

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

**REHABILITACIÓ AMBULATÒRIA**

**2019**

**RESULTATS PER CENTRE**

**Hospital Dos de Maig - UP 726**

**Unitat de Qualitat**

**Divisió de Qualitat i Transparència**

**Gerència d'Atenció Ciutadana**



Servei Català  
de la Salut

 Generalitat de Catalunya  
Departament de Salut

**2019**

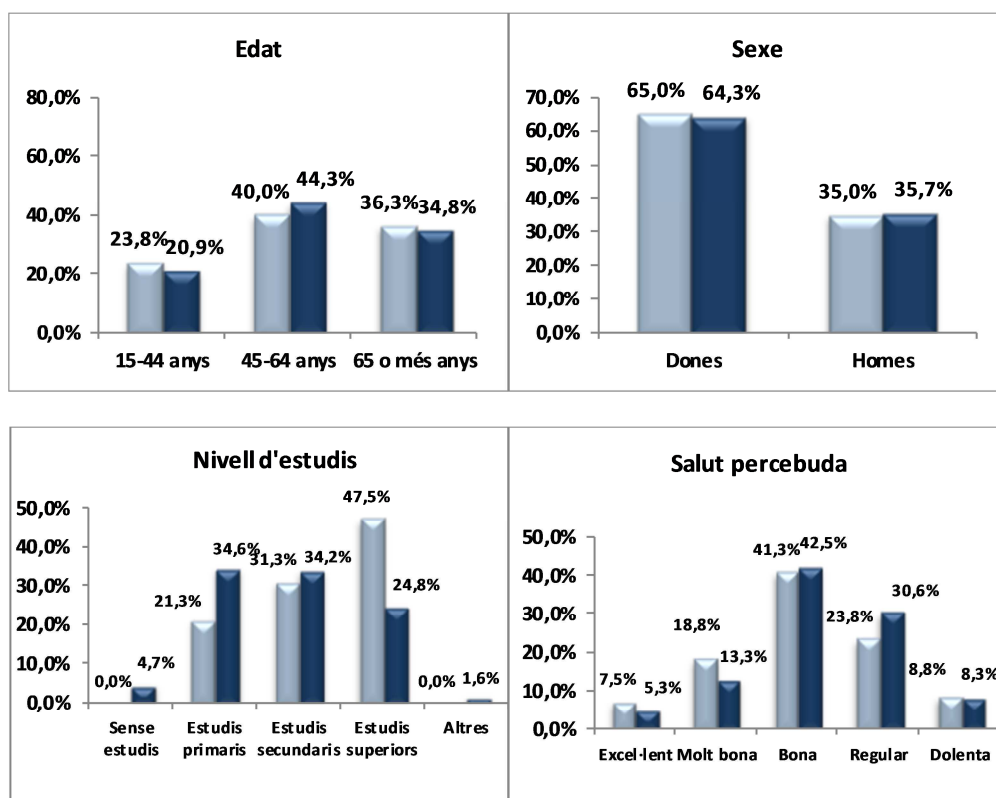
## A. Anàlisi per UP

### A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Hospital Dos de Maig	80
<b>CATALUNYA</b>	<b>5271</b>

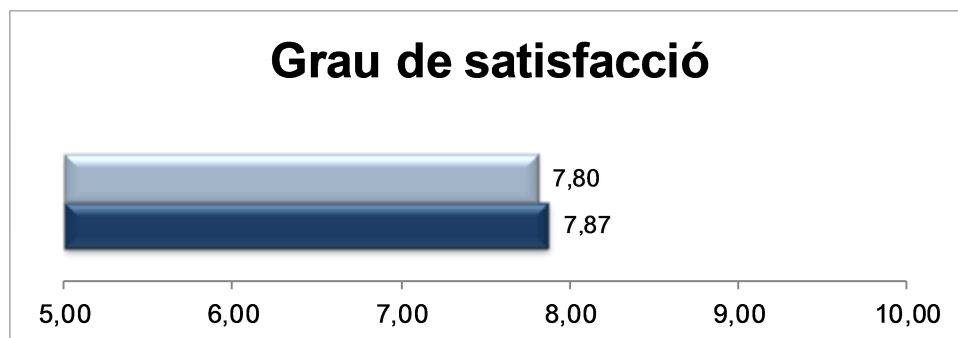
#### A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 2019
<b>CATALUNYA 2019</b>

