

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

PROCÉS DE REHABILITACIÓ AMBULATÒRIA

RESULTATS PER CENTRE

739-Hospital de Palamós

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



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut

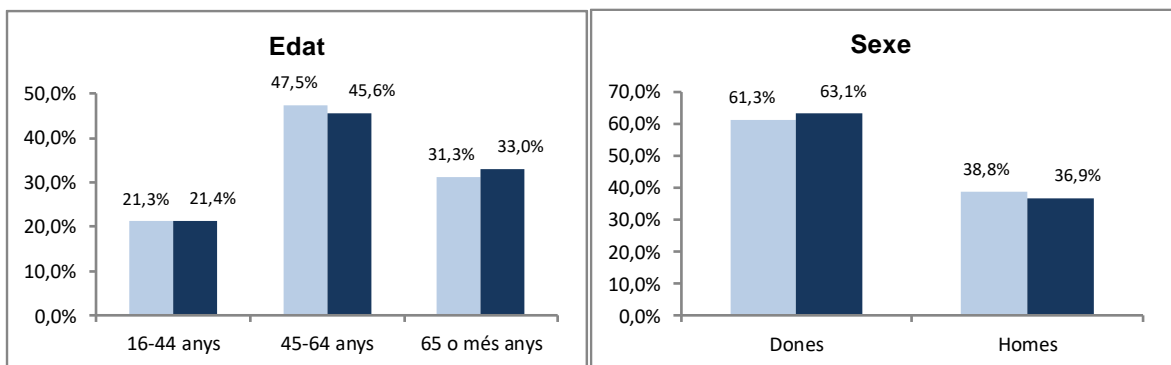
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Hospital de Palamós	80
CATALUNYA	5200

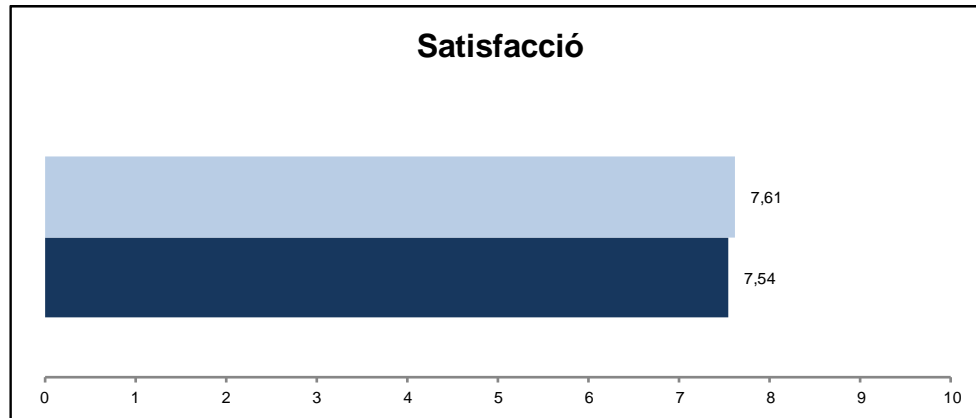
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP
CATALUNYA



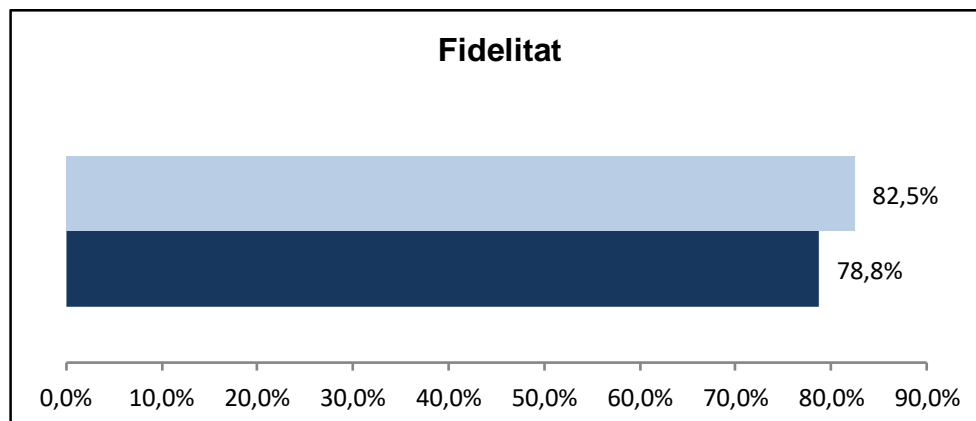
A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat

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	71,4%	64,1%	
	No	28,6%	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	28,3%	36,5%	
	Varis tractaments més d'una vegada a l'any	20,8%	22,1%	
	Altres	50,8%	41,4%	
P3. Em podríeu indicar la franja horària a la que anava al centre habitualment? N 78 NS/NC 2	Matí (8h-12h)	48,6%	49,7%	
	Migdia (12h-15h)	14,3%	19,9%	
	Tarda (15h-20h)	37,1%	29,2%	
	Nit (20h-22h)	0,0%	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	77	NS/NC	3	Molt curt	18,5%	12,2%	
					Curt	20,3%	19,6%	
					Normal	48,9%	39,6%	
					Llarg	6,7%	16,7%	
					Molt llarg	5,6%	11,9%	
					Indicador positiu	87,7%	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	75	NS/NC	5	Perfecte	26,4%	25,9%	
					Molt bé	30,4%	26,2%	
					Bé	26,6%	29,0%	
					Regular	6,7%	11,3%	
					Malament	9,9%	7,6%	
					Indicador positiu	83,4%	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				63,6%	60,2%	
	Gairebé sempre				16,7%	16,0%	
	Sovint				6,2%	8,7%	
	Poques vegades				7,4%	9,1%	
	Mai/gairebé mai				6,1%	6,0%	
	Indicador positiu				86,5%	84,9%	
N	77	NS/NC	3				
P6. Com valoreu les explicacions que us van donar sobre com seria el procés de rehabilitació (nombre de sessions, durada del tractament,...)	Perfecte				24,2%	28,8%	
	Molt bé				37,7%	27,4%	
	Bé				22,9%	25,9%	
	Regular				8,7%	11,4%	
	Malament				6,4%	6,6%	
	Indicador positiu				84,9%	82,0%	
N	78	NS/NC	2				
P10. Quan teníeu dubtes o preguntes durant les sessions de rehabilitació disposàveu de professionals als quals dirigir-vos?	Sempre				67,7%	64,7%	
	Gairebé sempre				9,6%	13,9%	
	Sovint				9,9%	11,1%	
	Poques vegades				9,8%	7,7%	
	Mai/gairebé mai				3,0%	2,6%	
	Indicador positiu				87,3%	89,7%	
N	76	NS/NC	4				
P11. Els diferents professionals us donaven la informació de manera que poguéssiu entendre-la?	Sempre				69,8%	66,8%	
	Gairebé sempre				10,5%	14,4%	
	Sovint				10,9%	10,8%	
	Poques vegades				6,8%	6,3%	
	Mai/gairebé mai				2,1%	1,6%	
	Indicador positiu				91,1%	92,0%	
N	75	NS/NC	4				
No em van donar informació					1		
P17. La informació que us donaven els diferents professionals (metges, fisioterapeutes) era coherent (era coincident entre ella)?	Sempre				53,6%	50,1%	
	Gairebé sempre				21,9%	23,5%	
	Sovint				14,8%	16,6%	
	Poques vegades				8,0%	7,1%	
	Mai/gairebé mai				1,6%	2,6%	
	Indicador positiu				90,4%	90,3%	
N	71	NS/NC	3				
No em van donar informació					6		
P19. Com valoreu l'informe final que us van donar un cop va acabar la rehabilitació?	Perfecte				24,7%	21,7%	
	Molt bé				30,3%	28,6%	
	Bé				34,4%	31,4%	
	Regular				10,6%	12,4%	
	Malament				0,0%	5,8%	
	Indicador positiu				89,4%	81,8%	
N	54	NS/NC	5				
No em van donar informe					21		

