



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 7236 – Lot G5 La Selva interior

Unitat de Qualitat

Divisió de Qualitat i Transparència

Gerència d'Atenció Ciutadana



Servei Català
de la Salut



Generalitat de Catalunya
Departament de Salut

2018

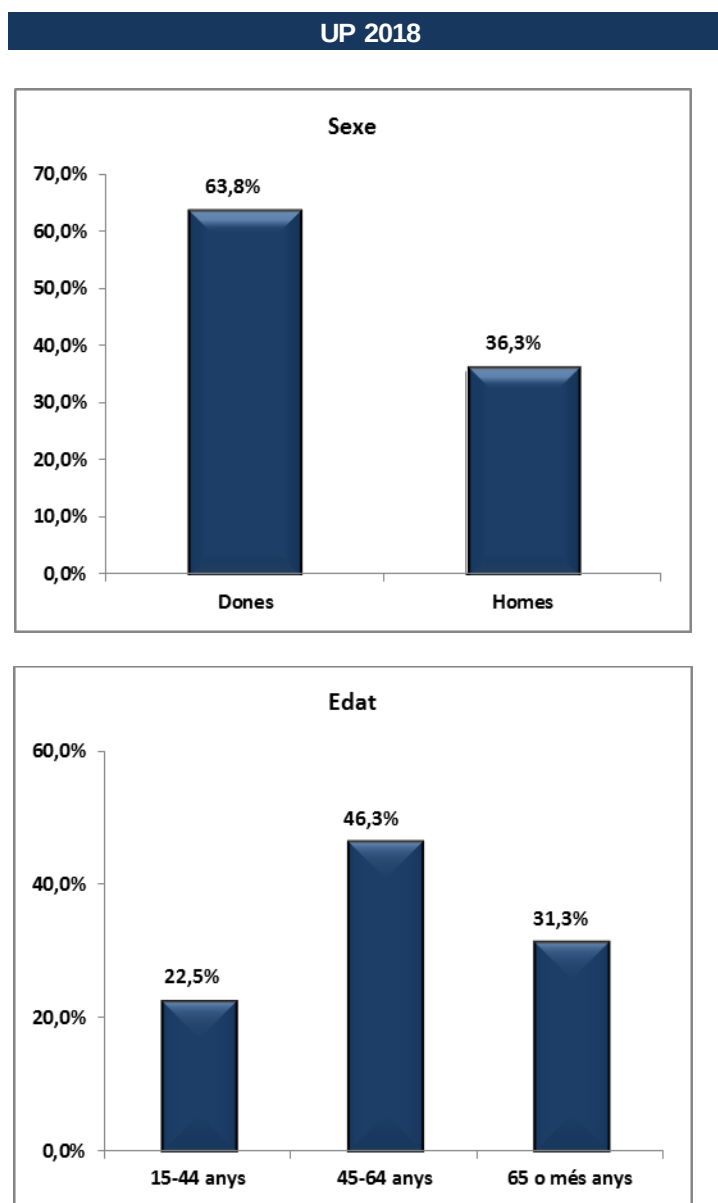
RESULTATS PER UP 2018

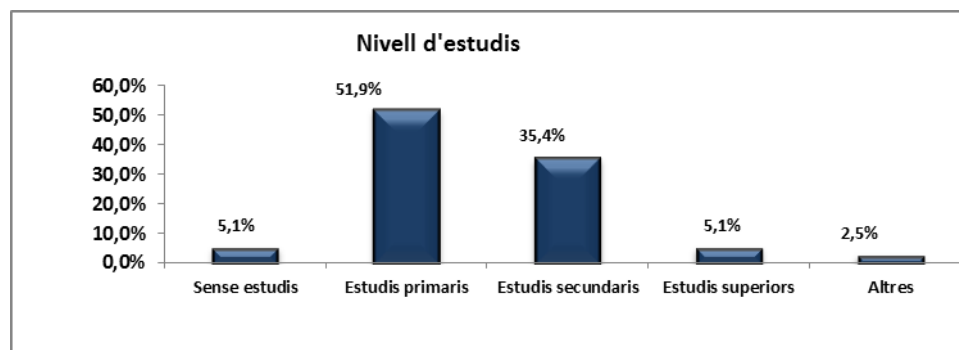
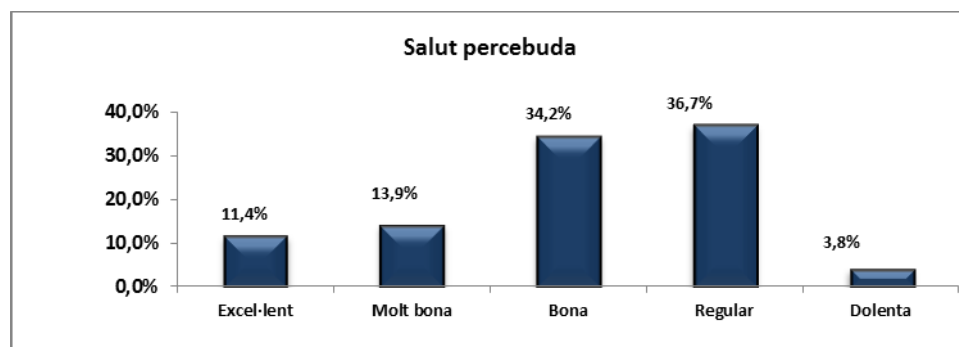
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

