

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

2016

RESULTATS PER CENTRE

HOSPITAL DE FIGUERES - UP 724

Subdirecció

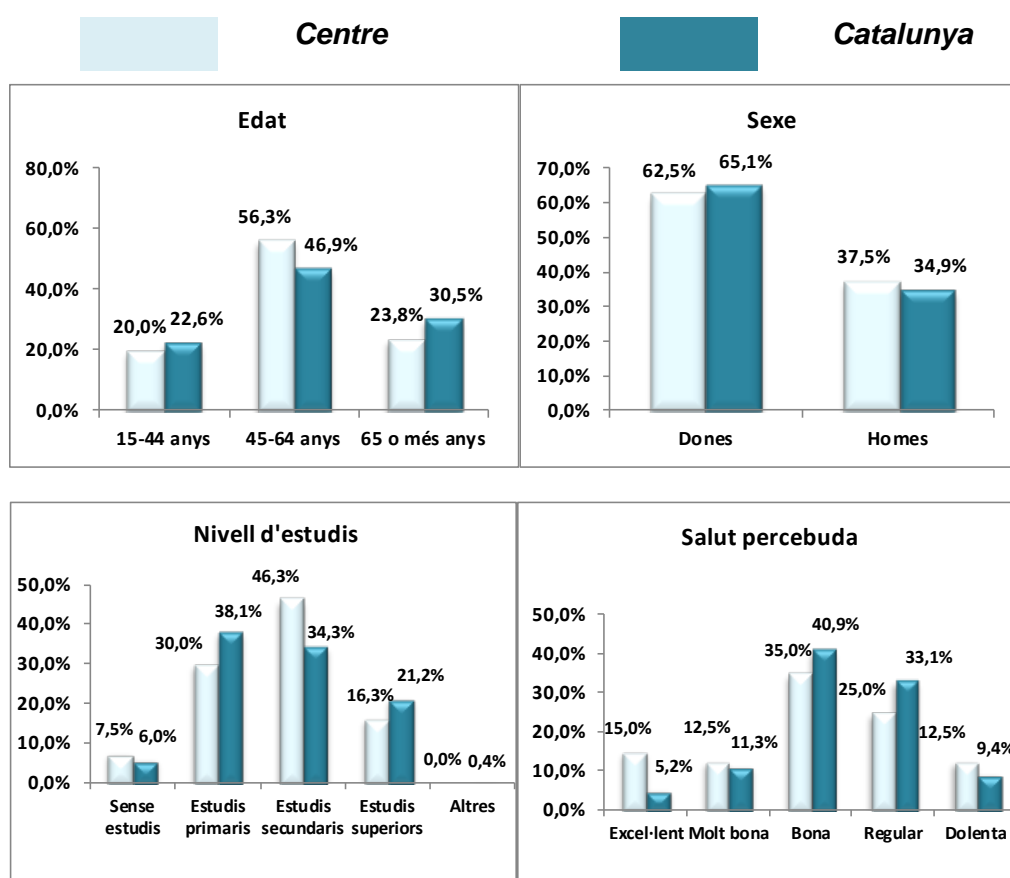
Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat

