N 81 NS/NC 0			
P102. Si pogués triar, continuaria venint a aquest centre/servei de rehabilitació?	Sí	81,5%	
	No	3,7%	
	No n'estic segur	14,8%	
N 81 NS/NC 0			

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	UP 2013	UP 2016	Catalunya
P5 Temps espera per començar les sessions	89,8%	84,0%	75,5%
P6 Informació del cas en la primera visita	93,4%	93,3%	86,4%
P7 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	88,8%	91,4%	85,9%
P8 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	86,7%	91,4%	78,6%
P9 Quantitat de persones durant les sessions	54,6%	62,8%	54,5%
P10 Disposició d'un professional de referència en tot el procés	87,8%	86,4%	82,0%
P11 Professionals per atendre dubtes en les sessions	91,7%	91,4%	90,3%
P12 Informació entenedora	95,8%	96,3%	93,3%
P13 Tracte dels metges rehabilitadors	95,5%	98,6%	93,8%
P14 Tracte dels fisioterapeutes	95,7%	98,7%	94,9%
P16 Neteja de les instal·lacions del centre	88,8%	90,0%	90,6%
P17 Condicions dels aparells i materials	83,9%	83,3%	77,1%
P18 Coordinació entre els diferents professionals	91,2%	94,9%	85,7%
P19 Coherència de la informació	93,4%	94,8%	91,6%
P20 Sensació d'estar en bones mans	93,8%	95,1%	90,3%
P21 Informe final a l'acabar la rehabilitació	87,2%	94,2%	82,2%
P22 Capacitat per escollir o canviar els horaris	86,2%	86,8%	81,8%
P23 Tracte del personal d'administració	85,7%	100,0%	93,5%
P24 Millora proporcionada pel tractament	85,7%	82,7%	66,9%
P101 Grau de satisfacció global	8,08	8,28	7,77
P102 Continuaria venint?	83,7%	81,5%	78,7%

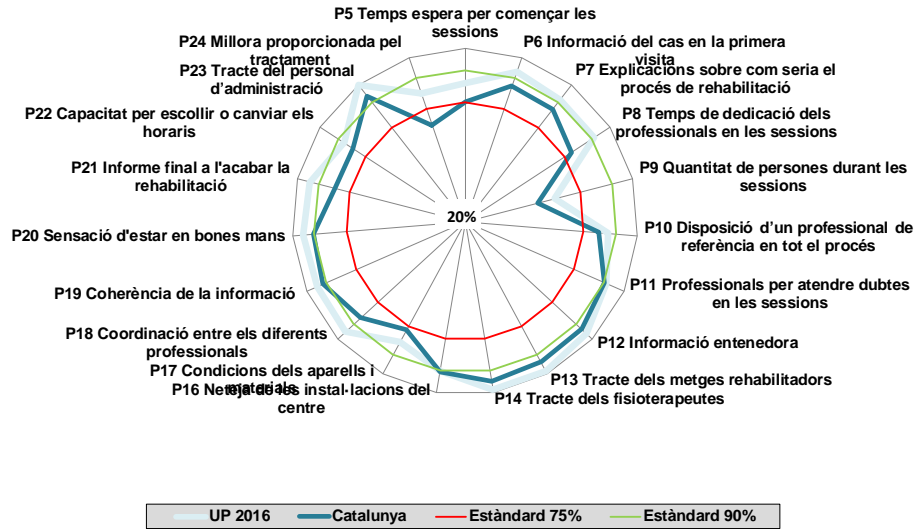
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2016 en relació amb Catalunya 2016.

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

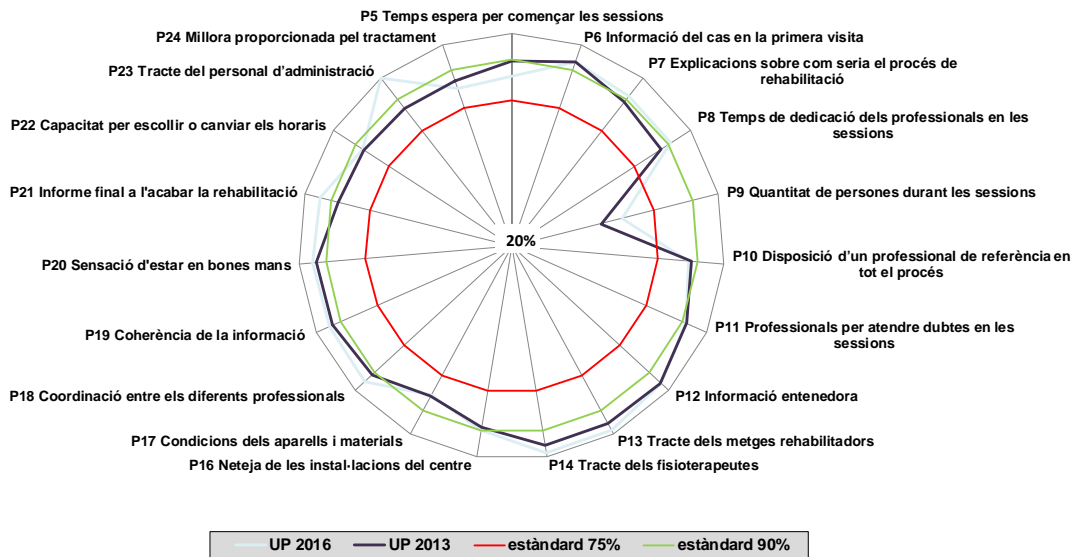
D. Representació gràfica radial de les preguntes

Els gràfics radials, que apareixen a continuació, mostren de manera visual l'indicador positiu per a cada pregunta.

D.1. Comparació de la UP 2016 amb Catalunya 2016



D.2. Comparació de la UP 2016 amb la UP 2013



E. Els millors resultats de Catalunya

La següent taula mostra a la primera columna els vostres resultats i a la segona el millor resultat obtingut en cada pregunta a Catalunya.

Pregunta resumida	UP 2016	Millors resultats
P5 Temps espera per començar les sessions	84,0%	97,5%
P6 Informació del cas en la primera visita	93,3%	96,1%
P7 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	91,4%	94,9%
P8 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	91,4%	95,2%
P9 Quantitat de persones durant les sessions	62,8%	82,7%
P10 Disposició d'un professional de referència en tot el procés	86,4%	96,1%
P11 Professionals per atendre dubtes en les sessions	91,4%	97,5%
P12 Informació entenedora	96,3%	100,0%
P13 Tracte dels metges rehabilitadors	98,6%	100,0%
P14 Tracte dels fisioterapeutes	98,7%	100,0%
P16 Neteja de les instal·lacions del centre	90,0%	100,0%
P17 Condicions dels aparells i materials	83,3%	95,2%
P18 Coordinació entre els diferents professionals	94,9%	96,8%
P19 Coherència de la informació	94,8%	98,6%
P20 Sensació d'estar en bones mans	95,1%	98,4%
P21 Informe final a l'acabar la rehabilitació	94,2%	97,6%
P22 Capacitat per escollir o canviar els horaris	86,8%	94,9%
P23 Tracte del personal d'administració	100,0%	100,0%
P24 Millora proporcionada pel tractament	82,7%	82,7%
P101 Grau de satisfacció global	8,3	9,0
P102 Continuaria venint?	81,5%	93,7%