UP 7236 - LOT G5 La Selva - interior	Nombre d'enquestes
	80

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

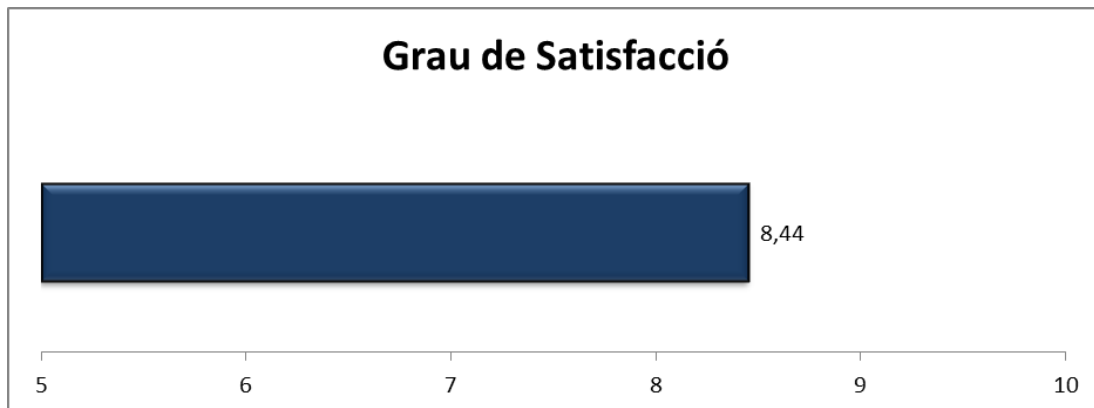




A.1. Índex de Satisfacció i Fidelitat

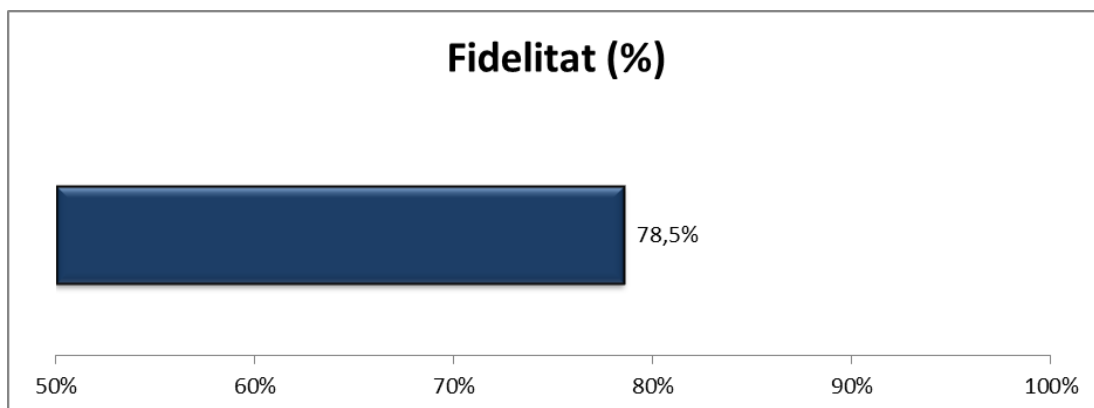
UP 2018

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	98,8%	
	Logopèdia	1,3%	
	Altres	0,0%	
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	40,0%	
	Varis tractaments més d'una vegada a l'any	8,8%	
	Altres	51,3%	
N 80 NS/NC 0			
P4. Em podria indicar la franja horària a la que anava al centre habitualment?	Matí	82,3%	
	Migdia	7,6%	
	Tarda	10,1%	
N 79 NS/NC 1	Nit	0,0%	
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	11,3%	
	Curt	22,5%	
	Normal	35,0%	
	Llarg	21,3%	
	Molt llarg	10,0%	
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	69,6%	
	Gairebé sempre	7,2%	
	Sovint	10,1%	
	Poques vegades	5,8%	
N 69 NS/NC 11	Mai / gairebé mai	7,2%	
P7. Com valora les explicacions que li van donar sobre com seria el procés de rehabilitació (nombre de sessions, durada del tractament, ...)?	Perfecte	32,1%	
	Molt bé	20,5%	
	Bé	37,2%	
	Regular	9,0%	
	Malament	1,3%	
N 78 NS/NC 2			
P8. Que li sembla el temps que li van dedicar els professionals durant les sessions de rehabilitació?	Perfecte	25,0%	
	Molt bé	16,3%	
	Bé	37,5%	
	Regular	18,8%	
N 80 NS/NC 0	Malament	2,5%	

