



Centre  
d'Estudis  
d'Opinió

# PLA D'ENQUESTES DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS DEL CATSALUT

REO núm. 740

Data 21 de març de 2014

## REHABILITACIÓ AMBULATÒRIA

### RESULTATS 2013

Unitat de Qualitat - Gerència d'Atenció Ciutadana- Subdirecció



Servei Català  
de la Salut

PLAENSA© Estudi satisfacció rehabilitació ambulatoria 2013



Generalitat de Catalunya  
Departament de Salut

- La planificació dels estudis dels últims anys sobre qualitat de servei i satisfacció, ha propiciat la realització de l'estudi d'una nova línia de servei.
- L'estudi de qualitat de servei i satisfacció amb la rehabilitació ambulatoria té, com a la resta de línies estudiades del PLAENSA © 2003 -2015, voluntat de continuïtat i ha de servir per consolidar i perfeccionar els instruments i mètodes emprats per a conèixer la percepció de la qualitat dels serveis rebuts pels assegurats del CatSalut.
- La qualitat del servei rebut s'analitza des de la consideració de l'existència d'un conjunt de variables, en molt casos comunes a altres línies de servei i objectivades en l'etapa qualitativa prèvia, com són: l'accessibilitat als serveis, el tracte dels professionals, la informació, els elements de confort i els de naturalesa organitzativa de l'entitat prestadora del servei.

## GENERAL

**Conèixer l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i mesurar el grau de satisfacció i de fidelitat dels assegurats del CatSalut en la línia de producte de rehabilitació ambulatoria**

## ESPECÍFICS

- **Mesurar el grau de satisfacció per al conjunt de Catalunya.**
- **Comparar el grau de satisfacció de cada unitat mostral UP(Hospital/Lot) respecte la totalitat de Catalunya.**
- **Analitzar les diferències, si hi són, de la satisfacció per Unitat Proveïdora.**
- **Identificar els patrons d'ús dels serveis de rehabilitació ambulatoria a Catalunya i les Regions Sanitàries**

**Nivell de confiança:** 95%

**Grandària de la mostra:** 4879 individus.

**Marge d'error:** error màxim de  $\pm 1,30$  per al global Catalunya

**Proporció esperada:** 0,7.

- **Àmbit:** Catalunya i les regions sanitàries i els tres àmbits de la regió de Barcelona
- **Univers:** Persones de 15 anys o més que hagin estat usuàries del servei de rehabilitació ambulatoria
- **Mètode de recollida de la informació:** Enquesta telefònica assistida per ordinador (mètode C.A.T.I).
- **Procediment de mostreig:** S'han seleccionat de manera aleatòria registres de facturació del període comprès entre els mesos gener a març del 2013 que corresponen a assegurats de 15 anys o més d'edat, segons el Registre Central de persones Assegurades (RCA)
- **Treball de camp:** : Realitzat per 061 CatSalut Respon del 28 de juny al 8 de juliol 2013.

Qüestionari	Nivell de resultats	Nombre d'unitats mostrals	Nombre mínim d'enquestes per unitat mostral	Nombre d'enquestes realitzades
Rehabilitació Ambulatoria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Catalunya</li> <li>• Regió Sanitària</li> <li>• UP/Lot/Hospital</li> </ul>	50	90	4.879

- **Revisió bibliogràfica**
- **Recerca qualitativa (Grups focals)**
- **Construcció qüestionari**
- **Pre-test**
- **Estudi pilot**
- **Validació pre i post estudi**
- **Supervisió Centre d'Estudis d'Opinió de Catalunya**
- **Treball de Camp**
- **Anàlisi dels resultats**

**26 preguntes**

**11 preguntes validades**

**9 preguntes d'interès**

**4 preguntes de classificació**

**2 preguntes satisfacció**  
global  
fidelitat

**2 variables**  
edat  
nivells d'estudis

## ■ Estructura :

**Preguntes comunes a totes les línies de servei/producte estudiades + preguntes específiques del servei de rehabilitació + preguntes no validades que s'han considerat d'interès**

## ■ Escales de valoració:

- **Categòric ordinal de 5 categories (*Perfecte, Molt bé, Bé, Regular, Malament – Sempre, Gairebé sempre, Sovint, Poques vegades, Mai / Gairebé mai*)**
- **Algunes dicotòmiques : SI/NO**
- **Una pregunta valorada amb escala d'interval de 0 a 10**

- **Fiabilitat**, perquè tots els indicadors (Alfa Cronbach, IFC, VME) estan dins dels valors acceptables.
- **Validesa de contingut**, perquè per a la seva construcció ha seguit un estricte i exhaustiu procés de revisió bibliogràfica, grups d'experts i grups focals amb pacients.
- **Validesa de constructe** :
  - **Validesa convergent**: Tots els ítems que componen cada factor tenen una càrrega factorial estadísticament significativa.
  - **Validesa discriminant**: no hi ha cap factor que mesuri el mateix fenomen que l'altre.



**Anàlisi factorial: anàlisi realitzat a partir de 4.879 casos**

Factor	Descripció	Variabls incloses
F1	Competència professional i organització	P11, P10, P20, P12
F2	Tracte i dedicació	P13, P14, P7, P8
F3	Condicions i confort	P16,P17,P22

**Variància explicada: 59,25%**

**Rotated Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component		
	1	2	3
P11	,776	,105	,110
P10	,704	,223	,122
P20	,701	,287	,171
P12	,700	,180	,050
P13	,130	,801	,147
P14	,199	,766	,169
P7	,303	,640	,210
P8	,356	,577	,255
P16	,078	,168	,820
P17	,166	,166	,816
P22	,128	,368	,469

**Total Variance Explained**

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4,356	39,596	39,596	4,356	39,596	39,596	2,405	21,861	21,861
2	1,272	11,563	51,160	1,272	11,563	51,160	2,337	21,249	43,110
3	,890	8,089	59,248	,890	8,089	59,248	1,775	16,139	59,248
4	,760	6,912	66,160						
5	,696	6,325	72,485						
6	,607	5,521	78,006						
7	,534	4,853	82,859						
8	,495	4,500	87,358						
9	,486	4,416	91,774						
10	,480	4,366	96,140						
11	,425	3,860	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 5 iterations.

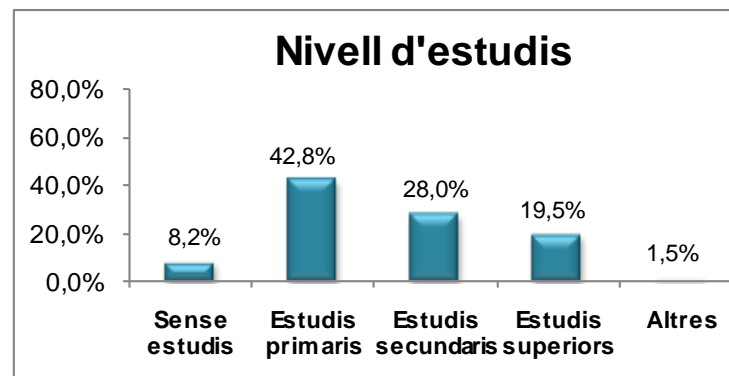
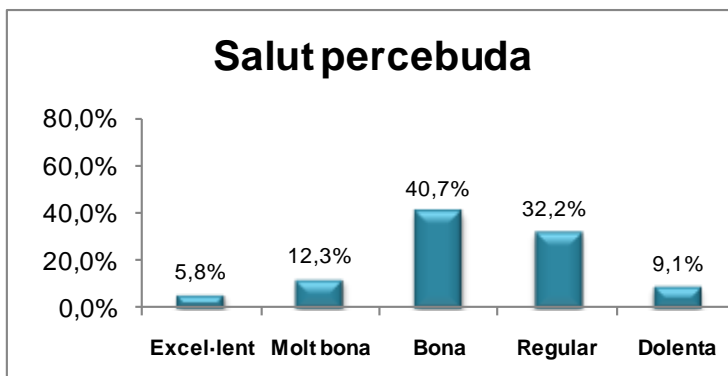
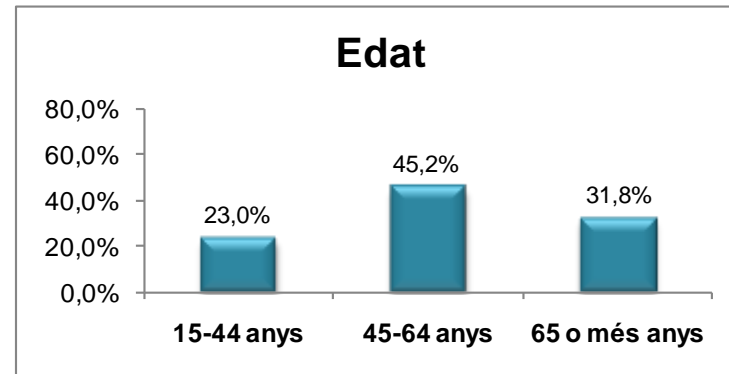
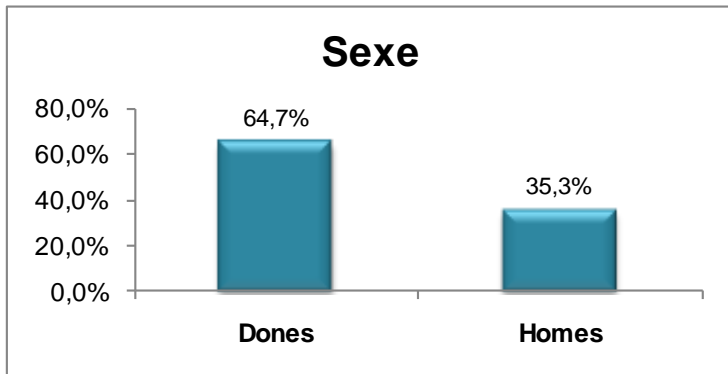
	Nre. enquestes
Alt Pirineu i Aran	198
Lleida	97
Tarragona	392
Terres de l'Ebre	296
Girona	768
Catalunya Central	375
RSB CSB	1078
RSB Nord	1281
RSB Sud	394
<b>TOTAL</b>	<b>4.879</b>

# RESULTATS: DESCRIPCIÓ DE LA POBLACIÓ ENQUESTADA (I)

Catalunya 2013

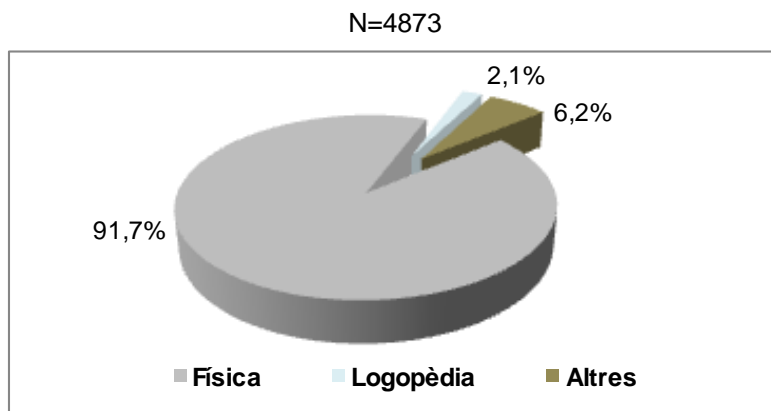
Nombre  
d'enquestes

4.879

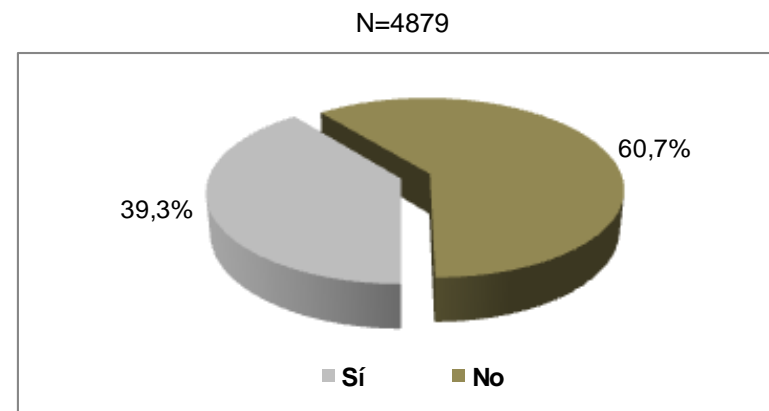


# RESULTATS: PREGUNTES DE CLASSIFICACIÓ

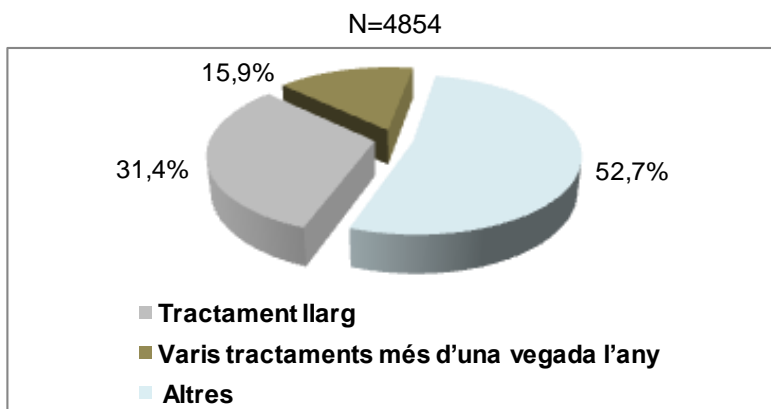
**P1. Quin tipus de rehabilitació ha fet?**



