



REO núm: 1085
Data: 02/04/2024

PLAENSA - Rehabilitació ambulatoria. 2023

Informe de resultats

/Salut

Pla d'Enquestes de Percepció, Experiència i Satisfacció d'usuaris del Servei Català de la Salut



Atenció al procés de
rehabilitació ambulatoria

Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari
Gerència de Gestió Ciutadana
Unitat d'avaluació i experiència del pacient
Servei Català de la Salut
2023

S/Introducció

Durant l'any 2023 s'ha dut a terme l'estudi de percepció, experiència i satisfacció dels usuaris del Servei Català de la Salut (SCS) amb l'atenció rebuda durant el procés de rehabilitació ambulatoria (RHB), el qual té l'objectiu d'analitzar la qualitat percebuda, ja estudiada els anys 2013, 2016 i 2019.

L'experiència amb els serveis rebuts s'analitza en base a la identificació d'aspectes concrets del procés assistencial (alguns comuns a les línies de servei i d'altres específics per cada una d'elles) els quals resulten importants pel pacient, a vegades comuns a totes les línies. L'accessibilitat als serveis, el tracte i interaccions amb professionals, la participació en la presa de decisions o la coordinació i organització dels professionals del centre en són exemples.

L'estudi dut a terme durant l'any 2023, s'ha realitzat mitjançant una metodologia diferent a la de les onades anteriors, administrant els qüestionaris via formulari web, on l'usuari va ser convidat a participar mitjançant SMS, garantint que només les persones que havien rebut l'SMS podien accedir a l'enquesta.

S/Objectius

Objectiu general

Conèixer l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i mesurar el grau de satisfacció i de fidelitat dels usuaris del SCS envers al servei d'atenció al procés de rehabilitació ambulatoria dels proveïdors del SISCAT.

Objectius específics

- Conèixer l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i mesurar el grau de satisfacció pel conjunt de Catalunya i per cada centre (unitat proveïdor - UP)
- Comparar l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i el grau de satisfacció de les UPs respecte la totalitat de Catalunya.
- Analitzar les diferències, si hi són, per UPs.
- Comparar els resultats de l'estudi de 2023 amb els obtinguts l'any 2019.

S/Fitxa tècnica

Àmbit	Catalunya
Univers	Persones de 16 anys o més que hagin estat usuàries del servei entre setembre de 2022 fins a l'abril del 2023.
Qüestionari	Qüestionari de rehabilitació ambulatoria.
Mètode de recollida de la informació	Enquesta formulari web mitjançant invitació via SMS (Xpes).
Procediment de mostreig	S'han seleccionat proporcionalment registres de facturació d'activitat de forma aleatòria durant el període de setembre de 2022 fins a l'abril de 2023 per cada unitat proveïdora.
Ponderació	S'ha assolit una participació de 6.319. Els resultats estan ponderats en funció de la representació de cada grup quota (edat, sexe i unitat proveïdora d'atenció), obtenint una mostra final de 5.200 casos.
Treball de camp	Realitzat per el SCS entre el 19 i el 21 de juny de 2023.

Nivell de resultats	Nombre d'unitats mostrals	Nombre mínim d'enquestes (casos) per unitat mostral	Grandària de la mostra obtinguda (casos)	Proporció esperada (P)	Nivell de confiança	Marge d'error
•Catalunya •UPs	65	80	5.240	P = 0,8	95%	± 1,0 % al global de Catalunya

S/Validació de contingut

Qüestionari

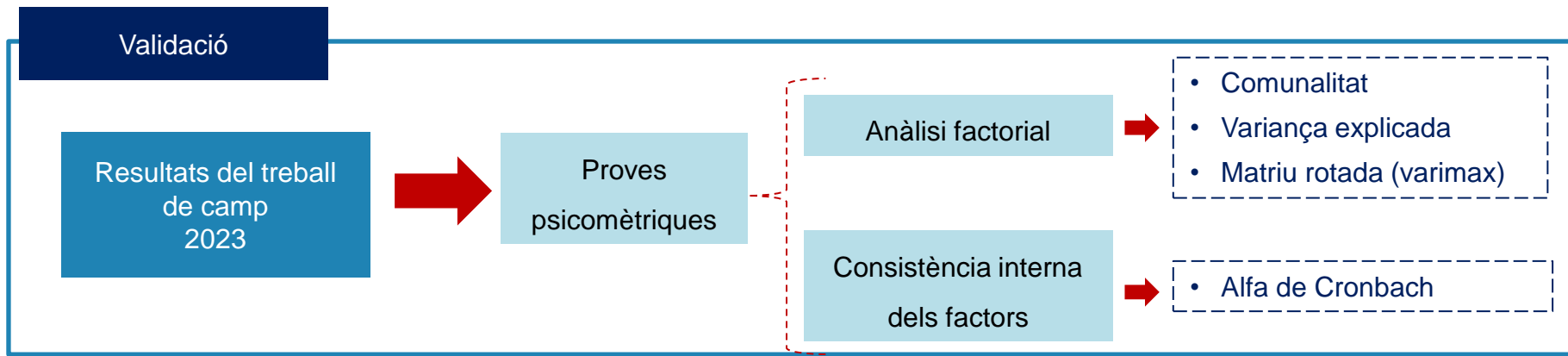
Aquest quadre mostra la validació de contingut duta a terme per elaborar el qüestionari, relacionant cada pregunta inclosa en l'enquesta amb la dimensió/ àmbit identificat durant les dinàmiques qualitatives a les quals fa referència.

Pregunta resumida	Utilització del servei	Accessibilitat	Informació	Entorn i espais	Tracte i confiança	Coordinació i organització	Altres	Visió global del servei
P1. Número de tandes de rehabilitació								
P2. Durada del tractament								
P3. Franja horaria de rehabilitació								
P4 Temps espera per començar les sessions								
P5 Informació del cas en la primera visita								
P6 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació								
P7 Temps de dedicació dels professionals en les sessions								
P8 Quantitat de persones durant les sessions								
P9 Disposició d'un professional de referència durant tot el procés								
P10 Professionals per atendre dubtes en les sessions								
P11 Informació entenedora								
P12 Tracte dels metges rehabilitadors								
P13 Tracte dels fisioterapeutes								
P14 Neteja de les instal·lacions del centre								
P15 Condicions dels aparells i materials								
P16 Coordinació entre els diferents professionals								
P17 Coherència de la informació								
P18 Sensació d'estar en bones mans								
P19 Informe final a l'acabar la rehabilitació								
P20 Capacitat per escollir o canviar els horaris								
P21 Tracte, amabilitat del personal d'administració								
P22 Millora proporcionada pel tractament								
P101 Grau de satisfacció global								
P102 Continuarria venint?								

S/Validació

Qüestionari

- **Número de casos inclosos:** 5.240
- **Preguntes incloses:** Preguntes referents a la percepció, experiència i satisfacció dels usuaris amb escala categòrica ordinal i amb valors de comunalitats per sobre 0,5.
- **Respostes perdudes (missing):** es considera valors perduts aquelles respostes fora de l'escala categòrica ordinal.



S/Validació

Metodologia

La majoria de les **comunalitats** obtingudes mitjançant el procés d'extracció es situen per sobre el 0,6, i totes per sobre el 0,5, indicant que són una bona mesura del constructe estudiat.

Comunalitats	Inicial	Extracció
P6_Explicacions_seria_procés_rehabilitació	1	0,68
P7_Temps_de_dedicació_dels_professionals_sessions	1	0,68
P9_Disposicio_professional_referencia_durant_proces	1	0,66
P10_Professionals_per_atendre_dubtes_durant_la_sessió	1	0,75
P11_Informació_entendre	1	0,74
P12_Tracte_dels_metges_rehabilitadors	1	0,59
P13_Tracte_fisioterapeutes	1	0,61
P14_Neteja_de_les_instalacions_centre	1	0,86
P15_Condicions_dels_aparells_i_materials	1	0,84
P16_Coordinació_entre_els_diferents_professionals	1	0,7
P17_Coherència_de_la_informació	1	0,63
P18_Sensació_estar_en_bones_mans	1	0,74
P19_Informe_final_a_lacabar_la_rehabilitació	1	0,69
P20_Capacitat_per_escollir_o_canviar_els_horaris	1	0,63
P21_Tracte_amabilitat_del_personal_administració	1	0,56

S/Validació

Metodologia

La **variància explicada** es situa al voltant del 70%, indicant que l'agrupació dels ítems en 3 factors explica quasi una tercera part del global del qüestionari.

