

**PLA D'ENQUESTES DE LA PERCEPCIÓ,
EXPERIÈNCIA I SATISFACCIÓ DEL CATSALUT**

REHABILITACIÓ AMBULATÒRIA

2019

RESULTATS PER CENTRE

H. de l'Hospitalet-H. Moisès Broggi - UP 5994

Unitat de Qualitat

Divisió de Qualitat i Transparència

Gerència d'Atenció Ciutadana



Servei Català
de la Salut

 Generalitat de Catalunya
Departament de Salut

2019

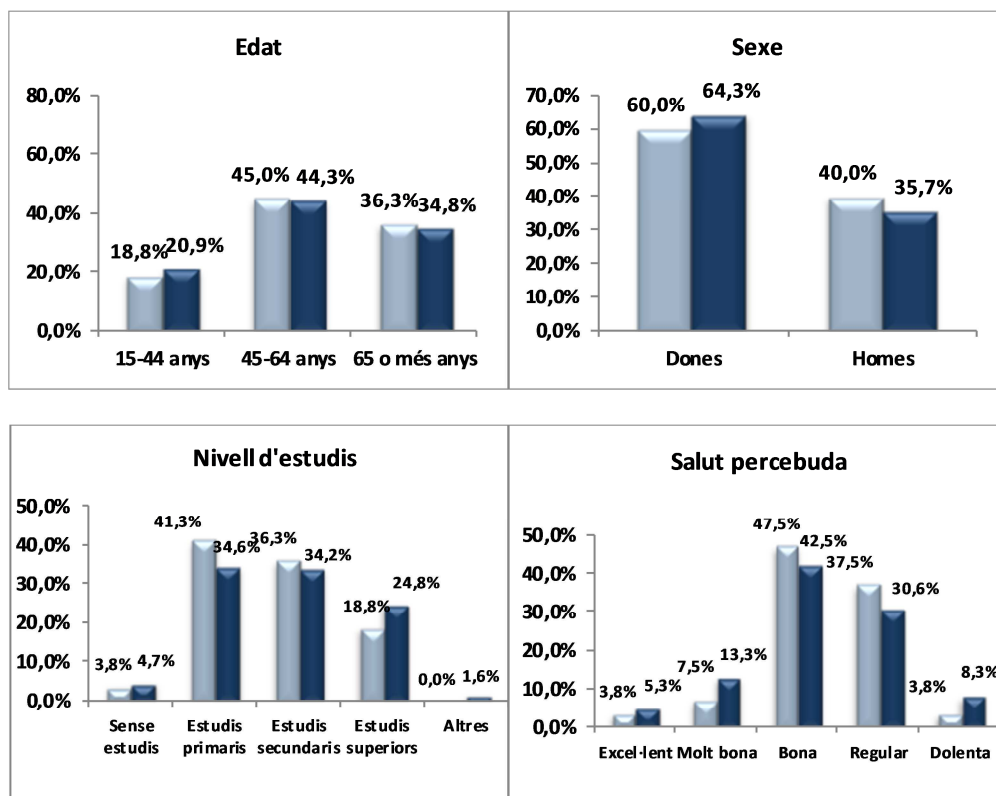
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
H. de l'Hospitalet-H. Moisès Broggi	80
CATALUNYA	5271

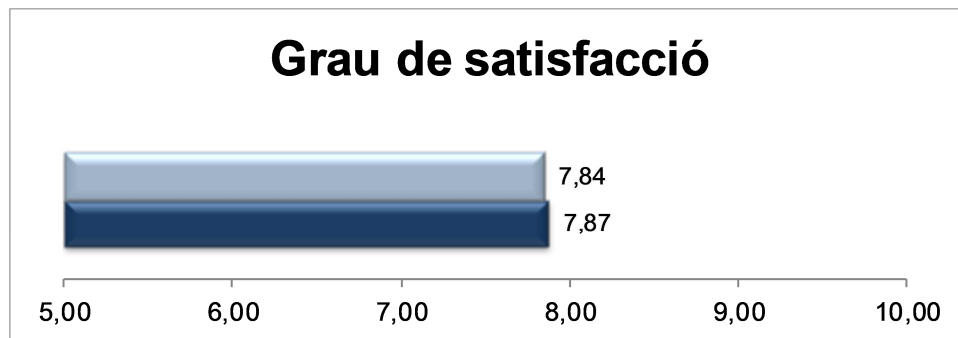
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 2019
CATALUNYA 2019