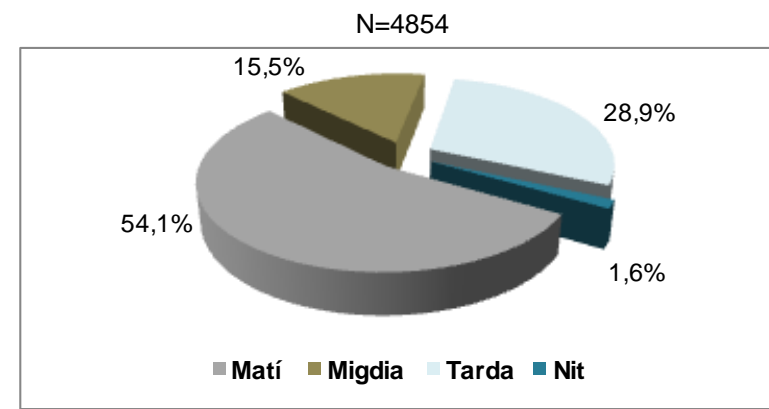
**P2. Ha fet més d'una rehabilitació (tandes de rehabilitació) en els darrers anys (2-3 anys)?**



**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)?**

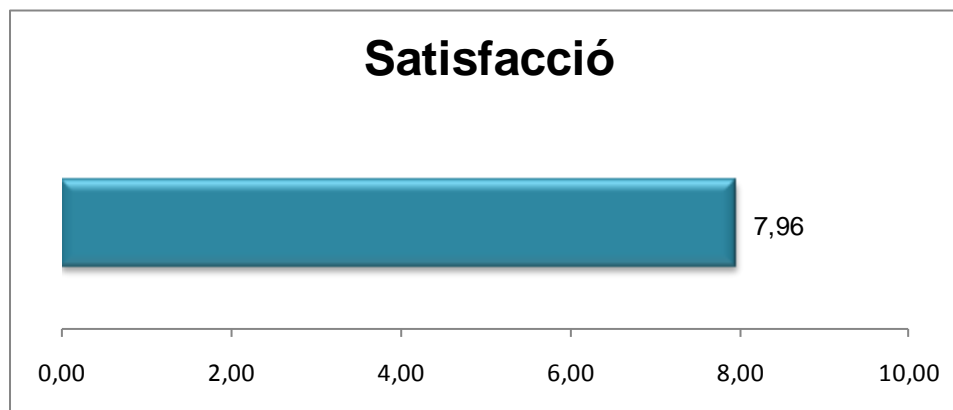


**P4. Em podria indicar la franja horària a la que anava al centre habitualment?**



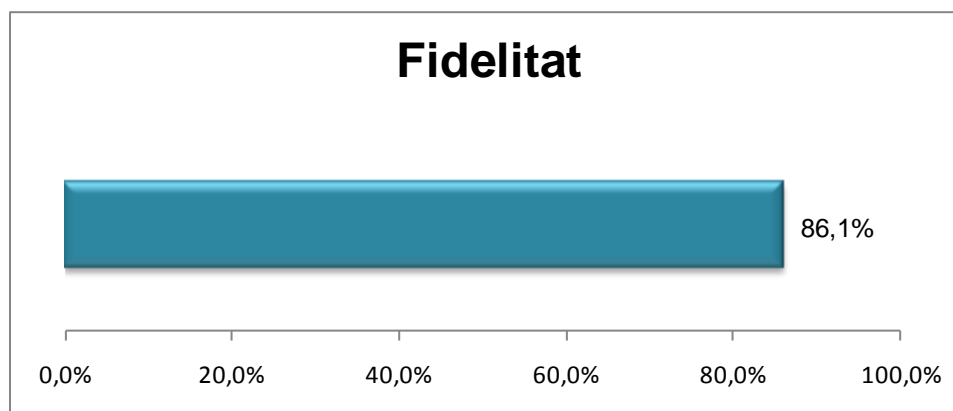
**P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb amb el centre/servei de rehabilitació**

N=4879



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

N=4833



**Àrees de  
classificació**

**Descripció de cada àrea de classificació de preguntes**

**Excel·lència**

Preguntes que obtenen més d'un 90% de valoracions positives per part dels enquestats

**Estàndard**

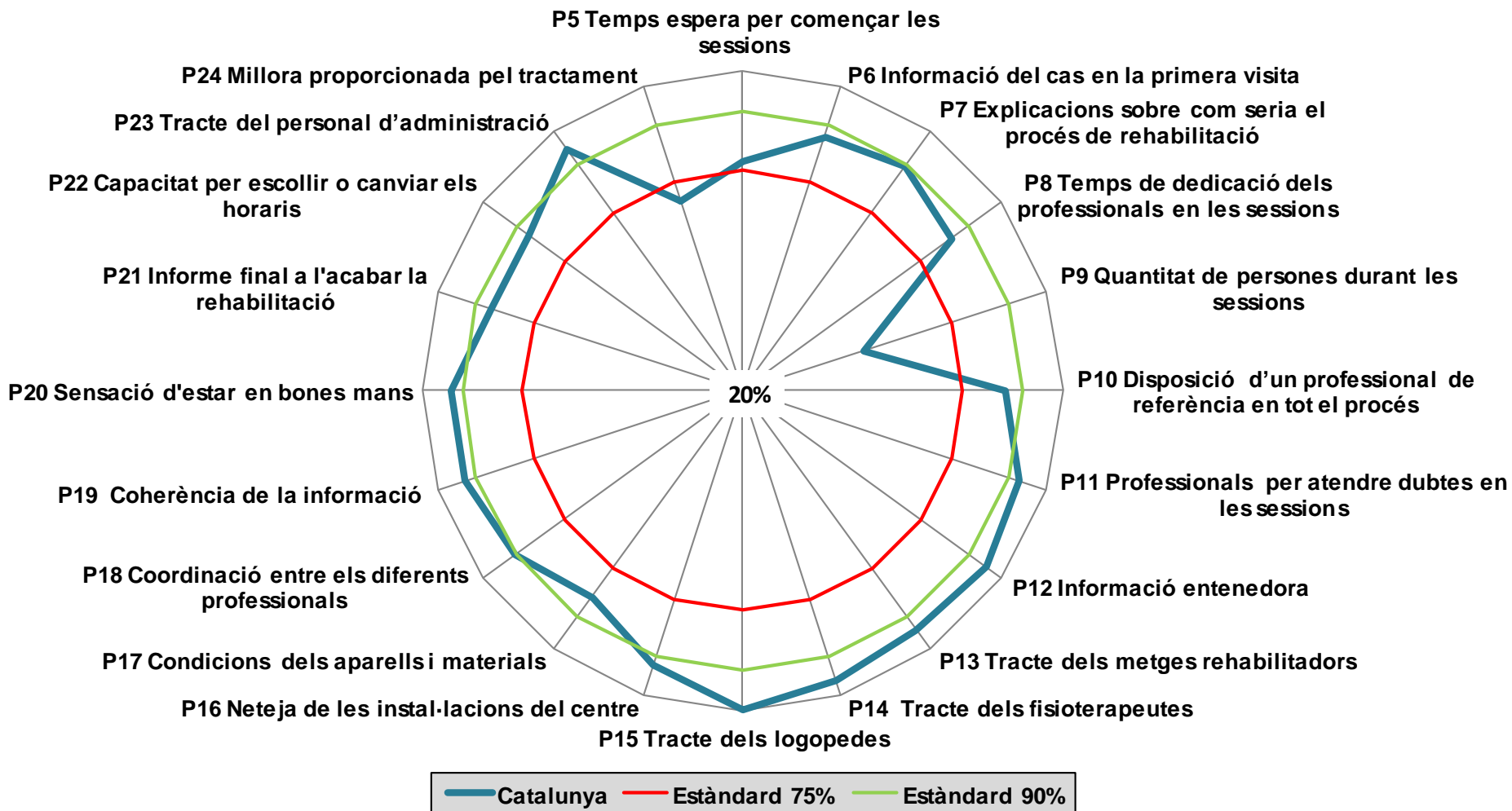
Preguntes que obtenen entre un 75 i un 90% de valoracions positives

**Millora**

Preguntes que obtenen menys d'un 75% de valoracions positives

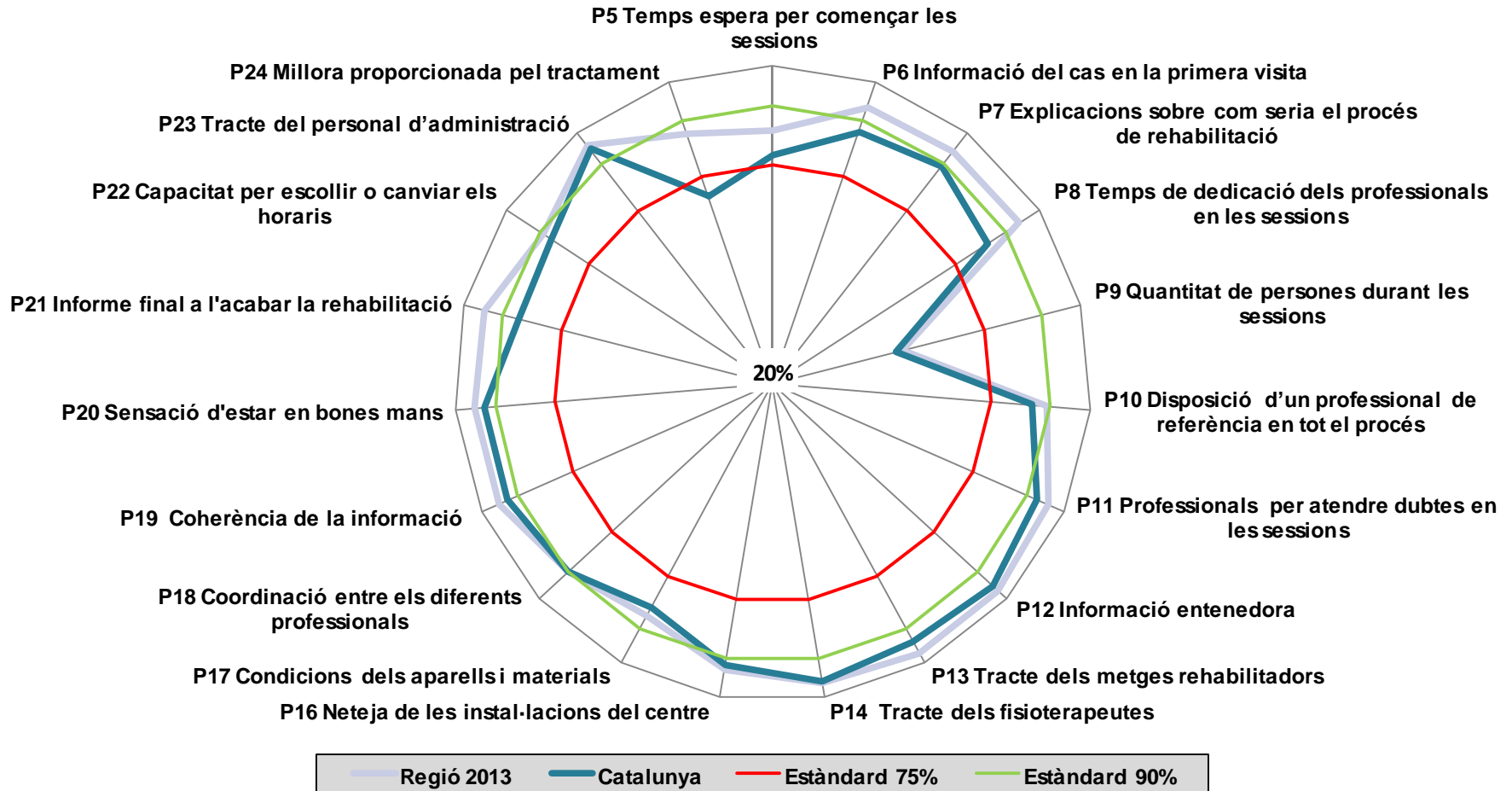
Pregunta resumida	Rtat. 2013
P15 Tracte dels logopedes	100,0%
P14 Tracte dels fisioterapeutes	96,2%
P12 Informació entenedora	95,3%
P23 Tracte del personal d'administració	94,7%
P13 Tracte dels metges rehabilitadors	94,0%
P19 Coherència de la informació	93,1%
P20 Sensació d'estar en bones mans	92,8%
P11 Professionals per atendre dubtes en les sessions	92,6%
P16 Neteja de les instal·lacions del centre	92,0%
P18 Coordinació entre els diferents professionals	90,1%
P7 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	89,1%
P6 Informació del cas en la primera visita	86,9%
P22 Capacitat per escollir o canviar els horaris	86,3%
P21 Informe final a l'acabar la rehabilitació	86,1%
P10 Disposició d'un professional de referència en tot el procés	85,5%
P8 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	84,6%
P17 Condicions dels aparells i materials	83,9%
P5 Temps espera per començar les sessions	77,5%
P24 Millora proporcionada pel tractament	69,8%
P9 Quantitat de persones durant les sessions	51,9%

