

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

**2016**

**RESULTATS PER CENTRE**

**HOSPITAL COMARCAL DE SANT BERNABÉ - UP 757**

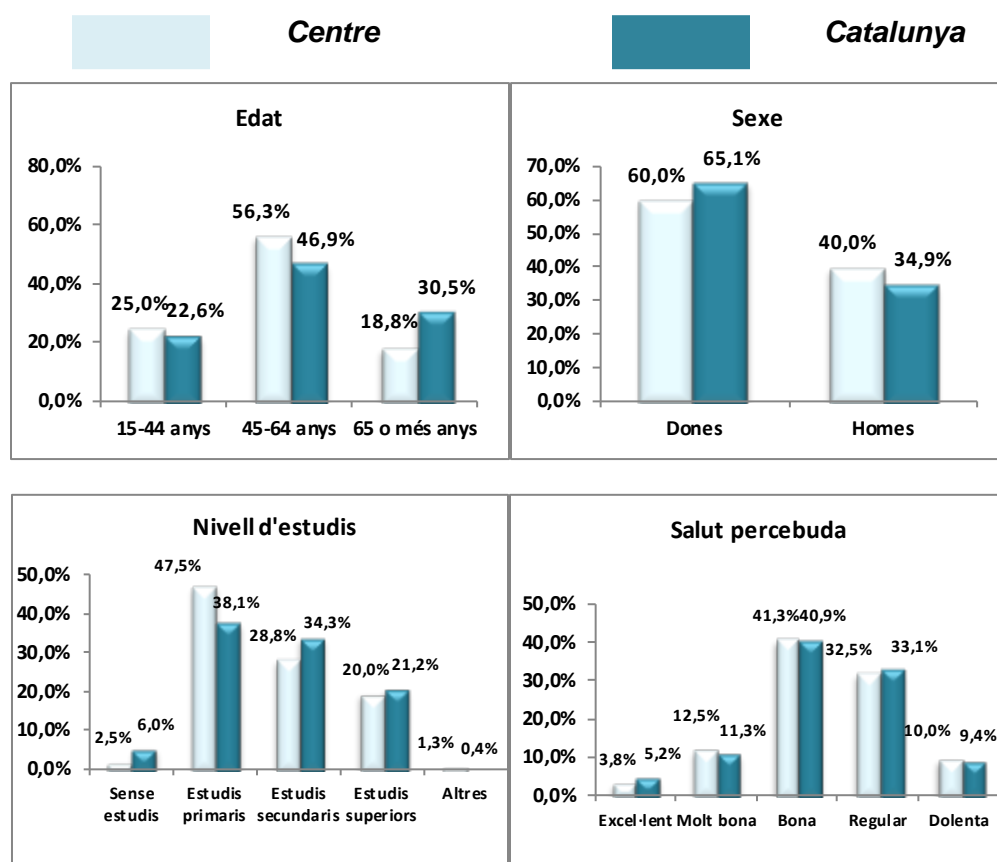
**Subdirecció  
Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat**

## A. Anàlisi per UP

### A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
HOSPITAL COMARCAL DE SANT BERNABÉ	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	100,0%	
	Logopèdia	0,0%	
	Altres	0,0%	
N 79 NS/NC 1			
P2. Ha fet més d'una rehabilitació (tandes de rehabilitació) en els darrers anys (2-3 anys)?	Si	41,3%	
	No	58,8%	
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	30,8%	
	Varis tractaments més d'una vegada a l'any	10,3%	
	Altres	59,0%	
N 78 NS/NC 2			
P4. Em podria indicar la franja horària a la que anava al centre habitualment?	Matí	43,8%	
	Migdia	31,3%	
	Tarda	25,0%	
	Nit	0,0%	
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	1,3%	
	Curt	41,3%	
	Normal	41,3%	
	Llarg	12,5%	
	Molt llarg	3,8%	
N 80 NS/NC 0			
P6. Quan va tenir la primera visita al centre de rehabilitació, el professional que el va atendre tenia informació sobre el seu cas?	Sempre	74,0%	
	Gairebé sempre	7,8%	
	Sovint	5,2%	
	Poques vegades	5,2%	
	Mai / gairebé mai	7,8%	
N 77 NS/NC 3			
P7. Com valora les explicacions que li van donar sobre com seria el procés de rehabilitació (nombre de sessions, durada del tractament, ...)?	Perfecte	15,0%	
	Molt bé	23,8%	
	Bé	46,3%	
	Regular	12,5%	
	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	16,5%	
	Molt bé	19,0%	
	Bé	36,7%	
	Regular	25,3%	
	Malament	2,5%	
N 79 NS/NC 1			