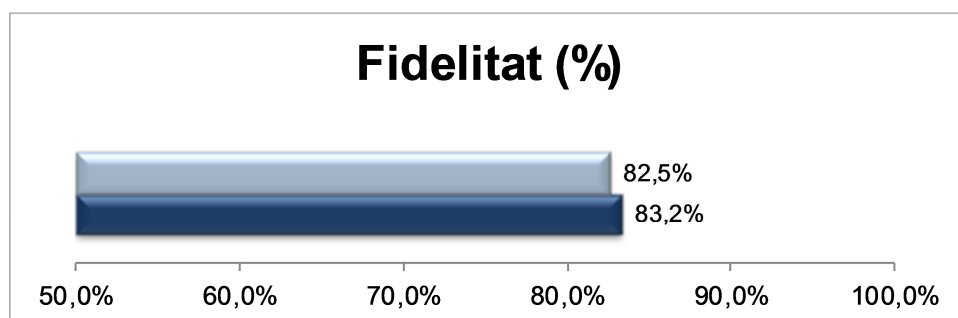


**A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat**

**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?	Física	96,3%	
	Logopèdia	1,3%	
	Altres	2,5%	
N 80 NS/NC 0			
P2. Ha fet més d'una rehabilitació (tandes de rehabilitació) en els darrers anys (2-3 anys)?	Sí	53,8%	
	No	46,3%	
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 l'any?	Tractament llarg	38,0%	
	Varis tractaments més d'una vegada a l'any	29,1%	
	Altres	32,9%	
N 79 NS/NC 1			
P4. Em podria indicar la franja horària a la que anava al centre habitualment?	Matí	70,0%	
	Migdia	25,0%	
	Tarda	5,0%	
	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	10,0%	
	Curt	28,8%	
	Normal	46,3%	
	Llarg	10,0%	
	Molt llarg	5,0%	
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	80,8%	
	Gairebé sempre	6,4%	
	Sovint	3,8%	
	Poques vegades	1,3%	
	Mai / gairebé mai	7,7%	
N 78 NS/NC 2			
P7. Com valora les explicacions que li van donar sobre com seria el procés de rehabilitació (nombre de sessions, durada del tractament, ...)?	Perfecte	25,3%	
	Molt bé	29,1%	
	Bé	31,6%	
	Regular	10,1%	
	Malament	3,8%	
N 79 NS/NC 1			
P8. Que li sembla el temps que li van dedicar els professionals durant les sessions de rehabilitació?	Perfecte	21,3%	
	Molt bé	22,5%	
	Bé	30,0%	
	Regular	18,8%	
	Malament	7,5%	
N 80 NS/NC 0			

RESULTATS PER UP 2019

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P9. Valori la quantitat de persones que hi havia durant les sessions de rehabilitació.	Cap / Gairebé cap	0,0%	
	Poques	5,1%	
	Normal	31,6%	
	Força	29,1%	
	Moltes	34,2%	
N 79	NS/NC 1		
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	58,8%	
	Gairebé sempre	17,5%	
	Sovint	10,0%	
	Poques vegades	10,0%	
	Mai / Gairebé mai	3,8%	
N 80	NS/NC 0		
P11. Quan tenia dubtes o preguntes durant les sessions de rehabilitació disposava de professionals als quals dirigir-se?	Sempre	74,7%	
	Gairebé sempre	8,9%	
	Sovint	8,9%	
	Poques vegades	7,6%	
	Mai / Gairebé mai	0,0%	
N 79	NS/NC 1		
P12. Els diferents professionals li donaven la informació de manera que pogués entendre-la?	Sempre	80,0%	
	Gairebé sempre	8,8%	
	Sovint	3,8%	
	Poques vegades	5,0%	
	Mai / Gairebé mai	2,5%	
N 80	NS/NC 0		
No em van donar informació	0		
P13. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els metges rehabilitadors?	Perfecte	47,4%	
	Molt bé	26,9%	
	Bé	16,7%	
	Regular	7,7%	
	Malament	1,3%	
N 78	NS/NC 0		
No vaig tenir contacte	1		
P14. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els fisioterapeutes?	Perfecte	41,8%	
	Molt bé	30,4%	
	Bé	17,7%	
	Regular	7,6%	
	Malament	2,5%	
N 79	NS/NC 0		
No vaig tenir contacte	0		
P16. Què li va semblar la neteja de les instal·lacions del centre (vestuaris, sales...)?	Perfecte	23,1%	
	Molt bé	29,5%	
	Bé	35,9%	
	Regular	10,3%	
	Malament	1,3%	
N 78	NS/NC 2		
P17. Com valora les condicions (estat, neteja) dels aparells i materials que utilitzava?	Perfecte	15,0%	
	Molt bé	21,3%	
	Bé	50,0%	
	Regular	13,8%	
	Malament	0,0%	
N 80	NS/NC 0		

