



REO núm: 927
Data: 27/05/2019



Informe de resultats

iPLAENSA: Opinió i satisfacció dels assegurats del CatSalut amb el servei de rehabilitació ambulatoria durant l'any 2018

Organisme promotor: Departament de Salut. Servei Català de la Salut (CatSalut)



**Centre
d'Estudis
d'Opinió**



**Generalitat
de Catalunya**

**PLA D'ENQUESTES DE LA PERCEPCIÓ,
EXPERIÈNCIA I SATISFACCIÓ DEL
CATSALUT**

**REHABILITACIÓ AMBULATORIA
2018**

Enquestes “en línia”

UP 7249 – Lot B14 Mollet del Vallès

**Unitat de Qualitat
Divisió de Qualitat i Transparència
Gerència d'Atenció Ciutadana**



2018

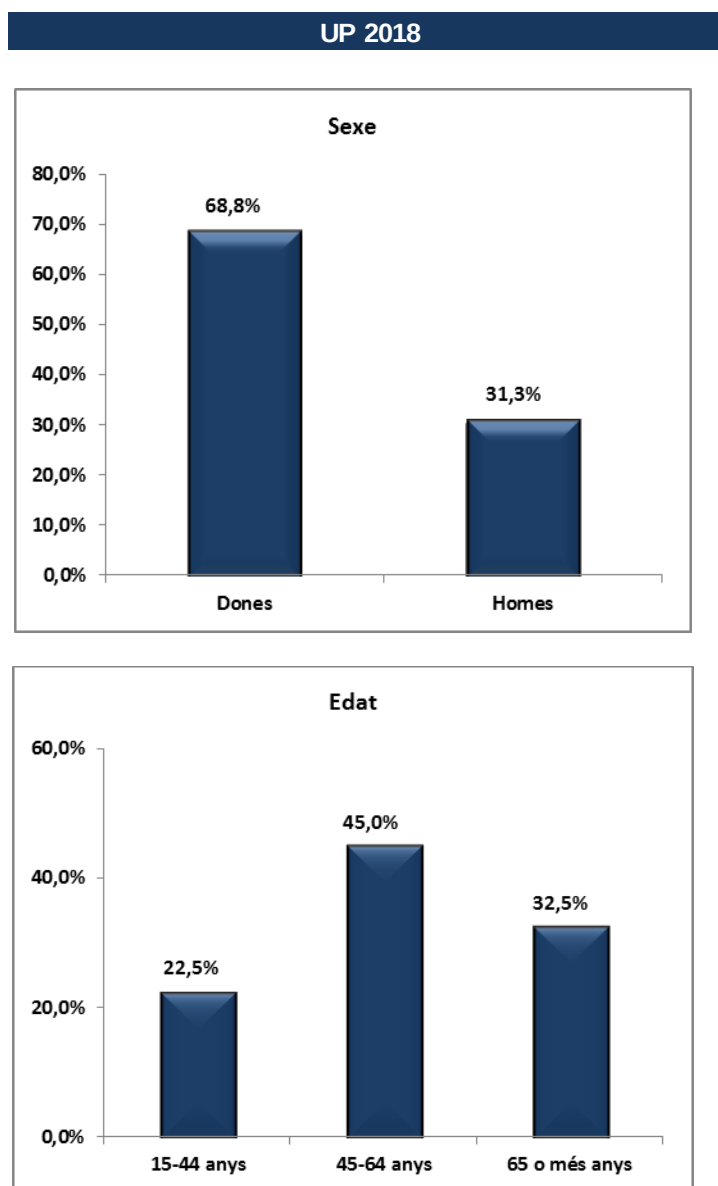
RESULTATS PER UP 2018

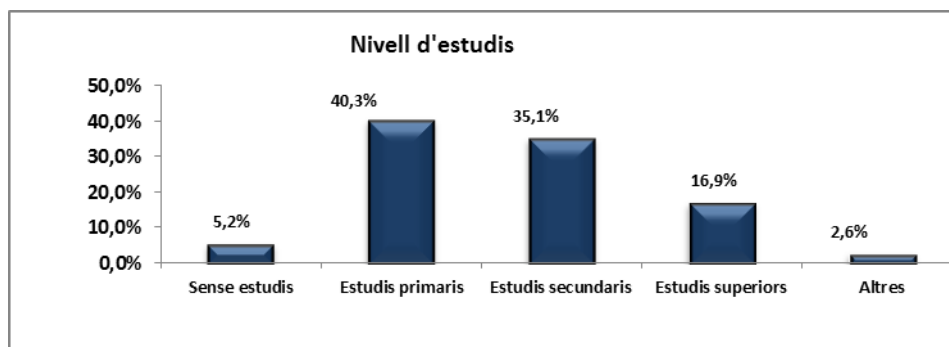
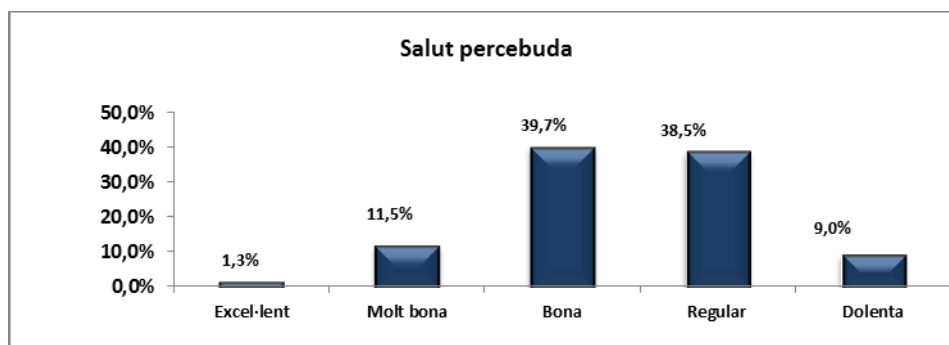
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

