

**PLA D'ENQUESTES DE PERCEPCIÓ, EXPERIÈNCIA I
SATISFACCIÓ DELS USUARIS DEL SERVEI CATALÀ
DE LA SALUT**

PROCÉS DE REHABILITACIÓ AMBULATÒRIA

RESULTATS PER CENTRE

772-Hospital de la Santa Creu i Sant Pau

**Unitat d'Avaluació i Experiència de pacient
Gerència d'Atenció Ciutadana**



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut

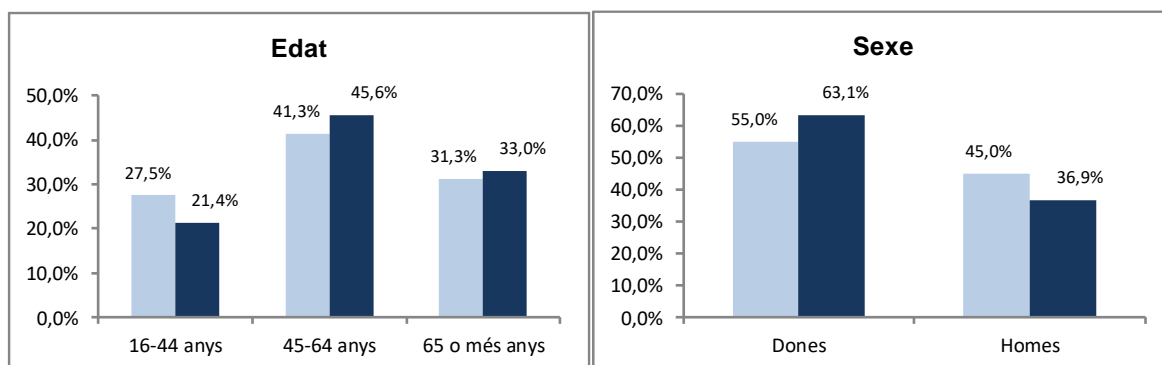
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Hospital de la Santa Creu i Sant Pau	80
CATALUNYA	5200

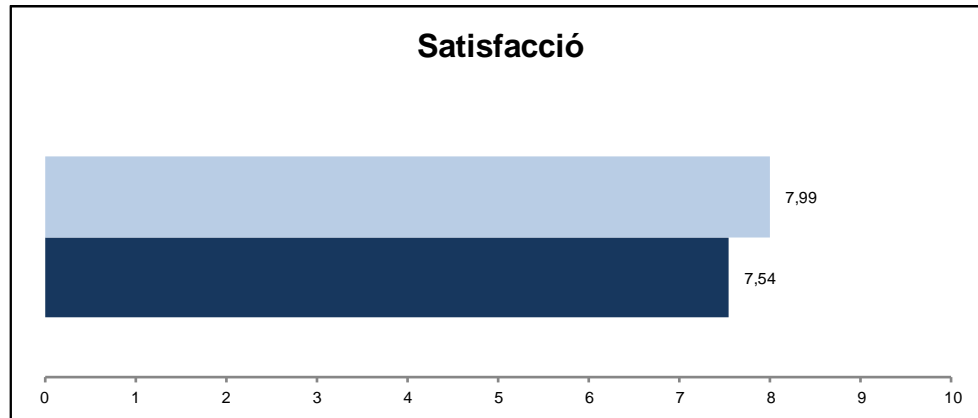
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP
CATALUNYA

