

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

PROCÉS DE REHABILITACIÓ AMBULATÒRIA

RESULTATS PER CENTRE

5994-H. Moisès Broggi

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



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut

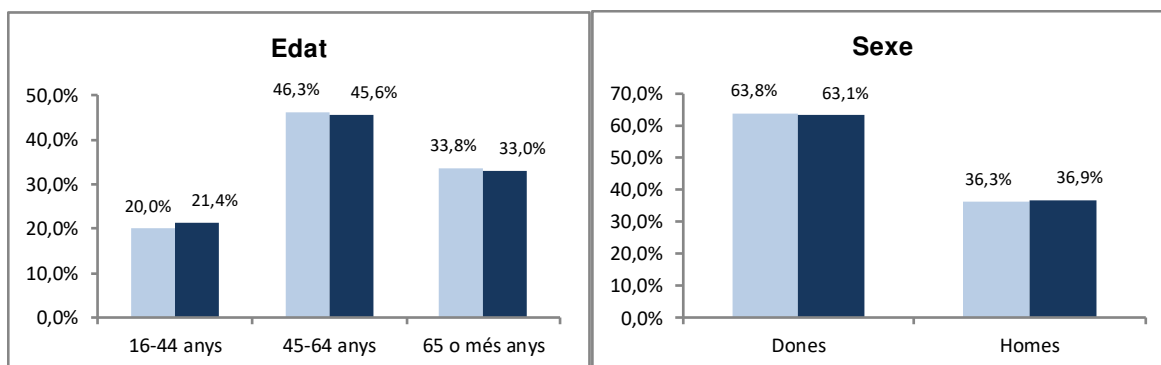
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
H. Moisès Broggi	80
CATALUNYA	5200

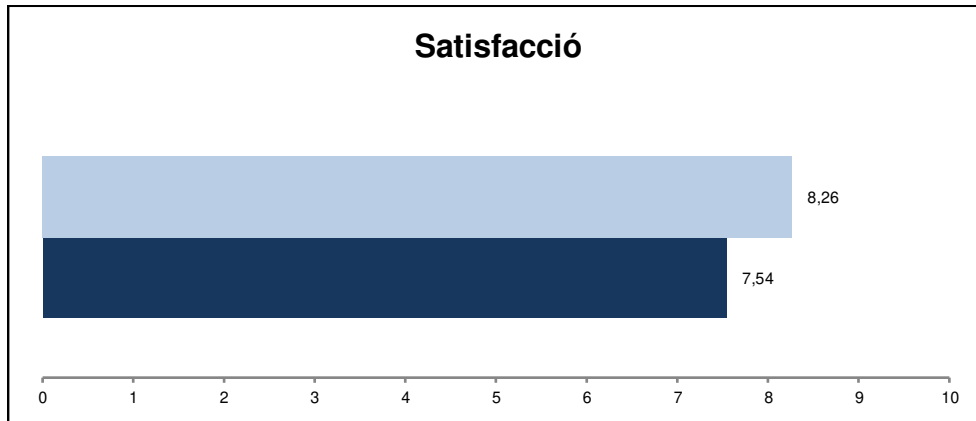
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP
CATALUNYA

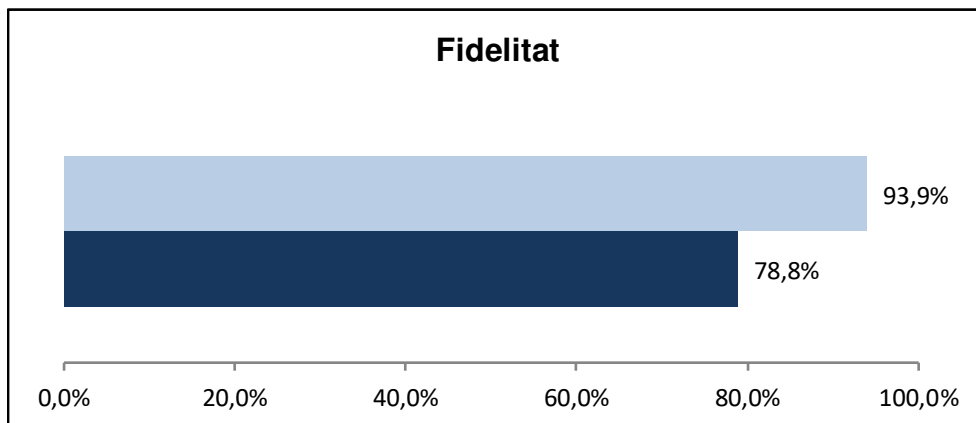


A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat

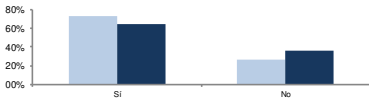

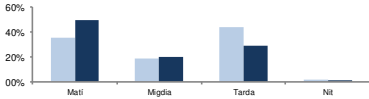
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el servei/centre de rehabilitació