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	0,0%	
	Poques	18,2%	
	Normal	45,5%	
	Força	29,9%	
	Moltes	6,5%	
N 77 NS/NC 3			
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	47,4%	
	Gairebé sempre	19,2%	
	Sovint	12,8%	
	Poques vegades	16,7%	
	Mai / Gairebé mai	3,8%	
N 78 NS/NC 2			
P11. Quan tenia dubtes o preguntes durant les sessions de rehabilitació disposava de professionals als quals dirigir-se?	Sempre	75,0%	
	Gairebé sempre	8,8%	
	Sovint	10,0%	
	Poques vegades	6,3%	
	Mai / Gairebé mai	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
P12. Els diferents professionals li donaven la informació de manera que pogués entendre-la?	Sempre	77,9%	
	Gairebé sempre	11,7%	
	Sovint	3,9%	
	Poques vegades	5,2%	
	Mai / Gairebé mai	1,3%	
N 77 NS/NC 1			
No em van donar informació		2	
P13. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els metges rehabilitadors?	Perfecte	43,2%	
	Molt bé	24,3%	
	Bé	24,3%	
	Regular	5,4%	
	Malament	2,7%	
N 74 NS/NC 0			
No vaig tenir contacte		6	
P14. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els fisioterapeutes?	Perfecte	41,0%	
	Molt bé	21,8%	
	Bé	33,3%	
	Regular	1,3%	
	Malament	2,6%	
N 78 NS/NC 0			
No vaig tenir contacte		2	
P16. Què li va semblar la neteja de les instal·lacions del centre (vestuaris, sales...)?	Perfecte	38,0%	
	Molt bé	31,6%	
	Bé	29,1%	
	Regular	1,3%	
	Malament	0,0%	
N 79 NS/NC 1			
P17. Com valora les condicions (estat, neteja) dels aparells i materials que utilitzava?	Perfecte	22,8%	
	Molt bé	25,3%	
	Bé	43,0%	
	Regular	8,9%	
	Malament	0,0%	
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	15,2%	
	Molt bé	24,1%	
	Bé	44,3%	
	Regular	13,9%	
	Malament	2,5%	
N 79 NS/NC 1			
P19. La informació que li donaven els diferents professionals (metges, fisioterapeutes, logopedes...) era coherent (era coincident entre ella)?	Sempre	64,4%	
	Gairebé sempre	23,3%	
	Sovint	9,6%	
	Poques vegades	1,4%	
	Mai / Gairebé mai	1,4%	
N 73 NS/NC 5			
No em van donar informació 2			
P20. Durant el procés de rehabilitació, va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	65,0%	
	Gairebé sempre	18,8%	
	Sovint	8,8%	
	Poques vegades	6,3%	
	Mai / Gairebé mai	1,3%	
N 80 NS/NC 0			
P21. Com valora l'informe final que li van donar un cop va acabar la rehabilitació?	Perfecte	20,0%	
	Molt bé	15,6%	
	Bé	48,9%	
	Regular	11,1%	
	Malament	4,4%	
N 45 NS/NC 7			
No em van donar informe 28			
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	20,5%	
	Molt bé	14,1%	
	Bé	41,0%	
	Regular	15,4%	
	Malament	9,0%	
N 78 NS/NC 2			
P23. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè el personal d'administració (repcionistes...)?	Perfecte	25,0%	
	Molt bé	26,6%	
	Bé	39,1%	
	Regular	7,8%	
	Malament	1,6%	
N 64 NS/NC 0			
No vaig tenir contacte 16			
P24. Considera que el tractament realitzat li ha proporcionat alguna millora?	Molta	23,7%	
	Força	21,1%	
	Normal	25,0%	
	Poca	23,7%	
	Cap / Gairebé cap	6,6%	
N 76 NS/NC 4			
P101. Valori el seu grau de satisfacció global amb amb el centre/servei de rehabilitació	Satisfacció	7,81	
N 80 NS/NC 0			
P102. Si pogués triar, continuaria venint a aquest centre/servei de rehabilitació?	Sí	77,2%	
	No	7,6%	
	No n'estic segur	15,2%	
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	Catalunya
P5 Temps espera per començar les sessions	83,8%	75,5%
P6 Informació del cas en la primera visita	87,0%	86,4%
P7 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	85,0%	85,9%
P8 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	72,2%	78,6%
P9 Quantitat de persones durant les sessions	63,6%	54,5%
P10 Disposició d'un professional de referència en tot el procés	79,5%	82,0%
P11 Professionals per atendre dubtes en les sessions	93,8%	90,3%
P12 Informació entenedora	93,5%	93,3%
P13 Tracte dels metges rehabilitadors	91,9%	93,8%
P14 Tracte dels fisioterapeutes	96,2%	94,9%
P16 Neteja de les instal·lacions del centre	98,7%	90,6%
P17 Condicions dels aparells i materials	91,1%	77,1%
P18 Coordinació entre els diferents professionals	83,5%	85,7%
P19 Coherència de la informació	97,3%	91,6%
P20 Sensació d'estar en bones mans	92,5%	90,3%
P21 Informe final a l'acabar la rehabilitació	84,4%	82,2%
P22 Capacitat per escollir o canviar els horaris	75,6%	81,8%
P23 Tracte del personal d'administració	90,6%	93,5%
P24 Millora proporcionada pel tractament	69,7%	66,9%
P101 Grau de satisfacció global	7,81	7,77
P102 Continuarà venint?	77,2%	78,7%