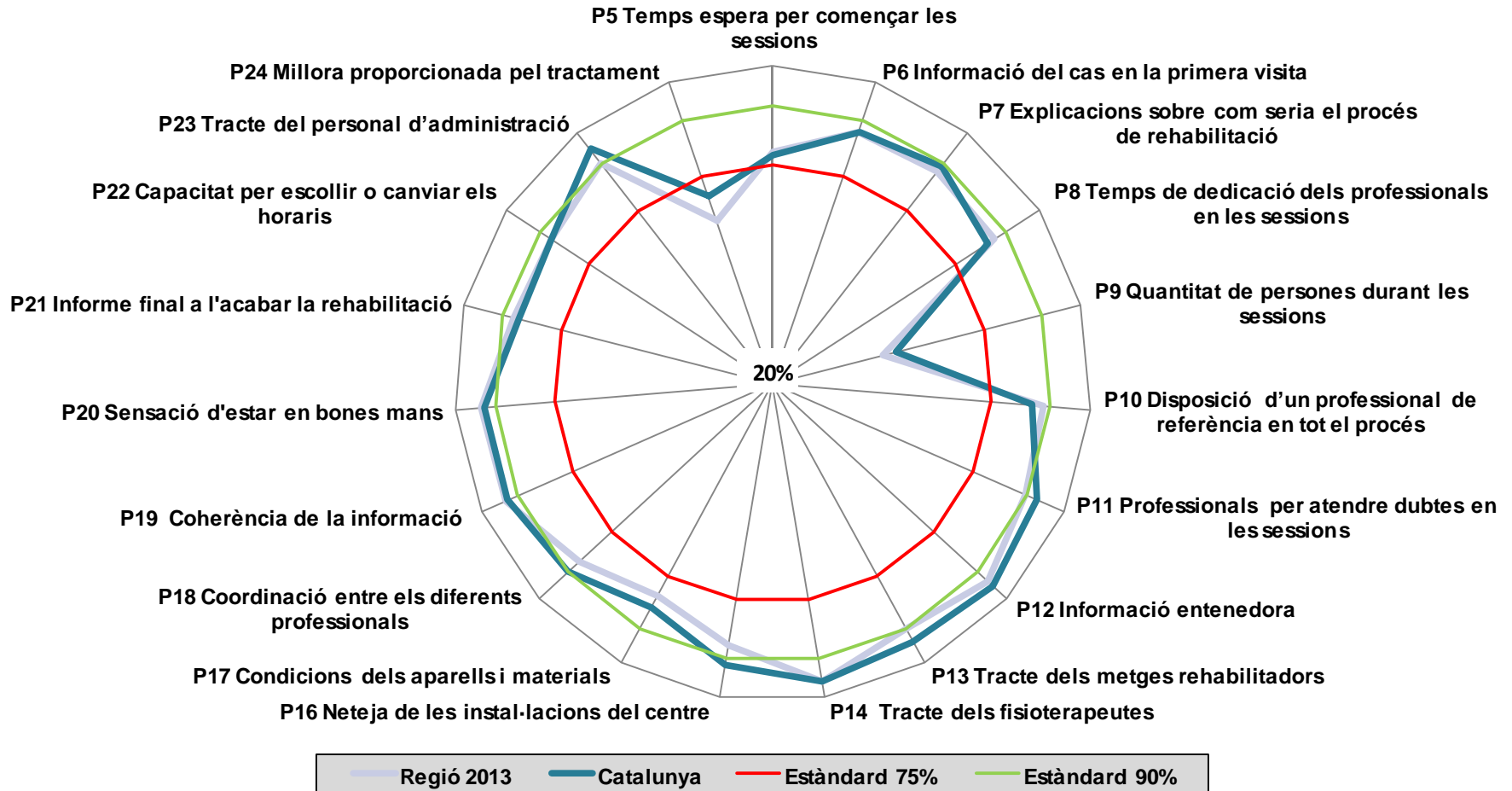


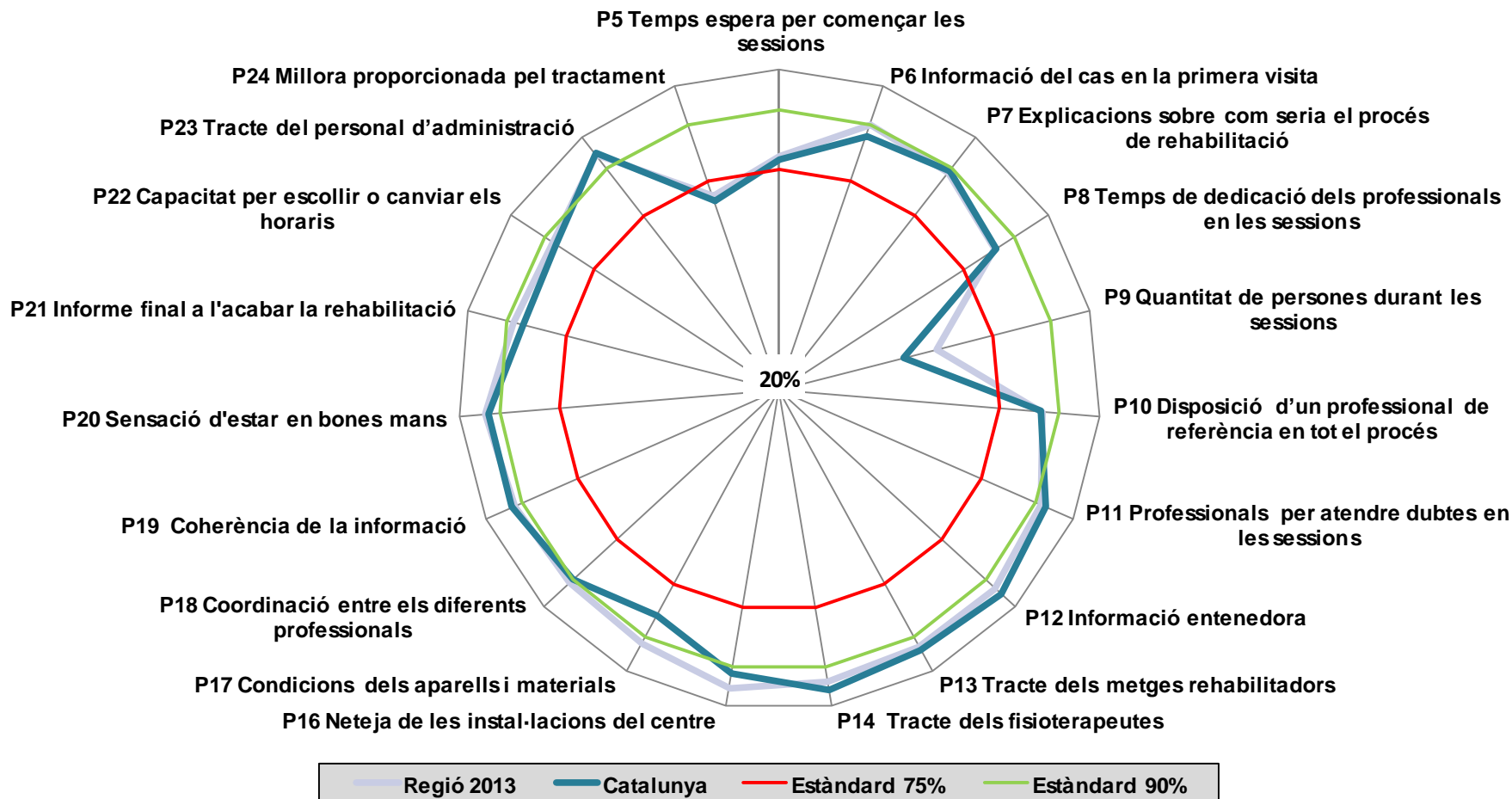


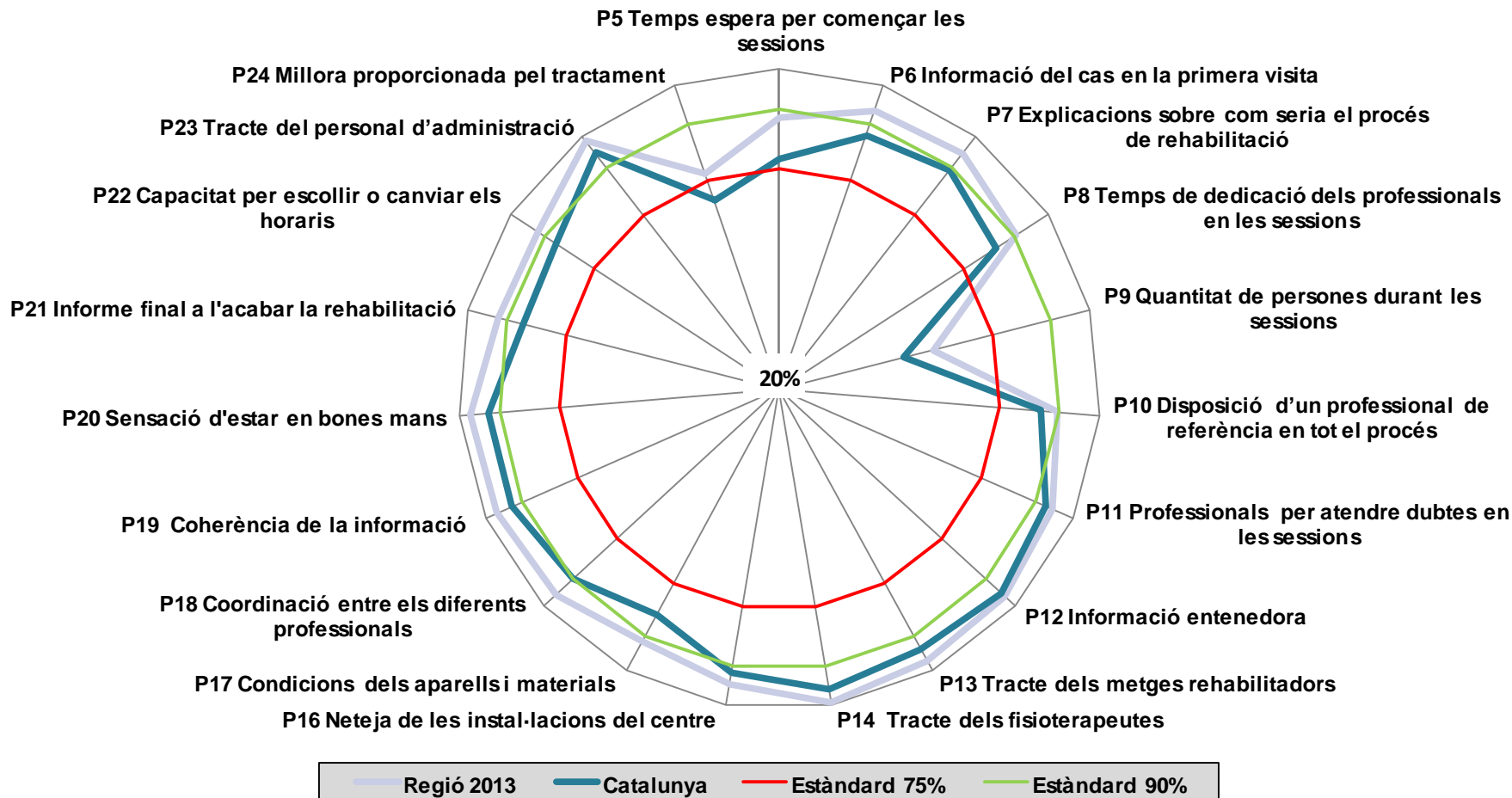
Pregunta resumida	Catalunya	Alt Pirineu i Aran	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Girona	Catalunya Central	CSB	Barcelona Nord	Barcelona Sud
P5 Temps espera per començar les sessions	77,5%	83,5%	78,4%	78,3%	87,9%	76,6%	74,7%	77,4%	71,9%	89,0%
P6 Informació del cas en la primera visita	86,9%	93,4%	86,8%	89,7%	93,4%	86,8%	91,8%	84,2%	84,0%	87,5%
P7 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	89,1%	93,8%	87,5%	88,6%	94,5%	87,7%	87,7%	89,6%	88,6%	87,5%
P8 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	84,6%	93,8%	86,5%	84,0%	90,5%	85,1%	88,7%	85,0%	80,7%	81,9%
P9 Quantitat de persones durant les sessions	51,9%	53,8%	48,4%	60,4%	59,8%	52,3%	56,9%	52,5%	44,6%	54,0%
P10 Disposició d'un professional de referència	85,5%	89,0%	88,4%	85,9%	89,8%	86,1%	88,6%	85,9%	83,5%	81,2%
P11 Professionals per atendre dubtes en les sessions	92,6%	95,8%	89,5%	91,5%	94,4%	91,3%	92,4%	92,6%	93,0%	93,0%
P12 Informació entenedora	95,3%	96,9%	93,6%	93,2%	96,5%	95,2%	96,1%	95,8%	95,3%	93,4%
P13 Tracte dels metges rehabilitadors	94,0%	97,3%	90,0%	93,1%	97,5%	92,9%	94,9%	94,4%	93,3%	94,1%
P14 Tracte dels fisioterapeutes	96,2%	96,4%	95,9%	93,9%	99,3%	95,8%	95,7%	96,6%	96,4%	95,4%
P15 Tracte dels logopedes	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
