

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

2016

RESULTATS PER CENTRE

CSI H. De l'Hospitalet-H Moises Broggi - UP 5994

Subdirecció

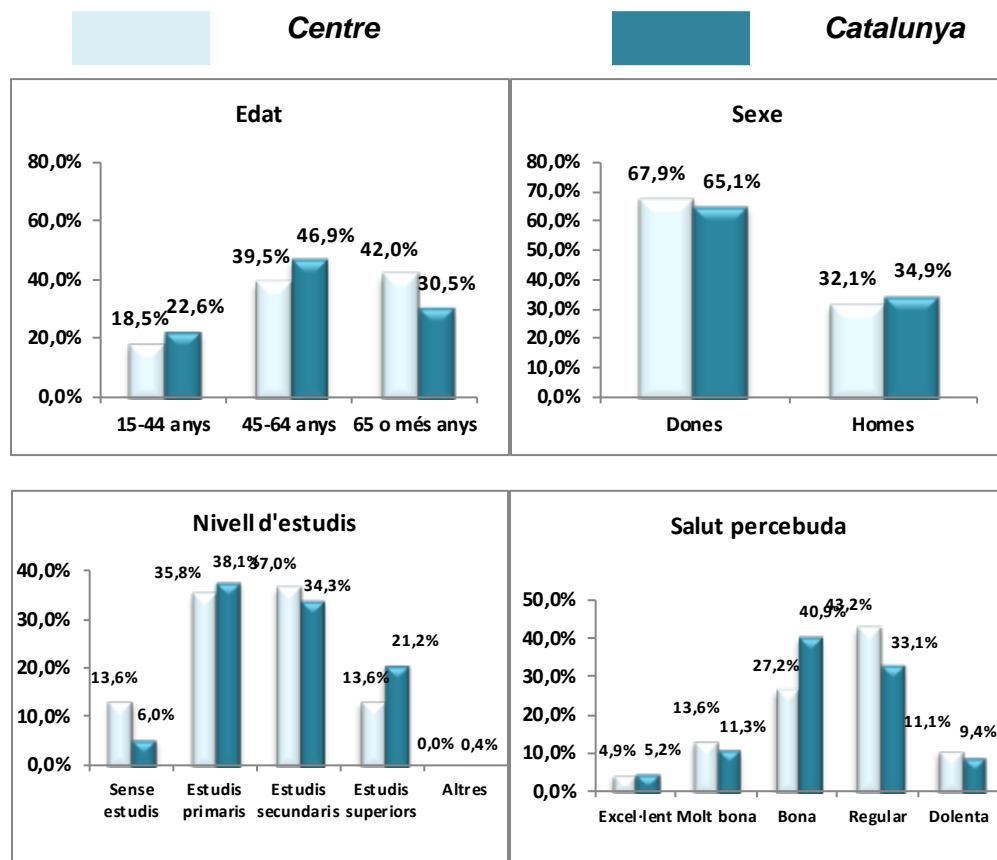
Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat

A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
CSI H. De l'Hospitalet-H Moises Broggi	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	97,5%	
	Logopèdia	1,3%	
	Altres	1,3%	
N 80 NS/NC 1			
P2. Ha fet més d'una rehabilitació (tandes de rehabilitació) en els darrers anys (2-3 anys)?	Si	60,5%	
	No	39,5%	
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	24,1%	
	Varis tractaments més d'una vegada a l'any	19,0%	
	Altres	57,0%	
N 79 NS/NC 2			
P4. Em podria indicar la franja horària a la que anava al centre habitualment?	Matí	48,1%	
	Migdia	13,9%	
	Tarda	34,2%	
	Nit	3,8%	
N 79 NS/NC 2			
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	4,9%	
	Curt	34,6%	
	Normal	34,6%	
	Llarg	18,5%	
	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	82,7%	
	Gairebé sempre	6,7%	
	Sovint	2,7%	
	Poques vegades	6,7%	
	Mai / gairebé mai	1,3%	
N 75 NS/NC 6			
P7. Com valora les explicacions que li van donar sobre com seria el procés de rehabilitació (nombre de sessions, durada del tractament, ...)?	Perfecte	19,0%	
	Molt bé	22,8%	
	Bé	49,4%	
	Regular	6,3%	
	Malament	2,5%	
N 79 NS/NC 2			
P8. Que li sembla el temps que li van dedicar els professionals durant les sessions de rehabilitació?	Perfecte	16,0%	
	Molt bé	23,5%	
	Bé	34,6%	
	Regular	21,0%	
	Malament	4,9%	
N 81 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	1,2%	
	Poques	9,9%	
	Normal	54,3%	
	Força	27,2%	
	Moltes	7,4%	
N 81 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	67,1%	
	Gairebé sempre	17,7%	
	Sovint	6,3%	
	Poques vegades	7,6%	
	Mai / Gairebé mai	1,3%	
N 79 NS/NC 2			
P11. Quan tenia dubtes o preguntes durant les sessions de rehabilitació disposava de professionals als quals dirigir-se?	Sempre	81,5%	
	Gairebé sempre	8,6%	
	Sovint	2,5%	
	Poques vegades	4,9%	
	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	82,7%	
	Gairebé sempre	6,2%	
	Sovint	3,7%	
	Poques vegades	7,4%	
	Mai / Gairebé mai	0,0%	
N 81 NS/NC 0			
No em van donar informació		0	
P13. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els metges rehabilitadors?	Perfecte	33,8%	
	Molt bé	28,6%	
	Bé	32,5%	
	Regular	3,9%	
	Malament	1,3%	
N 77 NS/NC 2			
No vaig tenir contacte		1	
P14. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els fisioterapeutes?	Perfecte	38,0%	
	Molt bé	31,6%	
	Bé	25,3%	
	Regular	3,8%	
	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	30,9%	
	Molt bé	27,2%	
	Bé	39,5%	
	Regular	1,2%	
	Malament	1,2%	
N 81 NS/NC 0			
P17. Com valora les condicions (estat, neteja) dels aparells i materials que utilitzava?	Perfecte	16,3%	
	Molt bé	20,0%	
	Bé	56,3%	
	Regular	6,3%	
	Malament	1,3%	
N 80 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	19,0%	
	Molt bé	22,8%	
	Bé	50,6%	
	Regular	7,6%	
	Malament	0,0%	
N 79 NS/NC 2			
P19. La informació que li donaven els diferents professionals (metges, fisioterapeutes, logopedes...) era coherent (era coincident entre ella)?	Sempre	78,9%	
	Gairebé sempre	12,7%	
	Sovint	1,4%	
	Poques vegades	5,6%	
	Mai / Gairebé mai	1,4%	
N 71 NS/NC 5			
No em van donar informació 5			
P20. Durant el procés de rehabilitació, va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	74,7%	
	Gairebé sempre	16,5%	
	Sovint	1,3%	
	Poques vegades	3,8%	
	Mai / Gairebé mai	3,8%	
N 79 NS/NC 2			
P21. Com valora l'informe final que li van donar un cop va acabar la rehabilitació?	Perfecte	14,0%	
	Molt bé	24,6%	
	Bé	40,4%	
	Regular	17,5%	
	Malament	3,5%	
N 57 NS/NC 1			
No em van donar informe 23			
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	25,0%	
	Molt bé	10,5%	
	Bé	44,7%	
	Regular	15,8%	
	Malament	3,9%	
N 76 NS/NC 5			
P23. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè el personal d'administració (repcionistes...)?	Perfecte	21,1%	
	Molt bé	21,1%	
	Bé	48,7%	
	Regular	6,6%	
	Malament	2,6%	
N 76 NS/NC 0			
No vaig tenir contacte 5			
P24. Considera que el tractament realitzat li ha proporcionat alguna millora?	Molta	24,7%	
	Força	16,0%	
	Normal	21,0%	
	Poca	17,3%	
	Cap / Gairebé cap	21,0%	
N 81 NS/NC 0			
P101. Valori el seu grau de satisfacció global amb amb el centre/servei de rehabilitació	Satisfacció	7,93	
N 81 NS/NC 0			
P102. Si pogués triar, continuaria venint a aquest centre/servei de rehabilitació?	Sí	82,7%	
	No	8,6%	
	No n'estic segur	8,6%	
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 2016	Catalunya
P5 Temps espera per començar les sessions	74,1%	75,5%
P6 Informació del cas en la primera visita	92,0%	86,4%
P7 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	91,1%	85,9%
P8 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	74,1%	78,6%
P9 Quantitat de persones durant les sessions	65,4%	54,5%
P10 Disposició d'un professional de referència en tot el procés	91,1%	82,0%
P11 Professionals per atendre dubtes en les sessions	92,6%	90,3%
P12 Informació entenedora	92,6%	93,3%
P13 Tracte dels metges rehabilitadors	94,8%	93,8%
P14 Tracte dels fisioterapeutes	94,9%	94,9%
P16 Neteja de les instal·lacions del centre	97,5%	90,6%
P17 Condicions dels aparells i materials	92,5%	77,1%
P18 Coordinació entre els diferents professionals	92,4%	85,7%
P19 Coherència de la informació	93,0%	91,6%
P20 Sensació d'estar en bones mans	92,4%	90,3%
P21 Informe final a l'acabar la rehabilitació	78,9%	82,2%
P22 Capacitat per escollir o canviar els horaris	80,3%	81,8%
P23 Tracte del personal d'administració	90,8%	93,5%
P24 Millora proporcionada pel tractament	61,7%	66,9%
P101 Grau de satisfacció global	7,93	7,77
P102 Continuaria venint?	82,7%	78,7%