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P9. Valori la quantitat de persones que hi havia durant les sessions de rehabilitació.	Cap / Gairebé cap	2,6%	
	Poques	20,8%	
	Normal	42,9%	
	Força	23,4%	
	Moltes	10,4%	
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	65,8%	
	Gairebé sempre	10,1%	
	Sovint	6,3%	
	Poques vegades	11,4%	
	Mai / Gairebé mai	6,3%	
N 79 NS/NC 1			
P11. Quan tenia dubtes o preguntes durant les sessions de rehabilitació disposava de professionals als quals dirigir-se?	Sempre	81,3%	
	Gairebé sempre	7,5%	
	Sovint	3,8%	
	Poques vegades	3,8%	
	Mai / Gairebé mai	3,8%	
N 80 NS/NC 0			
P12. Els diferents professionals li donaven la informació de manera que pogués entendre-la?	Sempre	83,8%	
	Gairebé sempre	8,8%	
	Sovint	1,3%	
	Poques vegades	2,5%	
	Mai / Gairebé mai	3,8%	
N 80 NS/NC 0			
No em van donar informació 0			
P13. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els metges rehabilitadors?	Perfecte	55,6%	
	Molt bé	18,1%	
	Bé	20,8%	
	Regular	4,2%	
	Malament	1,4%	
N 72 NS/NC 1			
No vaig tenir contacte 6			
P14. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els fisioterapeutes?	Perfecte	52,6%	
	Molt bé	25,6%	
	Bé	17,9%	
	Regular	3,8%	
	Malament	0,0%	
N 78 NS/NC 1			
No vaig tenir contacte 0			
P16. Què li va semblar la neteja de les instal·lacions del centre (vestuaris, sales...)?	Perfecte	21,3%	
	Molt bé	25,0%	
	Bé	36,3%	
	Regular	15,0%	
	Malament	2,5%	
N 80 NS/NC 0			
P17. Com valora les condicions (estat, neteja) dels aparells i materials que utilitzava?	Perfecte	21,3%	
	Molt bé	7,5%	
	Bé	37,5%	
	Regular	26,3%	
	Malament	7,5%	
N 80 NS/NC 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	29,2%	
	Molt bé	15,3%	
	Bé	43,1%	
	Regular	11,1%	
N 72 NS/NC 8	Malament	1,4%	
P19. La informació que li donaven els diferents professionals (metges, fisioterapeutes, logopedes...) era coherent (era coincident entre ella)?	Sempre	77,2%	
	Gairebé sempre	3,8%	
	Sovint	8,9%	
	Poques vegades	7,6%	
N 79 NS/NC 1	Mai / Gairebé mai	2,5%	
P20. Durant el procés de rehabilitació, va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	82,5%	
	Gairebé sempre	10,0%	
	Sovint	0,0%	
	Poques vegades	3,8%	
N 80 NS/NC 0	Mai / Gairebé mai	3,8%	
P21. Com valora l'informe final que li van donar un cop va acabar la rehabilitació?	Perfecte	34,4%	
	Molt bé	16,4%	
	Bé	41,0%	
	Regular	6,6%	
N 61 NS/NC 0	Malament	1,6%	
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	39,7%	
	Molt bé	11,5%	
	Bé	34,6%	
	Regular	14,1%	
N 78 NS/NC 2	Malament	0,0%	
P23. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè el personal d'administració (recepcionistes...)?	Perfecte	37,5%	
	Molt bé	17,2%	
	Bé	43,8%	
	Regular	1,6%	
N 64 NS/NC 1	Malament	0,0%	
P24. Considera que el tractament realitzat li ha proporcionat alguna millora?	Molta	24,4%	
	Força	28,2%	
	Normal	15,4%	
	Poca	17,9%	
N 78 NS/NC 2	Cap / Gairebé cap	14,1%	
P101. Valori el seu grau de satisfacció global amb amb el centre/servei de rehabilitació	Satisfacció	8,44	
N 80 NS/NC 0			
P102. Si pogués triar, continuaria venint a aquest centre/servei de rehabilitació?	Sí	78,5%	
	No	11,4%	
	No n'estic segur	10,1%	
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	7236 - Lot G5 - La Selva - Interior 2018
P5 Temps espera per començar les sessions	73,4%
P6 Informació del cas en la primera visita	82,9%
P7 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	92,5%
P8 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	87,5%
P9 Quantitat de persones durant les sessions	46,3%
P10 Disposició d'un professional de referència en tot el procés	87,5%
P11 Professionals per atendre dubtes en les sessions	96,3%
P12 Informació entenedora	96,2%
P13 Tracte dels metges rehabilitadors	96,1%
P14 Tracte dels fisioterapeutes	100,0%
P16 Neteja de les instal·lacions del centre	88,8%
P17 Condicions dels aparells i materials	74,0%
P18 Coordinació entre els diferents professionals	92,5%
P19 Coherència de la informació	96,1%
P20 Sensació d'estar en bones mans	95,0%
P21 Informe final a l'acabar la rehabilitació	87,0%
P22 Capacitat per escollir o canviar els horaris	92,5%
P23 Tracte del personal d'administració	96,6%
P24 Millora proporcionada pel tractament	72,2%
P101 Grau de satisfacció global	8,98
P102 Continuaria venint?	81,3%

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.