Variància Total Explicada	Valors propis Inicials			Extracció: Sumes de Carregues al Quadrat			Rotació: Sumes de Carregues al Quadrat		
	Total	% de Variància	% Acumulat	Total	% de Variància	% Acumulat	Total	% de Variància	% Acumulat
1	8,35	55,60%	55,60%	8,35	55,60%	55,60%	4,18	27,90%	27,90%
2	1,25	8,30%	63,90%	1,25	8,30%	63,90%	2,23	14,90%	42,80%
3	0,79	5,20%	69,20%	0,79	5,20%	69,20%	3,97	26,40%	69,20%
4	0,65	4,30%	73,50%						
5	0,62	4,10%	77,60%						
6	0,52	3,50%	81,10%						
7	0,44	2,90%	84,00%						
8	0,39	2,60%	86,60%						
9	0,34	2,30%	88,90%						
10	0,32	2,20%	91,00%						
11	0,31	2,10%	93,10%						
12	0,28	1,90%	95,00%						
13	0,26	1,80%	96,80%						
14	0,25	1,70%	98,50%						
15	0,23	1,50%	100,00%						

S/Validació

Metodologia

*El resultat de la **matriu rotada varimax** permet identificar els 3 factors amb els quals s'han agrupat les preguntes. S'observa que el primer factor incorpora les preguntes relacionades amb les interaccions amb els professionals que atenen l'usuari, mentre que el segon factor inclou ítems relacionats amb l'entorn on ha sigut atès. El tercer factor fa referència a d'aspectes organitzatius del proveïdor. La P12, per la seva banda, té impacte càrrega compartida en el factor 1 i 3.*

Matriu de Components Rotada	Component		
	1	2	3
P6_Explicacions_seria_procediment_rehabilitació	0,42	0,15	0,7
P7_Temps_de_dedicació_dels_professionals_sessions	0,46	0,16	0,67
P9_Disposicio_professional_referencia_durant_proces	0,73	0,1	0,34
P10_Professionals_per_atendre_dubtes_durant_la_sessió	0,83	0,17	0,17
P11_Informació_entendre	0,81	0,18	0,2
P12_Tracte_dels_metges_rehabilitadors	0,49	0,33	0,49
P13_Tracte_fisioterapeutes	0,55	0,35	0,43
P14_Neteja_de_les_instal·lacions_centre	0,2	0,87	0,25
P15_Condicions_dels_aparells_i_materials	0,21	0,83	0,32
P16_Coordinació_entre_els_diferents_professionals	0,39	0,35	0,65
P17_Coherència_de_la_informació	0,62	0,2	0,45
P18_Sensació_estar_en_bones_mans	0,73	0,18	0,42
P19_Informe_final_a_lacabar_la_rehabilitació	0,39	0,18	0,72
P20_Capacitat_per_escollir_o_canviar_els_horaris	0,2	0,26	0,73
P21_Tracte_amabilitat_del_personal_administració	0,13	0,37	0,64

S/Validació

Metodologia

*Finalment, l'**Alfa de Cronbach** mostra com el primer factor presenta valors de 0,91, indicant una bona consistència interna de les preguntes agrupades. El segon factor es situa 0,87, el tercer factor es situa en 0,9. Així doncs, s'obtenen puntuacions consistents al voltant del 90%, permetent considerar que cada factor a nivell individual mostra el suficient nivell de consistència interna per ser acceptats.*

Factor	Ítems inclosos	Número d'ítems	Alfa de Cronbach
1	P9, P10, P11, P13, P17, P18	6	0,91
2	P14, P15	2	0,87
3	P6, P7, P16, P19, P20, P21	6	0,9

S/Característiques del qüestionari

Metodologia

Desglossament

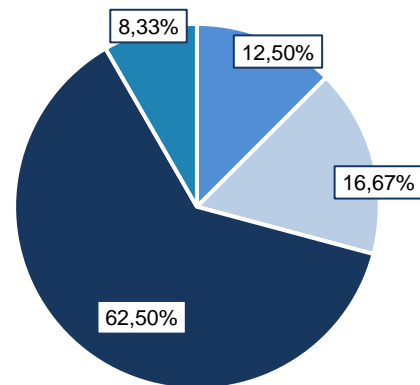
- **Estructura:**
 - Preguntes comunes a totes les línies de servei/producte estudiades + preguntes específiques del servei d'atenció hospitalària urgent+ preguntes no validades que s'han considerat d'interès
- **Escales de valoració:**
 - Categòrica ordinal de 5 (*Perfecte, Molt bé, Bé, Regular, Malament – Sempre, Gairebé sempre, Sovint, Poques vegades, Mai / Gairebé mai*)
 - Una pregunta valorada amb escala d'interval de 0 a 10
 - Una pregunta de fidelitat
- **Fiabilitat:** tots els indicadors (Alfa Cronbach, IFC, VME) estan dins dels valors acceptables.
- **Validesa de contingut:** per a la construcció del qüestionari s'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 posseeixen una càrrega superior a 0,5.
 - Validesa discriminant: no hi ha cap factor que mesuri el mateix fenomen que l'altre.

S/Característiques del qüestionari

Metodologia

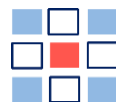
Composició del qüestionari - 2023

Tipologies de preguntes	Número preguntes
Preguntes d'utilització de servei	3
Preguntes d'interès	4
Preguntes sobre el servei	15
Preguntes de satisfacció i fidelitat globals	2
Total	24



- Preguntes d'utilització de servei
- Preguntes d'interès
- Preguntes sobre el servei
- Preguntes de satisfacció i fidelitat globals

Pla d'Enquestes de Percepció, Experiència i Satisfacció d'usuaris del Servei Català de la Salut



Atenció al procés de
rehabilitació ambulatoria

Resultats
2023

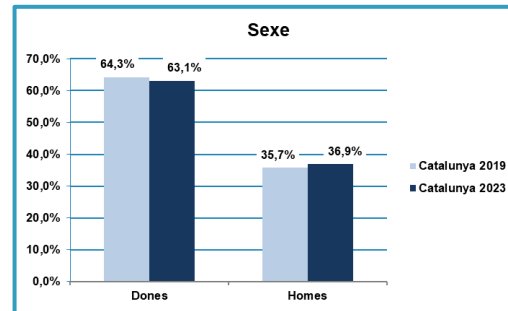
S/Visió Sociodemogràfica

Resultats

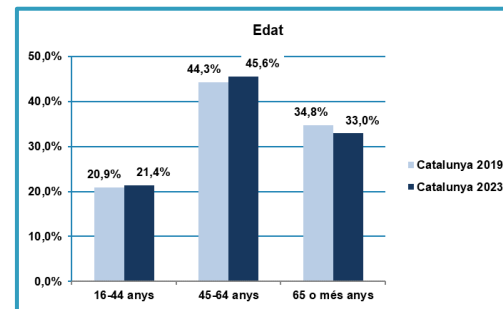
	Nombre d'enquestes
Catalunya 2019	5.271
Catalunya 2023	5.200