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	76	NS/NC	4	Cap/gairebé cap	3,0%	2,9%	
					Poques	23,6%	18,3%	
					Normal	52,7%	52,6%	
					Força	10,2%	15,6%	
					Moletes	10,5%	10,5%	
					Indicador positiu	79,3%	73,9%	
P14. Què us va semblar la neteja de les instal·lacions del centre (vestuaris, sales...)?	N	76	NS/NC	4	Perfecte	31,7%	31,7%	
					Molt bé	39,6%	34,0%	
					Bé	24,2%	28,1%	
					Regular	4,5%	5,0%	
					Malament	0,0%	1,1%	
					Indicador positiu	95,5%	93,9%	
P15. Com valoreu les condicions (estat, neteja) dels aparells i materials que utilitzava?	N	75	NS/NC	5	Perfecte	29,1%	27,2%	
					Molt bé	34,3%	31,1%	
					Bé	28,4%	32,0%	
					Regular	6,7%	8,0%	
					Malament	1,5%	1,8%	
					Indicador positiu	91,8%	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	76	NS/NC	4	Perfecte	19,9%	23,6%	
					Molt bé	26,8%	24,2%	
					Bé	30,8%	28,3%	
					Regular	14,6%	14,9%	
					Malament	7,9%	9,0%	
					Indicador positiu	77,5%	76,1%	
P12. Com valoreu el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els metges rehabilitadors?	N	75	NS/NC	3	Perfecte	50,2%	49,0%	
					Molt bé	28,0%	25,1%	
					Bé	11,8%	18,0%	
					Regular	7,0%	5,4%	
					Malament	3,0%	2,4%	
					Indicador positiu	90,0%	92,2%	
No hi vaig tenir contacte		2						
P13. Com valoreu el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els fisioterapeutes?	N	75	NS/NC	3	Perfecte	46,6%	51,8%	
					Molt bé	31,3%	25,7%	
					Bé	13,5%	16,5%	
					Regular	5,6%	4,3%	
					Malament	3,0%	1,8%	
					Indicador positiu	91,4%	94,0%	
No hi vaig tenir contacte		1						
P18. Durant el procés de rehabilitació, vau tenir la sensació d'estar en bones mans?	N	76	NS/NC	4	Sempre	62,1%	58,6%	
					Gairebé sempre	16,9%	17,5%	
					Sovint	8,6%	12,5%	
					Poques vegades	6,5%	7,8%	
					Mai/gairebé mai	5,9%	3,7%	
					Indicador positiu	87,5%	88,5%	
P21. Com valoreu el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè el personal d'administració (repcionistes...)?	N	75	NS/NC	4	Perfecte	28,0%	30,7%	
					Molt bé	28,8%	30,4%	
					Bé	32,7%	31,3%	
					Regular	8,1%	5,7%	
					Malament	2,4%	1,9%	
					Indicador positiu	89,5%	92,4%	
No hi vaig tenir contacte		1						

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	77	NS/NC	3	Sempre	46,5%	50,9%	
					Gairebé sempre	14,4%	16,5%	
					Sovint	22,1%	13,7%	
					Poques vegades	10,8%	11,4%	
					Mai/gairebé mai	6,3%	7,5%	
					Indicador positiu	83,0%	81,1%	
P16. Com valoreu la coordinació entre els diferents professionals (metges, fisioterapeutes) del centre/servei de rehabilitació?	N	73	NS/NC	7	Perfecte	26,5%	22,7%	
					Molt bé	25,9%	29,2%	
					Bé	29,2%	30,2%	
					Regular	10,1%	11,7%	
					Malament	8,3%	6,3%	
					Indicador positiu	81,6%	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	23,1%	22,0%	
				Força	34,3%	25,2%	
				Normal	15,9%	21,4%	
				Poca	13,0%	19,1%	
				Cap/gairebé cap	13,8%	12,3%	
N	78	NS/NC	2	Indicador positiu	73,2%	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	7,61	7,54	UP
				CATALUNYA
P 102. Si poguéssiu triar, continuariéu venint a aquest centre/servei de rehabilitació? N 77 NS/NC 3	Sí	82,5%	78,8%	UP
	No	10,0%	8,8%	CATALUNYA
	No n'estic segur	7,5%	12,4%	
	Indicador positiu	82,5%	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	74,7%	87,7%	71,4%
P5 Informació del cas en la primera visita	87,2%	86,5%	84,9%
P6 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	91,3%	84,9%	82,0%
P7 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	73,8%	77,5%	76,1%
P8 Quantitat de persones durant les sessions	55,7%	79,3%	73,9%
P9 Disposició d'un professional de referència durant tot el procés	78,7%	83,0%	81,1%
P10 Professionals per atendre dubtes en les sessions	86,3%	87,3%	89,7%
P11 Informació entenedora	92,3%	91,1%	92,0%
P12 Tracte dels metges rehabilitadors	93,8%	90,0%	92,2%
P13 Tracte dels fisioterapeutes	96,3%	91,4%	94,0%
P14 Neteja de les instal·lacions del centre	95,0%	95,5%	93,9%
P15 Condicions dels aparells i materials	82,1%	91,8%	90,3%
P16 Coordinació entre els diferents professionals	91,1%	81,6%	82,0%
P17 Coherència de la informació	89,6%	90,4%	90,3%
P18 Sensació d'estar en bones mans	94,9%	87,5%	88,5%
P19 Informe final a l'acabar la rehabilitació	83,8%	89,4%	81,8%
P20 Capacitat per escollir o canviar els horaris	87,2%	83,4%	81,1%
P21 Tracte, amabilitat del personal d'administració	95,9%	89,5%	92,4%
P22 Millora proporcionada pel tractament	70,0%	73,2%	68,6%
P101 Grau de satisfacció global	8,08	7,61	7,54
P102 Continuaria venint?	88,6%	82,5%	78,8%

