

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

2013

RESULTATS PER CENTRE

HOSPITAL DE FIGUERES - UP 724

Àrea Sanitària

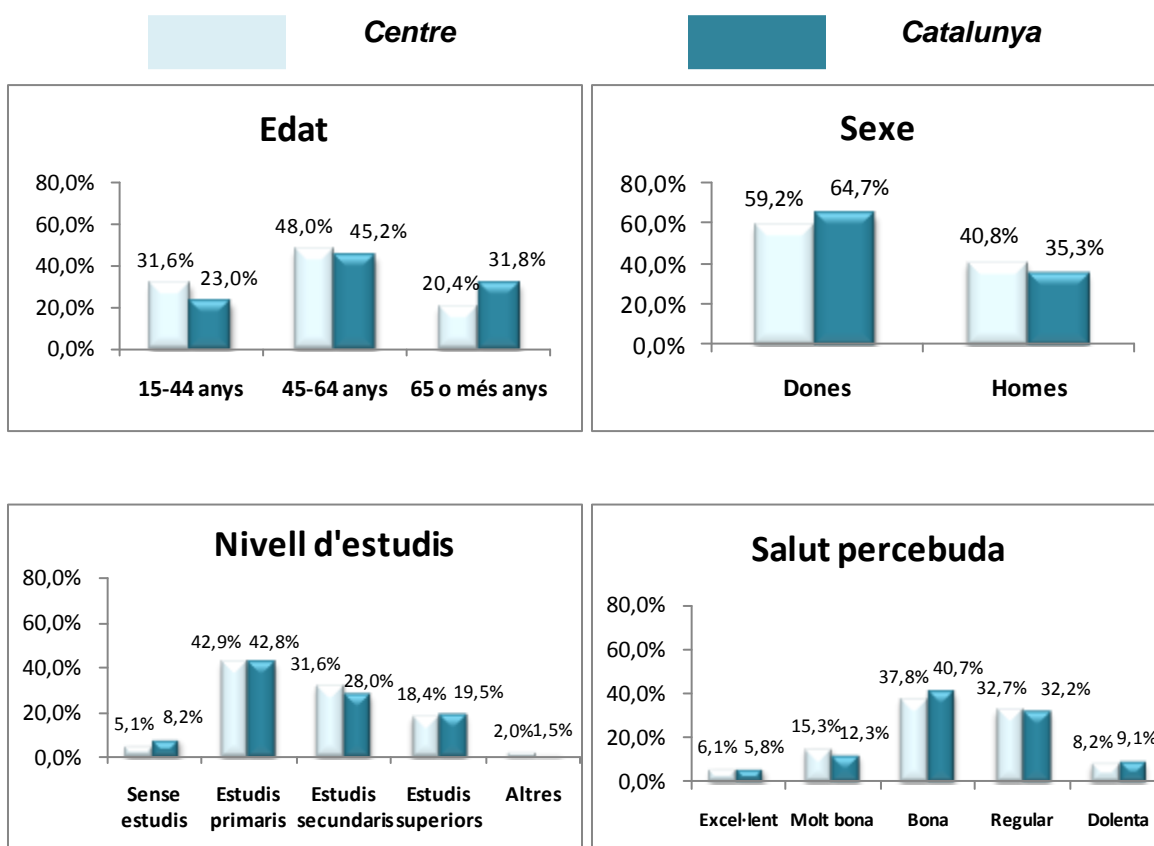
Divisió d'Atenció al Ciutadà - Unitat de Qualitat

A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
HOSPITAL DE FIGUERES	98
CATALUNYA	4879