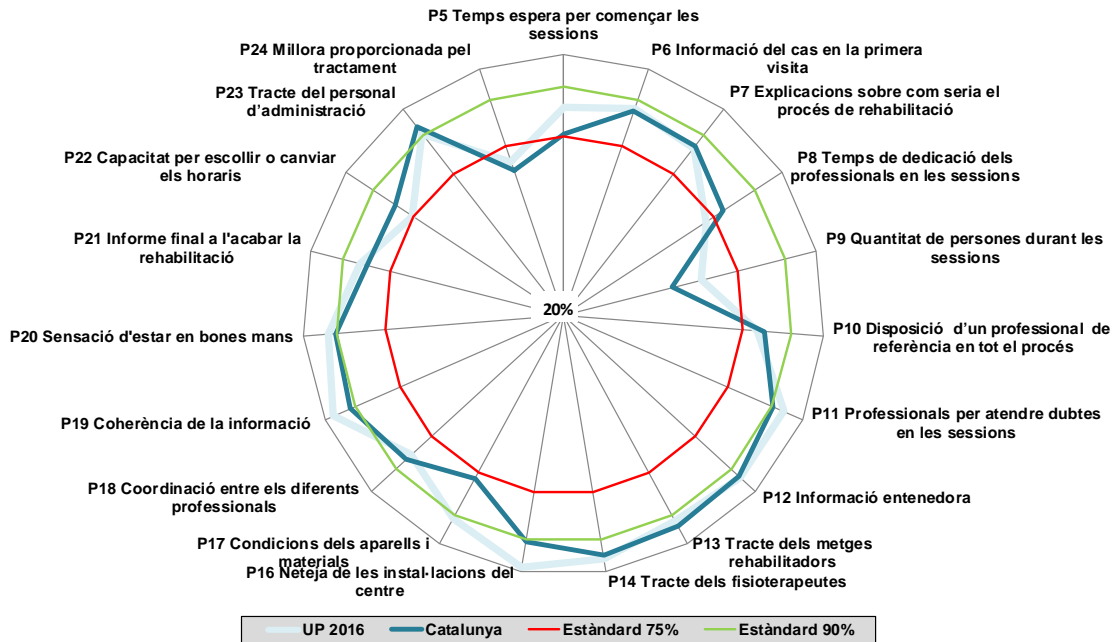
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2016 en relació amb Catalunya 2016.

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

El gràfic radial, que apareix a continuació, mostra de manera visual l'indicador positiu per a cada pregunta.

#### D.1. Comparació de la UP 2016 amb Catalunya 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 2016	Millors resultats
P5 Temps espera per començar les sessions	83,8%	97,5%
P6 Informació del cas en la primera visita	87,0%	96,1%
P7 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	85,0%	94,9%
P8 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	72,2%	95,2%
P9 Quantitat de persones durant les sessions	63,6%	82,7%
P10 Disposició d'un professional de referència en tot el procés	79,5%	96,1%
P11 Professionals per atendre dubtes en les sessions	93,8%	97,5%
P12 Informació entenedora	93,5%	100,0%
P13 Tracte dels metges rehabilitadors	91,9%	100,0%
P14 Tracte dels fisioterapeutes	96,2%	100,0%
P16 Neteja de les instal·lacions del centre	98,7%	100,0%
P17 Condicions dels aparells i materials	91,1%	95,2%
P18 Coordinació entre els diferents professionals	83,5%	96,8%
P19 Coherència de la informació	97,3%	98,6%
P20 Sensació d'estar en bones mans	92,5%	98,4%
P21 Informe final a l'acabar la rehabilitació	84,4%	97,6%
P22 Capacitat per escollir o canviar els horaris	75,6%	94,9%
P23 Tracte del personal d'administració	90,6%	100,0%
P24 Millora proporcionada pel tractament	69,7%	82,7%
P101 Grau de satisfacció global	7,8	9,0
P102 Continuaria venint?	77,2%	93,7%