P16 Neteja de les instal·lacions del centre	92,0%	92,9%	86,6%	95,7%	94,9%	90,6%	96,0%	91,1%	91,5%	90,1%
P17 Condicions dels aparells i materials	83,9%	86,7%	80,6%	92,2%	91,5%	78,6%	89,8%	85,0%	80,2%	83,5%
P18 Coordinació entre els diferents professionals	90,1%	89,8%	86,0%	91,4%	95,9%	89,0%	90,4%	90,9%	88,8%	88,7%
P19 Coherència de la informació	93,1%	95,4%	93,2%	92,2%	97,1%	92,5%	92,0%	93,8%	93,0%	89,9%
P20 Sensació d'estar en bones mans	92,8%	95,4%	93,8%	93,5%	97,3%	92,8%	94,9%	93,5%	90,7%	90,4%
P21 Informe final a l'acabar la rehabilitació	86,1%	95,0%	87,3%	88,5%	92,2%	88,4%	88,0%	86,0%	81,9%	84,0%
P22 Capacitat per escollir o canviar els horaris	86,3%	88,7%	86,5%	87,5%	91,9%	85,3%	85,7%	84,6%	85,7%	88,2%
P23 Tracte del personal d'administració	94,7%	95,9%	90,1%	94,5%	98,7%	94,6%	96,2%	94,3%	94,5%	93,1%
P24 Millora proporcionada pel tractament	69,8%	86,3%	63,5%	71,2%	76,9%	70,3%	69,1%	68,1%	66,9%	69,8%
<b>P101 Grau de satisfacció global</b>	<b>8,0</b>	<b>8,3</b>	<b>8,1</b>	<b>8,0</b>	<b>8,4</b>	<b>7,9</b>	<b>8,0</b>	<b>8,0</b>	<b>7,8</b>	<b>7,9</b>
<b>P102 Fidelitat</b>	<b>86,1%</b>	<b>88,9%</b>	<b>81,4%</b>	<b>87,2%</b>	<b>91,8%</b>	<b>84,8%</b>	<b>88,2%</b>	<b>86,7%</b>	<b>83,9%</b>	<b>86,0%</b>

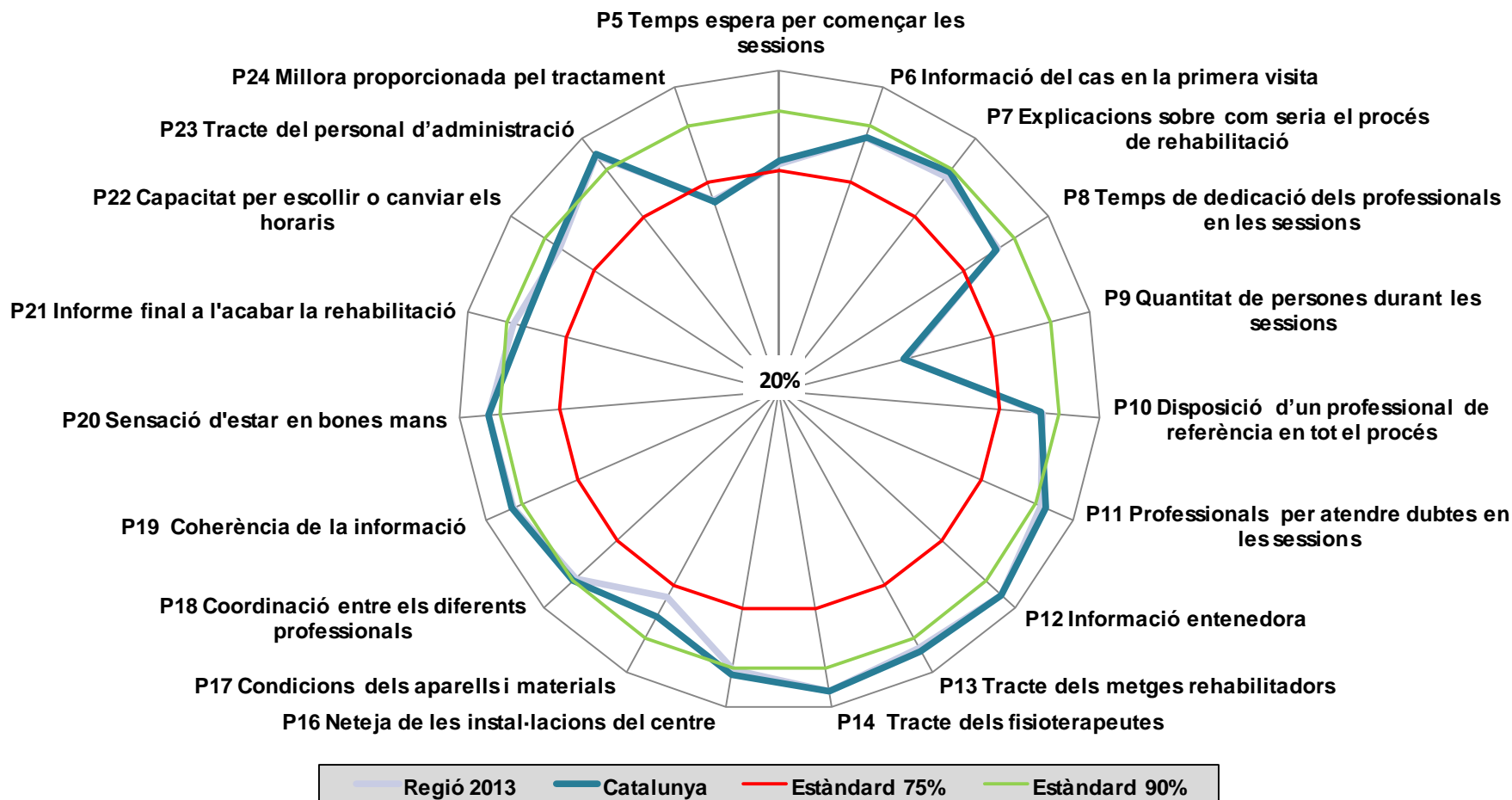
Els colors **verd** i **vermell** en els valors, indiquen diferències significatives respecte a Catalunya en **positiu** i **negatiu**