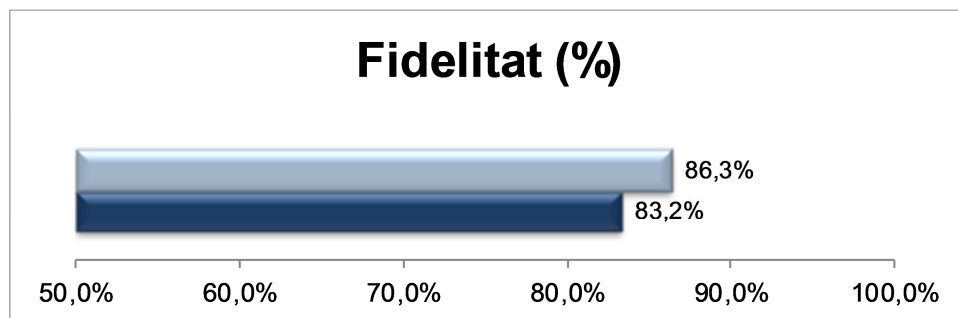


A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat

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



P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest centre/servei de rehabilitació?
(% de pacients que han afirmat que "Sí")



B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat		Categories	UP	Distribució de respostes
P1. Quin tipus de rehabilitació ha fet?	N 80 NS/NC 0	Física	97,5%	
		Logopèdia	0,0%	
		Altres	2,5%	
P2. Ha fet més d'una rehabilitació (tandes de rehabilitació) en els darrers anys (2-3 anys)?	N 80 NS/NC 0	Sí	52,5%	
		No	47,5%	
P3. Ha necessitat un tractament llarg de rehabilitació (2-3 mesos seguits) o varis tractaments (tandes) més d'una vegada l'any?	N 79 NS/NC 1	Tractament llarg	25,3%	
		Varis tractaments més d'una vegada a l'any	29,1%	
		Altres	45,6%	
P4. Em podria indicar la franja horària a la que anava al centre habitualment?	N 79 NS/NC 1	Matí	34,2%	
		Migdia	19,0%	
		Tarda	44,3%	
		Nit	2,5%	
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?	N 80 NS/NC 0	Molt curt	11,3%	
		Curt	28,8%	
		Normal	51,3%	
		Llarg	6,3%	
		Molt llarg	2,5%	
P6. Quan va tenir la primera visita al centre de rehabilitació, el professional que el va atendre tenia informació sobre el seu cas?	N 76 NS/NC 4	Sempre	75,0%	
		Gairebé sempre	10,5%	
		Sovint	2,6%	
		Poques vegades	6,6%	
		Mai / gairebé mai	5,3%	
P7. Com valora les explicacions que li van donar sobre com seria el procés de rehabilitació (nombre de sessions, durada del tractament, ...)?	N 80 NS/NC 0	Perfecte	18,8%	
		Molt bé	22,5%	
		Bé	46,3%	
		Regular	12,5%	
		Malament	0,0%	
P8. Que li sembla el temps que li van dedicar els professionals durant les sessions de rehabilitació?	N 79 NS/NC 1	Perfecte	19,0%	
		Molt bé	19,0%	
		Bé	46,8%	
		Regular	13,9%	
		Malament	1,3%	