Sexe



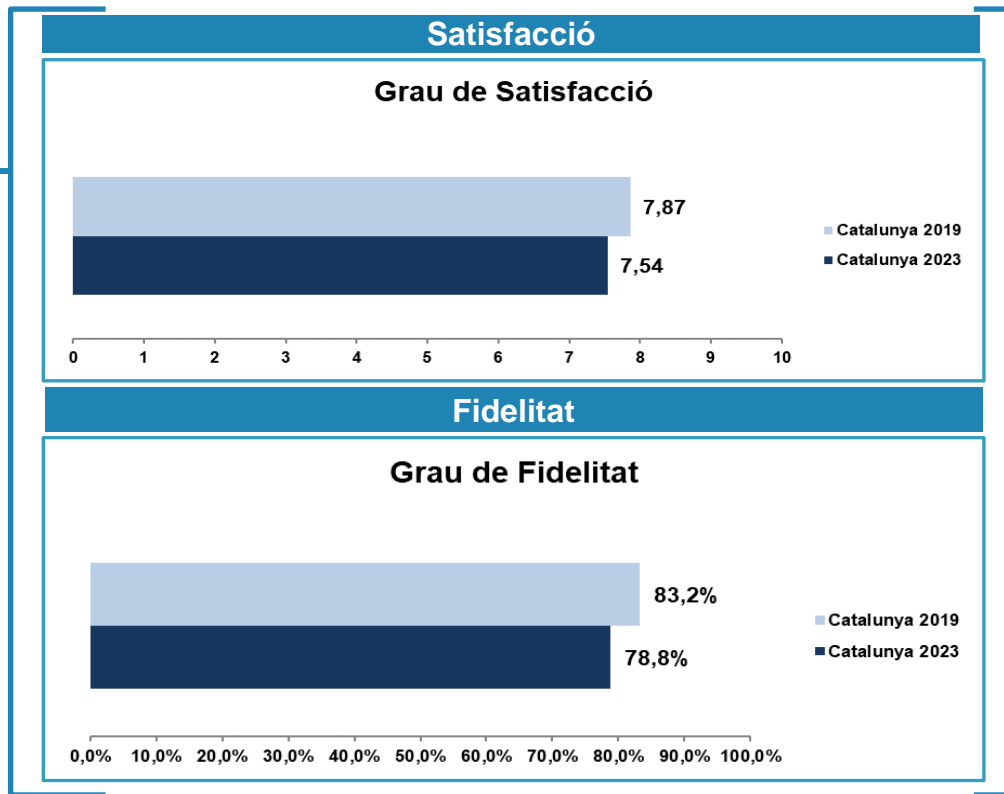
Edat



S/Satisfacció i fidelitat

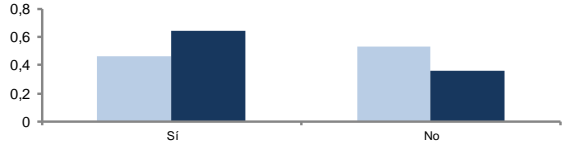
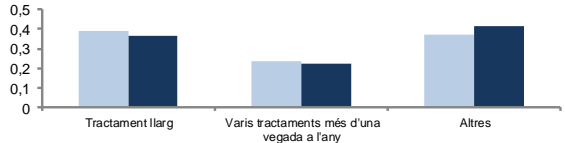
Resultats

	Nombre d'enquestes
Catalunya 2019	5.271
Catalunya 2023	5.200



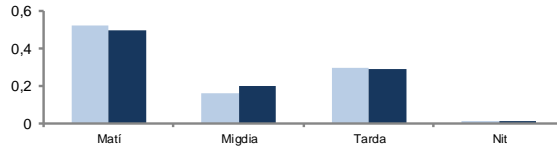
S/Utilització de servei

Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2019	Catalunya 2023	Distribució de respostes
P1. Heu fet més d'una rehabilitació (tandes de rehabilitació) en els darrers 2-3 anys?	Sí	46,4%	64,1%	
	No	53,6%	35,9%	
N 5200 NS/NC 0				
P2. Heu necessitat un tractament llarg de rehabilitació o varis tractaments més d'una vegada l'any?	Tractament llarg	39,1%	36,5%	
	Varis tractaments més d'una vegada a l'any	23,8%	22,1%	
	Altres	37,1%	41,4%	
N 4626 NS/NC 574				

S/Utilització de servei

Resultats

Enunciat				Categories	Catalunya 2019	Catalunya 2023	Distribució de respostes
P3. Em podríeu indicar la franja horària a la que anava al centre habitualment?				Matí (8h-12h)	52,4%	49,7%	
				Migdia (12h-15h)	16,4%	19,9%	
				Tarda (15h-20h)	29,9%	29,2%	
				Nit (20h-22h)	1,3%	1,2%	
N	5019	NS/NC	181				

S/Indicador positiu

Resultats

Tractament dels resultats

Els resultats presentats en aquest estudi han sigut ponderats en funció de l'activitat de cada quota (edat, sexe i unitat proveïdora d'atenció) amb l'objectiu que esdevinguin representatius de la població de referència de cada unitat mostral.

Indicador Positiu

Només es calcula si les opcions de resposta són categòriques ordinals.

Categoria de resposta	Agregació
Resposta més positiva	Indicador Positiu
Resposta positiva	
Resposta neutra	
Resposta negativa	-
Resposta més negativa	-

Àrees de millora

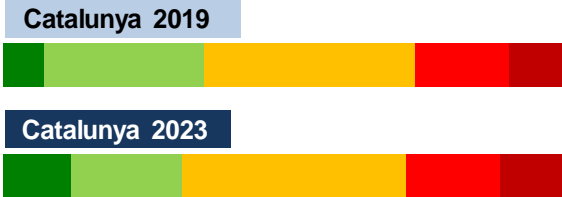
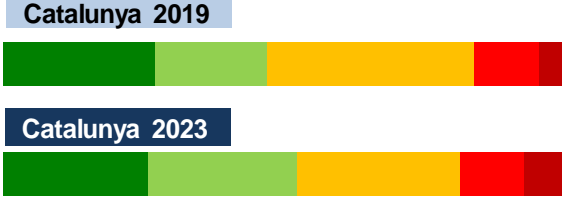
Àrea d'excel·lència ● Indicador positiu és superior al 90%

Àrea estàndard ● Indicador positiu es situa entre el 75 i el 90%

Àrea de millora ● Indicador positiu es troba per sota el 75%

S/Accessibilitat

Resultats

Enunciat				Categories	Catalunya 2019	Catalunya 2023	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 vau començar les sessions?	Molt curt	7,3%	12,2%				
	Curt	28,1%	19,6%				
	Normal	37,7%	39,6%				
	Llarg	16,6%	16,7%				
	Molt llarg	10,3%	11,9%				
	Indicador positiu	73,1%	71,4%				
N	5101	NS/NC	99				
P20. Com valoreu la capacitat del servei de rehabilitació per adaptar-se a les vostres necessitats en quant a escollir o canviar els horaris?	Perfecte	26,9%	25,9%				
	Molt bé	19,8%	26,2%				
	Bé	36,6%	29,0%				
	Regular	11,6%	11,3%				
	Malament	5,1%	7,6%				
	Indicador positiu	83,4%	81,1%				
N	4900	NS/NC	300				

S/Informació

Resultats

Enunciat				Categories	Catalunya 2019	Catalunya 2023	Distribució de respostes
P5. Quan vas tenir la primera visita al centre de rehabilitació, el professional que el va atendre tenia informació sobre el seu cas?	Sempre	79,8%	60,2%	Catalunya 2019 			
	Gairebé sempre	4,1%	16,0%				
	Sovint	4,4%	8,7%				
	Poques vegades	5,0%	9,1%				
	Mai/gairebé mai	6,8%	6,0%				
	Indicador positiu	88,2%	84,9%				
N	4936	NS/NC	264	Catalunya 2023 			
P6. Com valoreu les explicacions que us van donar sobre com seria el procés de rehabilitació (nombre de sessions, durada del tractament,...)	Perfecte	21,2%	28,8%	Catalunya 2019 			
	Molt bé	25,6%	27,4%				
	Bé	39,3%	25,9%				
	Regular	11,1%	11,4%				
	Malament	2,9%	6,6%				
	Indicador positiu	86,0%	82,0%				
N	5115	NS/NC	85	Catalunya 2023 			





S/Informació

Resultats

Enunciat				Categories	Catalunya 2019	Catalunya 2023	Distribució de respostes
P10. Quan teníeu dubtes o preguntes durant les sessions de rehabilitació disposàveu de professionals als quals dirigir-vos?	Sempre	77,0%	64,7%				
	Gairebé sempre	7,5%	13,9%				
	Sovint	6,0%	11,1%				
	Poques vegades	6,1%	7,7%				
	Mai/gairebé mai	3,3%	2,6%				
	Indicador positiu	90,5%	89,7%				
N	5076	NS/NC	124				
P11. Els diferents professionals us donaven la informació de manera que poguéssiu entendre-la?	Sempre	81,1%	66,8%				
	Gairebé sempre	6,2%	14,4%				
	Sovint	5,5%	10,8%				
	Poques vegades	5,1%	6,3%				
	Mai/gairebé mai	2,1%	1,6%				
	Indicador positiu	92,8%	92,0%				
N	4967	NS/NC	102				
No em van donar informació			131				