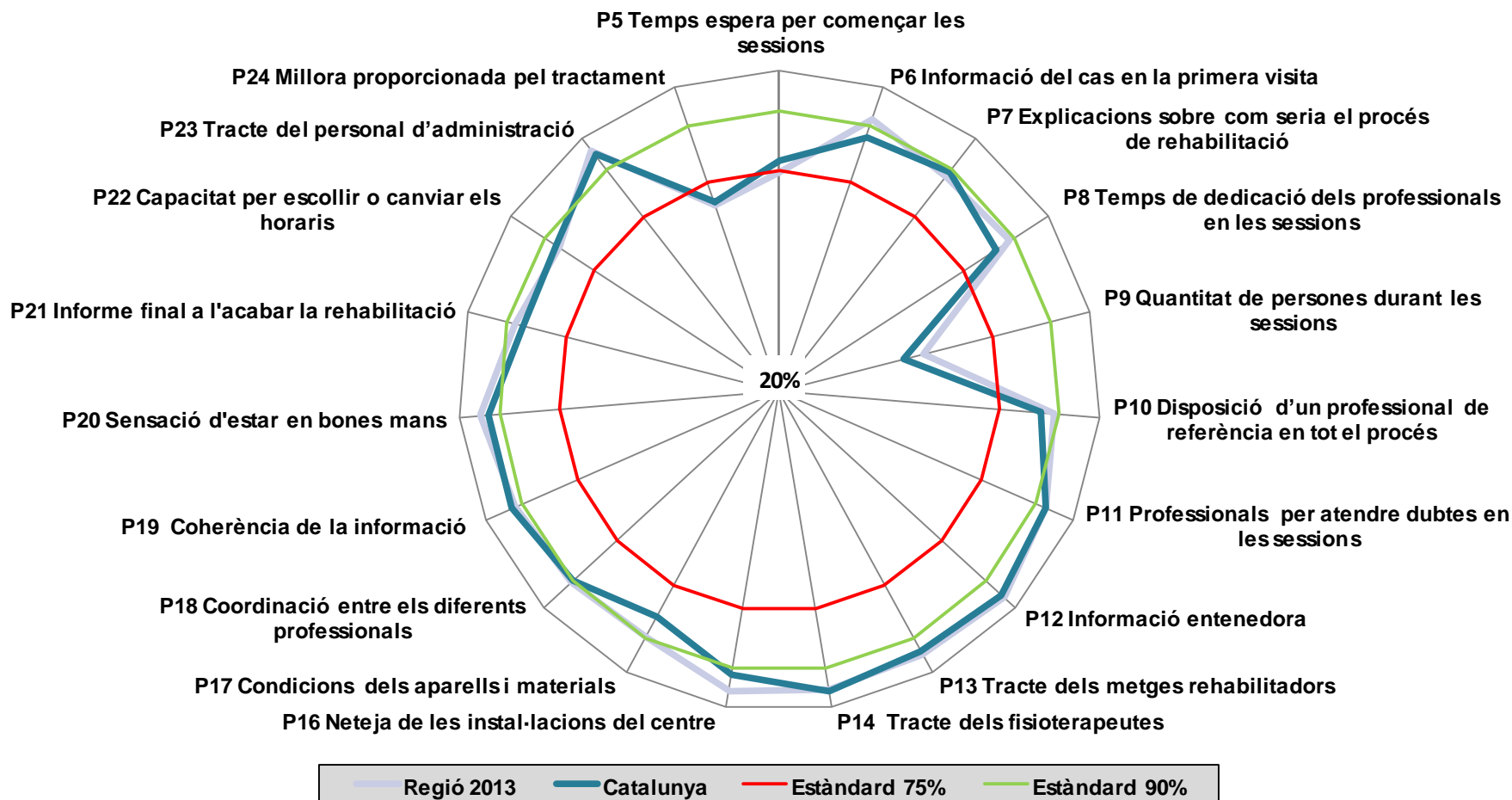




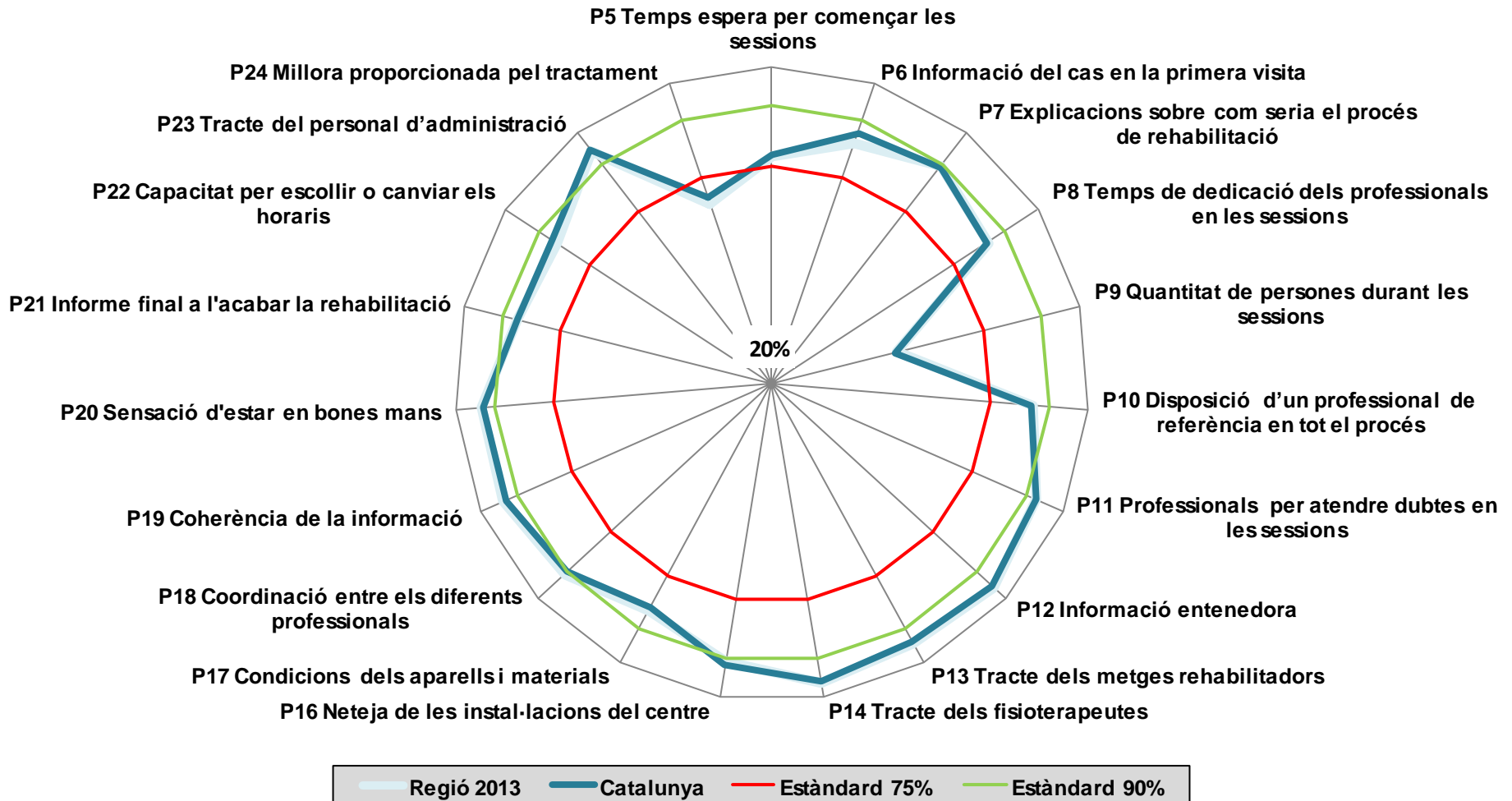


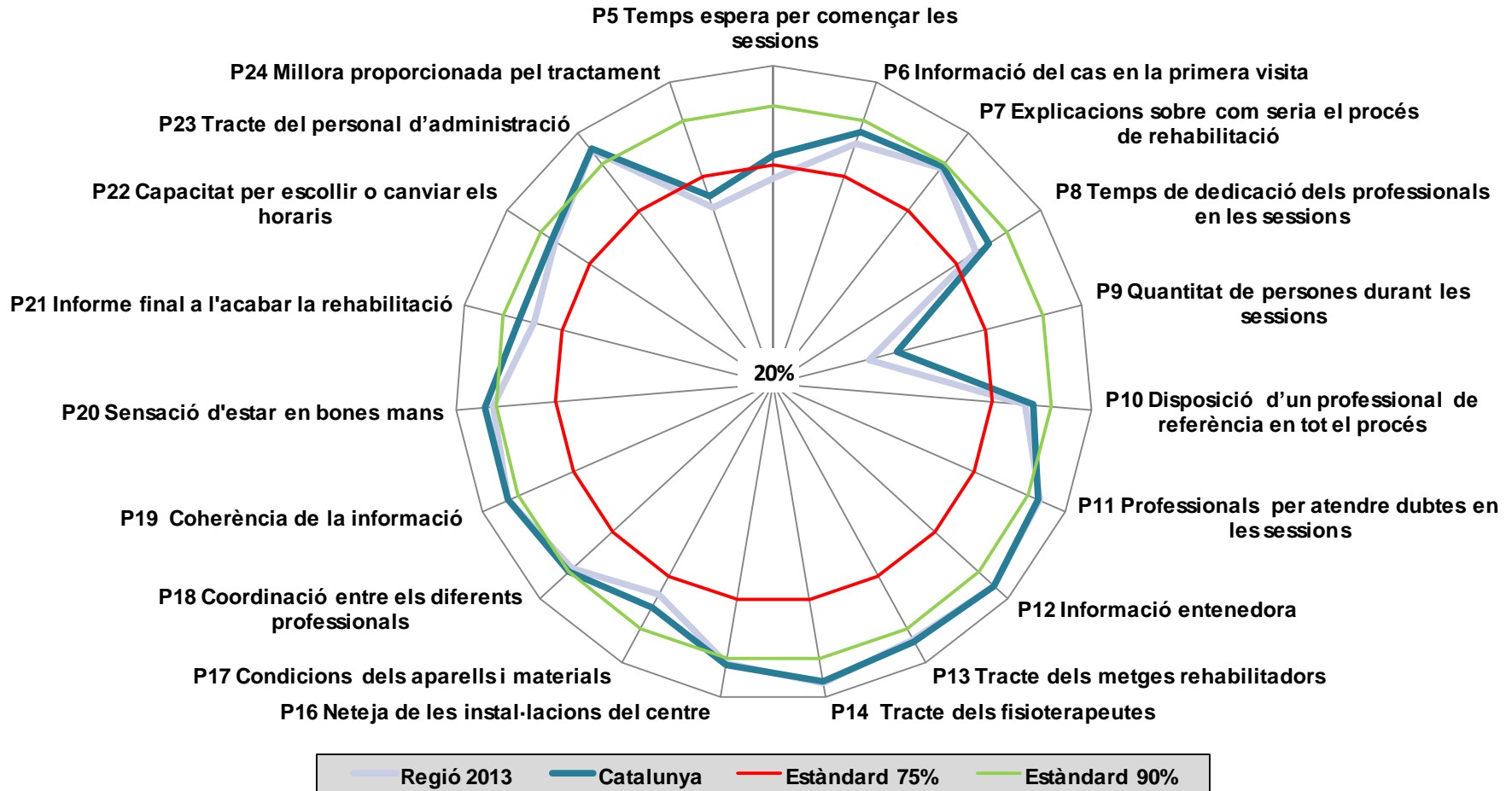


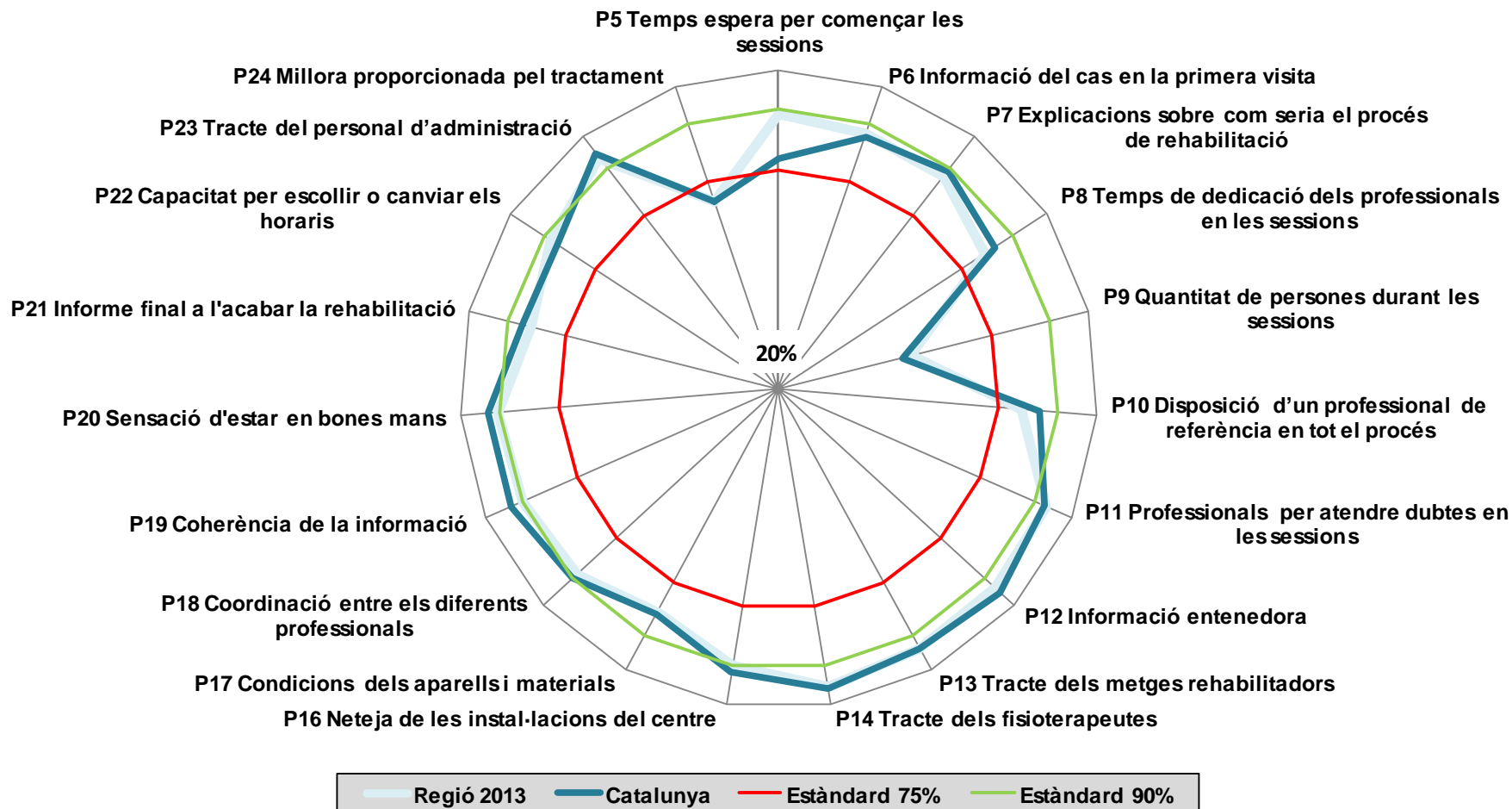












# INDICADOR POSITIU PER UNITAT PROVEÏDORA REO 740

Pregunta resumida	Catalunya	ALT PIRINEU I ARAN		LLEIDA	TARRAGONA				TERRES D'EBRE		
		732	748	771	763	767	826	4373	86	737	975
		Fundació Sant Hospital	Hospital Comarcal del Pallars	Hospital Santa Maria de Lleida	Hospital Universitari de Sant Joan de Reus	Hospital Sant Pau i Santa Tecla	Pius Hospital de Valls	Hospital del Vendrell	Hospital Verge de la Cinta de Tortosa	Hospital Comarcal Móra d'Ebre	Hospital Comarcal d'Ampostà
P5 Temps espera per començar les sessions	77,5%	86,6%	80,4%	78,4%	76,3%	75,8%	87,5%	73,7%	92,6%	94,8%	76,8%
P6 Informació del cas en la primera visita	86,9%	93,5%	93,3%	86,8%	88,6%	89,9%	92,3%	88,0%	94,3%	93,3%	92,9%
P7 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	89,1%	89,8%	97,9%	87,5%	84,5%	89,6%	95,9%	84,5%	94,9%	94,7%	94,0%
P8 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	84,6%	89,8%	97,9%	86,5%	83,3%	84,4%	83,5%	84,8%	93,9%	85,6%	92,0%
P9 Quantitat de persones durant les sessions	51,9%	44,4%	63,5%	48,4%	46,9%	66,7%	57,3%	70,4%	70,8%	42,7%	65,7%
P10 Disposició d'un professional de referència	85,5%	86,7%	91,4%	88,4%	88,4%	87,4%	89,7%	78,4%	88,8%	90,7%	89,9%
P11 Professionals per atendre dubtes en les sessions	92,6%	93,8%	97,9%	89,5%	90,3%	91,7%	93,9%	89,9%	93,8%	94,5%	94,9%
P12 Informació entenedora	95,3%	94,8%	98,9%	93,6%	89,8%	96,7%	95,9%	90,3%	96,9%	96,8%	95,8%
P13 Tracte dels metges rehabilitadors	94,0%	96,9%	97,7%	90,0%	94,6%	92,7%	92,5%	92,6%	98,9%	96,7%	96,8%
P14 Tracte dels fisioterapeutes	96,2%	93,9%	99,0%	95,9%	95,9%	93,5%	96,7%	89,6%	100,0%	100,0%	97,9%
P16 Neteja de les instal·lacions del centre	92,0%	91,0%	94,9%	86,6%	92,8%	95,8%	97,0%	97,0%	92,9%	94,8%	97,0%
P17 Condicions dels aparells i materials	83,9%	82,5%	90,8%	80,6%	93,8%	95,9%	89,5%	89,5%	90,4%	90,5%	93,5%
P18 Coordinació entre els diferents professionals	90,1%	85,9%	94,3%	86,0%	87,2%	93,7%	93,7%	90,8%	94,8%	95,8%	96,9%
P19 Coherència de la informació	93,1%	93,4%	97,6%	93,2%	88,0%	95,3%	93,4%	91,9%	96,8%	96,5%	97,9%
P20 Sensació d'estar en bones mans	92,8%	92,9%	97,9%	93,8%	94,6%	94,7%	94,9%	89,9%	95,9%	97,9%	98,0%
P21 Informe final a l'acabar la rehabilitació	86,1%	90,2%	98,7%	87,3%	91,8%	93,4%	89,4%	80,0%	91,9%	95,1%	89,9%
P22 Capacitat per escollir o canviar els horaris	86,3%	84,5%	92,9%	86,5%	84,4%	88,5%	88,8%	88,2%	89,1%	92,6%	93,9%
P23 Tracte del personal d'administració	94,7%	94,1%	98,4%	90,1%	95,2%	93,0%	93,1%	96,6%	98,8%	98,6%	98,8%
P24 Millora proporcionada pel tractament	69,8%	81,0%	91,8%	63,5%	73,4%	73,4%	76,8%	61,6%	76,0%	76,8%	77,8%
<b>P 101 Valoració global</b>	<b>7,96</b>	<b>8,08</b>	<b>8,60</b>	<b>8,07</b>	<b>8,24</b>	<b>8,06</b>	<b>8,11</b>	<b>7,78</b>	<b>8,72</b>	<b>8,08</b>	<b>8,43</b>
<b>P 102 Fidelitat</b>	<b>86,1%</b>	<b>84,0%</b>	<b>93,9%</b>	<b>81,4%</b>	<b>87,6%</b>	<b>88,7%</b>	<b>86,7%</b>	<b>85,9%</b>	<b>93,9%</b>	<b>90,6%</b>	<b>91,0%</b>

Els colors **verd** i **vermell** en els valors, indiquen diferències significatives respecte a Catalunya en **positiu** i **negatiu**

# INDICADOR POSITIU PER UNITAT PROVEÏDORA REO 740

Pregunta resumida	Catalunya	GIRONA							
		100	724	739	759	762	7231	7233	7236
		Hospital U Doctor Josep Trueta de Girona	Hospital de Figueres	Hospital de Palamós	Hospital Comarcal Sant Jaume de Calella	Hospital Sant Jaume d'Olot	RH12 - LOT G1 Ripollès	RH12 - LOT G3 Gironès	RH12 - LOT G5 Selva Interior
P5 Temps espera per començar les sessions	77,5%	71,1%	78,6%	77,8%	49,5%	74,7%	95,9%	89,9%	76,8%
P6 Informació del cas en la primera visita	86,9%	87,2%	89,2%	92,6%	87,9%	95,5%	71,3%	88,6%	82,4%
P7 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	89,1%	86,3%	94,9%	87,8%	83,5%	83,8%	85,6%	87,8%	91,8%
P8 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	84,6%	83,5%	92,8%	88,9%	79,6%	83,8%	81,4%	89,0%	82,3%
P9 Quantitat de persones durant les sessions	51,9%	34,4%	55,2%	56,2%	51,0%	62,2%	43,8%	60,0%	55,8%
