

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

PROCÉS DE REHABILITACIÓ AMBULATÒRIA

RESULTATS PER CENTRE

726-Hospital Dos de Maig

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



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut

2023

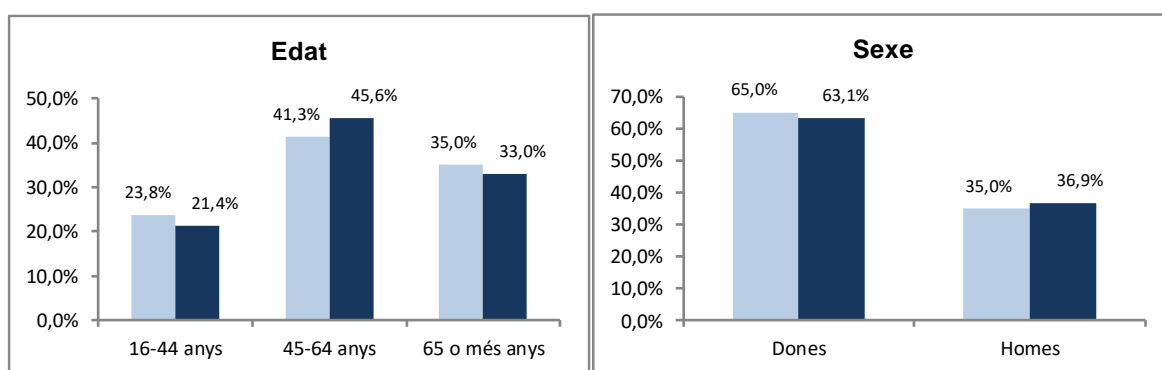
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Hospital Dos de Maig	80
CATALUNYA	5200

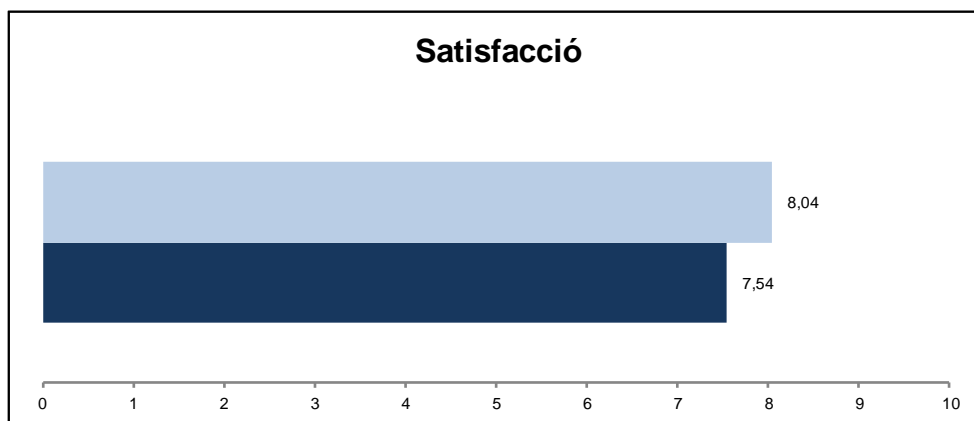
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP
CATALUNYA

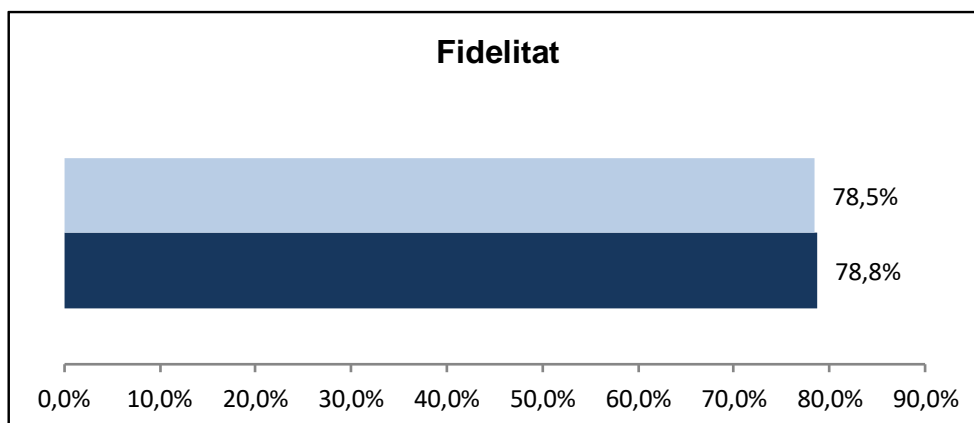


A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat

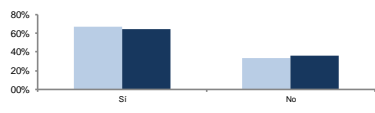
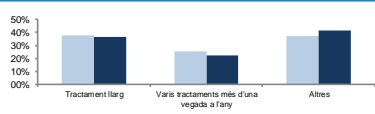
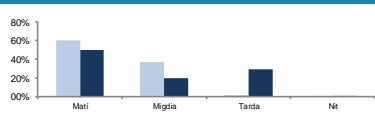
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el servei/centre de rehabilitació