S/Informació

Resultats

Enunciat				Categories	Catalunya 2019	Catalunya 2023	Distribució de respostes
P17. La informació que us donaven els diferents professionals (metges, fisioterapeutes) era coherent (era coincident entre ella)?				Sempre	70,7%	50,1%	Catalunya 2019 
				Gairebé sempre	13,3%	23,5%	
				Sovint	7,5%	16,6%	
				Poques vegades	6,1%	7,1%	
				Mai/gairebé mai	2,4%	2,6%	
				Indicador positiu	91,5%	90,3%	
N	4660	NS/NC	274				Catalunya 2023 
No em van donar informació							
P19. Com valoreu l'informe final que us van donar un cop va acabar la rehabilitació?				Perfecte	21,1%	21,7%	Catalunya 2019 
				Molt bé	22,9%	28,6%	
				Bé	36,6%	31,4%	
				Regular	13,5%	12,4%	
				Malament	5,8%	5,8%	
				Indicador positiu	80,6%	81,8%	
N	3899	NS/NC	288				Catalunya 2023 
No em van donar informe							

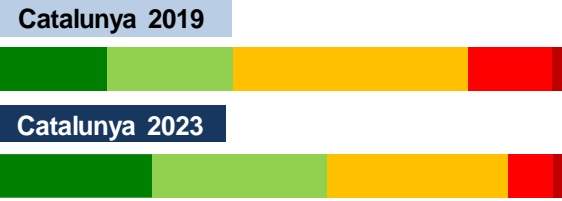
S/Entorn i espais

Resultats

Enunciat				Categories	Catalunya 2019	Catalunya 2023	Distribució de respostes
P8. Valoreu la quantitat de persones que hi havia durant les sessions de rehabilitació	Cap/gairebé cap	2,3%	2,9%				
	Poques	14,0%	18,3%				
	Normal	37,7%	52,6%				
	Força	24,7%	15,6%				
	Moltes	21,3%	10,5%				
	Indicador positiu	54,0%	73,9%				
N	5047	NS/NC	153				
P14. Què us va semblar la neteja de les instal·lacions del centre (vestuaris, sales...)?	Perfecte	25,7%	31,7%				
	Molt bé	27,2%	34,0%				
	Bé	38,7%	28,1%				
	Regular	7,2%	5,0%				
	Malament	1,2%	1,1%				
	Indicador positiu	91,6%	93,9%				
N	5068	NS/NC	132				

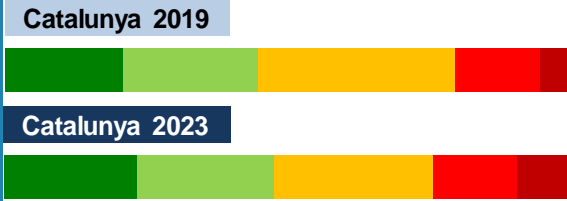
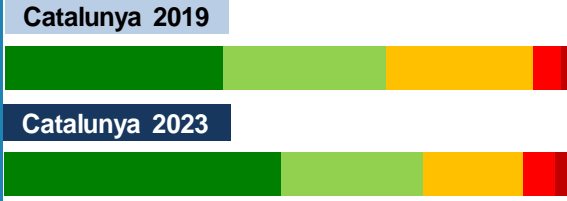
S/Entorn i espais

Resultats

Enunciat				Categories	Catalunya 2019	Catalunya 2023	Distribució de respostes
P15.Com valoreu les condicions (estat, neteja) dels aparells i materials que utilitzava?				Perfecte	19,3%	27,2%	
				Molt bé	22,1%	31,1%	
				Bé	41,7%	32,0%	
				Regular	15,0%	8,0%	
				Malament	2,0%	1,8%	
	N	5050	NS/NC	150	Indicador positiu	83,0%	

S/Tracte i confiança

Resultats

Enunciat				Categories	Catalunya 2019	Catalunya 2023	Distribució de respostes
P7. Que us sembla el temps que us van dedicar els professionals durant les sessions de rehabilitació?	Perfecte				21,1%	23,6%	
	Molt bé				23,8%	24,2%	
	Bé				35,0%	28,3%	
	Regular				14,9%	14,9%	
	Malament				5,2%	9,0%	
	Indicador positiu				80,0%	76,1%	
N	5118	NS/NC	82				
P12. Com valoreu el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els metges rehabilitadors?	Perfecte				38,7%	49,0%	
	Molt bé				29,1%	25,1%	
	Bé				26,0%	18,0%	
	Regular				5,0%	5,4%	
	Malament				1,3%	2,4%	
	Indicador positiu				93,8%	92,2%	
N	4959	NS/NC	92				
No hi vaig tenir contacte			148				

S/Tracte i confiança

Resultats

Enunciat				Categories	Catalunya 2019	Catalunya 2023	Distribució de respostes		
P13. Com valoreu el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els fisioterapeutes?	N	5017	NS/NC	91	Perfecte	39,5%	51,8%		
				No hi vaig tenir contacte	92	Molt bé	30,0%		25,7%
					Bé	25,5%	16,5%		
					Regular	4,3%	4,3%		
					Malament	0,7%	1,8%		
					Indicador positiu	95,1%	94,0%		
Catalunya 2023									
P18. Durant el procés de rehabilitació, vau tenir la sensació d'estar en bones mans?	N	5061	NS/NC	139	Sempre	75,3%	58,6%		
				Indicador positiu	91,1%	88,5%			
					Gairebé sempre	9,4%	17,5%		
					Sovint	6,4%	12,5%		
					Poques vegades	6,5%	7,8%		
					Mai/gairebé mai	2,4%	3,7%		
Catalunya 2023									

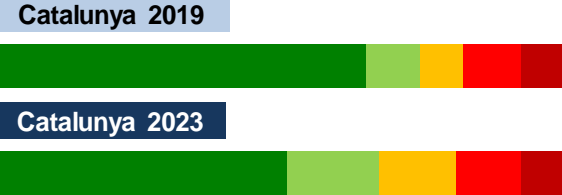
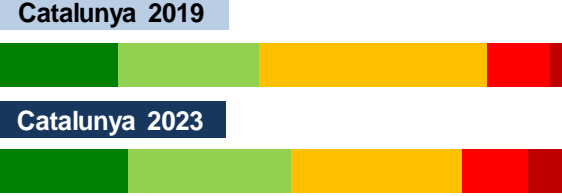
S/Tracte i confiança

Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2019	Catalunya 2023	Distribució de respostes																		
P21. Com valoreu el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè el personal d'administració (repcionistes...)?	Perfecte	27,5%	30,7%	<table border="1"><caption>Distribució de respostes</caption><thead><tr><th>Categoria</th><th>Catalunya 2019 (%)</th><th>Catalunya 2023 (%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>Perfecte</td><td>27,5%</td><td>30,7%</td></tr><tr><td>Molt bé</td><td>28,3%</td><td>30,4%</td></tr><tr><td>Bé</td><td>37,3%</td><td>31,3%</td></tr><tr><td>Regular</td><td>5,6%</td><td>5,7%</td></tr><tr><td>Malament</td><td>1,3%</td><td>1,9%</td></tr></tbody></table>	Categoria	Catalunya 2019 (%)	Catalunya 2023 (%)	Perfecte	27,5%	30,7%	Molt bé	28,3%	30,4%	Bé	37,3%	31,3%	Regular	5,6%	5,7%	Malament	1,3%	1,9%
	Categoria	Catalunya 2019 (%)	Catalunya 2023 (%)																			
	Perfecte	27,5%	30,7%																			
	Molt bé	28,3%	30,4%																			
	Bé	37,3%	31,3%																			
	Regular	5,6%	5,7%																			
Malament	1,3%	1,9%																				
N	4929	NS/NC	110																			
No hi vaig tenir contacte	161																					
	Indicador positiu	93,1%	92,4%																			


