

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

REHABILITACIÓ AMBULATÒRIA

2019

RESULTATS PER CENTRE

Hospital de la Santa Creu i Sant Pau - UP 772

Unitat de Qualitat

Divisió de Qualitat i Transparència

Gerència d'Atenció Ciutadana



Servei Català
de la Salut

 Generalitat de Catalunya
Departament de Salut

2019

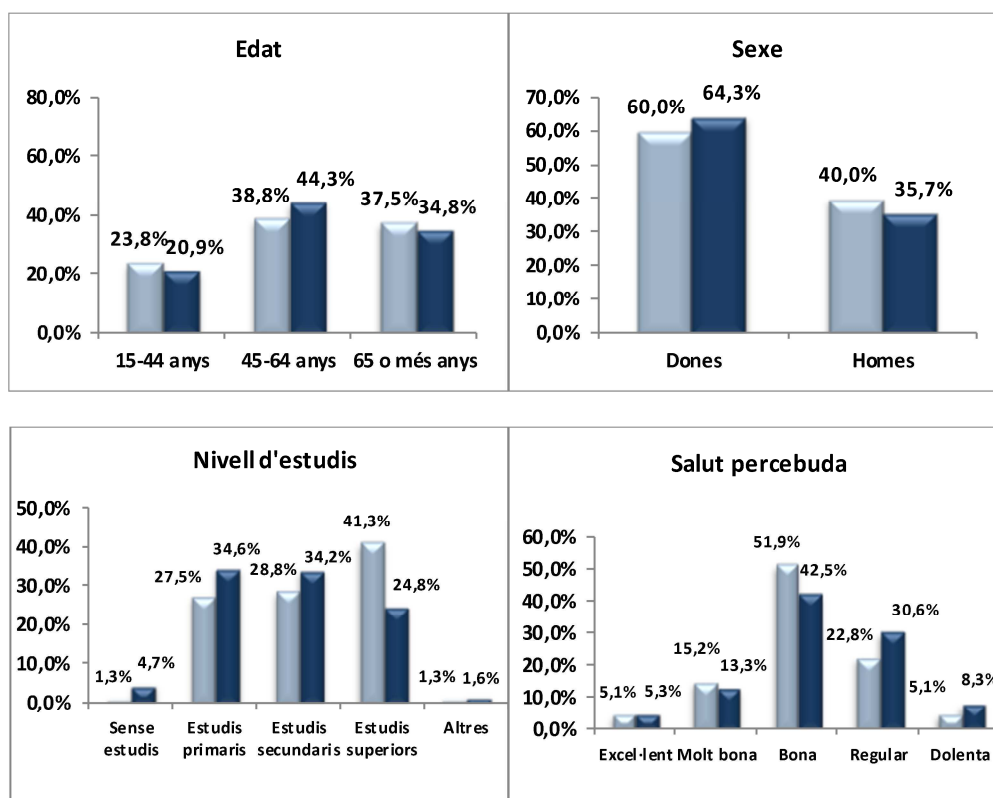
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Hospital de la Santa Creu i Sant Pau	80
CATALUNYA	5271

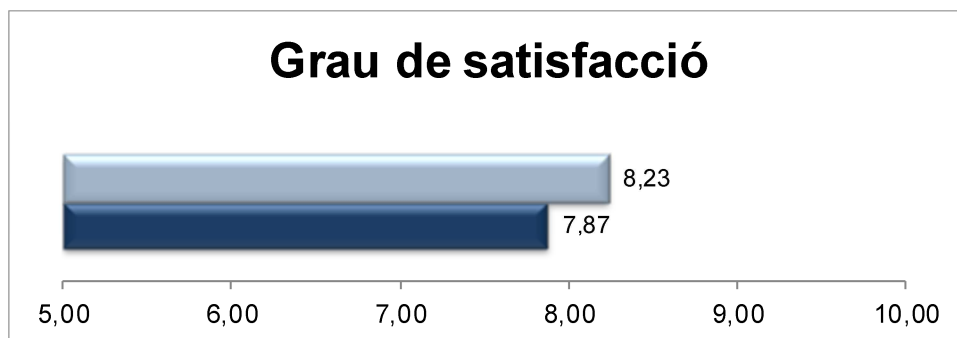
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 2019
CATALUNYA 2019