RESULTATS PER UP 2019

Enunciat		Categories	UP	Distribució de respostes
P9. Valori la quantitat de persones que hi havia durant les sessions de rehabilitació.	NS/NC 1	Cap / Gairebé cap	2,5%	
		Poques	11,4%	
		Normal	40,5%	
		Força	26,6%	
		Moltes	19,0%	
N 79				
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?	NS/NC 2	Sempre	66,7%	
		Gairebé sempre	12,8%	
		Sovint	6,4%	
		Poques vegades	11,5%	
		Mai / Gairebé mai	2,6%	
N 78				
P11. Quan tenia dubtes o preguntes durant les sessions de rehabilitació disposava de professionals als quals dirigir-se?	NS/NC 1	Sempre	86,1%	
		Gairebé sempre	2,5%	
		Sovint	1,3%	
		Poques vegades	6,3%	
		Mai / Gairebé mai	3,8%	
N 79				
P12. Els diferents professionals li donaven la informació de manera que pogués entendre-la?	NS/NC 1	Sempre	81,0%	
		Gairebé sempre	10,1%	
		Sovint	5,1%	
		Poques vegades	3,8%	
		Mai / Gairebé mai	0,0%	
No em van donar informació	0			
N 79				
P13. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els metges rehabilitadors?	NS/NC 0	Perfecte	31,3%	
		Molt bé	30,0%	
		Bé	31,3%	
		Regular	6,3%	
		Malament	1,3%	
No vaig tenir contacte	0			
N 80				
P14. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els fisioterapeutes?	NS/NC 0	Perfecte	35,0%	
		Molt bé	28,8%	
		Bé	33,8%	
		Regular	2,5%	
		Malament	0,0%	
No vaig tenir contacte	0			
N 80				
P16. Què li va semblar la neteja de les instal·lacions del centre (vestuaris, sales...)?	NS/NC 0	Perfecte	28,8%	
		Molt bé	22,5%	
		Bé	42,5%	
		Regular	6,3%	
		Malament	0,0%	
N 80				
P17. Com valora les condicions (estat, neteja) dels aparells i materials que utilitzava?	NS/NC 0	Perfecte	18,8%	
		Molt bé	21,3%	
		Bé	51,3%	
		Regular	8,8%	
		Malament	0,0%	
N 80				

RESULTATS PER UP 2019

Enunciat		Categories	UP	Distribució de respostes
P18. Com valora la coordinació entre els diferents professionals (metges, fisioterapeutes, logopedes...) del centre/servei de rehabilitació?		Perfecte	15,4%	
		Molt bé	29,5%	
		Bé	41,0%	
		Regular	11,5%	
	N 78 NS/NC 2	Malament	2,6%	
P19. La informació que li donaven els diferents professionals (metges, fisioterapeutes, logopedes...) era coherent?		Sempre	70,3%	
		Gairebé sempre	12,2%	
		Sovint	4,1%	
	N 74 NS/NC 5	Poques vegades	12,2%	
	No em van donar informació 1	Mai / Gairebé mai	1,4%	
P20. Durant el procés de rehabilitació, va tenir la sensació d'estar en bones mans?		Sempre	80,8%	
		Gairebé sempre	10,3%	
		Sovint	3,8%	
	N 78 NS/NC 2	Poques vegades	3,8%	
		Mai / Gairebé mai	1,3%	
P21. Com valora l'informe final que li van donar un cop va acabar la rehabilitació?		Perfecte	16,9%	
		Molt bé	21,1%	
		Bé	47,9%	
	N 71 NS/NC 1	Regular	9,9%	
	No em van donar informe 8	Malament	4,2%	
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	20,5%	
		Molt bé	11,5%	
		Bé	48,7%	
	N 78 NS/NC 2	Regular	12,8%	
		Malament	6,4%	
P23. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè el personal d'administració (recepcionistes...)?		Perfecte	22,5%	
		Molt bé	21,3%	
		Bé	47,5%	
	N 80 NS/NC 0	Regular	6,3%	
	No vaig tenir contacte 0	Malament	2,5%	
P24. Considera que el tractament realitzat li ha proporcionat alguna millora?		Molta	17,5%	
		Força	21,3%	
		Normal	30,0%	
	N 80 NS/NC 0	Poca	25,0%	
		Cap / Gairebé cap	6,3%	
P101. Valori el seu grau de satisfacció global amb amb el centre/servei de rehabilitació		Satisfacció	7,84	
Des. 1,69				
N 80 NS/NC 0				
P102. Si pogués triar, continuaria venint a aquest centre/servei de rehabilitació?		Sí	86,3%	
		No	6,3%	
	N 80 NS/NC 0	No n'estic segur	7,5%	

