



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 SATISFACCIÓ  
CATSALUT**

**REHABILITACIÓ AMBULATÒRIA**

**2018**

**Enquestes “en línia”**

**UP 7233 - LOT G3 GIRONÈS**

**Unitat de Qualitat**

**Divisió de Qualitat i Transparència**

**Gerència d'Atenció Ciutadana**



Servei Català  
de la Salut



Generalitat de Catalunya  
Departament de Salut

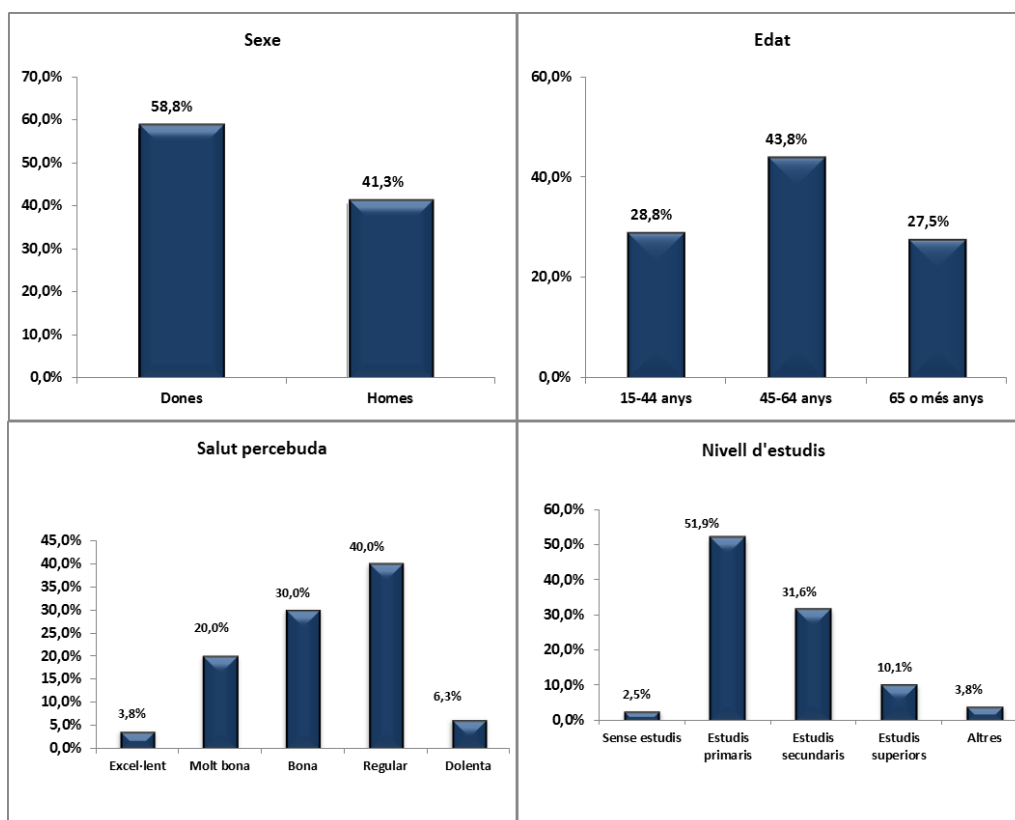
2018

## A. Anàlisi per UP

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

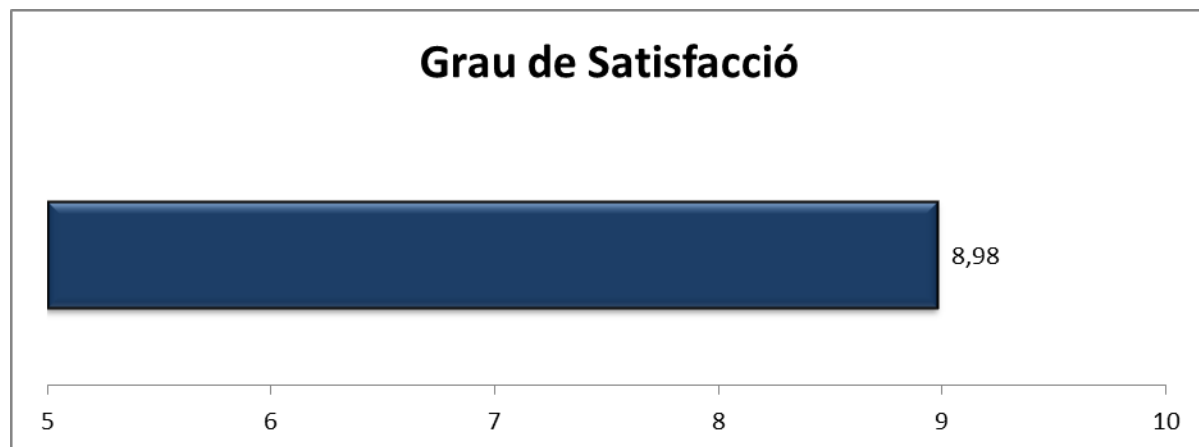
UP 7233 - LOT G3 Gironès	Nombre d'enquestes
	80

#### A.1.1. Característiques sociodemogràfiques



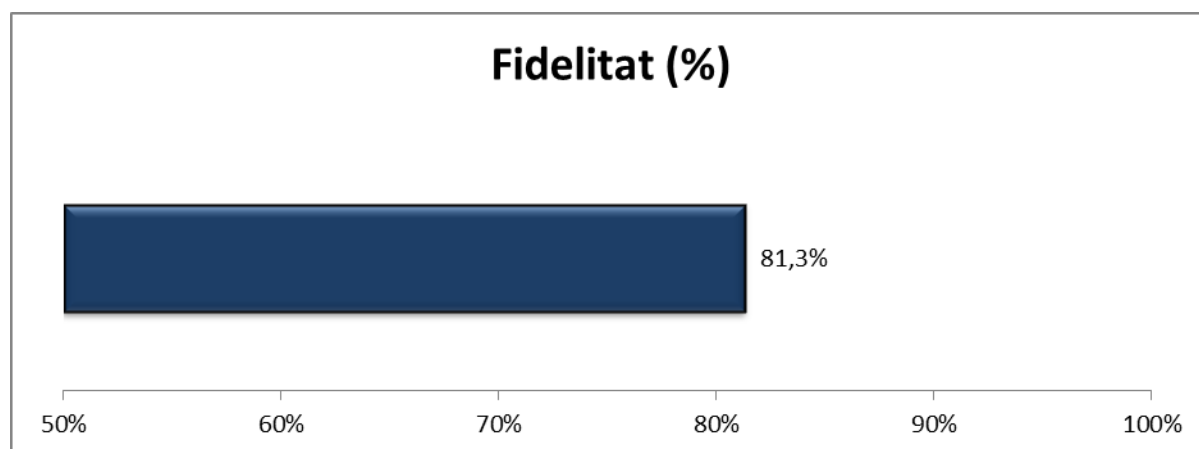
## A.1. Índex de Satisfacció i Fidelitat