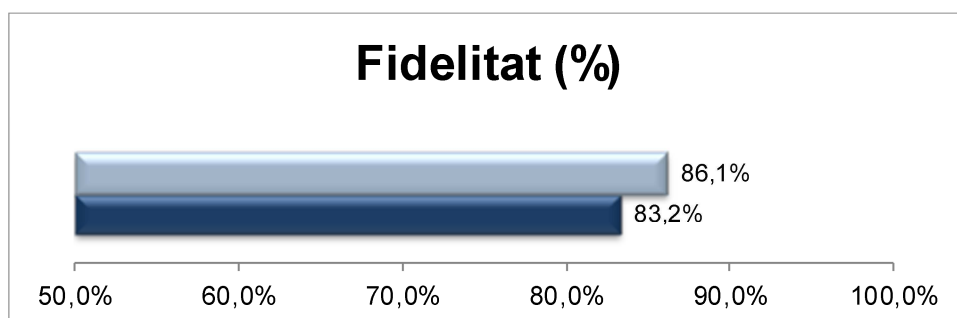


A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat

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	91,3%	
		Logopèdia	0,0%	
		Altres	8,8%	
P2. Ha fet més d'una rehabilitació (tandes de rehabilitació) en els darrers anys (2-3 anys)?	N 80 NS/NC 0	Sí	43,8%	
		No	56,3%	
P3. Ha necessitat un tractament llarg de rehabilitació (2-3 mesos seguits) o varis tractaments (tandes) més d'una vegada l'any?	N 80 NS/NC 0	Tractament llarg	46,3%	
		Varis tractaments més d'una vegada a l'any	25,0%	
		Altres	28,8%	
P4. Em podria indicar la franja horària a la que anava al centre habitualment?	N 79 NS/NC 1	Matí	64,6%	
		Migdia	16,5%	
		Tarda	15,2%	
		Nit	3,8%	
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 79 NS/NC 1	Molt curt	13,9%	
		Curt	27,8%	
		Normal	35,4%	
		Llarg	16,5%	
		Molt llarg	6,3%	
P6. Quan va tenir la primera visita al centre de rehabilitació, el professional que el va atendre tenia informació sobre el seu cas?	N 78 NS/NC 2	Sempre	88,5%	
		Gairebé sempre	3,8%	
		Sovint	1,3%	
		Poques vegades	2,6%	
		Mai / gairebé mai	3,8%	
P7. Com valora les explicacions que li van donar sobre com seria el procés de rehabilitació (nombre de sessions, durada del tractament, ...)?	N 79 NS/NC 1	Perfecte	34,2%	
		Molt bé	27,8%	
		Bé	22,8%	
		Regular	10,1%	
		Malament	5,1%	
P8. Que li sembla el temps que li van dedicar els professionals durant les sessions de rehabilitació?	N 80 NS/NC 0	Perfecte	27,5%	
		Molt bé	27,5%	
		Bé	28,8%	
		Regular	11,3%	
		Malament	5,0%	

RESULTATS PER UP 2019

Enunciat		Categories	UP	Distribució de respostes
P9. Valori la quantitat de persones que hi havia durant les sessions de rehabilitació.	NS/NC 3	Cap / Gairebé cap	6,5%	
		Poques	14,3%	
		Normal	46,8%	
		Força	19,5%	
		Moltes	13,0%	
N 77				
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 1	Sempre	81,0%	
		Gairebé sempre	7,6%	
		Sovint	3,8%	
		Poques vegades	3,8%	
		Mai / Gairebé mai	3,8%	
N 79				
P11. Quan tenia dubtes o preguntes durant les sessions de rehabilitació disposava de professionals als quals dirigir-se?	NS/NC 2	Sempre	83,3%	
		Gairebé sempre	6,4%	
		Sovint	2,6%	
		Poques vegades	3,8%	
		Mai / Gairebé mai	3,8%	
N 78				
P12. Els diferents professionals li donaven la informació de manera que pogués entendre-la?	NS/NC 0	Sempre	90,0%	
		Gairebé sempre	2,5%	
		Sovint	1,3%	
		Poques vegades	5,0%	
		Mai / Gairebé mai	1,3%	
No em van donar informació	0			
N 80				
P13. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els metges rehabilitadors?	NS/NC 0	Perfecte	56,6%	
		Molt bé	28,9%	
		Bé	11,8%	
		Regular	2,6%	
		Malament	0,0%	
No vaig tenir contacte	4			
N 76				
P14. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els fisioterapeutes?	NS/NC 0	Perfecte	50,0%	
		Molt bé	23,8%	
		Bé	21,3%	
		Regular	3,8%	
		Malament	1,3%	
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	35,0%	
		Molt bé	32,5%	
		Bé	26,3%	
		Regular	5,0%	
		Malament	1,3%	
N 80				
P17. Com valora les condicions (estat, neteja) dels aparells i materials que utilitzava?	NS/NC 2	Perfecte	35,9%	
		Molt bé	28,2%	
		Bé	28,2%	
		Regular	7,7%	
		Malament	0,0%	
N 78				