7249 - Lot B14 - Molet del Vallès (2018)	Nombre d'enquestes
	80

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

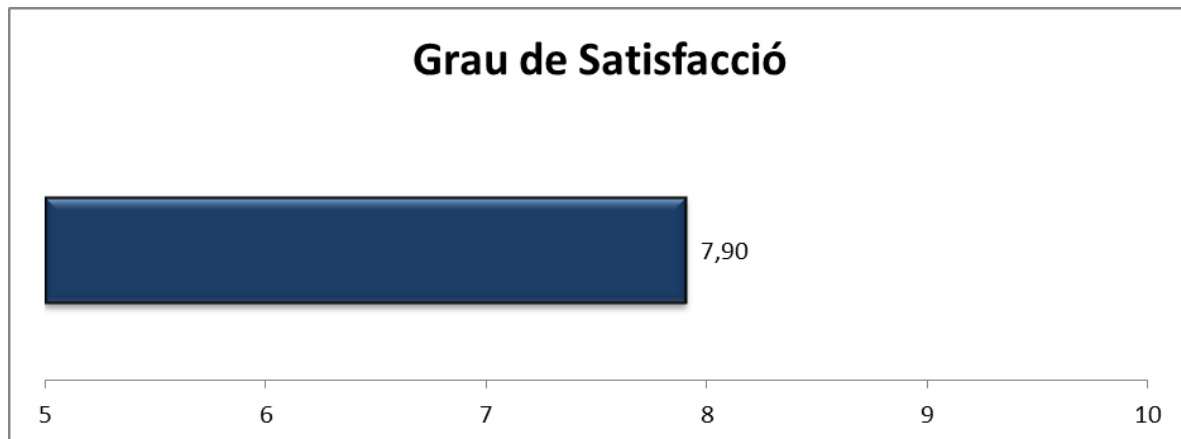




A.1. Índex de Satisfacció i Fidelitat

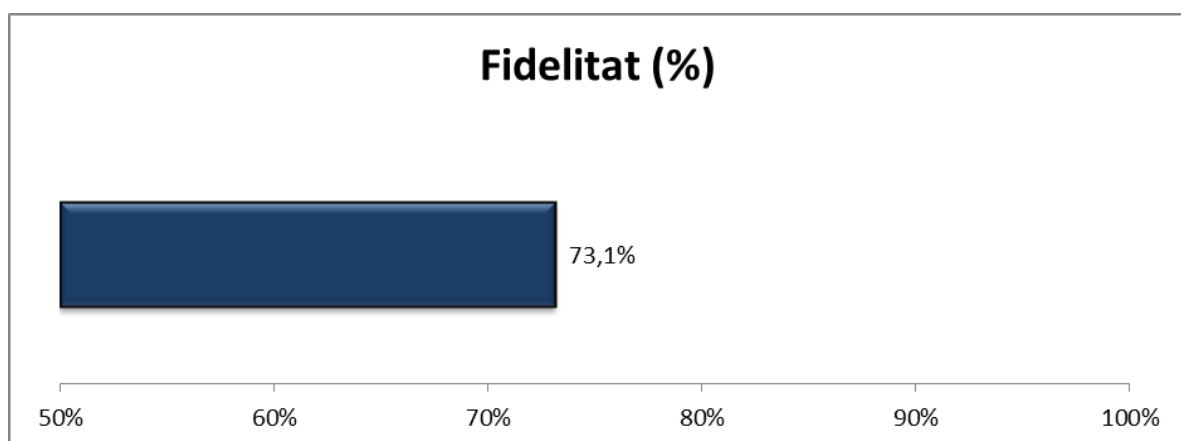
UP 2018

P101. Valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el centre de rehabilitació?



P102. Si pogués triar, continuaria venint a aquest centre de rehabilitació?

(% de pacients que han afirmat que "Sí")



B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P1. Quin tipus de rehabilitació ha fet?	Física	88,8%	
	Logopèdia	8,8%	
	Altres	2,5%	
N 80 NS/NC 0			
P2. Ha fet més d'una rehabilitació (tandes de rehabilitació) en els darrers anys (2-3 anys)?	Sí	31,3%	
	No	68,8%	
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 l'any (va fer unes sessions, va parar, i en va fer unes altres)?	Tractament llarg	22,8%	
	Varis tractaments més d'una vegada a l'any	1,3%	
	Altres	75,9%	
N 79 NS/NC 1			
P4. Em podria indicar la franja horària a la que anava al centre habitualment?	Matí	42,9%	
	Migdia	20,8%	
	Tarda	35,1%	
N 77 NS/NC 3	Nit	1,3%	
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	3,8%	
	Curt	18,8%	
	Normal	25,0%	
	Llarg	25,0%	
	Molt llarg	27,5%	
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	55,4%	
	Gairebé sempre	10,8%	
	Sovint	6,2%	
	Poques vegades	12,3%	
	Mai / gairebé mai	15,4%	
N 65 NS/NC 15			
P7. Com valora les explicacions que li van donar sobre com seria el procés de rehabilitació (nombre de sessions, durada del tractament, ...)?	Perfecte	15,2%	
	Molt bé	19,0%	
	Bé	44,3%	
	Regular	15,2%	
	Malament	6,3%	
N 79 NS/NC 1			
P8. Que li sembla el temps que li van dedicar els professionals durant les sessions de rehabilitació?	Perfecte	17,7%	