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	25,7%	
	Molt bé	23,0%	
	Bé	36,5%	
	Regular	13,5%	
	Malament	1,4%	
N 74 NS/NC 6			
P19. La informació que li donaven els diferents professionals (metges, fisioterapeutes, logopedes...) era coherent?	Sempre	74,7%	
	Gairebé sempre	13,9%	
	Sovint	2,5%	
	Poques vegades	7,6%	
	Mai / Gairebé mai	1,3%	
N 79 NS/NC 1			
No em van donar informació 0			
P20. Durant el procés de rehabilitació, va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	68,8%	
	Gairebé sempre	12,5%	
	Sovint	10,0%	
	Poques vegades	3,8%	
	Mai / Gairebé mai	5,0%	
N 80 NS/NC 0			
P21. Com valora l'informe final que li van donar un cop va acabar la rehabilitació?	Perfecte	22,4%	
	Molt bé	29,9%	
	Bé	26,9%	
	Regular	10,4%	
	Malament	10,4%	
N 67 NS/NC 0			
No em van donar informe 13			
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	21,6%	
	Molt bé	21,6%	
	Bé	40,5%	
	Regular	13,5%	
	Malament	2,7%	
N 74 NS/NC 6			
P23. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè el personal d'administració (recepcionistes...)?	Perfecte	30,4%	
	Molt bé	25,3%	
	Bé	34,2%	
	Regular	10,1%	
	Malament	0,0%	
N 79 NS/NC 0			
No vaig tenir contacte 1			
P24. Considera que el tractament realitzat li ha proporcionat alguna millora?	Molta	30,0%	
	Força	25,0%	
	Normal	15,0%	
	Poca	18,8%	
	Cap / Gairebé cap	11,3%	
N 80 NS/NC 0			
P101. Valori el seu grau de satisfacció global amb amb el centre/servei de rehabilitació	Satisfacció	7,80	
Des. 2,16			
N 80 NS/NC 0			
P102. Si pogués triar, continuaria venint a aquest centre/servei de rehabilitació?	Sí	82,5%	
	No	8,8%	
	No n'estic segur	8,8%	
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	UP 2019	Catalunya
P5 Temps espera per començar les sessions	86,3%	85,0%	73,1%
P6 Informació del cas en la primera visita	88,0%	91,0%	88,2%
P7 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	91,3%	86,1%	86,0%
P8 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	80,0%	73,8%	80,0%
P9 Quantitat de persones durant les sessions	47,5%	36,7%	54,0%
P10 Disposició d'un professional de referència en tot el procés	80,8%	86,3%	82,4%
P11 Professionals per atendre dubtes en les sessions	88,8%	92,4%	90,5%
P12 Informació entenedora	93,4%	92,5%	92,8%
P13 Tracte dels metges rehabilitadors	96,1%	91,0%	93,8%
P14 Tracte dels fisioterapeutes	93,7%	89,9%	95,1%
P16 Neteja de les instal·lacions del centre	80,0%	88,5%	91,6%
P17 Condicions dels aparells i materials	72,2%	86,3%	83,0%
P18 Coordinació entre els diferents professionals	84,0%	85,1%	86,5%
P19 Coherència de la informació	91,3%	91,1%	91,5%
P20 Sensació d'estar en bones mans	86,3%	91,3%	91,1%
P21 Informe final a l'acabar la rehabilitació	89,8%	79,1%	80,6%
P22 Capacitat per escollir o canviar els horaris	78,7%	83,8%	83,4%
P23 Tracte del personal d'administració	92,2%	89,9%	93,1%
P24 Millora proporcionada pel tractament	74,7%	70,0%	68,6%
<b>P101 Grau de satisfacció global</b>	<b>7,76</b>	<b>7,80</b>	<b>7,87</b>
<b>P102 Continuarria venint?</b>	<b>73,8%</b>	<b>82,5%</b>	<b>83,2%</b>

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

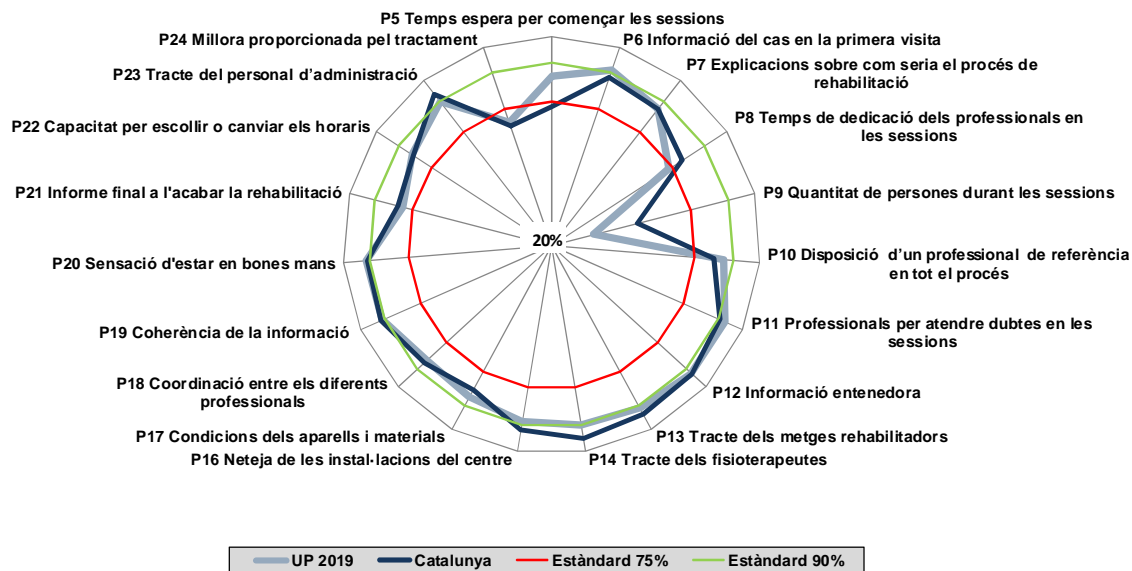
En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de la UP l'any 2019 en relació a Catalunya 2019.