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	31,6%	
	Molt bé	23,7%	
	Bé	32,9%	
	Regular	7,9%	
	Malament	3,9%	
N 76 NS/NC 4			
P19. La informació que li donaven els diferents professionals (metges, fisioterapeutes, logopedes...) era coherent?	Sempre	77,3%	
	Gairebé sempre	8,0%	
	Sovint	4,0%	
	Poques vegades	4,0%	
	Mai / Gairebé mai	6,7%	
N 75 NS/NC 2			
No em van donar informació 3			
P20. Durant el procés de rehabilitació, va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	83,8%	
	Gairebé sempre	7,5%	
	Sovint	2,5%	
	Poques vegades	3,8%	
	Mai / Gairebé mai	2,5%	
N 80 NS/NC 0			
P21. Com valora l'informe final que li van donar un cop va acabar la rehabilitació?	Perfecte	31,8%	
	Molt bé	21,2%	
	Bé	27,3%	
	Regular	18,2%	
	Malament	1,5%	
N 66 NS/NC 1			
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	37,7%	
	Molt bé	19,5%	
	Bé	29,9%	
	Regular	7,8%	
	Malament	5,2%	
N 77 NS/NC 3			
P23. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè el personal d'administració (repcionistes...)?	Perfecte	30,4%	
	Molt bé	25,3%	
	Bé	39,2%	
	Regular	3,8%	
	Malament	1,3%	
N 79 NS/NC 0			
No vaig tenir contacte 1			
P24. Considera que el tractament realitzat li ha proporcionat alguna millora?	Molta	45,0%	
	Força	13,8%	
	Normal	18,8%	
	Poca	15,0%	
	Cap / Gairebé cap	7,5%	
N 80 NS/NC 0			
P101. Valori el seu grau de satisfacció global amb amb el centre/servei de rehabilitació	Satisfacció	8,23	
Des. 2,06			
N 80 NS/NC 0			
P102. Si pogués triar, continuaria venint a aquest centre/servei de rehabilitació?	Sí	86,1%	
	No	7,6%	
	No n'estic segur	6,3%	
N 79 NS/NC 1			

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	84,0%	77,2%	73,1%
P6 Informació del cas en la primera visita	93,3%	93,6%	88,2%
P7 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	91,4%	84,8%	86,0%
P8 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	91,4%	83,8%	80,0%
P9 Quantitat de persones durant les sessions	62,8%	67,5%	54,0%
P10 Disposició d'un professional de referència en tot el procés	86,4%	92,4%	82,4%
P11 Professionals per atendre dubtes en les sessions	91,4%	92,3%	90,5%
P12 Informació entenedora	96,3%	93,8%	92,8%
P13 Tracte dels metges rehabilitadors	98,6%	97,4%	93,8%
P14 Tracte dels fisioterapeutes	98,7%	95,0%	95,1%
P16 Neteja de les instal·lacions del centre	90,0%	93,8%	91,6%
P17 Condicions dels aparells i materials	83,3%	92,3%	83,0%
P18 Coordinació entre els diferents professionals	94,9%	88,2%	86,5%
P19 Coherència de la informació	94,8%	89,3%	91,5%
P20 Sensació d'estar en bones mans	95,1%	93,8%	91,1%
P21 Informe final a l'acabar la rehabilitació	94,2%	80,3%	80,6%
P22 Capacitat per escollir o canviar els horaris	86,8%	87,0%	83,4%
P23 Tracte del personal d'administració	100,0%	94,9%	93,1%
P24 Millora proporcionada pel tractament	82,7%	77,5%	68,6%
P101 Grau de satisfacció global	8,28	8,23	7,87
P102 Continuarà venint?	81,5%	86,1%	83,2%

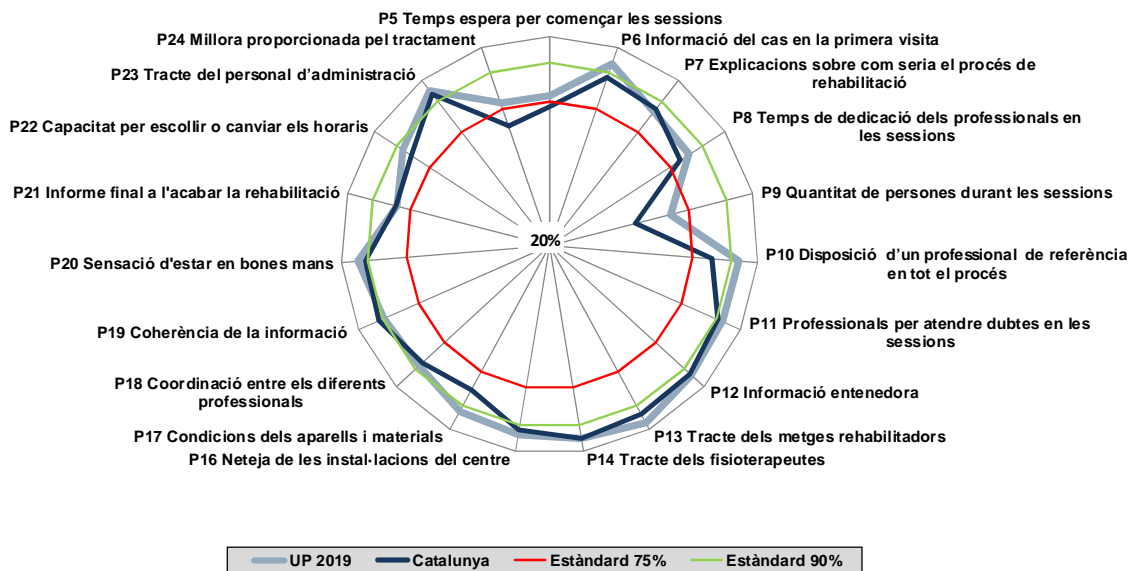
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2019 en relació a Catalunya 2019.