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	88,8%	
	Logopèdia	4,1%	
	Altres	7,1%	
N 98 NS/NC 0			
P2. Ha fet més d'una rehabilitació (tandes de rehabilitació) en els darrers anys (2-3 anys)?	Sí	34,7%	
	No	65,3%	
N 98 NS/NC 0			
P3. Ha necessitat un tractament llarg de rehabilitació (2-3 mesos seguits) o varis tractaments (tandes) més d'una vegada l'any (va fer unes sessions, va parar, i en va fer unes altres)?	Tractament llarg	40,8%	
	Varis tractaments més d'una vegada a l'any	14,3%	
	Altres	44,9%	
N 98 NS/NC 0			
P4. Em podria indicar la franja horària a la que anava al centre habitualment?	Matí	44,3%	
	Migdia	22,7%	
	Tarda	33,0%	
	Nit	0,0%	
N 97 NS/NC 1			
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	10,2%	
	Curt	21,4%	
	Normal	46,9%	
	Llarg	11,2%	
	Molt llarg	10,2%	
N 98 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	71,0%	
	Gairebé sempre	12,9%	
	Sovint	5,4%	
	Poques vegades	3,2%	
	Mai / gairebé mai	7,5%	
N 93 NS/NC 5			
P7. Com valora les explicacions que li van donar sobre com seria el procés de rehabilitació (nombre de sessions, durada del tractament, ...)?	Perfecte	18,4%	
	Molt bé	36,7%	
	Bé	39,8%	
	Regular	5,1%	
	Malament	0,0%	
N 98 NS/NC 0			
P8. Que li sembla el temps que li van dedicar els professionals durant les sessions de rehabilitació?	Perfecte	27,8%	
	Molt bé	27,8%	
	Bé	37,1%	
	Regular	5,2%	
	Malament	2,1%	
N 97 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	5,2%	
	Poques	5,2%	
	Normal	44,8%	
	Força	27,1%	
	Moltes	17,7%	
N 96 NS/NC 2			
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	63,8%	
	Gairebé sempre	20,2%	
	Sovint	9,6%	
	Poques vegades	4,3%	
	Mai / Gairebé mai	2,1%	
N 94 NS/NC 4			
P11. Quan tenia dubtes o preguntes durant les sessions de rehabilitació disposava de professionals als quals dirigir-se?	Sempre	78,4%	
	Gairebé sempre	11,3%	
	Sovint	6,2%	
	Poques vegades	4,1%	
	Mai / Gairebé mai	0,0%	
N 97 NS/NC 1			
P12. Els diferents professionals li donaven la informació de manera que pogués entendre-la?	Sempre	83,3%	
	Gairebé sempre	12,5%	
	Sovint	3,1%	
	Poques vegades	1,0%	
	Mai / Gairebé mai	0,0%	
N 96 NS/NC 2			
No em van donar informació		0	
P13. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els metges rehabilitadors?	Perfecte	40,4%	
	Molt bé	38,2%	
	Bé	14,6%	
	Regular	4,5%	
	Malament	2,2%	
N 89 NS/NC 1			
No vaig tenir contacte		4	
P14. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els fisioterapeutes?	Perfecte	36,6%	
	Molt bé	44,1%	
	Bé	17,2%	
	Regular	1,1%	
	Malament	1,1%	
N 93 NS/NC 0			
No vaig tenir contacte		1	
P16. Què li va semblar la neteja de les instal·lacions del centre (vestuaris, sales...)?	Perfecte	30,6%	
	Molt bé	30,6%	
	Bé	35,7%	
	Regular	3,1%	
	Malament	0,0%	
N 98 NS/NC 0			
P17. Com valora les condicions (estat, neteja) dels aparells i materials que utilitzava?	Perfecte	16,7%	
	Molt bé	25,0%	
	Bé	41,7%	
	Regular	14,6%	
	Malament	2,1%	
N 96 NS/NC 2			

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	18,7%	
	Molt bé	35,2%	
	Bé	38,5%	
	Regular	7,7%	
	Malament	0,0%	
N 91 NS/NC 7			
P19. La informació que li donaven els diferents professionals (metges, fisioterapeutes, logopedes...) era coherent (era coincident entre ella)?	Sempre	67,8%	
	Gairebé sempre	20,0%	
	Sovint	7,8%	
	Poques vegades	4,4%	
	Mai / Gairebé mai	0,0%	
N 90 NS/NC 6			
No em van donar informació 2			
P20. Durant el procés de rehabilitació, va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	82,7%	
	Gairebé sempre	9,2%	
	Sovint	2,0%	
	Poques vegades	5,1%	
	Mai / Gairebé mai	1,0%	
N 98 NS/NC 0			
P21. Com valora l'informe final que li van donar un cop va acabar la rehabilitació?	Perfecte	23,0%	
	Molt bé	29,5%	
	Bé	37,7%	
	Regular	6,6%	
	Malament	3,3%	
N 61 NS/NC 2			
No em van donar informe 35			
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	35,5%	
	Molt bé	16,1%	
	Bé	33,3%	
	Regular	10,8%	
	Malament	4,3%	
N 93 NS/NC 5			
P23. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè el personal d'administració (repcionistes...)?	Perfecte	27,6%	
	Molt bé	32,9%	
	Bé	34,2%	
	Regular	5,3%	
	Malament	0,0%	
N 76 NS/NC 2			
No vaig tenir contacte 20			
P24. Considera que el tractament realitzat li ha proporcionat alguna millora?	Molta	19,4%	
	Força	27,6%	
	Normal	30,6%	
	Poca	13,3%	
	Cap / Gairebé cap	9,2%	
N 98 NS/NC 0			
P101. Valori el seu grau de satisfacció global amb amb el centre/servei de rehabilitació	Satisfacció	8,30	
N 98 NS/NC 0			
P102. Si pogués triar, continuaria venint a aquest centre/servei de rehabilitació?	Sí	92,9%	
	No	3,1%	
	No n'estic segur	4,1%	
N 98 NS/NC 0			

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.

