

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

2016

RESULTATS PER CENTRE

HOSPITAL DE SANT CELONI - UP 743

Subdirecció

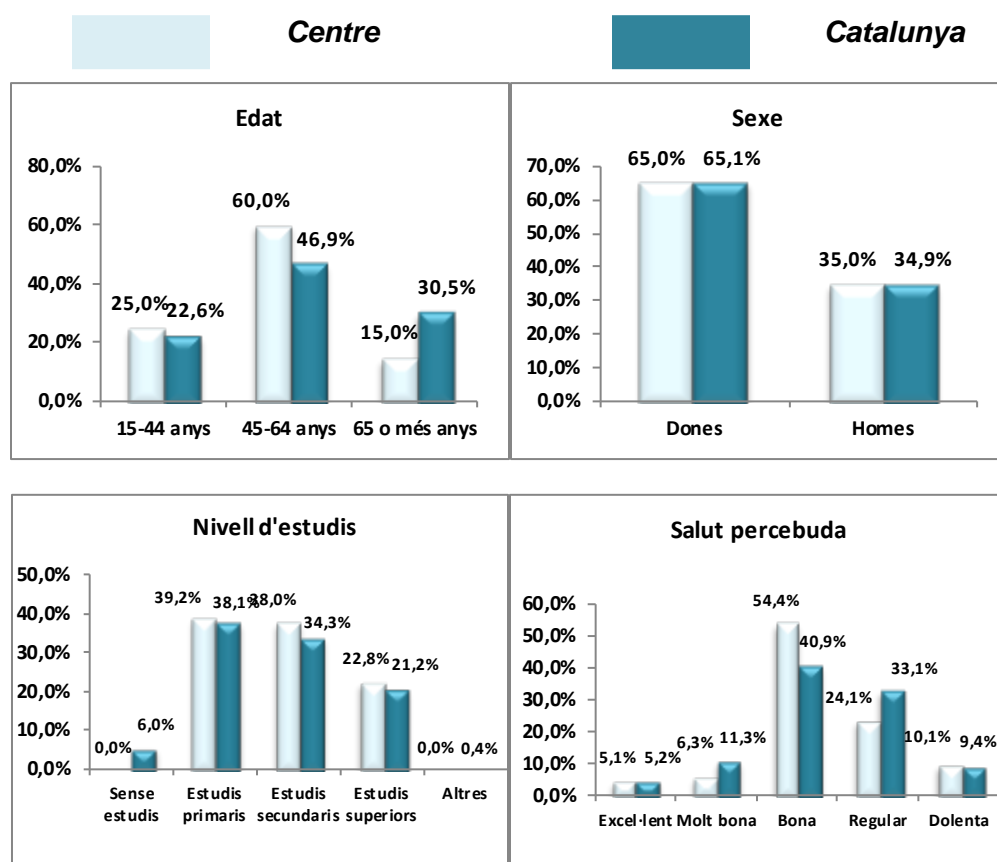
Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat

A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
HOSPITAL DE SANT CELONI	80
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	95,0%	
	Logopèdia	1,3%	
	Altres	3,8%	
N 80 NS/NC 0			
P2. Ha fet més d'una rehabilitació (tandes de rehabilitació) en els darrers anys (2-3 anys)?	Si	41,3%	
	No	58,8%	
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 a l'any (va fer unes sessions, va parar, i en va fer unes altres)?	Tractament llarg	26,6%	
	Varis tractaments més d'una vegada a l'any	17,7%	
	Altres	55,7%	
N 79 NS/NC 1			
P4. Em podria indicar la franja horària a la que anava al centre habitualment?	Matí	46,8%	
	Migdia	10,1%	
	Tarda	39,2%	
N 79 NS/NC 1	Nit	3,8%	
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	7,5%	
	Curt	25,0%	
	Normal	41,3%	
	Llarg	16,3%	
	Molt llarg	10,0%	
N 80 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	81,3%	
	Gairebé sempre	8,0%	
	Sovint	2,7%	
	Poques vegades	4,0%	
N 75 NS/NC 5	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	21,3%	
	Molt bé	28,8%	
	Bé	33,8%	
	Regular	15,0%	
	Malament	1,3%	
N 80 NS/NC 0			
P8. Que li sembla el temps que li van dedicar els professionals durant les sessions de rehabilitació?	Perfecte	21,3%	
	Molt bé	27,5%	
	Bé	35,0%	
	Regular	13,8%	
	Malament	2,5%	
N 80 NS/NC 0			