RESULTATS PER UP 2019

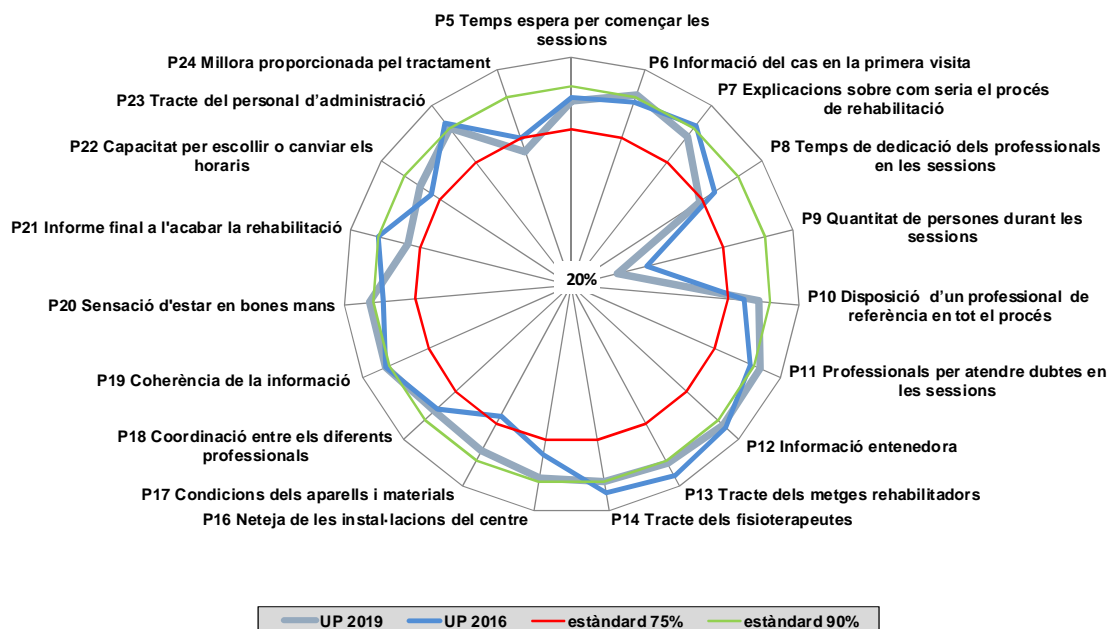
### D. Representació gràfica radial de les preguntes

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	85,0%	93,8%
P6 Informació del cas en la primera visita	91,0%	97,4%
P7 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	86,1%	97,5%
P8 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	73,8%	94,9%
P9 Quantitat de persones durant les sessions	36,7%	75,7%
P10 Disposició d'un professional de referència en tot el procés	86,3%	96,2%
P11 Professionals per atendre dubtes en les sessions	92,4%	100,0%
P12 Informació entenedora	92,5%	100,0%
P13 Tracte dels metges rehabilitadors	91,0%	98,8%
P14 Tracte dels fisioterapeutes	89,9%	100,0%
P16 Neteja de les instal·lacions del centre	88,5%	100,0%
P17 Condicions dels aparells i materials	86,3%	97,1%
P18 Coordinació entre els diferents professionals	85,1%	96,1%
P19 Coherència de la informació	91,1%	98,7%
P20 Sensació d'estar en bones mans	91,3%	100,0%
P21 Informe final a l'acabar la rehabilitació	79,1%	92,3%
P22 Capacitat per escollir o canviar els horaris	83,8%	92,4%
P23 Tracte del personal d'administració	89,9%	100,0%
P24 Millora proporcionada pel tractament	70,0%	83,8%
P101 Grau de satisfacció global	7,80	8,51
P102 Continuarà venint?	82,5%	92,5%