S/Coordinació i organització

Resultats

Enunciat				Categories	Catalunya 2019	Catalunya 2023	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?	Sempre	65,0%	50,9%				
	Gairebé sempre	9,7%	16,5%				
	Sovint	7,7%	13,7%				
	Poques vegades	10,0%	11,4%				
	Mai/gairebé mai	7,7%	7,5%				
	Indicador positiu	82,4%	81,1%				
N	5077	NS/NC	123				
P16. Com valoreu la coordinació entre els diferents professionals (metges, fisioterapeutes) del centre/servei de rehabilitació?	Perfecte	20,9%	22,7%				
	Molt bé	25,1%	29,2%				
	Bé	40,4%	30,2%				
	Regular	11,0%	11,7%				
	Malament	2,5%	6,3%				
	Indicador positiu	86,5%	82,0%				
N	4939	NS/NC	261				

S/Altres

Resultats

Enunciat				Categories	Catalunya 2019	Catalunya 2023	Distribució de respostes	
P22. Considereu que el tractament realitzat li ha proporcionat alguna millora?	N	5093	NS/NC	107	Molta	25,6%	22,0%	
					Força	22,4%	25,2%	
					Normal	20,6%	21,4%	
					Poca	17,8%	19,1%	
					Cap/gairebé cap	13,7%	12,3%	
					Indicador positiu	68,6%	68,6%	

S/Valoració global del servei

Resultats

Enunciat				Categories	Catalunya 2019	Catalunya 2023	Distribució de respostes
P101. Valoreu de 0 a 10 el vostre grau de satisfacció global amb el centre/servei de rehabilitació				Satisfacció	7,87	7,54	Catalunya 2019
N 5200 NS/NC 0							Catalunya 2023
P 102. Si poguéssiu triar, continuaríeu venint a aquest centre/servei de rehabilitació?				Sí	83,2%	78,8%	Catalunya 2019
N 5021 NS/NC 179				No	9,7%	8,8%	Catalunya 2023
				No n'estic segur	0,0%	12,4%	
				Indicador positiu	83,2%	78,8%	

S/Indicador positiu

Resultats

Diferència significativa

Número en vermell -> Diferència en negatiu

Número en verd -> Diferència en positiu

Pregunta resumida	Catalunya 2019	Catalunya 2023	Diferències 2023 vs 2019
P4 Temps espera per començar les sessions	73,1% ●	71,4% ●	- 1,7%
P5 Informació del cas en la primera visita	88,2% ●	84,9% ●	- 3,3%
P6 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	86,0% ●	82,0% ●	- 4,0%
P7 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	80,0% ●	76,1% ●	- 3,9%
P8 Quantitat de persones durant les sessions	54,0% ●	73,9% ●	+ 19,9%
P9 Disposició d'un professional de referència durant tot el procés	82,4% ●	81,1% ●	- 1,2%
P10 Professionals per atendre dubtes en les sessions	90,5% ●	89,7% ●	- 0,8%
P11 Informació entenedora	92,8% ●	92,0% ●	- 0,8%
P12 Tracte dels metges rehabilitadors	93,8% ●	92,2% ●	- 1,6%
P13 Tracte dels fisioterapeutes	95,1% ●	94,0% ●	- 1,1%
P14 Neteja de les instal·lacions del centre	91,6% ●	93,9% ●	+ 2,3%
P15 Condicions dels aparells i materials	83,0% ●	90,3% ●	+ 7,2%
P16 Coordinació entre els diferents professionals	86,5% ●	82,0% ●	- 4,5%
P17 Coherència de la informació	91,5% ●	90,3% ●	- 1,2%
P18 Sensació d'estar en bones mans	91,1% ●	88,5% ●	- 2,5%
P19 Informe final a l'acabar la rehabilitació	80,6% ●	81,8% ●	+ 1,2%
P20 Capacitat per escollir o canviar els horaris	83,4% ●	81,1% ●	- 2,3%
P21 Tracte, amabilitat del personal d'administració	93,1% ●	92,4% ●	- 0,7%
P22 Millora proporcionada pel tractament	68,6% ●	68,6% ●	+ 0,1%

Pregunta resumida	Catalunya 2019	Catalunya 2023	Diferències 2023 vs 2019
P101 Grau de satisfacció global	7,87	7,54	- 0,32
P102 Continuarria venint?	83,2%	78,8%	- 4,4%

S/Indicador positiu

Resultats

Ordenació d'ítems

Els ítems referents a l'experiència del pacient són presentats en ordre decreixent segons el número de respostes positives que han assolit.

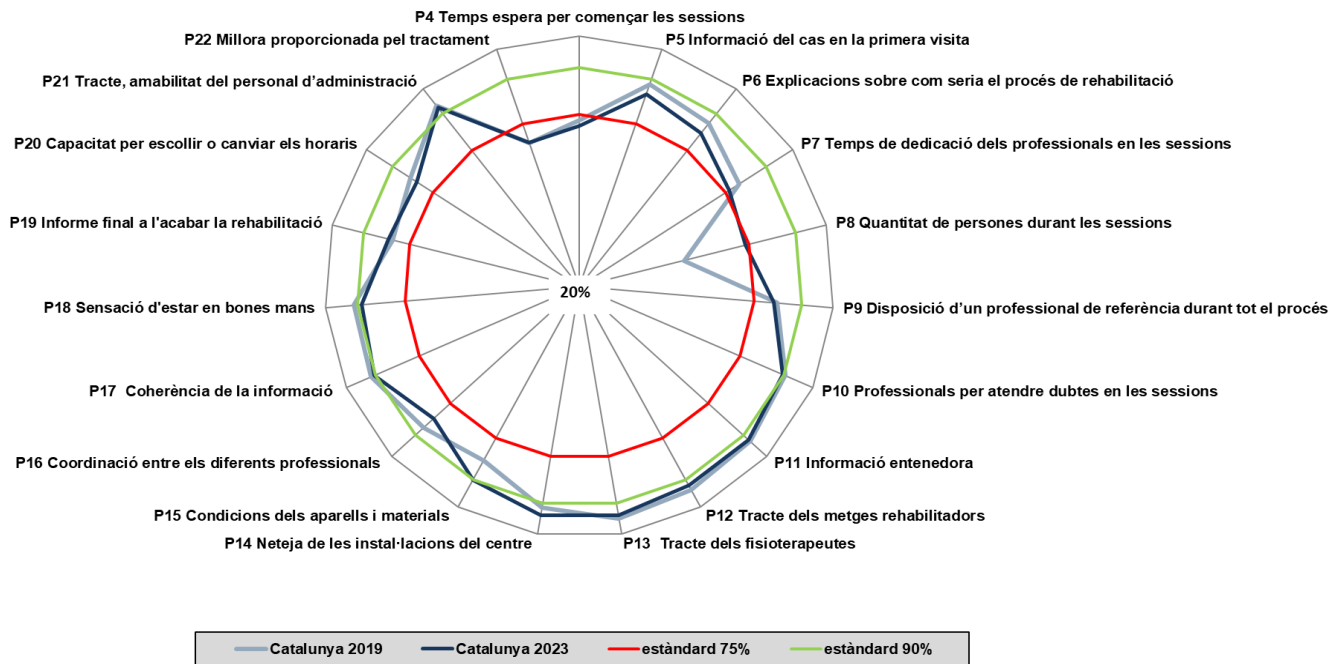
Pregunta resumida	Catalunya 2019	Catalunya 2023
P13 Tracte dels fisioterapeutes	95,1% ●	94,0% ●
P14 Neteja de les instal·lacions del centre	91,6% ●	93,9% ●
P21 Tracte, amabilitat del personal d'administració	93,1% ●	92,4% ●
P12 Tracte dels metges rehabilitadors	93,8% ●	92,2% ●
P11 Informació entenedora	92,8% ●	92,0% ●
P15 Condicions dels aparells i materials	83,0% ●	90,3% ●
P17 Coherència de la informació	91,5% ●	90,3% ●
P10 Professionals per atendre dubtes en les sessions	90,5% ●	89,7% ●
P18 Sensació d'estar en bones mans	91,1% ●	88,5% ●
P5 Informació del cas en la primera visita	88,2% ●	84,9% ●
P6 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	86,0% ●	82,0% ●
P16 Coordinació entre els diferents professionals	86,5% ●	82,0% ●
P19 Informe final a l'acabar la rehabilitació	80,6% ●	81,8% ●
P9 Disposició d'un professional de referència durant tot el procés	82,4% ●	81,1% ●
P20 Capacitat per escollir o canviar els horaris	83,4% ●	81,1% ●
P7 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	80,0% ●	76,1% ●
P8 Quantitat de persones durant les sessions	54,0% ●	73,9% ●
P4 Temps espera per començar les sessions	73,1% ●	71,4% ●
P22 Millora proporcionada pel tractament	68,6% ●	68,6% ●

S/Radar

Resultats

Gràfic radial:

Representació gràfica dels diversos indicadors positius obtinguts durant l'estudi. Es compara els resultats de l'any 2019 amb els de l'any 2023.