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

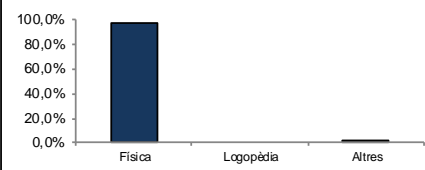
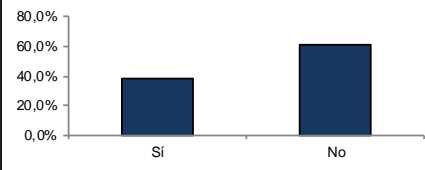
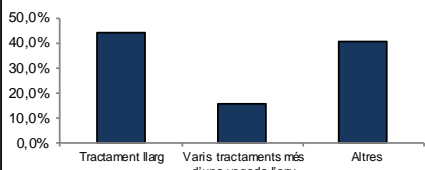
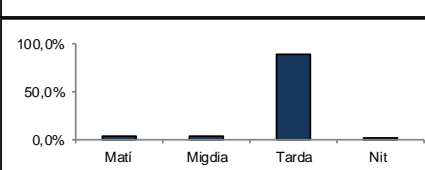
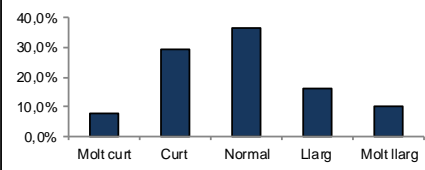
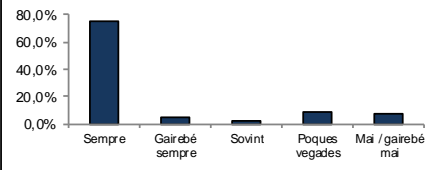
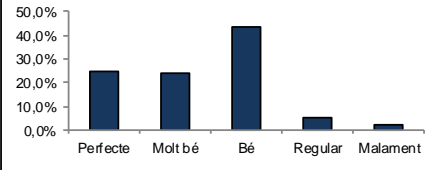



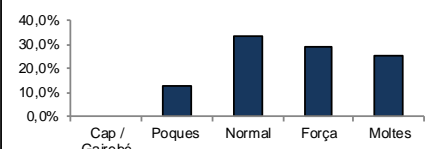
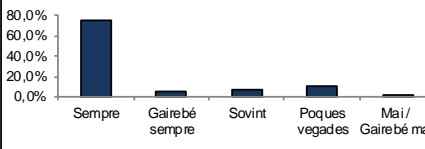
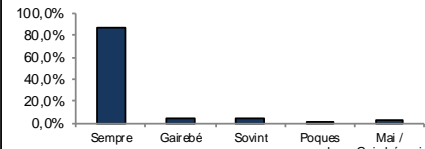
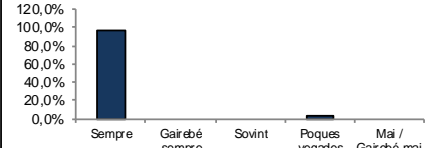
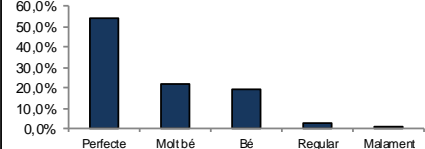
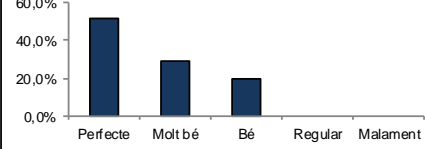
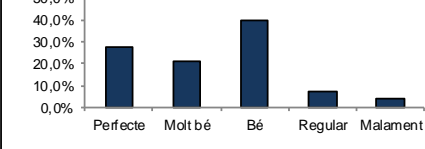
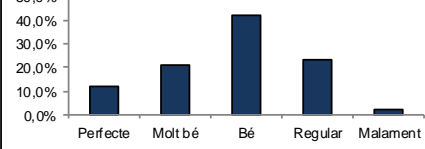
**P102. Si pogués triar, continuaria venint a aquest centre de rehabilitació?**

