

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

2016

RESULTATS PER CENTRE

HOSPITAL DOS DE MAIG (BARCELONA) - UP 726

Subdirecció

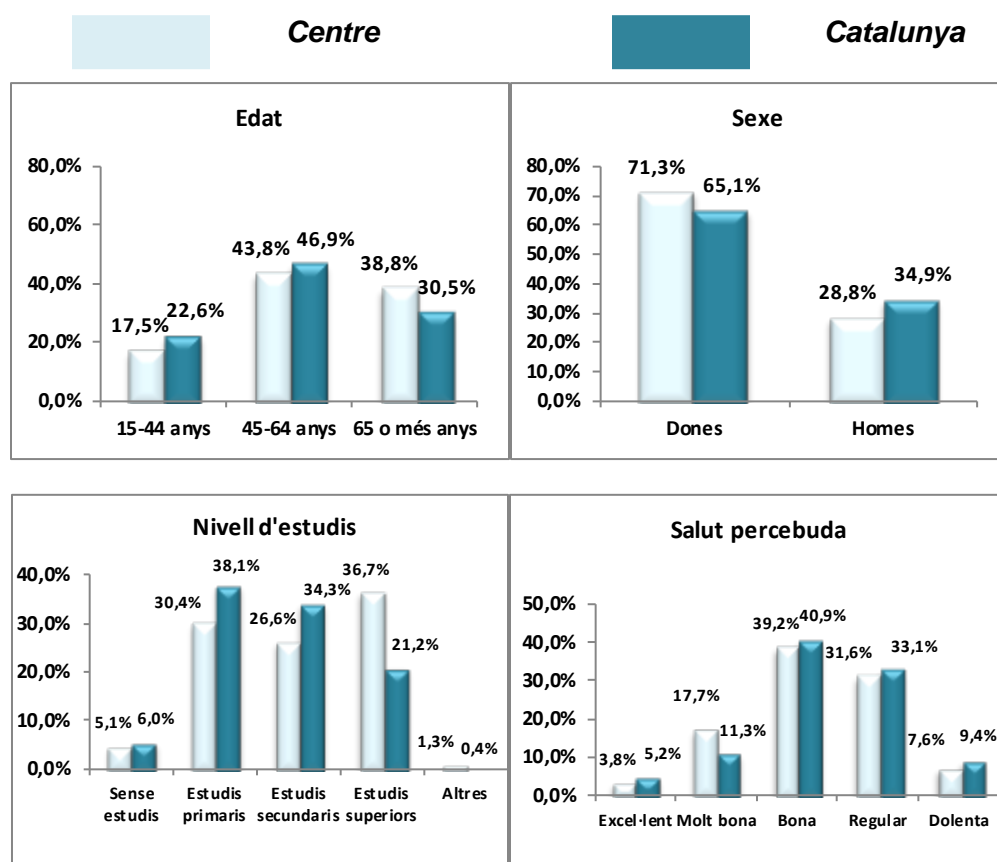
Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat

A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
HOSPITAL DOS DE MAIG (BARCELONA)	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	98,8%	
	Logopèdia	0,0%	
	Altres	1,3%	
N 80 NS/NC 0			
P2. Ha fet més d'una rehabilitació (tandes de rehabilitació) en els darrers anys (2-3 anys)?	Si	57,5%	
	No	42,5%	
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	20,5%	
	Varis tractaments més d'una vegada a l'any	20,5%	
	Altres	59,0%	
N 78 NS/NC 2			
P4. Em podria indicar la franja horària a la que anava al centre habitualment?	Matí	75,0%	
	Migdia	22,5%	
	Tarda	2,5%	
	Nit	0,0%	
N 80 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	3,8%	
	Curt	35,0%	
	Normal	47,5%	
	Llarg	10,0%	
	Molt llarg	3,8%	
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	72,0%	
	Gairebé sempre	9,3%	
	Sovint	6,7%	
	Poques vegades	4,0%	
	Mai / gairebé mai	8,0%	
N 75 NS/NC 5			
P7. Com valora les explicacions que li van donar sobre com seria el procés de rehabilitació (nombre de sessions, durada del tractament, ...)?	Perfecte	22,5%	
	Molt bé	28,8%	
	Bé	40,0%	
	Regular	3,8%	
	Malament	5,0%	
N 80 NS/NC 0			
P8. Que li sembla el temps que li van dedicar els professionals durant les sessions de rehabilitació?	Perfecte	20,0%	
	Molt bé	22,5%	
	Bé	37,5%	
	Regular	12,5%	
	Malament	7,5%	
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	1,3%	
	Poques	8,8%	
	Normal	37,5%	
	Força	43,8%	
	Moltes	8,8%	
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	48,7%	
	Gairebé sempre	19,2%	
	Sovint	12,8%	
	Poques vegades	9,0%	
	Mai / Gairebé mai	10,3%	
N 78 NS/NC 2			
P11. Quan tenia dubtes o preguntes durant les sessions de rehabilitació disposava de professionals als quals dirigir-se?	Sempre	63,8%	
	Gairebé sempre	12,5%	
	Sovint	12,5%	
	Poques vegades	6,3%	
	Mai / Gairebé mai	5,0%	
N 80 NS/NC 0			
P12. Els diferents professionals li donaven la informació de manera que pogués entendre-la?	Sempre	80,3%	
	Gairebé sempre	5,3%	
	Sovint	7,9%	
	Poques vegades	6,6%	
	Mai / Gairebé mai	0,0%	
N 76 NS/NC 3			
No em van donar informació 1			
P13. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els metges rehabilitadors?	Perfecte	35,5%	
	Molt bé	34,2%	
	Bé	26,3%	
	Regular	3,9%	
	Malament	0,0%	
N 76 NS/NC 0			
No vaig tenir contacte 4			
P14. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els fisioterapeutes?	Perfecte	27,8%	
	Molt bé	31,6%	
	Bé	34,2%	
	Regular	5,1%	
	Malament	1,3%	
N 79 NS/NC 0			
No vaig tenir contacte 1			
P16. Què li va semblar la neteja de les instal·lacions del centre (vestuaris, sales...)?	Perfecte	10,0%	
	Molt bé	25,0%	
	Bé	45,0%	
	Regular	20,0%	
	Malament	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
P17. Com valora les condicions (estat, neteja) dels aparells i materials que utilitzava?	Perfecte	6,3%	
	Molt bé	15,2%	
	Bé	50,6%	
	Regular	21,5%	
	Malament	6,3%	
N 79 NS/NC 1			

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	18,7%	
	Molt bé	21,3%	
	Bé	44,0%	
	Regular	12,0%	
	Malament	4,0%	
N 75 NS/NC 5			
P19. La informació que li donaven els diferents professionals (metges, fisioterapeutes, logopedes...) era coherent (era coincident entre ella)?	Sempre	66,7%	
	Gairebé sempre	17,4%	
	Sovint	7,2%	
	Poques vegades	7,2%	
	Mai / Gairebé mai	1,4%	
N 69 NS/NC 4			
No em van donar informació 7			
P20. Durant el procés de rehabilitació, va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	65,0%	
	Gairebé sempre	13,8%	
	Sovint	7,5%	
	Poques vegades	7,5%	
	Mai / Gairebé mai	6,3%	
N 80 NS/NC 0			
P21. Com valora l'informe final que li van donar un cop va acabar la rehabilitació?	Perfecte	20,3%	
	Molt bé	27,1%	
	Bé	42,4%	
	Regular	8,5%	
	Malament	1,7%	
N 59 NS/NC 3			
No em van donar informe 18			
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	22,7%	
	Molt bé	17,3%	
	Bé	38,7%	
	Regular	18,7%	
	Malament	2,7%	
N 75 NS/NC 5			
P23. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè el personal d'administració (repcionistes...)?	Perfecte	20,8%	
	Molt bé	27,3%	
	Bé	44,2%	
	Regular	7,8%	
	Malament	0,0%	
N 77 NS/NC 0			
No vaig tenir contacte 3			
P24. Considera que el tractament realitzat li ha proporcionat alguna millora?	Molta	21,5%	
	Força	22,8%	
	Normal	30,4%	
	Poca	11,4%	
	Cap / Gairebé cap	13,9%	
N 79 NS/NC 1			
P101. Valori el seu grau de satisfacció global amb amb el centre/servei de rehabilitació	Satisfacció	7,76	
Des. 1,77			
N 80 NS/NC 0			
P102. Si pogués triar, continuaria venint a aquest centre/servei de rehabilitació?	Sí	73,8%	
	No	13,8%	
	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	86,3%	75,5%
P6 Informació del cas en la primera visita	88,0%	86,4%
P7 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	91,3%	85,9%
P8 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	80,0%	78,6%
P9 Quantitat de persones durant les sessions	47,5%	54,5%
P10 Disposició d'un professional de referència en tot el procés	80,8%	82,0%
P11 Professionals per atendre dubtes en les sessions	88,8%	90,3%
P12 Informació entenedora	93,4%	93,3%
P13 Tracte dels metges rehabilitadors	96,1%	93,8%
P14 Tracte dels fisioterapeutes	93,7%	94,9%
P16 Neteja de les instal·lacions del centre	80,0%	90,6%
P17 Condicions dels aparells i materials	72,2%	77,1%
P18 Coordinació entre els diferents professionals	84,0%	85,7%
P19 Coherència de la informació	91,3%	91,6%
P20 Sensació d'estar en bones mans	86,3%	90,3%
P21 Informe final a l'acabar la rehabilitació	89,8%	82,2%
P22 Capacitat per escollir o canviar els horaris	78,7%	81,8%
P23 Tracte del personal d'administració	92,2%	93,5%
P24 Millora proporcionada pel tractament	74,7%	66,9%
P101 Grau de satisfacció global	7,76	7,77
P102 Continuaria venint?	73,8%	78,7%