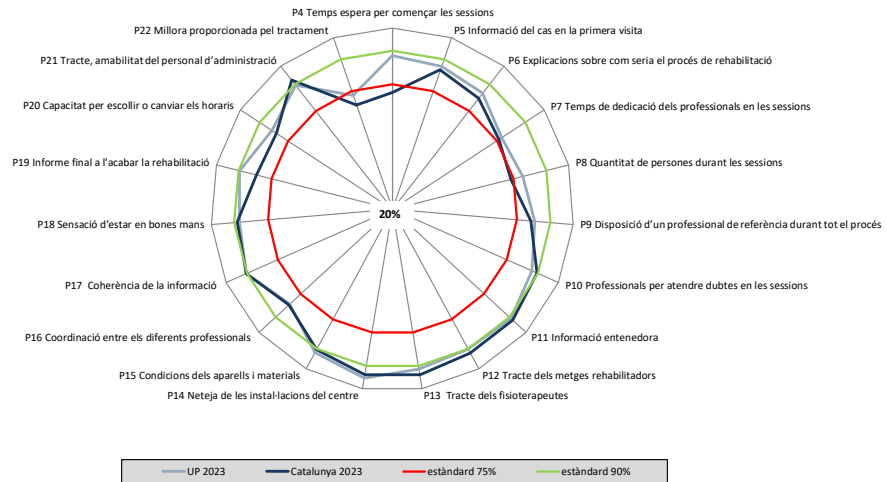
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) del centre l'any 2023 en relació a Catalunya 2023.

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

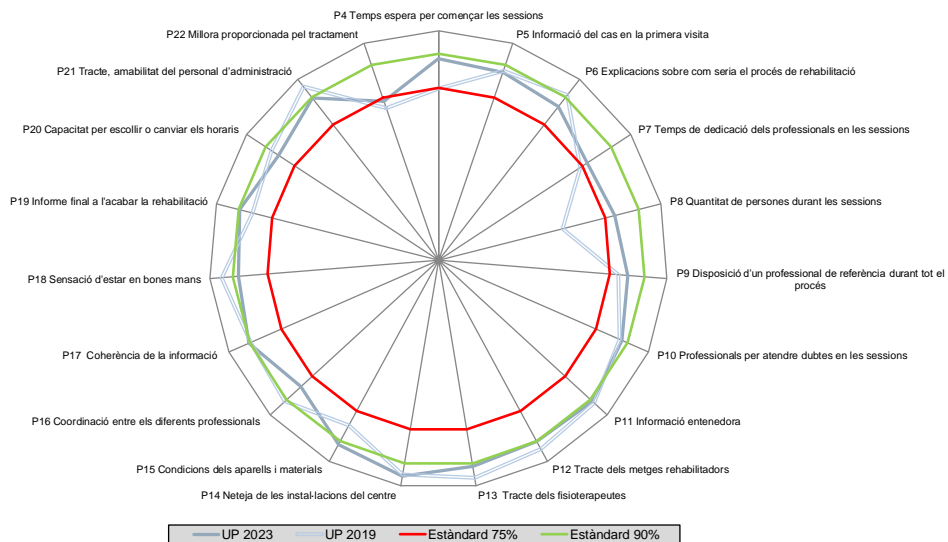
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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	87,7%	89,0%
P5 Informació del cas en la primera visita	86,5%	97,5%
P6 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	84,9%	95,4%
P7 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	77,5%	92,8%
P8 Quantitat de persones durant les sessions	79,3%	90,9%
P9 Disposició d'un professional de referència durant tot el procés	83,0%	97,8%
P10 Professionals per atendre dubtes en les sessions	87,3%	97,5%
P11 Informació entenedora	91,1%	99,2%
P12 Tracte dels metges rehabilitadors	90,0%	98,7%
P13 Tracte dels fisioterapeutes	91,4%	100%
P14 Neteja de les instal·lacions del centre	95,5%	100%
P15 Condicions dels aparells i materials	91,8%	98,7%
P16 Coordinació entre els diferents professionals	81,6%	94,7%
P17 Coherència de la informació	90,4%	98,9%
P18 Sensació d'estar en bones mans	87,5%	97,9%
P19 Informe final a l'acabar la rehabilitació	89,4%	97,5%
P20 Capacitat per escollir o canviar els horaris	83,4%	94,1%
P21 Tracte, amabilitat del personal d'administració	89,5%	100%
P22 Millora proporcionada pel tractament	73,2%	88,3%
P101 Grau de satisfacció global	7,61	8,61
P102 Continuaria venint?	82,5%	93,9%