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	73,4%	64,1%	
	No	26,6%	35,9%	
P2. Heu necessitat un tractament llarg de rehabilitació o varis tractaments més d'una vegada l'any? N 72 NS/NC 8	Tractament llarg	26,7%	36,5%	
	Varis tractaments més d'una vegada a l'any	30,2%	22,1%	
	Altres	43,1%	41,4%	
P3. Em podríeu indicar la franja horària a la que anava al centre habitualment? N 79 NS/NC 1	Matí (8h-12h)	35,4%	49,7%	
	Migdia (12h-15h)	19,0%	19,9%	
	Tarda (15h-20h)	43,6%	29,2%	
	Nit (20h-22h)	2,1%	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 vau començar les sessions?	N	80	NS/NC	0	Molt curt	20,0%	12,2%	
					Curt	18,2%	19,6%	
					Normal	50,8%	39,6%	
					Llarg	7,9%	16,7%	
					Molt llarg	3,1%	11,9%	
					Indicador positiu	89,0%	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	78	NS/NC	2	Perfecte	30,4%	25,9%	
					Molt bé	34,3%	26,2%	
					Bé	29,5%	29,0%	
					Regular	4,8%	11,3%	
					Malament	1,1%	7,6%	
					Indicador positiu	94,1%	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 80 NS/NC 0			Sempre	59,5%	60,2%	
				Gairebé sempre	21,2%	16,0%	
				Sovint	4,7%	8,7%	
				Poques vegades	10,2%	9,1%	
				Mai/mai gairebé mai	4,4%	6,0%	
				Indicador positiu	85,4%	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 80 NS/NC 0			Perfecte	38,5%	28,8%	
				Molt bé	23,3%	27,4%	
				Bé	32,8%	25,9%	
				Regular	1,1%	11,4%	
				Malament	4,3%	6,6%	
				Indicador positiu	94,6%	82,0%	
P10. Quan teníeu dubtes o preguntes durant les sessions de rehabilitació disposàveu de professionals als quals dirigir-vos?	N 80 NS/NC 0			Sempre	71,6%	64,7%	
				Gairebé sempre	8,4%	13,9%	
				Sovint	14,2%	11,1%	
				Poques vegades	5,7%	7,7%	
				Mai/mai gairebé mai	0,0%	2,6%	
				Indicador positiu	94,3%	89,7%	
P11. Els diferents professionals us donaven la informació de manera que poguéssiu entendre-la?	N 80 NS/NC 0 No em van donar informació 0			Sempre	63,6%	66,8%	
				Gairebé sempre	20,1%	14,4%	
				Sovint	12,4%	10,8%	
				Poques vegades	1,9%	6,3%	
				Mai/mai gairebé mai	2,1%	1,6%	
				Indicador positiu	96,1%	92,0%	
P17. La informació que us donaven els diferents professionals (metges, fisioterapeutes) era coherent (era coincident entre ella)?	N 75 NS/NC 0 No em van donar informació 5			Sempre	46,9%	50,1%	
				Gairebé sempre	32,1%	23,5%	
				Sovint	19,9%	16,6%	
				Poques vegades	1,1%	7,1%	
				Mai/mai gairebé mai	0,0%	2,6%	
				Indicador positiu	98,9%	90,3%	
P19. Com valoreu l'informe final que us van donar un cop va acabar la rehabilitació?	N 60 NS/NC 1 No em van donar informe 19			Perfecte	28,3%	21,7%	
				Molt bé	27,5%	28,6%	
				Bé	27,3%	31,4%	
				Regular	16,9%	12,4%	
				Malament	0,0%	5,8%	
				Indicador positiu	83,1%	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	4,1%	2,9%	
					Poques	15,1%	18,3%	
					Normal	56,0%	52,6%	
					Força	11,6%	15,6%	
					Moltes	13,2%	10,5%	
					Indicador positiu	75,2%	73,9%	
P14. Què us va semblar la neteja de les instal·lacions del centre (vestuaris, sales...)?	N	80	NS/NC	0	Perfecte	52,2%	31,7%	
					Molt bé	26,4%	34,0%	
					Bé	19,3%	28,1%	
					Regular	2,1%	5,0%	
					Malament	0,0%	1,1%	
					Indicador positiu	97,9%	93,9%	
P15. Com valoreu les condicions (estat, neteja) dels aparells i materials que utilitzava?	N	80	NS/NC	0	Perfecte	38,2%	27,2%	
					Molt bé	30,1%	31,1%	
					Bé	28,1%	32,0%	
					Regular	3,7%	8,0%	
					Malament	0,0%	1,8%	
					Indicador positiu	96,3%	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	80	NS/NC	0	Perfecte	29,4%	23,6%	
					Molt bé	27,9%	24,2%	
					Bé	27,4%	28,3%	
					Regular	12,4%	14,9%	
					Malament	2,9%	9,0%	
					Indicador positiu	84,7%	76,1%	
P12. Com valoreu el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els metges rehabilitadors?	N	80	NS/NC	0	Perfecte	53,7%	49,0%	
					Molt bé	22,8%	25,1%	
					Bé	19,0%	18,0%	
					Regular	4,5%	5,4%	
					Malament	0,0%	2,4%	
					Indicador positiu	95,5%	92,2%	
P13. Com valoreu el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els fisioterapeutes?	N	80	NS/NC	0	Perfecte	54,7%	51,8%	
					Molt bé	26,7%	25,7%	
					Bé	12,4%	16,5%	
					Regular	5,2%	4,3%	
					Malament	1,0%	1,8%	
					Indicador positiu	93,8%	94,0%	
P18. Durant el procés de rehabilitació, vau tenir la sensació d'estar en bones mans?	N	80	NS/NC	0	Sempre	64,6%	58,6%	
					Gairebé sempre	23,3%	17,5%	
					Sovint	9,1%	12,5%	
					Poques vegades	1,9%	7,8%	
					Mai/mai	1,0%	3,7%	
					Indicador positiu	97,1%	88,5%	
P21. Com valoreu el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè el personal d'administració (repcionistes...)?	N	79	NS/NC	0	Perfecte	27,7%	30,7%	
					Molt bé	37,0%	30,4%	
					Bé	32,1%	31,3%	
					Regular	3,2%	5,7%	
					Malament	0,0%	1,9%	
					Indicador positiu	96,8%	92,4%	