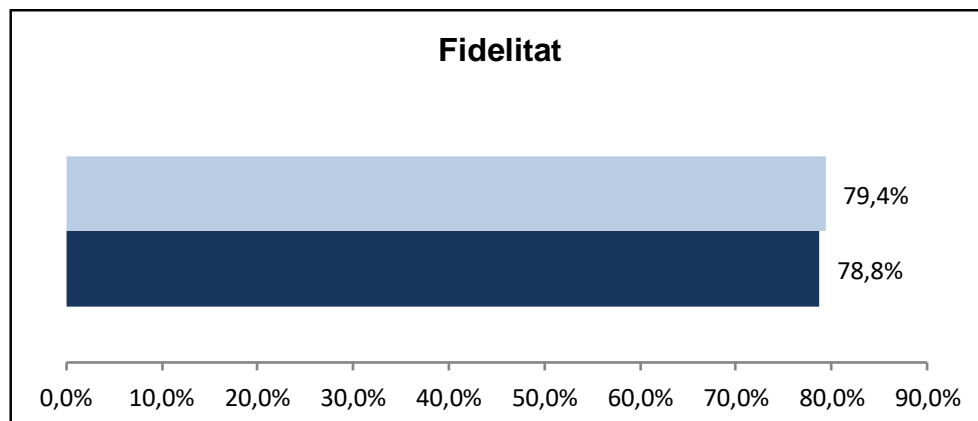


A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat

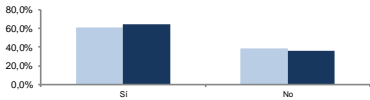
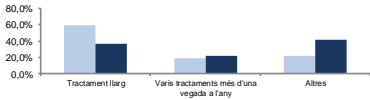
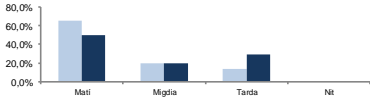
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el servei/centre de rehabilitació



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



A.1.3 Preguntes classificatòries

Enunciat	Categories	UP	CATALUNYA	Distribució de respostes
P1. Heu fet més d'una rehabilitació (tandes de rehabilitació) en els darrers 2-3 anys? N 80 NS/NC 0	Sí	61,2%	64,1%	
	No	38,8%	35,9%	
P2. Heu necessitat un tractament llarg de rehabilitació o varis tractaments més d'una vegada l'any? N 73 NS/NC 7	Tractament llarg	59,1%	36,5%	
	Varis tractaments més d'una vegada a l'any	18,6%	22,1%	
	Altres	22,3%	41,4%	
P3. Em podríeu indicar la franja horària a la que anava al centre habitualment? N 77 NS/NC 3	Matí (8h-12h)	65,7%	49,7%	
	Migdia (12h-15h)	19,7%	19,9%	
	Tarda (15h-20h)	13,7%	29,2%	
	Nit (20h-22h)	0,9%	1,2%	

B. Resultats per àmbit: accessibilitat

Enunciat				Categories	UP	CATALUNYA	Distribució de respostes	
P4. Com valoreu el temps que va passar, des del moment que us van dir que havíeu de fer rehabilitació, fins que va començar les sessions?	N	79	NS/NC	1	Molt curt	16,1%	12,2%	
					Curt	18,5%	19,6%	
					Normal	45,6%	39,6%	
					Llarg	13,7%	16,7%	
					Molt llarg	6,1%	11,9%	
					Indicador positiu	80,2%	71,4%	
P20. Com valoreu la capacitat del servei de rehabilitació per adaptar-se a les vostres necessitats en quant a escollir o canviar els horaris?	N	76	NS/NC	4	Perfecte	31,6%	25,9%	
					Molt bé	26,0%	26,2%	
					Bé	18,8%	29,0%	
					Regular	16,2%	11,3%	
					Malament	7,4%	7,6%	
					Indicador positiu	76,5%	81,1%	

B. Resultats per àmbit: Informació i comunicació

Enunciat				Categories	UP	CATALUNYA	Distribució de respostes
P5. 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	67,2%	60,2%	UP
				Gairebé sempre	17,0%	16,0%	
				Sovint	7,0%	8,7%	CATALUNYA
				Poques vegades	6,1%	9,1%	
				Mai/gairebé mai	2,7%	6,0%	
				Indicador positiu	91,2%	84,9%	
P6. Com valoreu les explicacions que us van donar sobre com seria el procés de rehabilitació (nombre de sessions, durada del tractament,...)	N 79 NS/NC 1			Perfecte	33,9%	28,8%	UP
				Molt bé	29,0%	27,4%	
				Bé	19,7%	25,9%	CATALUNYA
				Regular	12,2%	11,4%	
				Malament	5,1%	6,6%	
				Indicador positiu	82,7%	82,0%	
P10. Quan teníeu dubtes o preguntes durant les sessions de rehabilitació disposàveu de professionals als quals dirigir-vos?	N 79 NS/NC 1			Sempre	68,7%	64,7%	UP
				Gairebé sempre	13,1%	13,9%	
				Sovint	9,5%	11,1%	CATALUNYA
				Poques vegades	8,0%	7,7%	
				Mai/gairebé mai	0,8%	2,6%	
				Indicador positiu	91,2%	89,7%	
P11. Els diferents professionals us donaven la informació de manera que poguéssiu entendre-la?	N 78 NS/NC 1 No em van donar informació 1			Sempre	67,7%	66,8%	UP
				Gairebé sempre	13,9%	14,4%	
				Sovint	12,2%	10,8%	CATALUNYA
				Poques vegades	4,5%	6,3%	
				Mai/gairebé mai	1,8%	1,6%	
				Indicador positiu	93,7%	92,0%	
P17. La informació que us donaven els diferents professionals (metges, fisioterapeutes) era coherent (era coincident entre ella)?	N 75 NS/NC 3 No em van donar informació 1			Sempre	50,8%	50,1%	UP
				Gairebé sempre	26,5%	23,5%	
				Sovint	13,4%	16,6%	CATALUNYA
				Poques vegades	6,6%	7,1%	
				Mai/gairebé mai	2,7%	2,6%	
				Indicador positiu	90,8%	90,3%	
P19. Com valoreu l'informe final que us van donar un cop va acabar la rehabilitació?	N 58 NS/NC 5 No em van donar informe 17			Perfecte	30,8%	21,7%	UP
				Molt bé	31,5%	28,6%	
				Bé	27,0%	31,4%	CATALUNYA
				Regular	8,3%	12,4%	
				Malament	2,4%	5,8%	
				Indicador positiu	89,3%	81,8%	