S/Indicador positiu – Regions Sanitàries

Alt Pirineu i Aran

Pregunta resumida	Catalunya 2023	UP 732 - Fundació Sant Hospital	UP 748 - Hospital Comarcal del Pallars	UP 15028 - Rehabilitació de la Cerdanya
P4 Temps espera per començar les sessions	71,4%	87,8% (+)	85,0% (+)	62,3%
P5 Informació del cas en la primera visita	84,9%	92,8%	91,5%	80,1%
P6 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	82,0%	88,6%	89,5%	78,2%
P7 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	76,1%	71,0%	86,5%	66,9%
P8 Quantitat de persones durant les sessions	73,9%	61,2% (-)	84,8%	66,7%
P9 Disposició d'un professional de referència durant tot el procés	81,1%	81,5%	91,1% (+)	66,6% (-)
P10 Professionals per atendre dubtes en les sessions	89,7%	92,2%	92,1%	87,2%
P11 Informació entenedora	92,0%	92,2%	96,3%	91,7%
P12 Tracte dels metges rehabilitadors	92,2%	94,3%	97,8%	91,9%
P13 Tracte dels fisioterapeutes	94,0%	93,5%	94,9%	91,9%
P14 Neteja de les instal·lacions del centre	93,9%	91,9%	94,0%	88,7%
P15 Condicions dels aparells i materials	90,3%	85,0%	92,6%	87,7%
P16 Coordinació entre els diferents professionals	82,0%	89,1%	86,3%	78,7%
P17 Coherència de la informació	90,3%	94,0%	94,9%	93,2%
P18 Sensació d'estar en bones mans	88,5%	90,5%	94,9%	88,8%
P19 Informe final a l'acabar la rehabilitació	81,8%	82,2%	97,5% (+)	81,3%
P20 Capacitat per escollir o canviar els horaris	81,1%	89,8%	84,7%	72,0%
P21 Tracte, amabilitat del personal d'administració	92,4%	96,1%	90,7%	92,8%
P22 Millora proporcionada pel tractament	68,6%	78,8%	87,4% (+)	69,3%
P101 Grau de satisfacció global	7,54	7,62	8,45	7,23
P102 Continuarà venint?	78,8%	76,7%	92,6% (+)	71,3%

S/Indicador positiu – Regions Sanitàries

Lleida

Pregunta resumida	Catalunya 2023	UP 771 - Hospital Santa Maria
P4 Temps espera per començar les sessions	71,4%	77,9%
P5 Informació del cas en la primera visita	84,9%	85,9%
P6 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	82,0%	88,8%
P7 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	76,1%	84,0%
P8 Quantitat de persones durant les sessions	73,9%	73,9%
P9 Disposició d'un professional de referència durant tot el procés	81,1%	93,4% (+)
P10 Professionals per atendre dubtes en les sessions	89,7%	89,6%
P11 Informació entenedora	92,0%	95,7%
P12 Tracte dels metges rehabilitadors	92,2%	94,3%
P13 Tracte dels fisioterapeutes	94,0%	94,9%
P14 Neteja de les instal·lacions del centre	93,9%	95,4%
P15 Condicions dels aparells i materials	90,3%	94,5%
P16 Coordinació entre els diferents professionals	82,0%	88,7%
P17 Coherència de la informació	90,3%	93,3%
P18 Sensació d'estar en bones mans	88,5%	91,4%
P19 Informe final a l'acabar la rehabilitació	81,8%	87,8%
P20 Capacitat per escollir o canviar els horaris	81,1%	87,8%
P21 Tracte, amabilitat del personal d'administració	92,4%	91,4%
P22 Millora proporcionada pel tractament	68,6%	77,1%
P101 Grau de satisfacció global	7,54	8,11
P102 Continuarà venint?	78,8%	89,1% (+)

S/Indicador positiu – Regions Sanitàries

Camp de Tarragona (1/2)

Pregunta resumida	Catalunya 2023	UP 39 - Hospital Univ. Joan XXIII de Tarragona	UP 763 - Hospital Universitari Sant Joan de Reus	UP 767 - Hospital Sant Pau i Santa Tecla	UP 826 - Pius Hospital de Valls	UP 7373 - Hospital del Vendrell
P4 Temps espera per començar les sessions	71,4%	86,4% (+)	75,7%	84,0% (+)	85,9% (+)	65,8%
P5 Informació del cas en la primera visita	84,9%	96,3% (+)	82,2%	90,8%	95,6% (+)	90,7%
P6 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	82,0%	90,7%	77,5%	87,3%	93,4% (+)	87,5%
P7 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	76,1%	84,5%	74,8%	75,9%	86,9% (+)	86,1%
P8 Quantitat de persones durant les sessions	73,9%	80,3%	76,0%	82,5%	69,5%	70,7%
P9 Disposició d'un professional de referència durant tot el procés	81,1%	92,3% (+)	80,3%	81,5%	93,9% (+)	93,2% (+)
P10 Professionals per atendre dubtes en les sessions	89,7%	93,2%	85,1%	88,5%	97,3% (+)	96,2%
P11 Informació entenedora	92,0%	97,1%	90,4%	96,2%	99,2% (+)	96,3%
P12 Tracte dels metges rehabilitadors	92,2%	95,9%	91,2%	96,1%	97,8%	93,2%
P13 Tracte dels fisioterapeutes	94,0%	97,5%	92,2%	95,6%	96,6%	96,7%
P14 Neteja de les instal·lacions del centre	93,9%	95,6%	94,3%	96,4%	100,0% (+)	96,4%
P15 Condicions dels aparells i materials	90,3%	92,6%	90,9%	96,6%	94,9%	95,3%
P16 Coordinació entre els diferents professionals	82,0%	90,6%	80,2%	87,2%	94,7% (+)	83,1%
P17 Coherència de la informació	90,3%	97,6%	87,8%	93,4%	96,5%	90,8%
P18 Sensació d'estar en bones mans	88,5%	94,6%	86,3%	87,6%	95,7%	90,7%
P19 Informe final a l'acabar la rehabilitació	81,8%	91,8%	86,6%	89,0%	92,6% (+)	79,0%
P20 Capacitat per escollir o canviar els horaris	81,1%	79,7%	66,4% (-)	86,1%	93,8% (+)	84,5%
P21 Tracte, amabilitat del personal d'administració	92,4%	90,7%	89,9%	94,3%	99,2% (+)	93,1%
P22 Millora proporcionada pel tractament	68,6%	84,1% (+)	67,3%	75,0%	75,9%	58,8%
P101 Grau de satisfacció global	7,54	8,25	7,33	7,95	8,43 (+)	7,91
P102 Continuarà venint?	78,8%	89,0% (+)	75,0%	85,6%	92,2% (+)	84,3%

S/Indicador positiu – Regions Sanitàries

Camp de Tarragona (2/2)