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	80	NS/NC	0	Sempre	53,4%	50,9%	
					Gairebé sempre	18,8%	16,5%	
					Sovint	17,3%	13,7%	
					Poques vegades	5,5%	11,4%	
					Mai/gairebé mai	5,0%	7,5%	
					Indicador positiu	89,5%	81,1%	
P16. Com valoreu la coordinació entre els diferents professionals (metges, fisioterapeutes) del centre/servei de rehabilitació?	N	80	NS/NC	0	Perfecte	33,6%	22,7%	
					Molt bé	26,8%	29,2%	
					Bé	27,4%	30,2%	
					Regular	9,4%	11,7%	
					Malament	2,9%	6,3%	
					Indicador positiu	87,7%	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	31,1%	22,0%	
				Força	15,8%	25,2%	
				Normal	19,5%	21,4%	
				Poca	24,9%	19,1%	
				Cap/gairebé cap	8,6%	12,3%	
N	78	NS/NC	2	Indicador positiu	66,5%	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	8,26	7,54	UP 
				CATALUNYA 
P 102. Si poguéssiu triar, continuàrieu venint a aquest centre/servei de rehabilitació? N 80 NS/NC 0	Sí	93,9%	78,8%	UP 
	No	5,0%	8,8%	
	No n'estic segur	1,1%	12,4%	CATALUNYA 
	Indicador positiu	93,9%	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	91,3%	89,0%	71,4%
P5 Informació del cas en la primera visita	88,2%	85,4%	84,9%
P6 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	87,5%	94,6%	82,0%
P7 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	84,8%	84,7%	76,1%
P8 Quantitat de persones durant les sessions	54,4%	75,2%	73,9%
P9 Disposició d'un professional de referència durant tot el procés	85,9%	89,5%	81,1%
P10 Professionals per atendre dubtes en les sessions	89,9%	94,3%	89,7%
P11 Informació entenedora	96,2%	96,1%	92,0%
P12 Tracte dels metges rehabilitadors	92,5%	95,5%	92,2%
P13 Tracte dels fisioterapeutes	97,5%	93,8%	94,0%
P14 Neteja de les instal·lacions del centre	93,8%	97,9%	93,9%
P15 Condicions dels aparells i materials	91,3%	96,3%	90,3%
P16 Coordinació entre els diferents professionals	85,9%	87,7%	82,0%
P17 Coherència de la informació	86,5%	98,9%	90,3%
P18 Sensació d'estar en bones mans	94,9%	97,1%	88,5%
P19 Informe final a l'acabar la rehabilitació	85,9%	83,1%	81,8%
P20 Capacitat per escollir o canviar els horaris	80,8%	94,1%	81,1%
P21 Tracte, amabilitat del personal d'administració	91,3%	96,8%	92,4%
P22 Millora proporcionada pel tractament	68,8%	66,5%	68,6%
P101 Grau de satisfacció global	7,84	8,26	7,54
P102 Continuaria venint?	86,3%	93,9%	78,8%