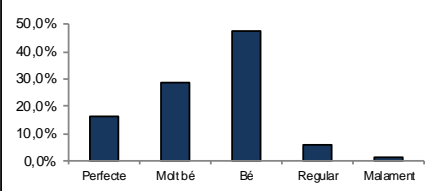
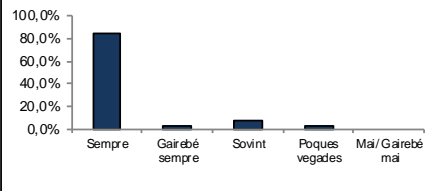
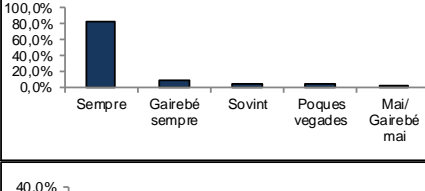
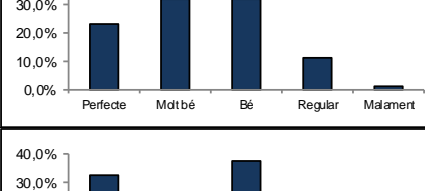
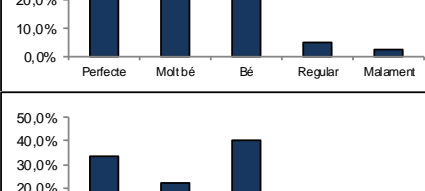
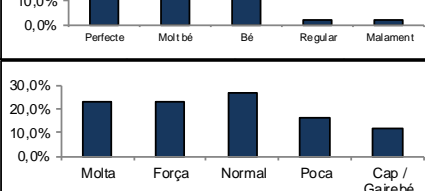
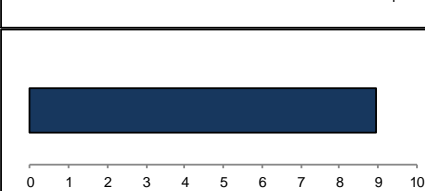
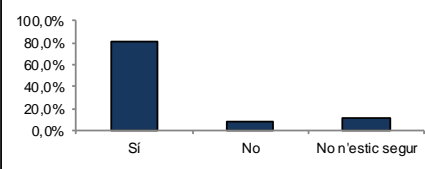
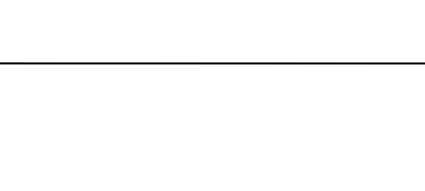
(% de pacients que han afirmat que "Sí")



## B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P1. Quin tipus de rehabilitació ha fet?	Física	97,5%	
	Logopèdia	0,0%	
	N 80 NS/NC 0	Altres	
P2. Ha fet més d'una rehabilitació (tandes de rehabilitació) en els darrers anys (2-3 anys)?	Sí	38,8%	
	No	61,3%	
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	44,2%	
	Varis tractaments més d'una vegada a l'any	15,6%	
	N 77 NS/NC 3	Altres	
P4. Em podria indicar la franja horària a la que anava al centre habitualment?	Matí	3,8%	
	Migdia	3,8%	
	Tarda	90,0%	
	N 80 NS/NC 0	Nit	
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	7,6%	
	Curt	29,1%	
	Normal	36,7%	
	Llarg	16,5%	
	N 79 NS/NC 1	Molt llarg	
P6. Quan va tenir la primera visita al centre de rehabilitació, el professional que el va atendre tenia informació sobre el seu cas?	Sempre	75,0%	
	Gairebé sempre	5,3%	
	Sovint	2,6%	
	Poques vegades	9,2%	
	N 76 NS/NC 4	Mai / gairebé mai	
P7. Com valora les explicacions que li van donar sobre com seria el procés de rehabilitació (nombre de sessions, durada del tractament, ...)?	Perfecte	25,0%	
	Molt bé	23,8%	
	Bé	43,8%	
	Regular	5,0%	
	N 80 NS/NC 0	Malament	
P8. Que li sembla el temps que li van dedicar els professionals durant les sessions de rehabilitació?	Perfecte	16,3%	
	Molt bé	40,0%	
	Bé	31,3%	
	Regular	10,0%	
	N 80 NS/NC 0	Malament	