Pregunta resumida	Catalunya 2023	UP 4660 - RH - Tarragonès	UP 4661 - RH - Baix Camp
P4 Temps espera per començar les sessions	71,4%	71,7%	86,1% (+)
P5 Informació del cas en la primera visita	84,9%	74,2% (-)	92,7%
P6 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	82,0%	77,4%	90,0%
P7 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	76,1%	71,8%	84,1%
P8 Quantitat de persones durant les sessions	73,9%	80,3%	81,2%
P9 Disposició d'un professional de referència durant tot el procés	81,1%	74,3%	90,3%
P10 Professionals per atendre dubtes en les sessions	89,7%	85,4%	93,7%
P11 Informació entenedora	92,0%	96,0%	96,6%
P12 Tracte dels metges rehabilitadors	92,2%	96,6%	96,1%
P13 Tracte dels fisioterapeutes	94,0%	94,6%	99,0%
P14 Neteja de les instal·lacions del centre	93,9%	87,3% (-)	95,5%
P15 Condicions dels aparells i materials	90,3%	87,4%	93,8%
P16 Coordinació entre els diferents professionals	82,0%	71,2% (-)	87,9%
P17 Coherència de la informació	90,3%	87,2%	94,3%
P18 Sensació d'estar en bones mans	88,5%	86,7%	97,9% (+)
P19 Informe final a l'acabar la rehabilitació	81,8%	83,6%	83,7%
P20 Capacitat per escollir o canviar els horaris	81,1%	78,5%	90,8%
P21 Tracte, amabilitat del personal d'administració	92,4%	89,9%	96,2%
P22 Millora proporcionada pel tractament	68,6%	61,6%	71,0%
P101 Grau de satisfacció global	7,54	7,21	8,05
P102 Continuarà venint?	78,8%	79,1%	89,6% (+)

S/Indicador positiu – Regions Sanitàries

Terres de l'Ebre

Pregunta resumida	Catalunya 2023	UP 86 - Hospital de Tortosa Verge de la Cinta	UP 737 - Hospital Comarcal Móra d'Ebre	UP 975 - Hospital Comarcal d'Amputa	UP 4662 - RH - 06 Baix Ebre
P4 Temps espera per començar les sessions	71,4%	78,2%	79,5%	61,5%	68,6%
P5 Informació del cas en la primera visita	84,9%	96,8% (+)	93,7%	90,9%	91,0%
P6 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	82,0%	95,4% (+)	86,3%	88,5%	91,1%
P7 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	76,1%	92,8% (+)	78,4%	85,3%	87,7% (+)
P8 Quantitat de persones durant les sessions	73,9%	80,4%	59,3% (-)	73,1%	79,7%
P9 Disposició d'un professional de referència durant tot el procés	81,1%	96,3% (+)	81,8%	85,8%	85,8%
P10 Professionals per atendre dubtes en les sessions	89,7%	94,6%	90,8%	94,5%	95,2%
P11 Informació entenedora	92,0%	96,2%	96,8%	96,2%	90,5%
P12 Tracte dels metges rehabilitadors	92,2%	98,0%	95,8%	96,9%	94,2%
P13 Tracte dels fisioterapeutes	94,0%	100,0% (+)	96,9%	97,1%	96,3%
P14 Neteja de les instal·lacions del centre	93,9%	94,9%	95,9%	99,1%	92,5%
P15 Condicions dels aparells i materials	90,3%	96,0%	92,8%	95,1%	97,3%
P16 Coordinació entre els diferents professionals	82,0%	92,8% (+)	85,7%	78,5%	87,4%
P17 Coherència de la informació	90,3%	94,0%	95,7%	90,1%	90,1%
P18 Sensació d'estar en bones mans	88,5%	96,8% (+)	86,9%	92,7%	94,3%
P19 Informe final a l'acabar la rehabilitació	81,8%	92,1% (+)	88,0%	83,3%	90,1%
P20 Capacitat per escollir o canviar els horaris	81,1%	90,3%	89,3%	83,6%	91,7% (+)
P21 Tracte, amabilitat del personal d'administració	92,4%	95,5%	90,8%	91,2%	93,7%
P22 Millora proporcionada pel tractament	68,6%	85,9% (+)	76,1%	64,9%	64,7%
P101 Grau de satisfacció global	7,54	8,61 (+)	7,61	7,95	7,68
P102 Continuaria venint?	78,8%	92,1% (+)	82,8%	85,8%	83,9%

S/Indicador positiu – Regions Sanitàries

Girona (1/2)

Pregunta resumida	Catalunya 2023	UP 100 - Hospital U de Girona Doctor Josep Trueta	UP 678 - Clínica Salus Infirmerum	UP 724 - Hospital de Figueres	UP 739 - Hospital de Palamós	UP 759 - HC Sant Jaume Cafella i HC de Blanes
P4 Temps espera per començar les sessions	71,4%	68,4%	55,2% (-)	75,2%	87,7% (+)	61,1%
P5 Informació del cas en la primera visita	84,9%	85,7%	77,6%	92,1%	86,5%	93,2%
P6 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	82,0%	78,2%	80,1%	85,0%	84,9%	84,4%
P7 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	76,1%	72,3%	71,7%	90,6% (+)	77,5%	85,3%
P8 Quantitat de persones durant les sessions	73,9%	63,9%	82,7%	77,3%	79,3%	74,5%
P9 Disposició d'un professional de referència durant tot el procés	81,1%	77,0%	84,2%	92,6% (+)	83,0%	89,1%
P10 Professionals per atendre dubtes en les sessions	89,7%	86,2%	90,6%	94,6%	87,3%	97,2%
P11 Informació entenedora	92,0%	90,3%	89,4%	97,7%	91,1%	96,5%
P12 Tracte dels metges rehabilitadors	92,2%	92,4%	88,1%	95,2%	90,0%	97,3%
P13 Tracte dels fisioterapeutes	94,0%	90,4%	89,3%	96,7%	91,4%	96,3%
P14 Neteja de les instal·lacions del centre	93,9%	91,3%	92,3%	97,4%	95,5%	93,8%
P15 Condicions dels aparells i materials	90,3%	89,1%	86,5%	98,7% (+)	91,8%	87,8%
P16 Coordinació entre els diferents professionals	82,0%	77,9%	76,3%	90,8%	81,6%	85,0%
P17 Coherència de la informació	90,3%	91,0%	89,4%	95,2%	90,4%	91,6%
P18 Sensació d'estar en bones mans	88,5%	87,8%	87,9%	93,2%	87,5%	93,5%
P19 Informe final a l'acabar la rehabilitació	81,8%	76,5%	84,0%	91,8%	89,4%	86,2%
P20 Capacitat per escollir o canviar els horaris	81,1%	75,2%	72,3%	85,3%	83,4%	87,1%
P21 Tracte, amabilitat del personal d'administració	92,4%	92,4%	84,4% (-)	97,5%	89,5%	96,1%
P22 Millora proporcionada pel tractament	68,6%	75,0%	69,6%	72,6%	73,2%	70,3%
P101 Grau de satisfacció global	7,54	7,55	7,15	8,02	7,61	8,10
P102 Continuarà venint?	78,8%	75,2%	76,9%	87,4%	82,5%	85,8%

S/Indicador positiu – Regions Sanitàries

Girona (2/2)

Pregunta resumida	Catalunya 2023	UP 762 - Hosp. d'Olot i Comarcal de la Garrotxa	UP 770 - Hospital Santa Caterina	UP 7231 - RH12 - Lot G1 Ripollès	UP 7233 - RH12 - Lot G3 Gironès	UP 7236 - RH12 - Lot G5 Selva Interior
P4 Temps espera per començar les sessions	71,4%	76,0%	81,7%	85,6% (+)	50,9% (-)	47,8% (-)
P5 Informació del cas en la primera visita	84,9%	87,1%	86,2%	79,0%	77,3%	83,2%
P6 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	82,0%	82,3%	91,3%	81,0%	77,1%	75,6%
P7 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	76,1%	75,7%	91,2% (+)	75,0%	66,5%	69,3%
P8 Quantitat de persones durant les sessions	73,9%	89,6% (+)	83,7%	72,6%	70,5%	81,4%
P9 Disposició d'un professional de referència durant tot el procés	81,1%	84,9%	90,0%	84,4%	81,6%	76,9%
P10 Professionals per atendre dubtes en les sessions	89,7%	86,5%	95,6%	87,8%	83,3%	84,6%
P11 Informació entenedora	92,0%	92,4%	98,4%	87,8%	82,0% (-)	87,9%
P12 Tracte dels metges rehabilitadors	92,2%	93,4%	95,9%	96,8%	85,0% (-)	86,0%
P13 Tracte dels fisioterapeutes	94,0%	96,0%	98,2%	94,6%	89,7%	88,8%
P14 Neteja de les instal·lacions del centre	93,9%	96,8%	94,4%	95,3%	92,4%	91,6%
P15 Condicions dels aparells i materials	90,3%	91,7%	97,4%	88,7%	90,3%	95,0%
P16 Coordinació entre els diferents professionals	82,0%	83,9%	93,1% (+)	85,8%	72,2% (-)	74,0%
P17 Coherència de la informació	90,3%	88,9%	96,0%	89,5%	85,6%	89,4%
P18 Sensació d'estar en bones mans	88,5%	86,8%	97,4% (+)	88,8%	77,4% (-)	86,7%
P19 Informe final a l'acabar la rehabilitació	81,8%	81,8%	92,1%	87,1%	67,9% (-)	75,9%
P20 Capacitat per escollir o canviar els horaris	81,1%	79,4%	83,3%	84,7%	77,6%	75,4%
P21 Tracte, amabilitat del personal d'administració	92,4%	95,0%	96,4%	96,6%	86,3%	92,4%
P22 Millora proporcionada pel tractament	68,6%	77,0%	80,8% (+)	76,5%	57,8%	56,2% (-)
P101 Grau de satisfacció global	7,54	7,77	8,49 (+)	7,46	6,66	6,77
P102 Continuarà venint?	78,8%	80,2%	88,4%	72,9%	71,3%	70,7%