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	UP 2019	Catalunya
P5 Temps espera per començar les sessions	74,1%	91,3%	73,1%
P6 Informació del cas en la primera visita	92,0%	88,2%	88,2%
P7 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	91,1%	87,5%	86,0%
P8 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	74,1%	84,8%	80,0%
P9 Quantitat de persones durant les sessions	65,4%	54,4%	54,0%
P10 Disposició d'un professional de referència en tot el procés	91,1%	85,9%	82,4%
P11 Professionals per atendre dubtes en les sessions	92,6%	89,9%	90,5%
P12 Informació entenedora	92,6%	96,2%	92,8%
P13 Tracte dels metges rehabilitadors	94,8%	92,5%	93,8%
P14 Tracte dels fisioterapeutes	94,9%	97,5%	95,1%
P16 Neteja de les instal·lacions del centre	97,5%	93,8%	91,6%
P17 Condicions dels aparells i materials	92,5%	91,3%	83,0%
P18 Coordinació entre els diferents professionals	92,4%	85,9%	86,5%
P19 Coherència de la informació	93,0%	86,5%	91,5%
P20 Sensació d'estar en bones mans	92,4%	94,9%	91,1%
P21 Informe final a l'acabar la rehabilitació	78,9%	85,9%	80,6%
P22 Capacitat per escollir o canviar els horaris	80,3%	80,8%	83,4%
P23 Tracte del personal d'administració	90,8%	91,3%	93,1%
P24 Millora proporcionada pel tractament	61,7%	68,8%	68,6%
P101 Grau de satisfacció global	7,93	7,84	7,87
P102 Continuarà venint?	82,7%	86,3%	83,2%

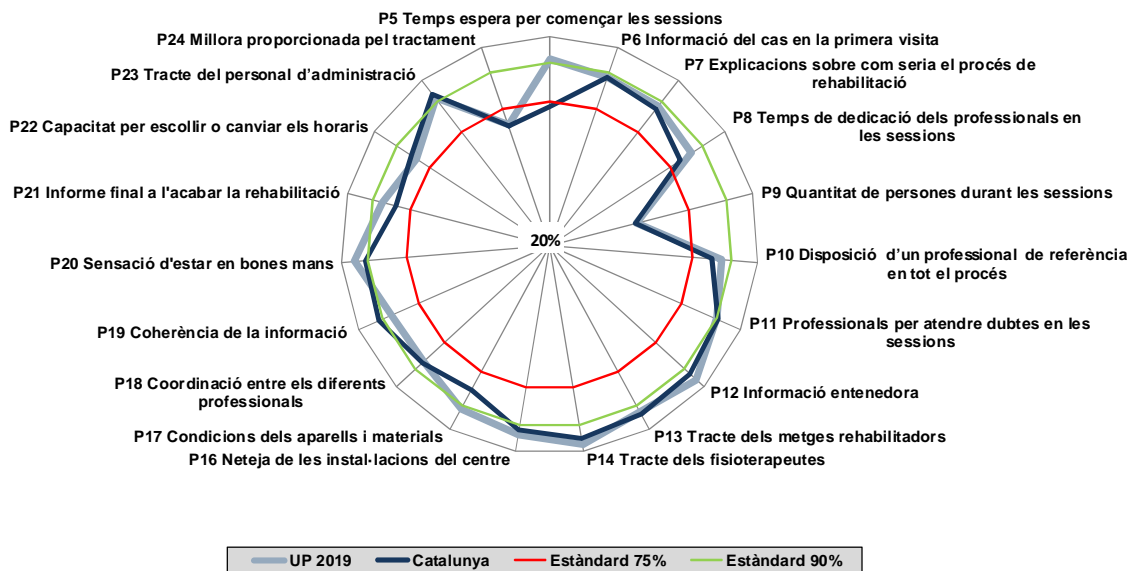
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2019 en relació a Catalunya 2019.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de la UP l'any 2019 en relació a Catalunya 2019.