P10 Disposició d'un professional de referència	85,5%	89,4%	93,6%	84,1%	83,7%	87,5%	76,6%	86,5%	87,1%
P11 Professionals per atendre dubtes en les sessions	92,6%	91,6%	95,9%	93,3%	94,8%	87,6%	80,4%	95,6%	91,5%
P12 Informació entenedora	95,3%	96,7%	99,0%	96,6%	95,6%	93,6%	93,1%	96,6%	90,6%
P13 Tracte dels metges rehabilitadors	94,0%	91,8%	93,3%	90,7%	94,7%	93,4%	91,5%	94,0%	93,8%
P14 Tracte dels fisioterapeutes	96,2%	96,9%	97,8%	95,4%	96,8%	95,7%	91,6%	97,8%	94,8%
P16 Neteja de les instal·lacions del centre	92,0%	86,6%	96,9%	95,6%	80,6%	89,9%	94,8%	90,1%	90,8%
P17 Condicions dels aparells i materials	83,9%	81,3%	83,3%	88,6%	67,7%	78,7%	75,0%	83,0%	72,6%
P18 Coordinació entre els diferents professionals	90,1%	92,6%	92,3%	89,5%	91,2%	88,5%	82,4%	88,1%	87,4%
P19 Coherència de la informació	93,1%	95,5%	95,6%	95,1%	90,8%	88,9%	86,4%	95,0%	92,6%
P20 Sensació d'estar en bones mans	92,8%	92,8%	93,9%	94,4%	89,6%	93,9%	86,6%	97,8%	93,8%
P21 Informe final a l'acabar la rehabilitació	86,1%	86,7%	90,2%	90,4%	81,1%	83,3%	93,0%	90,9%	92,7%
P22 Capacitat per escollir o canviar els horaris	86,3%	88,5%	84,9%	85,2%	75,8%	81,1%	87,5%	94,3%	85,7%
P23 Tracte del personal d'administració	94,7%	93,5%	94,7%	93,9%	94,4%	96,3%	97,4%	90,5%	95,7%
P24 Millora proporcionada pel tractament	69,8%	75,8%	77,6%	70,1%	57,7%	71,4%	67,7%	74,4%	67,7%
<b>P 101 Valoració global</b>	<b>7,96</b>	<b>8,02</b>	<b>8,30</b>	<b>7,94</b>	<b>7,52</b>	<b>7,91</b>	<b>7,51</b>	<b>8,08</b>	<b>7,89</b>
<b>P 102 Fidelitat</b>	<b>86,1%</b>	<b>87,5%</b>	<b>92,9%</b>	<b>87,8%</b>	<b>83,2%</b>	<b>83,8%</b>	<b>76,3%</b>	<b>84,6%</b>	<b>82,7%</b>

Els colors **verd** i **vermell** en els valors, indiquen diferències significatives respecte a Catalunya en **positiu** i **negatiu**

# INDICADOR POSITIU PER UNITAT PROVEÏDORA REO 740

Pregunta resumida	Catalunya	CATALUNYA CENTRAL				CSB (I de II)		
		634	745	916	7239	718	746	769
		Centre Hospitalari (Althaia)	Hospital General de Vic	Hospital General d'Igualada	RH 12 - LOT C2 Bages, Solsonès	Hospital Clínic i Provincial de Barcelona	H. del Mar i H. de l'Esperança	Hospital Sant Rafael
P5 Temps espera per començar les sessions	77,5%	83,3%	81,3%	53,5%	82,9%	79,4%	83,2%	79,4%
P6 Informació del cas en la primera visita	86,9%	92,1%	91,1%	91,3%	93,4%	93,5%	86,2%	91,0%
P7 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	89,1%	89,2%	85,8%	83,8%	94,0%	92,8%	95,9%	94,7%
P8 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	84,6%	90,6%	86,9%	88,9%	88,7%	86,7%	88,7%	90,7%
P9 Quantitat de persones durant les sessions	51,9%	51,6%	61,3%	48,0%	70,0%	53,1%	69,1%	52,1%
P10 Disposició d'un professional de referència	85,5%	93,8%	84,5%	92,0%	82,6%	89,6%	92,7%	90,6%
P11 Professionals per atendre dubtes en les sessions	92,6%	95,8%	86,9%	92,9%	95,6%	93,8%	95,8%	96,8%
P12 Informació entenedora	95,3%	97,9%	92,8%	96,0%	98,5%	95,8%	99,0%	96,7%
P13 Tracte dels metges rehabilitadors	94,0%	93,3%	98,9%	93,7%	93,0%	88,4%	96,7%	98,9%
P14 Tracte dels fisioterapeutes	96,2%	94,7%	95,8%	98,0%	93,2%	94,8%	98,9%	100,0%
P16 Neteja de les instal·lacions del centre	92,0%	93,8%	99,1%	96,0%	94,4%	89,8%	93,8%	96,9%
P17 Condicions dels aparells i materials	83,9%	83,7%	95,1%	87,8%	92,6%	81,7%	88,2%	90,1%
P18 Coordinació entre els diferents professionals	90,1%	88,0%	95,0%	87,8%	90,9%	90,7%	95,9%	93,8%
P19 Coherència de la informació	93,1%	88,8%	92,0%	96,8%	89,2%	91,1%	95,7%	95,5%
P20 Sensació d'estar en bones mans	92,8%	96,8%	92,4%	97,0%	93,0%	93,9%	97,9%	100,0%
P21 Informe final a l'acabar la rehabilitació	86,1%	83,3%	92,3%	85,5%	94,3%	93,2%	97,3%	88,9%
P22 Capacitat per escollir o canviar els horaris	86,3%	84,0%	90,4%	80,4%	88,4%	80,6%	80,4%	87,9%
P23 Tracte del personal d'administració	94,7%	96,6%	92,2%	97,8%	98,3%	89,8%	95,5%	95,3%
P24 Millora proporcionada pel tractament	69,8%	66,7%	67,0%	68,0%	77,6%	74,7%	75,3%	72,3%
<b>P 101 Valoració global</b>	<b>7,96</b>	<b>8,00</b>	<b>7,99</b>	<b>7,92</b>	<b>8,01</b>	<b>8,15</b>	<b>8,21</b>	<b>8,59</b>
<b>P 102 Fidelitat</b>	<b>86,1%</b>	<b>88,4%</b>	<b>86,9%</b>	<b>89,9%</b>	<b>87,3%</b>	<b>88,8%</b>	<b>94,8%</b>	<b>94,8%</b>