A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
HOSPITAL DE FIGUERES	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)?	Sí	35,0%	
	No	65,0%	
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	46,8%	
	Varis tractaments més d'una vegada a l'any	10,1%	
	Altres	43,0%	
N 79 NS/NC 1			
P4. Em podria indicar la franja horària a la que anava al centre habitualment?	Matí	38,8%	
	Migdia	32,5%	
	Tarda	27,5%	
	Nit	1,3%	
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	25,3%	
	Normal	39,2%	
	Llarg	20,3%	
	Molt llarg	11,4%	
N 79 NS/NC 1			
P6. Quan va tenir la primera visita al centre de rehabilitació, el professional que el va atendre tenia informació sobre el seu cas?	Sempre	81,9%	
	Gairebé sempre	2,8%	
	Sovint	1,4%	
	Poques vegades	4,2%	
	Mai / gairebé mai	9,7%	
N 72 NS/NC 8			
P7. Com valora les explicacions que li van donar sobre com seria el procés de rehabilitació (nombre de sessions, durada del tractament, ...)?	Perfecte	30,0%	
	Molt bé	23,8%	
	Bé	33,8%	
	Regular	10,0%	
	Malament	2,5%	
N 80 NS/NC 0			
P8. Que li sembla el temps que li van dedicar els professionals durant les sessions de rehabilitació?	Perfecte	26,3%	
	Molt bé	25,0%	
	Bé	30,0%	
	Regular	15,0%	
	Malament	3,8%	
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	3,8%	
	Poques	12,5%	
	Normal	22,5%	
	Força	40,0%	
	Moltes	21,3%	
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	74,7%	
	Gairebé sempre	10,1%	
	Sovint	7,6%	
	Poques vegades	3,8%	
	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	78,5%	
	Gairebé sempre	11,4%	
	Sovint	1,3%	
	Poques vegades	2,5%	
	Mai / Gairebé mai	6,3%	
N 79 NS/NC 1			
P12. Els diferents professionals li donaven la informació de manera que poguéss entendre-la?	Sempre	82,2%	
	Gairebé sempre	6,8%	
	Sovint	4,1%	
	Poques vegades	6,8%	
	Mai / Gairebé mai	0,0%	
N 73 NS/NC 3			
No em van donar informació		4	
P13. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els metges rehabilitadors?	Perfecte	55,7%	
	Molt bé	22,9%	
	Bé	20,0%	
	Regular	1,4%	
	Malament	0,0%	
N 70 NS/NC 2			
No vaig tenir contacte		7	
P14. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els fisioterapeutes?	Perfecte	51,3%	
	Molt bé	23,1%	
	Bé	24,4%	
	Regular	1,3%	
	Malament	0,0%	
N 78 NS/NC 0			
No vaig tenir contacte		1	
P16. Què li va semblar la neteja de les instal·lacions del centre (vestuaris, sales...)?	Perfecte	34,2%	
	Molt bé	24,1%	
	Bé	38,0%	
	Regular	2,5%	
	Malament	1,3%	
N 79 NS/NC 1			
P17. Com valora les condicions (estat, neteja) dels aparells i materials que utilitzava?	Perfecte	10,1%	
	Molt bé	16,5%	
	Bé	48,1%	
	Regular	22,8%	
	Malament	2,5%	
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	24,7%	
	Molt bé	19,5%	
	Bé	46,8%	
	Regular	7,8%	
	Malament	1,3%	
N 77 NS/NC 3			
P19. La informació que li donaven els diferents professionals (metges, fisioterapeutes, logopedes...) era coherent (era coincident entre ella)?	Sempre	70,0%	
	Gairebé sempre	18,6%	
	Sovint	5,7%	
	Poques vegades	2,9%	
	Mai / Gairebé mai	2,9%	
N 70 NS/NC 4			
No em van donar informació 6			
P20. Durant el procés de rehabilitació, va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	73,1%	
	Gairebé sempre	12,8%	
	Sovint	5,1%	
	Poques vegades	6,4%	
	Mai / Gairebé mai	2,6%	
N 78 NS/NC 2			
P21. Com valora l'informe final que li van donar un cop va acabar la rehabilitació?	Perfecte	29,4%	
	Molt bé	27,5%	
	Bé	31,4%	
	Regular	11,8%	
	Malament	0,0%	
N 51 NS/NC 5			
No em van donar informe 24			
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	21,8%	
	Molt bé	19,2%	
	Bé	42,3%	
	Regular	9,0%	
	Malament	7,7%	
N 78 NS/NC 2			
P23. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè el personal d'administració (repcionistes...)?	Perfecte	30,3%	
	Molt bé	22,7%	
	Bé	43,9%	
	Regular	1,5%	
	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	28,8%	
	Força	26,3%	
	Normal	16,3%	
	Poca	15,0%	
	Cap / Gairebé cap	13,8%	
N 80 NS/NC 0			
P101. Valori el seu grau de satisfacció global amb amb el centre/servei de rehabilitació	Satisfacció	8,04	
	Des. 1,95		
N 80 NS/NC 0			
P102. Si pogués triar, continuaria venint a aquest centre/servei de rehabilitació?	Sí	85,0%	
	No	5,0%	
	No n'estic segur	10,0%	
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 2013	UP 2016	Catalunya
P5 Temps espera per començar les sessions	78,6%	68,4%	75,5%
P6 Informació del cas en la primera visita	89,2%	86,1%	86,4%
P7 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	94,9%	87,5%	85,9%
P8 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	92,8%	81,3%	78,6%
P9 Quantitat de persones durant les sessions	55,2%	38,8%	54,5%
P10 Disposició d'un professional de referència en tot el procés	93,6%	92,4%	82,0%
P11 Professionals per atendre dubtes en les sessions	95,9%	91,1%	90,3%
P12 Informació entenedora	99,0%	93,2%	93,3%
P13 Tracte dels metges rehabilitadors	93,3%	98,6%	93,8%
P14 Tracte dels fisioterapeutes	97,8%	98,7%	94,9%
P16 Neteja de les instal·lacions del centre	96,9%	96,2%	90,6%
P17 Condicions dels aparells i materials	83,3%	74,7%	77,1%
P18 Coordinació entre els diferents professionals	92,3%	90,9%	85,7%
P19 Coherència de la informació	95,6%	94,3%	91,6%
P20 Sensació d'estar en bones mans	93,9%	91,0%	90,3%
P21 Informe final a l'acabar la rehabilitació	90,2%	88,2%	82,2%
P22 Capacitat per escollir o canviar els horaris	84,9%	83,3%	81,8%
P23 Tracte del personal d'administració	94,7%	97,0%	93,5%
P24 Millora proporcionada pel tractament	77,6%	71,3%	66,9%
P101 Grau de satisfacció global	8,30	8,04	7,77
P102 Continuaria venint?	92,9%	85,0%	78,7%