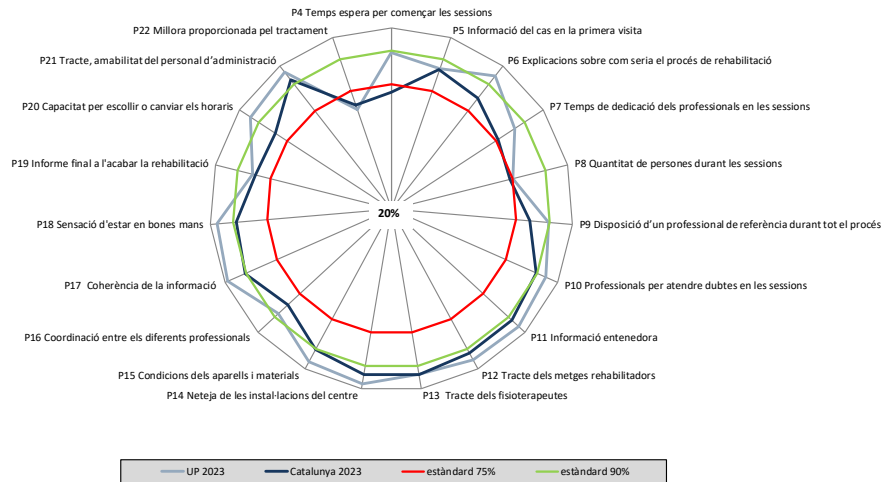
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) del centre l'any 2023 en relació a Catalunya 2023.

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

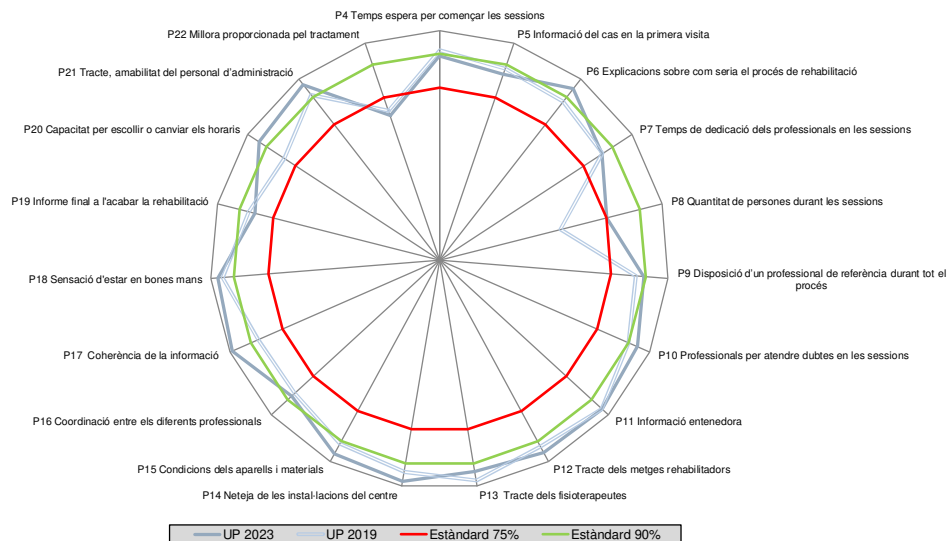
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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	89,0%	89,0%
P5 Informació del cas en la primera visita	85,4%	97,5%
P6 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	94,6%	95,4%
P7 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	84,7%	92,8%
P8 Quantitat de persones durant les sessions	75,2%	90,9%
P9 Disposició d'un professional de referència durant tot el procés	89,5%	97,8%
P10 Professionals per atendre dubtes en les sessions	94,3%	97,5%
P11 Informació entenedora	96,1%	99,2%
P12 Tracte dels metges rehabilitadors	95,5%	98,7%
P13 Tracte dels fisioterapeutes	93,8%	100%
P14 Neteja de les instal·lacions del centre	97,9%	100%
P15 Condicions dels aparells i materials	96,3%	98,7%
P16 Coordinació entre els diferents professionals	87,7%	94,7%
P17 Coherència de la informació	98,9%	98,9%
P18 Sensació d'estar en bones mans	97,1%	97,9%
P19 Informe final a l'acabar la rehabilitació	83,1%	97,5%
P20 Capacitat per escollir o canviar els horaris	94,1%	94,1%
P21 Tracte, amabilitat del personal d'administració	96,8%	100%
P22 Millora proporcionada pel tractament	66,5%	88,3%
P101 Grau de satisfacció global	8,26	8,61
P102 Continuaria venint?	93,9%	93,9%