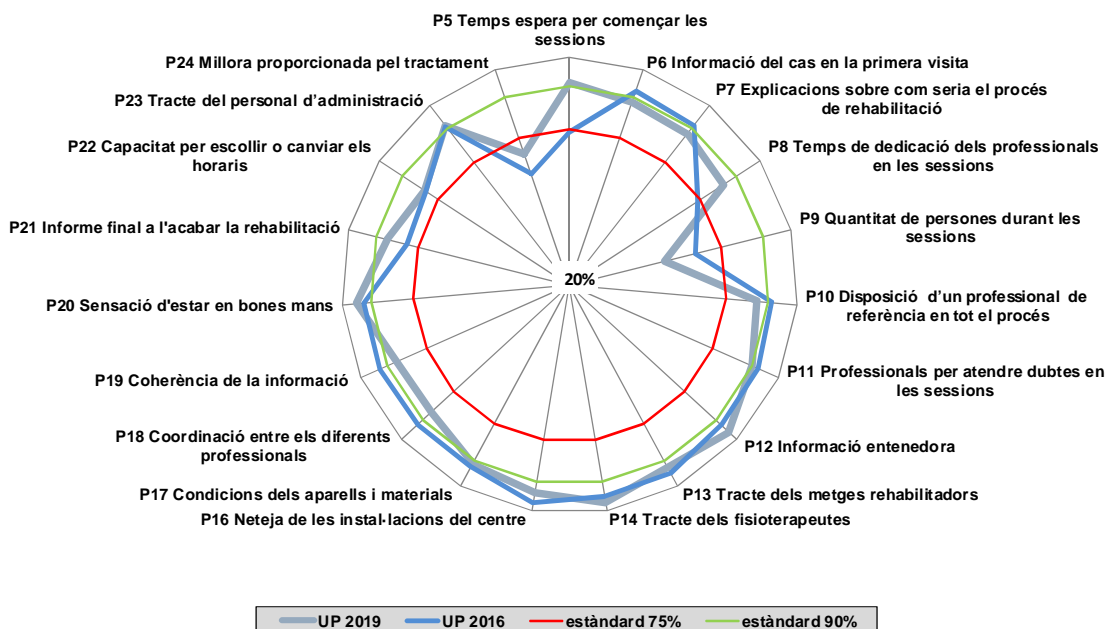
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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

D.1. Comparació de la UP 2019 amb Catalunya 2019



D.2. Comparació de la UP 2019 amb la UP 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 2019	Millors resultats
P5 Temps espera per començar les sessions	91,3%	93,8%
P6 Informació del cas en la primera visita	88,2%	97,4%
P7 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	87,5%	97,5%
P8 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	84,8%	94,9%
P9 Quantitat de persones durant les sessions	54,4%	75,7%
P10 Disposició d'un professional de referència en tot el procés	85,9%	96,2%
P11 Professionals per atendre dubtes en les sessions	89,9%	100,0%
P12 Informació entenedora	96,2%	100,0%
P13 Tracte dels metges rehabilitadors	92,5%	98,8%
P14 Tracte dels fisioterapeutes	97,5%	100,0%
P16 Neteja de les instal·lacions del centre	93,8%	100,0%
P17 Condicions dels aparells i materials	91,3%	97,1%
P18 Coordinació entre els diferents professionals	85,9%	96,1%
P19 Coherència de la informació	86,5%	98,7%
P20 Sensació d'estar en bones mans	94,9%	100,0%
P21 Informe final a l'acabar la rehabilitació	85,9%	92,3%
P22 Capacitat per escollir o canviar els horaris	80,8%	92,4%
P23 Tracte del personal d'administració	91,3%	100,0%
P24 Millora proporcionada pel tractament	68,8%	83,8%
P101 Grau de satisfacció global	7,84	8,51
P102 Continuaria venint?	86,3%	92,5%