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	Si	66,8%	64,1%	
	No	33,2%	35,9%	
P2. Heu necessitat un tractament llarg de rehabilitació o varis tractaments més d'una vegada a l'any? N 71 NS/NC 9	Tractament llarg	37,7%	36,5%	
	Varis tractaments més d'una vegada a l'any	25,3%	22,1%	
	Altres	37,0%	41,4%	
P3. Em podríeu indicar la franja horària a la que anava al centre habitualment? N 79 NS/NC 1	Matí (8h-12h)	60,1%	49,7%	
	Migdia (12h-15h)	37,1%	19,9%	
	Tarda (15h-20h)	1,7%	29,2%	
	Nit (20h-22h)	1,1%	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	18,3%	12,2%	
					Curt	23,4%	19,6%	
					Normal	42,4%	39,6%	
					Llarg	9,8%	16,7%	
					Molt llarg	6,1%	11,9%	
					Indicador positiu	84,1%	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	77	NS/NC	3	Perfecte	36,3%	25,9%	
					Molt bé	23,6%	26,2%	
					Bé	27,3%	29,0%	
					Regular	9,9%	11,3%	
					Malament	2,8%	7,6%	
					Indicador positiu	87,2%	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?	Sempre				68,8%	60,2%		
	Gairebé sempre				17,0%	16,0%		
	Sovint				7,0%	8,7%		
	Poques vegades				6,4%	9,1%		
	Mai/mai gairebé mai				0,9%	6,0%		
	Indicador positiu				92,7%	84,9%		
N	76	NS/NC	4					
P6. Com valoreu les explicacions que us van donar sobre com seria el procés de rehabilitació (nombre de sessions, durada del tractament,...)	Perfecte				32,5%	28,8%		
	Molt bé				35,5%	27,4%		
	Bé				20,2%	25,9%		
	Regular				9,8%	11,4%		
	Malament				2,0%	6,6%		
	Indicador positiu				88,2%	82,0%		
N	80	NS/NC	0					
P10. Quan teníeu dubtes o preguntes durant les sessions de rehabilitació disposàveu de professionals als quals dirigir-vos?	Sempre				66,1%	64,7%		
	Gairebé sempre				16,2%	13,9%		
	Sovint				9,6%	11,1%		
	Poques vegades				7,2%	7,7%		
	Mai/mai gairebé mai				0,8%	2,6%		
	Indicador positiu				91,9%	89,7%		
N	80	NS/NC	0					
P11. Els diferents professionals us donaven la informació de manera que poguéssiu entendre-la?	Sempre				65,1%	66,8%		
	Gairebé sempre				17,9%	14,4%		
	Sovint				12,4%	10,8%		
	Poques vegades				2,9%	6,3%		
	Mai/mai gairebé mai				1,7%	1,6%		
	Indicador positiu				95,5%	92,0%		
N	79	NS/NC	0					
No em van donar informació					1			
P17. La informació que us donaven els diferents professionals (metges, fisioterapeutes) era coherent (era coincident entre ella)?	Sempre				55,0%	50,1%		
	Gairebé sempre				25,5%	23,5%		
	Sovint				13,8%	16,6%		
	Poques vegades				4,6%	7,1%		
	Mai/mai gairebé mai				1,1%	2,6%		
	Indicador positiu				94,3%	90,3%		
N	77	NS/NC	1					
No em van donar informació					2			
P19. Com valoreu l'informe final que us van donar un cop va acabar la rehabilitació?	Perfecte				23,2%	21,7%		
	Molt bé				39,0%	28,6%		
	Bé				25,1%	31,4%		
	Regular				11,4%	12,4%		
	Malament				1,3%	5,8%		
	Indicador positiu				87,3%	81,8%		
N	62	NS/NC	2					
No em van donar informe					16			