Els colors **verd** i **vermell** en els valors, indiquen diferències significatives respecte a Catalunya en **positiu** i **negatiu**

# INDICADOR POSITIU PER UNITAT PROVEÏDORA REO 740

Pregunta resumida	Catalunya	CSB (II de II)							
		772	827	6046	7240	7242	7243	7259	7287
		Hospital de la Santa Creu i Sant Pau	Hospital Plató	Hospital Universitari la Vall d'Hebron	RH12 - LOT B1 BCN Ciutat Vella/STS/ Montjuic	RH12 - LOT B3 BCN Eix.Dreta/ Gràcia	RH12 - LOT B5 BCN S.Marti/ S.And/S.Adrià	Cotxeres RH - Conveni	RH12 LOT B4 Nou Barris / Sant Andreu
P5 Temps espera per començar les sessions	77,5%	89,8%	86,5%	65,7%	93,8%	75,0%	55,2%	84,2%	60,2%
P6 Informació del cas en la primera visita	86,9%	93,4%	76,1%	92,0%	89,2%	78,9%	72,6%	77,9%	74,4%
P7 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	89,1%	88,8%	88,7%	91,9%	84,2%	90,3%	83,5%	87,1%	87,2%
P8 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	84,6%	86,7%	86,5%	89,9%	84,0%	83,5%	76,3%	75,0%	86,7%
P9 Quantitat de persones durant les sessions	51,9%	54,6%	38,9%	66,7%	59,4%	54,5%	48,5%	43,8%	36,7%
P10 Disposició d'un professional de referència	85,5%	87,8%	91,5%	88,7%	78,0%	81,4%	79,2%	84,4%	81,1%
P11 Professionals per atendre dubtes en les sessions	92,6%	91,7%	97,9%	94,7%	88,4%	88,5%	90,7%	91,6%	89,5%
P12 Informació entenedora	95,3%	95,8%	95,7%	94,9%	95,6%	95,9%	94,7%	94,5%	95,6%
P13 Tracte dels metges rehabilitadors	94,0%	95,5%	95,6%	96,6%	92,2%	94,9%	90,1%	94,5%	95,5%
P14 Tracte dels fisioterapeutes	96,2%	95,7%	96,9%	96,8%	93,5%	96,0%	96,8%	96,8%	95,9%
P16 Neteja de les instal·lacions del centre	92,0%	88,8%	90,7%	91,8%	86,6%	88,5%	93,8%	93,8%	87,6%
P17 Condicions dels aparells i materials	83,9%	83,9%	93,6%	89,5%	83,5%	76,7%	86,2%	89,1%	74,5%
P18 Coordinació entre els diferents professionals	90,1%	91,2%	95,7%	95,5%	92,4%	86,7%	84,0%	89,0%	85,4%
P19 Coherència de la informació	93,1%	93,4%	96,5%	93,3%	97,7%	90,4%	91,5%	92,6%	94,0%
P20 Sensació d'estar en bones mans	92,8%	93,8%	93,8%	95,9%	91,7%	86,5%	87,4%	92,6%	95,9%
P21 Informe final a l'acabar la rehabilitació	86,1%	87,2%	90,0%	86,2%	84,2%	81,5%	84,3%	76,7%	81,6%
P22 Capacitat per escollir o canviar els horaris	86,3%	86,2%	89,4%	82,8%	82,1%	87,4%	84,2%	86,8%	82,8%
P23 Tracte del personal d'administració	94,7%	85,7%	95,5%	96,3%	98,9%	98,9%	96,6%	96,8%	86,9%
P24 Millora proporcionada pel tractament	69,8%	85,7%	75,0%	67,0%	62,8%	66,0%	61,5%	52,6%	55,7%
<b>P 101 Valoració global</b>	<b>7,96</b>	<b>8,08</b>	<b>7,97</b>	<b>8,01</b>	<b>7,54</b>	<b>7,65</b>	<b>7,66</b>	<b>7,71</b>	<b>7,94</b>
<b>P 102 Fidelitat</b>	<b>86,1%</b>	<b>83,7%</b>	<b>89,4%</b>	<b>86,6%</b>	<b>77,1%</b>	<b>79,6%</b>	<b>83,3%</b>	<b>90,3%</b>	<b>86,3%</b>

Els colors **verd** i **vermell** en els valors, indiquen diferències significatives respecte a Catalunya en **positiu** i **negatiu**

# INDICADOR POSITIU PER UNITAT PROVEÏDORA REO 740

Pregunta resumida	Catalunya	BARCELONA NORD (I de II)								
		272	729	744	908	1425	7247	7248	7249	7250
		H. U. Germans Trias i Pujol de Badalona	Hospital Mútua de Terrassa	Hospital de Terrassa	Fundació Privada Hospital de Mollet	Hospital de Mataró	RH12 - LOT B10 Sabadell 1 1A,1B,2,5,6,7	RH12 - LOT B13 Caldes M/ Card/Gran/ Montmeló	RH12 - LOT B14 LLag/Mollet/ Parets/Palau	RH12 - LOT B15 Sta. Coloma Gram. 1,2,6
P5 Temps espera per començar les sessions	77,5%	84,8%	58,9%	88,8%	47,4%	96,9%	89,6%	61,9%	62,9%	58,6%
P6 Informació del cas en la primera visita	86,9%	87,9%	86,0%	91,4%	83,7%	97,9%	81,2%	80,2%	77,6%	87,4%
P7 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	89,1%	93,9%	90,3%	92,9%	79,2%	96,9%	93,9%	89,7%	80,9%	86,5%
P8 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	84,6%	89,0%	80,4%	87,6%	68,4%	93,9%	84,5%	80,4%	75,3%	80,8%
P9 Quantitat de persones durant les sessions	51,9%	77,0%	55,8%	48,0%	28,9%	32,3%	60,9%	47,4%	44,1%	40,4%
P10 Disposició d'un professional de referència	85,5%	93,8%	89,2%	90,7%	71,1%	96,8%	88,4%	73,5%	81,3%	78,9%
P11 Professionals per atendre dubtes en les sessions	92,6%	97,0%	89,6%	97,9%	87,5%	99,0%	93,6%	90,6%	89,2%	95,9%
P12 Informació entenedora	95,3%	99,0%	96,7%	100,0%	93,1%	98,9%	96,8%	94,7%	93,2%	93,8%
P13 Tracte dels metges rehabilitadors	94,0%	96,7%	94,8%	95,6%	92,1%	97,9%	98,9%	95,5%	88,2%	88,5%
P14 Tracte dels fisioterapeutes	96,2%	97,8%	97,9%	96,9%	94,6%	99,0%	100,0%	95,9%	93,5%	93,6%
P16 Neteja de les instal·lacions del centre	92,0%	95,9%	91,7%	92,9%	88,5%	95,9%	90,8%	89,8%	96,9%	86,9%
P17 Condicions dels aparells i materials	83,9%	81,3%	80,0%	81,4%	79,4%	87,8%	82,5%	74,2%	87,5%	79,6%
P18 Coordinació entre els diferents professionals	90,1%	92,8%	89,0%	85,9%	84,3%	96,8%	93,5%	89,3%	84,8%	89,5%
P19 Coherència de la informació	93,1%	95,8%	95,0%	94,4%	85,3%	95,6%	91,6%	96,4%	90,1%	94,4%
P20 Sensació d'estar en bones mans	92,8%	97,0%	90,7%	92,9%	81,9%	96,9%	95,9%	91,8%	83,0%	92,8%
P21 Informe final a l'acabar la rehabilitació	86,1%	92,3%	81,8%	91,1%	77,6%	88,5%	89,5%	82,7%	82,5%	73,6%
P22 Capacitat per escollir o canviar els horaris	86,3%	81,3%	74,7%	87,6%	80,4%	96,8%	90,5%	74,2%	85,1%	89,5%
P23 Tracte del personal d'administració	94,7%	97,6%	89,2%	98,8%	96,8%	97,8%	95,7%	96,2%	94,4%	91,4%
P24 Millora proporcionada pel tractament	69,8%	81,4%	60,8%	79,6%	53,1%	85,6%	67,0%	55,7%	57,3%	67,3%
<b>P 101 Valoració global</b>	<b>7,96</b>	<b>8,47</b>	<b>7,47</b>	<b>8,11</b>	<b>7,26</b>	<b>8,72</b>	<b>7,80</b>	<b>7,78</b>	<b>7,62</b>	<b>7,74</b>
<b>P 102 Fidelitat</b>	<b>86,1%</b>	<b>93,0%</b>	<b>85,3%</b>	<b>91,8%</b>	<b>75,5%</b>	<b>94,8%</b>	<b>86,3%</b>	<b>81,3%</b>	<b>82,3%</b>	<b>83,7%</b>

Els colors **verd** i **vermell** en els valors, indiquen diferències significatives respecte a Catalunya en **positiu** i **negatiu**



# INDICADOR POSITIU PER UNITAT PROVEÏDORA REO 740

Pregunta resumida	Catalunya	BARCELONA NORD (II de II)				BARCELONA SUD			
		7251	7252	7253	7254	148	725	754	7244
		RH12 - LOT B16 Sta. Coloma Gram. 3,4,5	RH12 - LOT B17 Bad. 1,2,3,9,11,12 Montgat	RH12 - LOT B18 Badalona, Sant Adrià 1	RH12 - LOT B19 Masnou-Alella/Ocata-Teià	Hospital universitari de Bellvitge	Hospital General de l'Hospitalet	Fundació Hospital Sant Camil	RH 12 - LOT B6 Hospitalet / El Prat
P5 Temps espera per començar les sessions	77,5%	76,3%	59,8%	69,5%	79,0%	87,5%	89,6%	91,8%	87,1%
P6 Informació del cas en la primera visita	86,9%	84,4%	75,6%	76,2%	81,1%	92,1%	94,0%	91,5%	73,1%
P7 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	89,1%	87,6%	86,3%	82,1%	90,8%	91,7%	90,7%	87,6%	80,4%
P8 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	84,6%	76,0%	75,7%	71,1%	86,0%	91,8%	85,6%	82,5%	68,0%
P9 Quantitat de persones durant les sessions	51,9%	29,9%	35,6%	42,7%	37,1%	56,1%	56,4%	65,6%	38,6%
P10 Disposició d'un professional de referència	85,5%	78,4%	80,4%	76,1%	86,7%	87,6%	90,3%	87,6%	60,4%
P11 Professionals per atendre dubtes en les sessions	92,6%	95,8%	88,2%	91,6%	93,0%	93,9%	93,8%	94,7%	89,7%
P12 Informació entenedora	95,3%	93,7%	93,9%	93,3%	91,9%	96,8%	94,7%	93,6%	88,3%
P13 Tracte dels metges rehabilitadors	94,0%	93,4%	88,0%	91,3%	92,6%	94,8%	95,3%	96,8%	89,5%
P14 Tracte dels fisioterapeutes	96,2%	95,8%	96,9%	95,6%	95,9%	97,9%	96,6%	98,9%	88,8%
P16 Neteja de les instal·lacions del centre	92,0%	84,5%	90,3%	93,8%	92,0%	89,8%	97,9%	96,9%	76,5%
P17 Condicions dels aparells i materials	83,9%	78,6%	72,5%	81,1%	77,3%	85,3%	93,3%	87,6%	68,7%
P18 Coordinació entre els diferents professionals	90,1%	91,8%	84,0%	82,6%	90,0%	90,5%	92,6%	90,2%	81,6%
P19 Coherència de la informació	93,1%	93,5%	93,2%	91,4%	91,4%	88,2%	94,3%	93,4%	83,7%
P20 Sensació d'estar en bones mans	92,8%	89,7%	87,1%	87,5%	90,8%	94,9%	95,8%	93,8%	77,3%
P21 Informe final a l'acabar la rehabilitació	86,1%	80,7%	78,8%	69,9%	83,3%	90,0%	84,9%	85,7%	78,7%
P22 Capacitat per escollir o canviar els horaris	86,3%	92,8%	87,6%	82,3%	89,8%	87,5%	89,5%	87,0%	88,9%
P23 Tracte del personal d'administració	94,7%	91,6%	98,0%	83,3%	98,0%	91,0%	93,3%	96,5%	91,8%
P24 Millora proporcionada pel tractament	69,8%	63,3%	65,7%	63,2%	68,7%	75,8%	71,1%	69,1%	63,4%
<b>P 101 Valoració global</b>	<b>7,96</b>	<b>7,65</b>	<b>7,57</b>	<b>7,51</b>	<b>7,96</b>	<b>8,26</b>	<b>8,06</b>	<b>8,11</b>	<b>7,31</b>
<b>P 102 Fidelitat</b>	<b>86,1%</b>	<b>78,4%</b>	<b>81,4%</b>	<b>73,2%</b>	<b>83,8%</b>	<b>88,4%</b>	<b>88,5%</b>	<b>89,6%</b>	<b>78,0%</b>