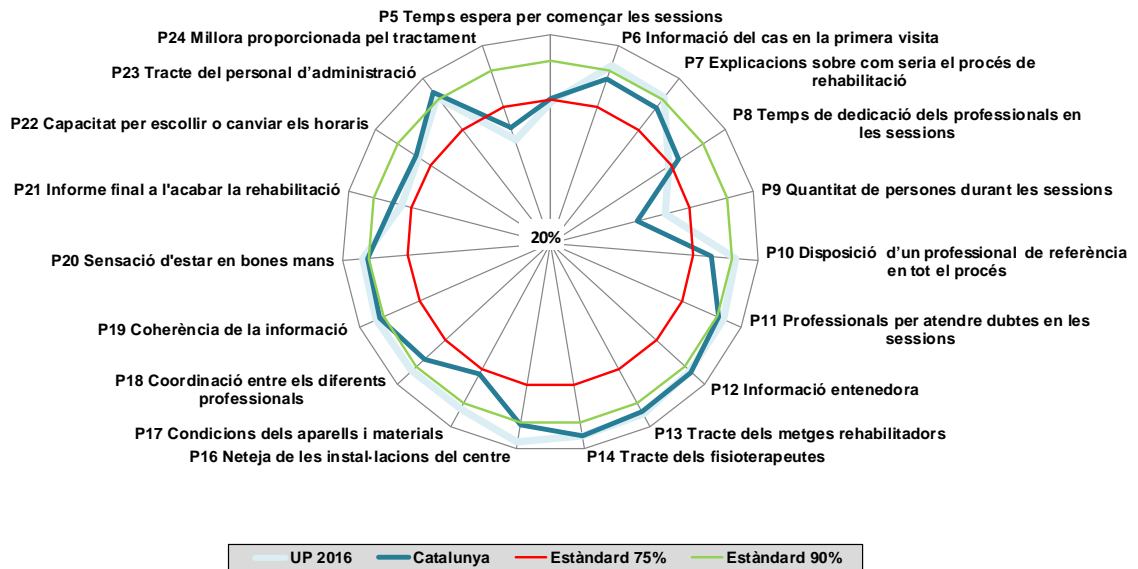
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2016 en relació amb Catalunya 2016.

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	74,1%	97,5%
P6 Informació del cas en la primera visita	92,0%	96,1%
P7 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	91,1%	94,9%
P8 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	74,1%	95,2%
P9 Quantitat de persones durant les sessions	65,4%	82,7%
P10 Disposició d'un professional de referència en tot el procés	91,1%	96,1%
P11 Professionals per atendre dubtes en les sessions	92,6%	97,5%
P12 Informació entenedora	92,6%	100,0%
P13 Tracte dels metges rehabilitadors	94,8%	100,0%
P14 Tracte dels fisioterapeutes	94,9%	100,0%
P16 Neteja de les instal·lacions del centre	97,5%	100,0%
P17 Condicions dels aparells i materials	92,5%	95,2%
P18 Coordinació entre els diferents professionals	92,4%	96,8%
P19 Coherència de la informació	93,0%	98,6%
P20 Sensació d'estar en bones mans	92,4%	98,4%
P21 Informe final a l'acabar la rehabilitació	78,9%	97,6%
P22 Capacitat per escollir o canviar els horaris	80,3%	94,9%
P23 Tracte del personal d'administració	90,8%	100,0%
P24 Millora proporcionada pel tractament	61,7%	82,7%
P101 Grau de satisfacció global	7,9	9,0
P102 Continuaria venint?	82,7%	93,7%