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	0,0%	2,9%	
					Poques	12,2%	18,3%	
					Normal	46,8%	52,6%	
					Força	22,8%	15,6%	
					Moltes	18,2%	10,5%	
					Indicador positiu	59,0%	73,9%	
P14. Què us va semblar la neteja de les instal·lacions del centre (vestuaris, sales...)?	N	79	NS/NC	1	Perfecte	40,6%	31,7%	
					Molt bé	36,8%	34,0%	
					Bé	19,9%	28,1%	
					Regular	2,6%	5,0%	
					Malament	0,0%	1,1%	
					Indicador positiu	97,4%	93,9%	
P15. Com valoreu les condicions (estat, neteja) dels aparells i materials que utilitzava?	N	79	NS/NC	1	Perfecte	35,9%	27,2%	
					Molt bé	33,6%	31,1%	
					Bé	24,3%	32,0%	
					Regular	5,4%	8,0%	
					Malament	0,8%	1,8%	
					Indicador positiu	93,7%	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	24,9%	23,6%			
					Molt bé	22,4%	24,2%			
					Bé	29,4%	28,3%			
					Regular	15,2%	14,9%			
					Malament	8,2%	9,0%			
					Indicador positiu	76,6%	76,1%			
P12. Com valoreu el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els metges rehabilitadors?	N	79	NS/NC	0	No hi vaig tenir contacte	1	Perfecte	58,8%	49,0%	
							Molt bé	19,4%	25,1%	
							Bé	15,2%	18,0%	
							Regular	5,7%	5,4%	
							Malament	0,8%	2,4%	
							Indicador positiu	93,4%	92,2%	
P13. Com valoreu el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els fisioterapeutes?	N	78	NS/NC	0	No hi vaig tenir contacte	2	Perfecte	55,1%	51,8%	
							Molt bé	30,4%	25,7%	
							Bé	8,1%	16,5%	
							Regular	5,5%	4,3%	
							Malament	0,8%	1,8%	
							Indicador positiu	93,6%	94,0%	
P18. Durant el procés de rehabilitació, vau tenir la sensació d'estar en bones mans?	N	80	NS/NC	0	Sempre	59,8%	58,6%			
					Gairebé sempre	21,6%	17,5%			
					Sovint	7,1%	12,5%			
					Poques vegades	8,9%	7,8%			
					Mai/gairebé mai	2,6%	3,7%			
					Indicador positiu	88,5%	88,5%			
P21. Com valoreu el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè el personal d'administració (recepcionistes...)?	N	80	NS/NC	0	Perfecte	37,6%	30,7%			
					Molt bé	32,0%	30,4%			
					Bé	21,8%	31,3%			
					Regular	8,7%	5,7%			
					Malament	0,0%	1,9%			
					Indicador positiu	91,3%	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	55,5%	50,9%	
					Gairebé sempre	19,4%	16,5%	
					Sovint	13,0%	13,7%	
					Poques vegades	9,7%	11,4%	
					Mai/gairebé mai	2,5%	7,5%	
					Indicador positiu	87,8%	81,1%	
P16. Com valoreu la coordinació entre els diferents professionals (metges, fisioterapeutes) del centre/servei de rehabilitació?	N	79	NS/NC	1	Perfecte	32,5%	22,7%	
					Molt bé	30,1%	29,2%	
					Bé	26,9%	30,2%	
					Regular	8,9%	11,7%	
					Malament	1,7%	6,3%	
					Indicador positiu	89,5%	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	28,6%	22,0%	
				Força	30,3%	25,2%	
				Normal	19,5%	21,4%	
				Poca	14,5%	19,1%	
				Cap/gairebé cap	7,0%	12,3%	
N	80	NS/NC	0	Indicador positiu	78,5%	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	8,04	7,54	UP
				CATALUNYA
P 102. Si poguéssiu triar, continuàrieu venint a aquest centre/servei de rehabilitació? N 79 NS/NC 1	Sí	78,5%	78,8%	UP
	No	8,9%	8,8%	CATALUNYA
	No n'estic segur	12,6%	12,4%	
	Indicador positiu	78,5%	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	85,0%	84,1%	71,4%
P5 Informació del cas en la primera visita	91,0%	92,7%	84,9%
P6 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	86,1%	88,2%	82,0%
P7 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	73,8%	76,6%	76,1%
P8 Quantitat de persones durant les sessions	36,7%	59,0%	73,9%
P9 Disposició d'un professional de referència durant tot el procés	86,3%	87,8%	81,1%
P10 Professionals per atendre dubtes en les sessions	92,4%	91,9%	89,7%
P11 Informació entenedora	92,5%	95,5%	92,0%
P12 Tracte dels metges rehabilitadors	91,0%	93,4%	92,2%
P13 Tracte dels fisioterapeutes	89,9%	93,6%	94,0%
P14 Neteja de les instal·lacions del centre	88,5%	97,4%	93,9%
P15 Condicions dels aparells i materials	86,3%	93,7%	90,3%
P16 Coordinació entre els diferents professionals	85,1%	89,5%	82,0%
P17 Coherència de la informació	91,1%	94,3%	90,3%
P18 Sensació d'estar en bones mans	91,3%	88,5%	88,5%
P19 Informe final a l'acabar la rehabilitació	79,1%	87,3%	81,8%
P20 Capacitat per escollir o canviar els horaris	83,8%	87,2%	81,1%
P21 Tracte, amabilitat del personal d'administració	89,9%	91,3%	92,4%
P22 Millora proporcionada pel tractament	70,0%	78,5%	68,6%
P101 Grau de satisfacció global	7,80	8,04	7,54
P102 Continuaria venint?	82,5%	78,5%	78,8%