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	5,0%	
	Poques	27,5%	
	Normal	46,3%	
	Força	11,3%	
	Moltes	10,0%	
N 80 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	63,3%	
	Gairebé sempre	13,9%	
	Sovint	7,6%	
	Poques vegades	11,4%	
	Mai / Gairebé mai	3,8%	
N 79 NS/NC 1			
P11. Quan tenia dubtes o preguntes durant les sessions de rehabilitació disposava de professionals als quals dirigir-se?	Sempre	84,8%	
	Gairebé sempre	7,6%	
	Sovint	1,3%	
	Poques vegades	5,1%	
	Mai / Gairebé mai	1,3%	
N 79 NS/NC 1			
P12. Els diferents professionals li donaven la informació de manera que pogués entendre-la?	Sempre	82,1%	
	Gairebé sempre	15,4%	
	Sovint	1,3%	
	Poques vegades	1,3%	
	Mai / Gairebé mai	0,0%	
N 78 NS/NC 1			
No em van donar informació		1	
P13. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els metges rehabilitadors?	Perfecte	47,3%	
	Molt bé	29,7%	
	Bé	18,9%	
	Regular	1,4%	
	Malament	2,7%	
N 74 NS/NC 0			
No vaig tenir contacte		5	
P14. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els fisioterapeutes?	Perfecte	39,0%	
	Molt bé	40,3%	
	Bé	20,8%	
	Regular	0,0%	
	Malament	0,0%	
N 77 NS/NC 0			
No vaig tenir contacte		2	
P16. Què li va semblar la neteja de les instal·lacions del centre (vestuaris, sales...)?	Perfecte	26,6%	
	Molt bé	20,3%	
	Bé	44,3%	
	Regular	6,3%	
	Malament	2,5%	
N 79 NS/NC 1			
P17. Com valora les condicions (estat, neteja) dels aparells i materials que utilitzava?	Perfecte	15,4%	
	Molt bé	12,8%	
	Bé	55,1%	
	Regular	14,1%	
	Malament	2,6%	
N 78 NS/NC 2			

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	26,6%	
	Molt bé	27,8%	
	Bé	31,6%	
	Regular	11,4%	
	Malament	2,5%	
N 79 NS/NC 1			
P19. La informació que li donaven els diferents professionals (metges, fisioterapeutes, logopedes...) era coherent (era coincident entre ella)?	Sempre	71,4%	
	Gairebé sempre	15,6%	
	Sovint	9,1%	
	Poques vegades	2,6%	
	Mai / Gairebé mai	1,3%	
N 77 NS/NC 2			
No em van donar informació 1			
P20. Durant el procés de rehabilitació, va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	82,5%	
	Gairebé sempre	3,8%	
	Sovint	8,8%	
	Poques vegades	3,8%	
	Mai / Gairebé mai	1,3%	
N 80 NS/NC 0			
P21. Com valora l'informe final que li van donar un cop va acabar la rehabilitació?	Perfecte	28,3%	
	Molt bé	30,2%	
	Bé	26,4%	
	Regular	15,1%	
	Malament	0,0%	
N 53 NS/NC 2			
No em van donar informe 25			
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	28,6%	
	Molt bé	24,7%	
	Bé	28,6%	
	Regular	10,4%	
	Malament	7,8%	
N 77 NS/NC 3			
P23. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè el personal d'administració (repcionistes...)?	Perfecte	27,3%	
	Molt bé	31,8%	
	Bé	30,3%	
	Regular	9,1%	
	Malament	1,5%	
N 66 NS/NC 0			
No vaig tenir contacte 14			
P24. Considera que el tractament realitzat li ha proporcionat alguna millora?	Molta	26,6%	
	Força	24,1%	
	Normal	19,0%	
	Poca	15,2%	
	Cap / Gairebé cap	15,2%	
N 79 NS/NC 1			
P101. Valori el seu grau de satisfacció global amb amb el centre/servei de rehabilitació	Satisfacció	8,09	
N 80 NS/NC 0			
P102. Si pogués triar, continuaria venint a aquest centre/servei de rehabilitació?	Sí	82,5%	
	No	5,0%	
	No n'estic segur	12,5%	
N 80 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 2016	Catalunya
P5 Temps espera per començar les sessions	73,8%	75,5%
P6 Informació del cas en la primera visita	92,0%	86,4%
P7 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	83,8%	85,9%
P8 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	83,8%	78,6%
P9 Quantitat de persones durant les sessions	78,8%	54,5%
P10 Disposició d'un professional de referència en tot el procés	84,8%	82,0%
P11 Professionals per atendre dubtes en les sessions	93,7%	90,3%
P12 Informació entenedora	98,7%	93,3%
P13 Tracte dels metges rehabilitadors	95,9%	93,8%
P14 Tracte dels fisioterapeutes	100,0%	94,9%
P16 Neteja de les instal·lacions del centre	91,1%	90,6%
P17 Condicions dels aparells i materials	83,3%	77,1%
P18 Coordinació entre els diferents professionals	86,1%	85,7%
P19 Coherència de la informació	96,1%	91,6%
P20 Sensació d'estar en bones mans	95,0%	90,3%
P21 Informe final a l'acabar la rehabilitació	84,9%	82,2%
P22 Capacitat per escollir o canviar els horaris	81,8%	81,8%
P23 Tracte del personal d'administració	89,4%	93,5%
P24 Millora proporcionada pel tractament	69,6%	66,9%
P101 Grau de satisfacció global	8,09	7,77
P102 Continuarà venint?	82,5%	78,7%