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	12,5%	
	Normal	33,8%	
	Força	28,8%	
	Moltes	25,0%	
N 80 NS/NC 0			
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	75,0%	
	Gairebé sempre	5,0%	
	Sovint	7,5%	
	Poques vegades	10,0%	
	Mai / Gairebé mai	2,5%	
N 80 NS/NC 0			
P11. Quan tenia dubtes o preguntes durant les sessions de rehabilitació disposava de professionals als quals dirigir-se?	Sempre	87,5%	
	Gairebé sempre	5,0%	
	Sovint	3,8%	
	Poques vegades	1,3%	
	Mai / Gairebé mai	2,5%	
N 80 NS/NC 0			
P12. Els diferents professionals li donaven la informació de manera que pogués entendre-la?	Sempre	96,2%	
	Gairebé sempre	0,0%	
	Sovint	0,0%	
	Poques vegades	3,8%	
	Mai / Gairebé mai	0,0%	
N 79 NS/NC 0			
No em van donar informació 1			
P13. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els metges rehabilitadors?	Perfecte	53,9%	
	Molt bé	22,4%	
	Bé	19,7%	
	Regular	2,6%	
	Malament	1,3%	
N 76 NS/NC 0			
No vaig tenir contacte 4			
P14. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els fisioterapeutes?	Perfecte	51,3%	
	Molt bé	28,8%	
	Bé	20,0%	
	Regular	0,0%	
	Malament	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
No vaig tenir contacte 0			
P16. Què li va semblar la neteja de les instal·lacions del centre (vestuaris, sales...)?	Perfecte	27,5%	
	Molt bé	21,3%	
	Bé	40,0%	
	Regular	7,5%	
	Malament	3,8%	
N 80 NS/NC 0			
P17. Com valora les condicions (estat, neteja) dels aparells i materials que utilitzava?	Perfecte	11,7%	
	Molt bé	20,8%	
	Bé	41,6%	
	Regular	23,4%	
	Malament	2,6%	
N 77 NS/NC 3			

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P18. Com valora la coordinació entre els diferents professionals (metges, fisioterapeutes, logopedes...) del centre/servei de rehabilitació?	Perfecte	16,3%	
	Molt bé	28,8%	
	Bé	47,5%	
	Regular	6,3%	
	Malament	1,3%	
N 80 NS/NC 0			
P19. La informació que li donaven els diferents professionals (metges, fisioterapeutes, logopedes...) era coherent (era coincident entre ella)?	Sempre	84,4%	
	Gairebé sempre	3,9%	
	Sovint	7,8%	
	Poques vegades	3,9%	
	Mai / Gairebé mai	0,0%	
N 77 NS/NC 1			
P20. Durant el procés de rehabilitació, va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	82,5%	
	Gairebé sempre	8,8%	
	Sovint	3,8%	
	Poques vegades	3,8%	
	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	23,2%	
	Molt bé	31,9%	
	Bé	31,9%	
	Regular	11,6%	
	Malament	1,4%	
N 69 NS/NC 2			
No em van donar informe 9			
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	32,5%	
	Molt bé	22,5%	
	Bé	37,5%	
	Regular	5,0%	
	Malament	2,5%	
N 80 NS/NC 0			
P23. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè el personal d'administració (repcionistes...)?	Perfecte	33,9%	
	Molt bé	22,0%	
	Bé	40,7%	
	Regular	1,7%	
	Malament	1,7%	
N 59 NS/NC 0			
No vaig tenir contacte 21			
P24. Considera que el tractament realitzat li ha proporcionat alguna millora?	Molta	22,8%	
	Força	22,8%	
	Normal	26,6%	
	Poca	16,5%	
	Cap / Gairebé cap	11,4%	
N 79 NS/NC 1			
P101. Valori el seu grau de satisfacció global amb amb el centre/servei de rehabilitació	Satisfacció	8,98	
	N 80 NS/NC 0		
P102. Si pogués triar, continuaria venint a aquest centre/servei de rehabilitació?	Sí	81,3%	
	No	7,5%	
	No n'estic segur	11,3%	
N 80 NS/NC 0			

RESULTATS PER UP 2018

### 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	7233 - Lot G3 - Gironès
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.