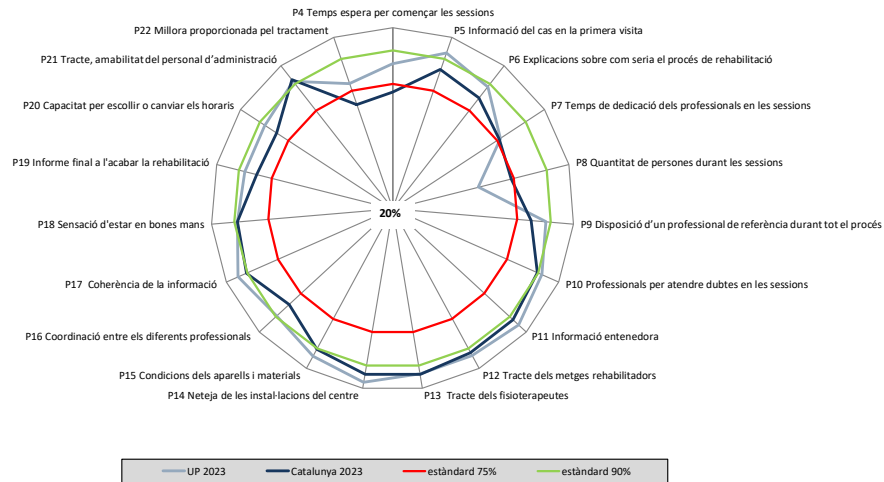
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) del centre l'any 2023 en relació a Catalunya 2023.

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

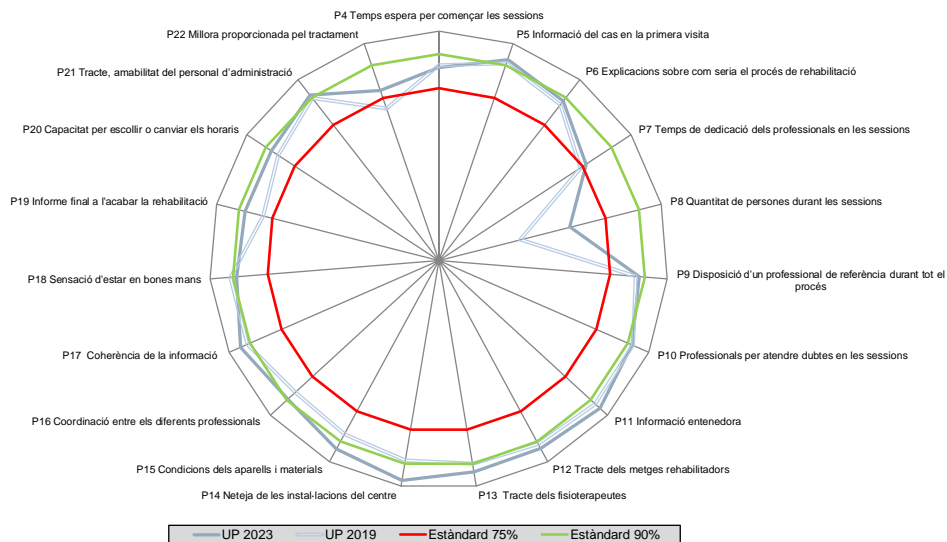
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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	84,1%	89,0%
P5 Informació del cas en la primera visita	92,7%	97,5%
P6 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	88,2%	95,4%
P7 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	76,6%	92,8%
P8 Quantitat de persones durant les sessions	59,0%	90,9%
P9 Disposició d'un professional de referència durant tot el procés	87,8%	97,8%
P10 Professionals per atendre dubtes en les sessions	91,9%	97,5%
P11 Informació entenedora	95,5%	99,2%
P12 Tracte dels metges rehabilitadors	93,4%	98,7%
P13 Tracte dels fisioterapeutes	93,6%	100%
P14 Neteja de les instal·lacions del centre	97,4%	100%
P15 Condicions dels aparells i materials	93,7%	98,7%
P16 Coordinació entre els diferents professionals	89,5%	94,7%
P17 Coherència de la informació	94,3%	98,9%
P18 Sensació d'estar en bones mans	88,5%	97,9%
P19 Informe final a l'acabar la rehabilitació	87,3%	97,5%
P20 Capacitat per escollir o canviar els horaris	87,2%	94,1%
P21 Tracte, amabilitat del personal d'administració	91,3%	100%
P22 Millora proporcionada pel tractament	78,5%	88,3%
P101 Grau de satisfacció global	8,04	8,61
P102 Continuaria venint?	78,5%	93,9%