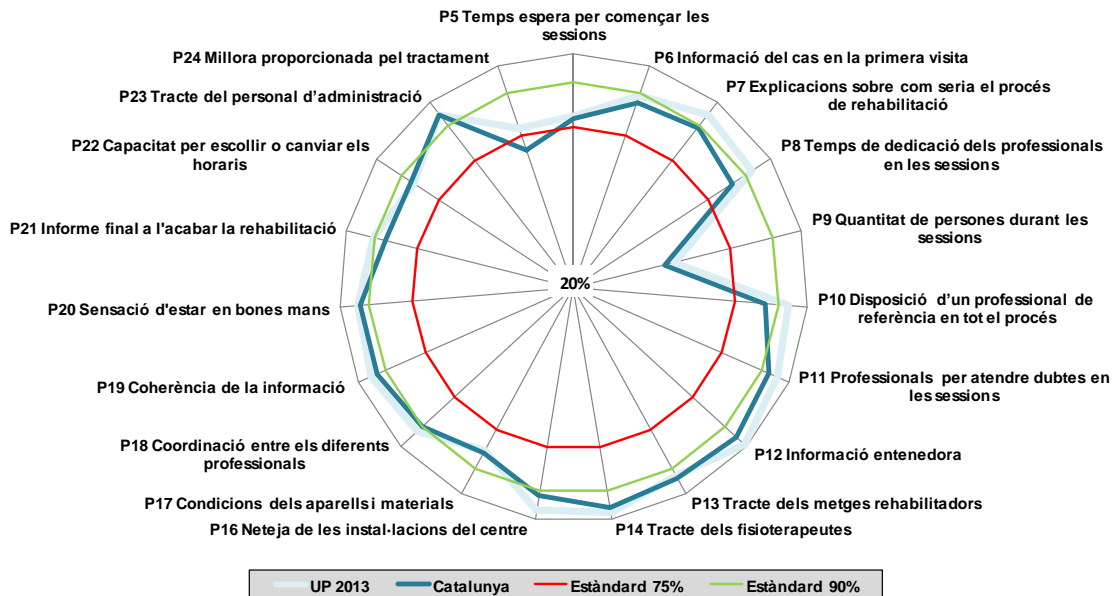
Pregunta resumida	UP 2013	Catalunya
P5 Temps espera per començar les sessions	78,6%	77,5%
P6 Informació del cas en la primera visita	89,2%	86,9%
P7 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	94,9%	89,1%
P8 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	92,8%	84,6%
P9 Quantitat de persones durant les sessions	55,2%	51,9%
P10 Disposició d'un professional de referència en tot el procés	93,6%	85,5%
P11 Professionals per atendre dubtes en les sessions	95,9%	92,6%
P12 Informació entenedora	99,0%	95,3%
P13 Tracte dels metges rehabilitadors	93,3%	94,0%
P14 Tracte dels fisioterapeutes	97,8%	96,2%
P16 Neteja de les instal·lacions del centre	96,9%	92,0%
P17 Condicions dels aparells i materials	83,3%	83,9%
P18 Coordinació entre els diferents professionals	92,3%	90,1%
P19 Coherència de la informació	95,6%	93,1%
P20 Sensació d'estar en bones mans	93,9%	92,8%
P21 Informe final a l'acabar la rehabilitació	90,2%	86,1%
P22 Capacitat per escollir o canviar els horaris	84,9%	86,3%
P23 Tracte del personal d'administració	94,7%	94,7%
P24 Millora proporcionada pel tractament	77,6%	69,8%
P101 Grau de satisfacció global	8,3	8,0
P102 Continuaria venint?	92,9%	86,1%

En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2013 en relació amb Catalunya 2013.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de la UP l'any 2013 en relació amb Catalunya 2013.

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.



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 2013	Millors resultats
P5 Temps espera per començar les sessions	78,6%	96,9%
P6 Informació del cas en la primera visita	89,2%	97,9%
P7 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	94,9%	97,9%
P8 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	92,8%	97,9%
P9 Quantitat de persones durant les sessions	55,2%	77,0%
P10 Disposició d'un professional de referència en tot el procés	93,6%	96,8%
P11 Professionals per atendre dubtes en les sessions	95,9%	99,0%
P12 Informació entenedora	99,0%	100,0%
P13 Tracte dels metges rehabilitadors	93,3%	98,9%
P14 Tracte dels fisioterapeutes	97,8%	100,0%
P16 Neteja de les instal·lacions del centre	96,9%	99,1%
P17 Condicions dels aparells i materials	83,3%	95,9%
P18 Coordinació entre els diferents professionals	92,3%	96,9%
P19 Coherència de la informació	95,6%	100,0%
P20 Sensació d'estar en bones mans	93,9%	97,9%
P21 Informe final a l'acabar la rehabilitació	90,2%	98,7%
P22 Capacitat per escollir o canviar els horaris	84,9%	96,8%
P23 Tracte del personal d'administració	94,7%	98,9%
P24 Millora proporcionada pel tractament	77,6%	91,8%
P101 Grau de satisfacció global	8,3	8,7
P102 Continuaria venint?	92,9%	94,8%