	Molt bé	22,8%	
	Bé	30,4%	
	Regular	21,5%	
	Malament	7,6%	
N 79 NS/NC 1			

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P9. Valori la quantitat de persones que hi havia durant les sessions de rehabilitació.	Cap / Gairebé cap	3,9%	
	Poques	28,6%	
	Normal	42,9%	
	Força	15,6%	
	Moltes	9,1%	
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	50,6%	
	Gairebé sempre	11,7%	
	Sovint	14,3%	
	Poques vegades	13,0%	
	Mai / Gairebé mai	10,4%	
N 77 NS/NC 3			
P11. Quan tenia dubtes o preguntes durant les sessions de rehabilitació disposava de professionals als quals dirigir-se?	Sempre	72,7%	
	Gairebé sempre	9,1%	
	Sovint	7,8%	
	Poques vegades	7,8%	
	Mai / Gairebé mai	2,6%	
N 77 NS/NC 3			
P12. Els diferents professionals li donaven la informació de manera que pogués entendre-la?	Sempre	83,8%	
	Gairebé sempre	8,1%	
	Sovint	1,4%	
N 74 NS/NC 3	Poques vegades	4,1%	
No em van donar informació 3	Mai / Gairebé mai	2,7%	
P13. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els metges rehabilitadors?	Perfecte	33,8%	
	Molt bé	27,9%	
	Bé	30,9%	
N 68 NS/NC 2	Regular	5,9%	
No vaig tenir contacte 3	Malament	1,5%	
P14. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els fisioterapeutes?	Perfecte	27,1%	
	Molt bé	28,6%	
	Bé	31,4%	
N 70 NS/NC 2	Regular	12,9%	
No vaig tenir contacte 1	Malament	0,0%	
P16. Què li va semblar la neteja de les instal·lacions del centre (vestuaris, sales...)?	Perfecte	25,6%	
	Molt bé	30,8%	
	Bé	41,0%	
	Regular	2,6%	
N 78 NS/NC 2	Malament	0,0%	
P17.Com valora les condicions (estat, neteja) dels aparells i materials que utilitzava?	Perfecte	9,0%	
	Molt bé	24,4%	
	Bé	50,0%	
	Regular	16,7%	
N 78 NS/NC 2	Malament	0,0%	