B. Resultats per àmbit: entorn i espais

Enunciat				Categories	UP	CATALUNYA	Distribució de respostes	
P8. Valoreu la quantitat de persones que hi havia durant les sessions de rehabilitació	N	79	NS/NC	1	Cap/gairebé cap	2,6%	2,9%	
					Poques	18,2%	18,3%	
					Normal	46,4%	52,6%	
					Força	24,6%	15,6%	
					Moites	8,1%	10,5%	
					Indicador positiu	67,3%	73,9%	
P14. Què us va semblar la neteja de les instal·lacions del centre (vestuaris, sales...)?	N	77	NS/NC	3	Perfecte	32,9%	31,7%	
					Molt bé	25,7%	34,0%	
					Bé	36,1%	28,1%	
					Regular	5,2%	5,0%	
					Malament	0,0%	1,1%	
					Indicador positiu	94,8%	93,9%	
P15. Com valoreu les condicions (estat, neteja) dels aparells i materials que utilitzava?	N	78	NS/NC	2	Perfecte	32,4%	27,2%	
					Molt bé	24,5%	31,1%	
					Bé	37,0%	32,0%	
					Regular	6,1%	8,0%	
					Malament	0,0%	1,8%	
					Indicador positiu	93,9%	90,3%	

B. Resultats per àmbit: tracte i professionals

Enunciat				Categories	UP	CATALUNYA	Distribució de respostes	
P7. Que us sembla el temps que us van dedicar els professionals durant les sessions de rehabilitació?	N	79	NS/NC	1	Perfecte	29,9%	23,6%	
					Molt bé	22,4%	24,2%	
					Bé	26,9%	28,3%	
					Regular	12,1%	14,9%	
					Malament	8,7%	9,0%	
					Indicador positiu	79,2%	76,1%	
P12. Com valoreu el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els metges rehabilitadors?	N	76	NS/NC	1	Perfecte	57,7%	49,0%	
					Molt bé	20,8%	25,1%	
					Bé	10,8%	18,0%	
					Regular	8,2%	5,4%	
					Malament	2,5%	2,4%	
					Indicador positiu	89,3%	92,2%	
No hi vaig tenir contacte				3				
P13. Com valoreu el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els fisioterapeutes?	N	79	NS/NC	1	Perfecte	60,0%	51,8%	
					Molt bé	22,7%	25,7%	
					Bé	11,3%	16,5%	
					Regular	5,3%	4,3%	
					Malament	0,8%	1,8%	
					Indicador positiu	93,9%	94,0%	
No hi vaig tenir contacte				1				
P18. Durant el procés de rehabilitació, vau tenir la sensació d'estar en bones mans?	N	79	NS/NC	1	Sempre	61,9%	58,6%	
					Gairebé sempre	17,3%	17,5%	
					Sovint	11,3%	12,5%	
					Poques vegades	7,9%	7,8%	
					Mai/gairebé mai	1,6%	3,7%	
					Indicador positiu	90,5%	88,5%	
P21. Com valoreu el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè el personal d'administració (repcionistes...)?	N	73	NS/NC	1	Perfecte	32,9%	30,7%	
					Molt bé	31,5%	30,4%	
					Bé	31,0%	31,3%	
					Regular	3,8%	5,7%	
					Malament	0,9%	1,9%	
					Indicador positiu	95,4%	92,4%	
No hi vaig tenir contacte				6				