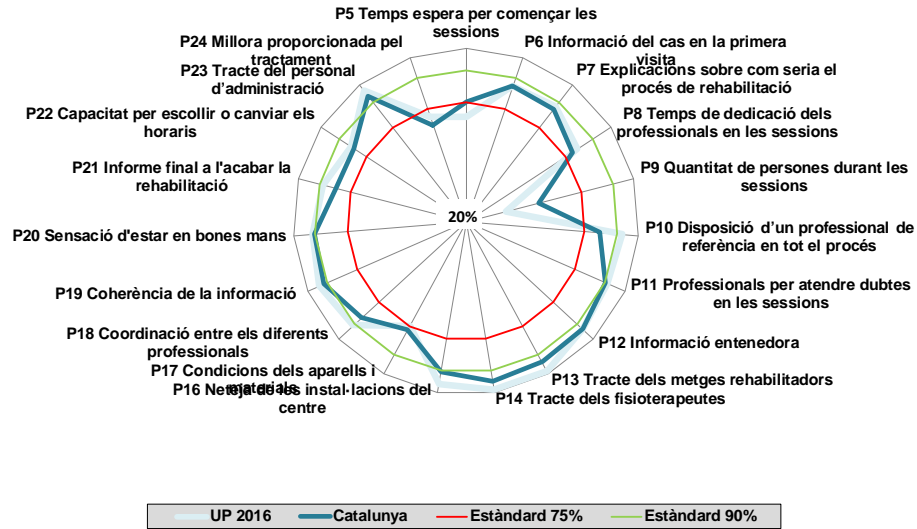
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2016 en relació amb Catalunya 2016.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de la UP l'any 2016 en relació amb Catalunya 2016.

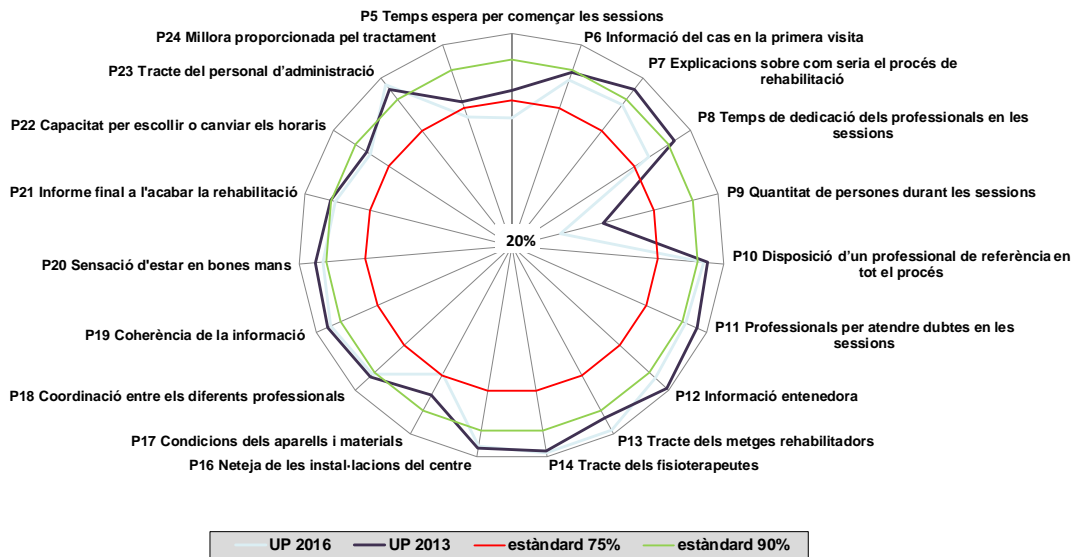
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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

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



D.2. Comparació de la UP 2016 amb la UP 2013



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	68,4%	97,5%
P6 Informació del cas en la primera visita	86,1%	96,1%
P7 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	87,5%	94,9%
P8 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	81,3%	95,2%
P9 Quantitat de persones durant les sessions	38,8%	82,7%
P10 Disposició d'un professional de referència en tot el procés	92,4%	96,1%
P11 Professionals per atendre dubtes en les sessions	91,1%	97,5%
P12 Informació entenedora	93,2%	100,0%
P13 Tracte dels metges rehabilitadors	98,6%	100,0%
P14 Tracte dels fisioterapeutes	98,7%	100,0%
P16 Neteja de les instal·lacions del centre	96,2%	100,0%
P17 Condicions dels aparells i materials	74,7%	95,2%
P18 Coordinació entre els diferents professionals	90,9%	96,8%
P19 Coherència de la informació	94,3%	98,6%
P20 Sensació d'estar en bones mans	91,0%	98,4%
P21 Informe final a l'acabar la rehabilitació	88,2%	97,6%
P22 Capacitat per escollir o canviar els horaris	83,3%	94,9%
P23 Tracte del personal d'administració	97,0%	100,0%
P24 Millora proporcionada pel tractament	71,3%	82,7%
P101 Grau de satisfacció global	8,0	9,0
P102 Continuaria venint?	85,0%	93,7%