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P18. Com valora la coordinació entre els diferents professionals (metges, fisioterapeutes, logopedes...) del centre/servei de rehabilitació?	Perfecte	17,3%	
	Molt bé	24,0%	
	Bé	44,0%	
	Regular	10,7%	
	Malament	4,0%	
N 75 NS/NC 5			
P19. La informació que li donaven els diferents professionals (metges, fisioterapeutes, logopedes...) era coherent (era coincident entre ella)?	Sempre	63,5%	
	Gairebé sempre	21,6%	
	Sovint	4,1%	
	Poques vegades	8,1%	
	Mai / Gairebé mai	2,7%	
N 74 NS/NC 4			
P20. Durant el procés de rehabilitació, va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	78,2%	
	Gairebé sempre	6,4%	
	Sovint	6,4%	
	Poques vegades	3,8%	
	Mai / Gairebé mai	5,1%	
N 78 NS/NC 2			
P21. Com valora l'informe final que li van donar un cop va acabar la rehabilitació?	Perfecte	19,2%	
	Molt bé	16,4%	
	Bé	38,4%	
	Regular	13,7%	
	Malament	12,3%	
N 73 NS/NC 3			
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	16,7%	
	Molt bé	17,9%	
	Bé	51,3%	
	Regular	9,0%	
	Malament	5,1%	
N 78 NS/NC 2			
P23. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè el personal d'administració (repcionistes...)?	Perfecte	16,2%	
	Molt bé	31,1%	
	Bé	43,2%	
	Regular	8,1%	
	Malament	1,4%	
N 74 NS/NC 2			
P24. Considera que el tractament realitzat li ha proporcionat alguna millora?	Molta	15,4%	
	Força	17,9%	
	Normal	19,2%	
	Poca	17,9%	
	Cap / Gairebé cap	29,5%	
N 78 NS/NC 2			
P101. Valori el seu grau de satisfacció global amb amb el centre/servei de rehabilitació	Satisfacció	7,90	
N 80 NS/NC 0			
P102. Si pogués triar, continuaria venint a aquest centre/servei de rehabilitació?	Sí	73,1%	
	No	15,4%	
	No n'estic segur	11,5%	
N 78 NS/NC 2			

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	7249 - Lot B14 - Molet del Vallès (2018)
P5 Temps espera per començar les sessions	47,5%
P6 Informació del cas en la primera visita	72,3%
P7 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	78,5%
P8 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	70,9%
P9 Quantitat de persones durant les sessions	75,3%
P10 Disposició d'un professional de referència en tot el procés	76,6%
P11 Professionals per atendre dubtes en les sessions	89,6%
P12 Informació entenedora	93,2%
P13 Tracte dels metges rehabilitadors	92,6%
P14 Tracte dels fisioterapeutes	87,1%
P16 Neteja de les instal·lacions del centre	97,4%
P17 Condicions dels aparells i materials	83,3%
P18 Coordinació entre els diferents professionals	85,3%
P19 Coherència de la informació	89,2%
P20 Sensació d'estar en bones mans	91,0%
P21 Informe final a l'acabar la rehabilitació	74,0%
P22 Capacitat per escollir o canviar els horaris	85,9%
P23 Tracte del personal d'administració	90,5%
P24 Millora proporcionada pel tractament	52,6%
P101 Grau de satisfacció global	7,90
P102 Continuaria venint?	73,1%

RESULTATS PER UP 2018

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.