B. Resultats per àmbit: coordinació

Enunciat				Categories	UP	CATALUNYA	Distribució de respostes	
P9. Vau tenir la sensació de disposar d'un professional de referència (professional que us portava el cas) durant tot el procés de la rehabilitació?	N	79	NS/NC	1	Sempre	61,8%	50,9%	
					Gairebé sempre	14,7%	16,5%	
					Sovint	8,6%	13,7%	
					Poques vegades	10,6%	11,4%	
					Mai/gairebé mai	4,3%	7,5%	
					Indicador positiu	85,1%	81,1%	
P16. Com valoreu la coordinació entre els diferents professionals (metges, fisioterapeutes) del centre/servei de rehabilitació?	N	78	NS/NC	2	Perfecte	33,2%	22,7%	
					Molt bé	21,8%	29,2%	
					Bé	26,7%	30,2%	
					Regular	11,2%	11,7%	
					Malament	7,1%	6,3%	
					Indicador positiu	81,7%	82,0%	

B. Resultats per àmbit: altres

Enunciat				Categories	UP	CATALUNYA	Distribució de respostes
P22. Considereu que el tractament realitzat li ha proporcionat alguna millora?				Molta	34,7%	22,0%	
				Força	33,1%	25,2%	
				Normal	18,4%	21,4%	
				Poca	11,3%	19,1%	
				Cap/gairebé cap	2,5%	12,3%	
N	79	NS/NC	1	Indicador positiu	86,2%	68,6%	

B. Resultats per àmbit: Visió global del sistema

Enunciat	Categories	UP	CATALUNYA	Distribució de respostes
P101. Valoreu de 0 a 10 el vostre grau de satisfacció global amb el centre/servei de rehabilitació N 80 NS/NC 0	Satisfacció	7,99	7,54	UP 
				CATALUNYA 
P 102. Si poguéssiu triar, continuariéu venint a aquest centre/servei de rehabilitació? N 79 NS/NC 1	Sí	79,4%	78,8%	UP 
	No	7,0%	8,8%	
	No n'estic segur	13,6%	12,4%	CATALUNYA 
	Indicador positiu	79,4%	78,8%	

C. Indicador positiu

A continuació, es presenta la taula de l'indicador positiu, que és la suma del percentatge de les categories de resposta que són valorades com a positives.

Pregunta resumida	UP 2019	UP 2023	Catalunya 2023
P4 Temps espera per començar les sessions	77,2%	80,2%	71,4%
P5 Informació del cas en la primera visita	93,6%	91,2%	84,9%
P6 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	84,8%	82,7%	82,0%
P7 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	83,8%	79,2%	76,1%
P8 Quantitat de persones durant les sessions	67,5%	67,3%	73,9%
P9 Disposició d'un professional de referència durant tot el procés	92,4%	85,1%	81,1%
P10 Professionals per atendre dubtes en les sessions	92,3%	91,2%	89,7%
P11 Informació entenedora	93,8%	93,7%	92,0%
P12 Tracte dels metges rehabilitadors	97,4%	89,3%	92,2%
P13 Tracte dels fisioterapeutes	95,0%	93,9%	94,0%
P14 Neteja de les instal·lacions del centre	93,8%	94,8%	93,9%
P15 Condicions dels aparells i materials	92,3%	93,9%	90,3%
P16 Coordinació entre els diferents professionals	88,2%	81,7%	82,0%
P17 Coherència de la informació	89,3%	90,8%	90,3%
P18 Sensació d'estar en bones mans	93,8%	90,5%	88,5%
P19 Informe final a l'acabar la rehabilitació	80,3%	89,3%	81,8%
P20 Capacitat per escollir o canviar els horaris	87,0%	76,5%	81,1%
P21 Tracte, amabilitat del personal d'administració	94,9%	95,4%	92,4%
P22 Millora proporcionada pel tractament	77,5%	86,2%	68,6%
P101 Grau de satisfacció global	8,23	7,99	7,54
P102 Continuarà venint?	86,1%	79,4%	78,8%