Els colors **verd** i **vermell** en els valors, indiquen diferències significatives respecte a Catalunya en **positiu** i **negatiu**

# NOMBRE TOTAL D'ENQUESTES PER UNITAT PROVEÏDORA

REG 740

Codi UP	Denominació UP	Enquestes
86	HOSPITAL VERGE DE LA CINTA DE TORTOSA	98
100	HOSPITAL U DOCTOR JOSEP TRUETA DE GIRONA	97
148	HOSPITAL UNIVERSITARI DE BELLVITGE	98
272	H. U. GERMANS TRIAS I PUJOL DE BADALONA	100
634	CENTRE HOSPITALARI (ALTHAIA)	97
718	HOSPITAL CLÍNIC I PROVINCIAL BARCELONA	98
724	HOSPITAL DE FIGUERES	98
725	HOSPITAL GENERAL DE L'HOSPITALET	97
729	HOSPITAL MÚTUA DE TERRASSA	97
732	FUNDACIÓ SANT HOSPITAL	100
737	HOSPITAL COMARCAL MÓRA D'EBRE	97
739	HOSPITAL DE PALAMÓS	90
744	HOSPITAL DE TERRASSA	98
745	HOSPITAL GENERAL DE VIC	107
746	H. DEL MAR I H. DE L'ESPERANÇA	97
748	HOSPITAL COMARCAL DEL PALLARS	98
754	FUNDACIÓ HOSPITAL RESIDÈNCIA SANT CAMIL	97
759	H.C. ST. JAUME CALELLA I H.C. DE BLANES	98
762	HOSPITAL SANT JAUME D'LOT	99
763	HOSPITAL UNIVERSIT. DE SANT JOAN DE REUS	97
767	HOSPITAL SANT PAU I SANTA TECLA	97
769	HOSPITAL SANT RAFAEL	97
771	HOSPITAL SANTA MARIA	97
772	HOSPITAL DE LA SANTA CREU I SANT PAU	98
826	PIUS HOSPITAL DE VALLS	99

Codi UP	Denominació UP	Enquestes
827	HOSPITAL PLATÓ	97
908	FUNDACIÓ PRIVADA HOSPITAL DE MOLLET	98
916	HOSPITAL GENERAL D'IGUALADA	100
975	HOSPITAL COMARCAL D'AMPOSTA	101
1425	HOSPITAL DE MATARÓ	98
4373	HOSPITAL DEL VENDRELL	99
6046	HOSPITAL UNIVERSITARI LA VALL D'HEBRON	99
7231	RH12 - LOT G1 RIPOLLÈS	97
7233	RH12 - LOT G3 GIRONÈS	91
7236	RH12 - LOT G5 SELVA INTERIOR	98
7239	RH12 - LOT C2 BAGES, SOLSONÈS	71
7240	RH12 - LOT B1 BCN CIUTAT VELLA/STS/MONTJ	97
7242	RH12 - LOT B3 BCN EIX DRETA/GRÀCIA	104
7243	RH12 - LOT B5 BCN S.MARTÍ/S.AND/S.ADRIÀ2	97
7244	RH12 - LOT B6 HOSPITALET/EL PRAT	102
7247	RH12 - LOT B10 SABADELL1 1A,1B,2,5,6,7	98
7248	RH12 - LOT B13 CALDES M/CARD/GRAN/MONTME	98
7249	RH12 - LOT B14 LLAG/MOLLET/PARETS/PALAU	97
7250	RH12 - LOT B15 STA. COLOMA GRAM. 1,2,6	99
7251	RH12 - LOT B16 STA. COLOMA GRAM. 3,4,5	98
7252	RH12 - LOT B17 BAD. 1,2,3,9,11,12 MONTGA	103
7253	RH12 - LOT B18 BADALONA, SANT ADRIÀ 1	97
7254	RH12 - LOT B19 MASNOU-ALELLA/OCATA-TEIÀ	100
7259	COTXERES RH - CONVENI	96
7287	RH12 LOT B4 NOU BARRIS / SANT ANDREU	98
<b>Nre Total de centres: 50</b>		<b>4.879</b>

## Es proposen 5 criteris per l'edició del PLAENSA © 2013

Els valors del resultat de l'indicador positiu de les 19 preguntes del qüestionari comparades amb la mitjana de Catalunya, ordenats per:

- ✓ En primer lloc, **els referents**, que equivalen a aquells ítems en que el resultat és estadísticament significatiu en positiu.
- ✓ En segon lloc, **els estàndards**, que són els que no presenten diferències estadísticament significatives.
- ✓ En tercer lloc, **els de millora**, que implica tenir diferències estadísticament significatives negatives.

Un cop tenim aquesta ordenació, és la puntuació de la **satisfacció** i el percentatge de **fidelitat** els que defineixen l'ordre final.

# PROPOSTA D'ORDENACIÓ DE CENTRES. TOTS ELS CENTRES (I)

Posició 2013	UP	Nom del centre	Regió Sanitària	Referent	Estàndard	Millora	Satisfacció	Fidelitat
1	1425	Hospital de Mataró	Barcelona Nord	8	10	1	8,72	94,79%
2	748	Hospital Comarcal del Pallars	Alt Pirineu i Aran	5	14	0	8,60	93,90%
3	86	Hospital Verge de la Cinta de Tortosa	Terres de l'Ebre	3	16	0	8,72	93,88%
4	272	H. U. Germans Trias i Pujol de Badalona	Barcelona Nord	3	16	0	8,47	93,00%
5	975	Hospital Comarcal d'Amposta	Terres de l'Ebre	3	16	0	8,43	91,00%
6	746	H. del Mar i H. de l'Esperança	CSB	2	17	0	8,21	94,79%
7	754	Fundació Hospital Sant Camil	Barcelona Sud	2	17	0	8,11	89,58%
8	767	Hospital Sant Pau i Santa Tecla	Tarragona	2	17	0	8,06	88,66%
9	725	Hospital General de l'Hospitalet	Barcelona Sud	2	17	0	8,06	88,54%
10	745	Hospital General de Vic	Catalunya Central	2	17	0	7,99	86,92%
11	772	Hospital de la Santa Creu i Sant Pau	CSB	2	16	1	8,08	83,67%
12	769	Hospital Sant Rafael	CSB	1	18	0	8,59	94,85%
13	724	Hospital de Figueres	Girona	1	18	0	8,30	92,86%
14	148	Hospital universitari de Bellvitge	Barcelona Sud	1	18	0	8,26	88,42%
15	744	Hospital de Terrassa	Barcelona Nord	1	18	0	8,11	91,84%
16	826	Pius Hospital de Valls	Tarragona	1	18	0	8,11	86,73%
17	737	Hospital Comarcal Móra d'Ebre	Terres de l'Ebre	1	18	0	8,08	90,63%
18	7233	RH12 - LOT G3 GIRONÈS	Girona	1	18	0	8,08	84,62%
19	732	Fundació Sant Hospital	Alt Pirineu i Aran	1	18	0	8,08	84,00%
20	7239	RH 12 - LOT C2 BAGES, SOLSONÈS	Catalunya Central	1	18	0	8,01	87,32%
21	634	Centre Hospitalari (Althaia)	Catalunya Central	1	18	0	8,00	88,42%
22	762	Hospital Sant Jaume d'Olot	Girona	1	18	0	7,91	83,84%
23	7247	RH12 - LOT B10 Sabadell 1 1A,1B,2,5,6,7	Barcelona Nord	1	18	0	7,80	86,32%
24	7240	RH12 - LOT B1 BCN Ciutat Vella/STS/ Montj	CSB	1	18	0	7,54	77,08%
25	763	Hospital Universitari de Sant Joan de Reus	Tarragona	1	17	1	8,24	87,63%

# PROPOSTA D'ORDENACIÓ DE CENTRES. TOTS ELS CENTRES (II)

REG 740

Posició 2013	UP	Nom del centre	Regió Sanitària	Referent	Estàndard	Millora	Satisfacció	Fidelitat
26	6046	Hospital Universitari la Vall d'Hebron	CSB	1	17	1	8,01	86,60%
27	4373	Hospital del Vendrell	Tarragona	1	17	1	7,78	85,86%
28	771	Hospital Santa Maria de Lleida	Lleida	0	19	0	8,07	81,44%
29	739	Hospital de Palamós	Girona	0	19	0	7,94	87,78%
30	827	Hospital Plató	CSB	1	16	2	7,97	89,36%
31	718	Hospital Clínic i Provincial de Barcelona	CSB	0	18	1	8,15	88,78%
32	100	Hospital U Doctor Josep Trueta de Girona	Girona	0	18	1	8,02	87,50%
33	7254	RH12 - LOT B19 Masnou-Alella/Ocata-Teià	Barcelona Nord	0	18	1	7,96	83,84%
34	916	Hospital General d'Igualada	Catalunya Central	0	18	1	7,92	89,90%
35	7236	RH12 - LOT G5 SELVA INTERIOR	Girona	0	18	1	7,89	82,65%
36	7242	RH12 - LOT B3 BCN Eix.Dreta/ Gràcia	CSB	0	17	2	7,65	79,61%
37	7243	RH12 - LOT B5 BCN S.Martí/ S.And/S.Adrià	CSB	0	16	3	7,66	83,33%
38	7251	RH12 - LOT B16 Sta. Coloma Gram. 3,4,5	Barcelona Nord	0	16	3	7,65	78,35%
39	729	Hospital Mútua de Terrassa	Barcelona Nord	0	16	3	7,47	85,26%
40	7250	RH12 - LOT B15 Sta. Coloma Gram. 1,2,6	Barcelona Nord	0	15	4	7,74	83,67%
41	7259	Cotxeres RH - Conveni	CSB	0	15	4	7,71	90,32%
42	7248	RH12 - LOT B14 Caldes M/Card/Gran/ Montmeló	Barcelona Nord	0	14	5	7,78	81,25%
43	759	Hospital Comarcal Sant Jaume de Calella	Girona	0	14	5	7,52	83,16%
44	7287	RH12 LOT B4 Nou Barris / Sant Andreu	CSB	0	13	6	7,94	86,32%
45	7252	RH12 - LOT B17 Bad. 1,2,3,9,11,12 Montgat	Barcelona Nord	0	13	6	7,57	81,37%
46	7253	RH12 - LOT B18 Badalona, Sant Adrià 1	Barcelona Nord	0	13	6	7,51	73,20%
47	7249	RH12 - LOT B14 LLag/Mollet/Parets/Palau	Barcelona Nord	0	12	7	7,62	82,29%
48	7231	RH12 - LOT G1 RIPOLLÉS	Girona	1	10	8	7,51	76,29%
49	908	Fundació Privada Hospital de Mollet	Barcelona Nord	0	11	8	7,26	75,51%
50	7244	RH 12 - LOT B6 Hospitalet / El Prat	Barcelona Sud	1	6	12	7,31	78,00%

- **La puntuació mitjana és de 7,96 sobre 10 i el 86,1% dels enquestats tornaria a anar al mateix centre de rehabilitació si el pogués triar**
- **Els resultats són, en general, positius: un total de 10 ítems es troben per sobre del 90% de valoracions positives, 8 ítems entre el 75% i el 90% de valoracions positives, per sols 2 que es situen per sota de l'estàndard de 75% de valoracions positives**
- **El tracte dels logopedes (100%), el dels fisioterapeutes (96,2%), que la informació sigui entenedora (95,3%) i el tracte del personal d'administració (94,7%) són els ítems millor valorats.**
- **La quantitat de persones a les sessions (51,9%), la millora proporcionada pel tractament (69,8%) i el temps per començar les sessions són els ítems pitjor valorats.**