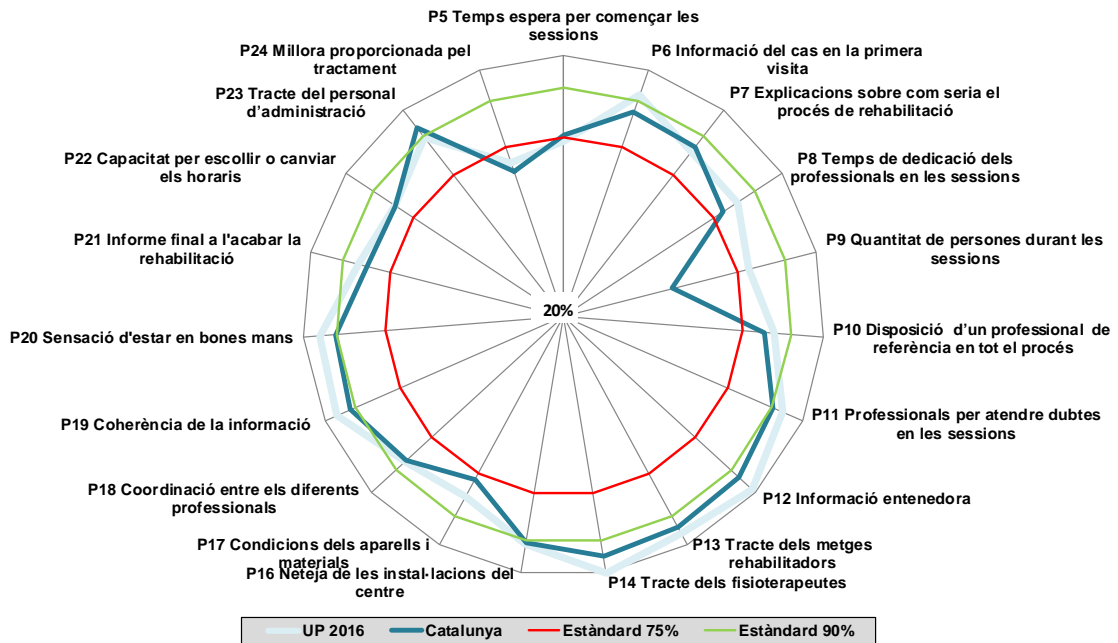
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2016 en relació amb Catalunya 2016.

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

El gràfic radial, que apareix a continuació, mostra de manera visual l'indicador positiu per a cada pregunta.

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



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	73,8%	97,5%
P6 Informació del cas en la primera visita	92,0%	96,1%
P7 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	83,8%	94,9%
P8 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	83,8%	95,2%
P9 Quantitat de persones durant les sessions	78,8%	82,7%
P10 Disposició d'un professional de referència en tot el procés	84,8%	96,1%
P11 Professionals per atendre dubtes en les sessions	93,7%	97,5%
P12 Informació entenedora	98,7%	100,0%
P13 Tracte dels metges rehabilitadors	95,9%	100,0%
P14 Tracte dels fisioterapeutes	100,0%	100,0%
P16 Neteja de les instal·lacions del centre	91,1%	100,0%
P17 Condicions dels aparells i materials	83,3%	95,2%
P18 Coordinació entre els diferents professionals	86,1%	96,8%
P19 Coherència de la informació	96,1%	98,6%
P20 Sensació d'estar en bones mans	95,0%	98,4%
P21 Informe final a l'acabar la rehabilitació	84,9%	97,6%
P22 Capacitat per escollir o canviar els horaris	81,8%	94,9%
P23 Tracte del personal d'administració	89,4%	100,0%
P24 Millora proporcionada pel tractament	69,6%	82,7%
P101 Grau de satisfacció global	8,1	9,0
P102 Continuaria venint?	82,5%	93,7%