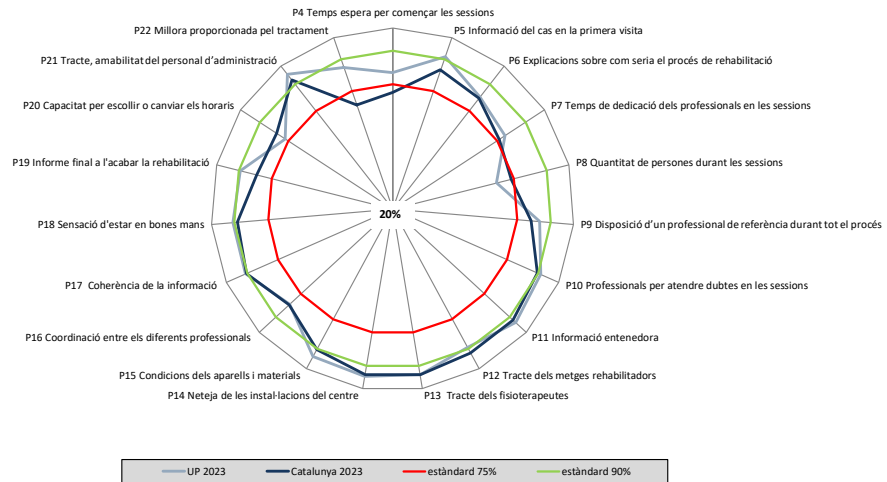
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) del centre l'any 2023 en relació a Catalunya 2023.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) del centre l'any 2023 en relació a Catalunya 2023.

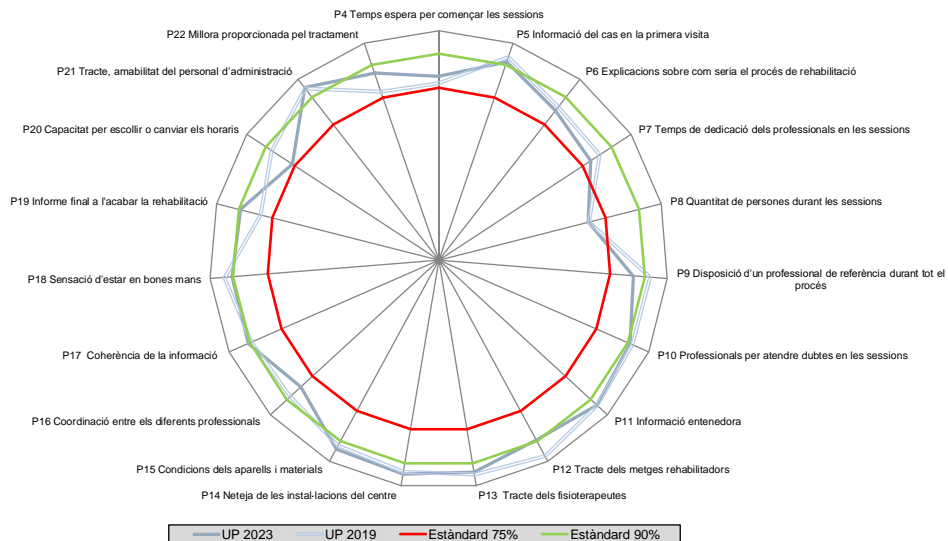
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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

D.1. Comparació de la UP 2023 amb CATALUNYA 2023



D.2. Comparació de la UP 2023 amb la UP 2019



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 2023	Millors resultats
P4 Temps espera per començar les sessions	80,2%	89,0%
P5 Informació del cas en la primera visita	91,2%	97,5%
P6 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	82,7%	95,4%
P7 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	79,2%	92,8%
P8 Quantitat de persones durant les sessions	67,3%	90,9%
P9 Disposició d'un professional de referència durant tot el procés	85,1%	97,8%
P10 Professionals per atendre dubtes en les sessions	91,2%	97,5%
P11 Informació entenedora	93,7%	99,2%
P12 Tracte dels metges rehabilitadors	89,3%	98,7%
P13 Tracte dels fisioterapeutes	93,9%	100%
P14 Neteja de les instal·lacions del centre	94,8%	100%
P15 Condicions dels aparells i materials	93,9%	98,7%
P16 Coordinació entre els diferents professionals	81,7%	94,7%
P17 Coherència de la informació	90,8%	98,9%
P18 Sensació d'estar en bones mans	90,5%	97,9%
P19 Informe final a l'acabar la rehabilitació	89,3%	97,5%
P20 Capacitat per escollir o canviar els horaris	76,5%	94,1%
P21 Tracte, amabilitat del personal d'administració	95,4%	100%
P22 Millora proporcionada pel tractament	86,2%	88,3%
P101 Grau de satisfacció global	7,99	8,61
P102 Continuaria venint?	79,4%	93,9%