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

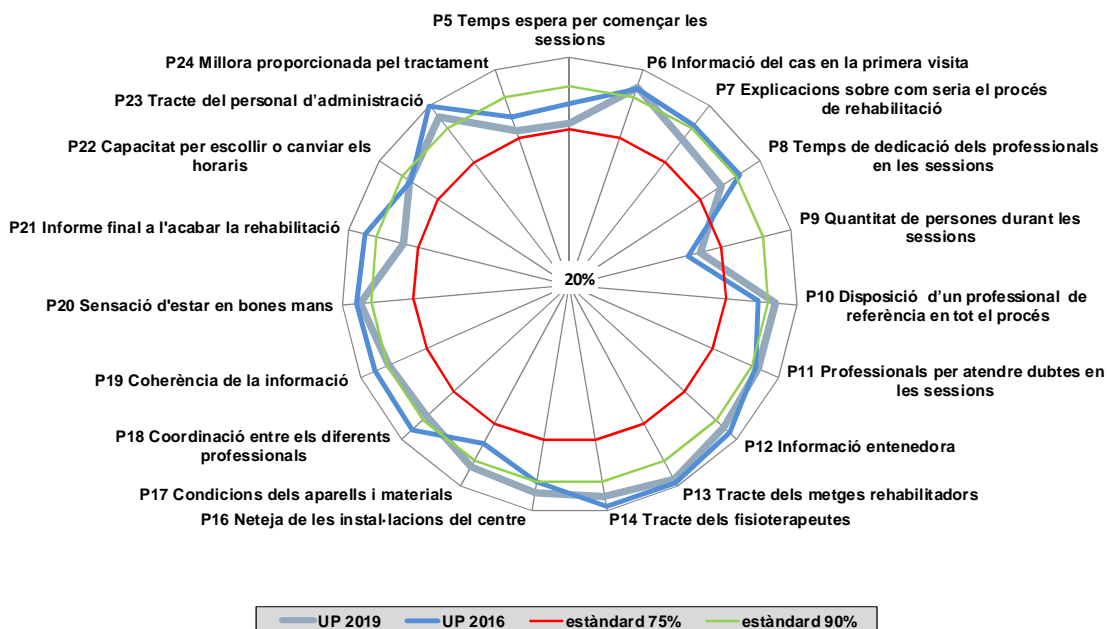
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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	77,2%	93,8%
P6 Informació del cas en la primera visita	93,6%	97,4%
P7 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	84,8%	97,5%
P8 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	83,8%	94,9%
P9 Quantitat de persones durant les sessions	67,5%	75,7%
P10 Disposició d'un professional de referència en tot el procés	92,4%	96,2%
P11 Professionals per atendre dubtes en les sessions	92,3%	100,0%
P12 Informació entenedora	93,8%	100,0%
P13 Tracte dels metges rehabilitadors	97,4%	98,8%
P14 Tracte dels fisioterapeutes	95,0%	100,0%
P16 Neteja de les instal·lacions del centre	93,8%	100,0%
P17 Condicions dels aparells i materials	92,3%	97,1%
P18 Coordinació entre els diferents professionals	88,2%	96,1%
P19 Coherència de la informació	89,3%	98,7%
P20 Sensació d'estar en bones mans	93,8%	100,0%
P21 Informe final a l'acabar la rehabilitació	80,3%	92,3%
P22 Capacitat per escollir o canviar els horaris	87,0%	92,4%
P23 Tracte del personal d'administració	94,9%	100,0%
P24 Millora proporcionada pel tractament	77,5%	83,8%
P101 Grau de satisfacció global	8,23	8,51
P102 Continuarà venint?	86,1%	92,5%