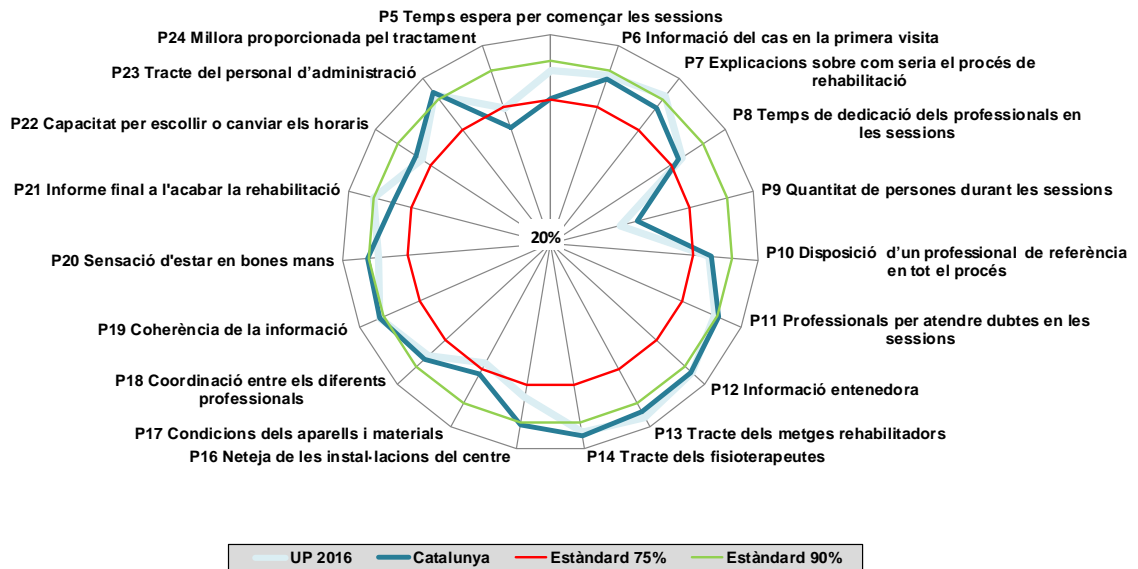
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2016 en relació amb Catalunya 2016.

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	86,3%	97,5%
P6 Informació del cas en la primera visita	88,0%	96,1%
P7 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	91,3%	94,9%
P8 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	80,0%	95,2%
P9 Quantitat de persones durant les sessions	47,5%	82,7%
P10 Disposició d'un professional de referència en tot el procés	80,8%	96,1%
P11 Professionals per atendre dubtes en les sessions	88,8%	97,5%
P12 Informació entenedora	93,4%	100,0%
P13 Tracte dels metges rehabilitadors	96,1%	100,0%
P14 Tracte dels fisioterapeutes	93,7%	100,0%
P16 Neteja de les instal·lacions del centre	80,0%	100,0%
P17 Condicions dels aparells i materials	72,2%	95,2%
P18 Coordinació entre els diferents professionals	84,0%	96,8%
P19 Coherència de la informació	91,3%	98,6%
P20 Sensació d'estar en bones mans	86,3%	98,4%
P21 Informe final a l'acabar la rehabilitació	89,8%	97,6%
P22 Capacitat per escollir o canviar els horaris	78,7%	94,9%
P23 Tracte del personal d'administració	92,2%	100,0%
P24 Millora proporcionada pel tractament	74,7%	82,7%
P101 Grau de satisfacció global	7,8	9,0
P102 Continuaria venint?	73,8%	93,7%