S/Indicador positiu – Regions Sanitàries

Catalunya Central

Pregunta resumida	Catalunya 2023	UP 632 - Althaia	UP 745 - Hospital Universitari de Vic	UP 757 - Hospital Comarcal de Sant Bernabé	UP 916 - Hospital d'Igualada	UP 7239 - RH12 - Lot C2 Bages - Solsonès
P4 Temps espera per començar les sessions	71,4%	78,4%	54,8% (-)	70,1%	55,2% (-)	72,7%
P5 Informació del cas en la primera visita	84,9%	86,8%	80,6%	78,6%	84,3%	80,5%
P6 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	82,0%	82,3%	87,5%	74,9%	73,2%	76,7%
P7 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	76,1%	81,7%	73,9%	84,4%	73,6%	72,7%
P8 Quantitat de persones durant les sessions	73,9%	65,5%	63,7%	77,2%	73,0%	90,7%
P9 Disposició d'un professional de referència durant tot el procés	81,1%	86,8%	86,6%	79,8%	83,5%	70,7%
P10 Professionals per atendre dubtes en les sessions	89,7%	91,1%	85,6%	91,4%	86,6%	97,6%
P11 Informació entenedora	92,0%	95,9%	91,6%	93,1%	90,4%	88,1%
P12 Tracte dels metges rehabilitadors	92,2%	90,9%	93,8%	86,1%	88,7%	90,7%
P13 Tracte dels fisioterapeutes	94,0%	93,2%	95,7%	98,1%	94,1%	90,7%
P14 Neteja de les instal·lacions del centre	93,9%	96,3%	98,3%	98,0%	95,6%	83,7%
P15 Condicions dels aparells i materials	90,3%	95,6%	92,6%	98,0% (+)	90,5%	82,5%
P16 Coordinació entre els diferents professionals	82,0%	84,9%	78,0%	76,9%	74,8%	76,2%
P17 Coherència de la informació	90,3%	93,5%	86,2%	79,3% (-)	84,1%	94,4%
P18 Sensació d'estar en bones mans	88,5%	89,4%	88,1%	87,7%	88,3%	90,2%
P19 Informe final a l'acabar la rehabilitació	81,8%	85,7%	77,5%	82,8%	74,6%	82,8%
P20 Capacitat per escollir o canviar els horaris	81,1%	87,1%	84,0%	78,0%	82,4%	85,7%
P21 Tracte, amabilitat del personal d'administració	92,4%	96,8%	93,6%	95,2%	92,7%	81,8%
P22 Millora proporcionada pel tractament	68,6%	64,2%	65,0%	73,3%	57,6%	58,1%
P101 Grau de satisfacció global	7,54	7,53	7,58	7,49	6,75	6,87
P102 Continuaria venint?	78,8%	86,1%	77,1%	79,9%	70,7%	65,1%

S/Indicador positiu – Regions Sanitàries

Barcelona ciutat (1/3)

Pregunta resumida	Catalunya 2023	UP 718 - Hospital Clínic de Barcelona	UP 726 - Hospital Dos de Maig	UP 746 - Hospital del Mar	UP 769 - Hospital Sant Rafael	UP 772 - Hospital de la Santa Creu i Sant Pau
P4 Temps espera per començar les sessions	71,4%	72,4%	84,1% (+)	83,8% (+)	60,4%	80,2%
P5 Informació del cas en la primera visita	84,9%	89,5%	92,7%	92,2%	86,7%	91,2%
P6 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	82,0%	83,5%	88,2%	84,7%	89,8%	82,7%
P7 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	76,1%	76,5%	76,6%	76,9%	83,7%	79,2%
P8 Quantitat de persones durant les sessions	73,9%	61,6% (-)	59,0% (-)	76,7%	74,1%	67,3%
P9 Disposició d'un professional de referència durant tot el procés	81,1%	79,2%	87,8%	82,7%	85,6%	85,1%
P10 Professionals per atendre dubtes en les sessions	89,7%	90,2%	91,9%	92,4%	92,9%	91,2%
P11 Informació entenedora	92,0%	92,0%	95,5%	93,0%	92,1%	93,7%
P12 Tracte dels metges rehabilitadors	92,2%	97,5%	93,4%	90,8%	96,1%	89,3%
P13 Tracte dels fisioterapeutes	94,0%	96,7%	93,6%	95,1%	97,2%	93,9%
P14 Neteja de les instal·lacions del centre	93,9%	94,2%	97,4%	95,2%	96,5%	94,8%
P15 Condicions dels aparells i materials	90,3%	90,5%	93,7%	88,7%	96,2%	93,9%
P16 Coordinació entre els diferents professionals	82,0%	84,9%	89,5%	83,7%	84,3%	81,7%
P17 Coherència de la informació	90,3%	94,8%	94,3%	92,4%	87,5%	90,8%
P18 Sensació d'estar en bones mans	88,5%	90,8%	88,5%	92,5%	92,6%	90,5%
P19 Informe final a l'acabar la rehabilitació	81,8%	85,2%	87,3%	83,4%	78,6%	89,3%
P20 Capacitat per escollir o canviar els horaris	81,1%	79,6%	87,2%	83,2%	80,7%	76,5%
P21 Tracte, amabilitat del personal d'administració	92,4%	95,7%	91,3%	92,3%	95,1%	95,4%
P22 Millora proporcionada pel tractament	68,6%	73,6%	78,5%	79,1%	76,2%	86,2% (+)
P101 Grau de satisfacció global	7,54	7,56	8,04	7,80	7,96	7,99
P102 Continuaria venint?	78,8%	80,3%	78,5%	82,5%	82,7%	79,4%

S/Indicador positiu – Regions Sanitàries

Barcelona ciutat (2/3)

Pregunta resumida	Catalunya 2023	UP 833 - Hospital Universitari Sagrat Cor	UP 6046 - Hospital Universitari Vall d'Hebron	UP 7240 - RH12 - Lot B1 Bcn C.Vella-Sants-Montjuïc	UP 7242 - RH12 - Lot B3 Bcn Eixample Dreta-Gràcia	UP 7243 - RH12 - Lot B5 Bcn SMarti-SAndreu-SAdrià2
P4 Temps espera per començar les sessions	71,4%	73,5%	70,8%	85,2% (+)	52,7% (-)	39,5% (-)
P5 Informació del cas en la primera visita	84,9%	86,1%	93,3%	75,8%	71,7% (-)	72,1% (-)
P6 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	82,0%	89,0%	85,5%	73,5%	72,2% (-)	59,4% (-)
P7 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	76,1%	82,6%	83,6%	66,3%	61,6% (-)	64,6% (-)
P8 Quantitat de persones durant les sessions	73,9%	57,0% (-)	76,3%	74,3%	60,8% (-)	57,0% (-)
P9 Disposició d'un professional de referència durant tot el procés	81,1%	86,4%	88,0%	64,4% (-)	61,3% (-)	65,5% (-)
P10 Professionals per atendre dubtes en les sessions	89,7%	89,5%	93,2%	86,0%	83,1%	79,2% (-)
P11 Informació entenedora	92,0%	96,8%	97,0%	87,7%	87,2%	83,0% (-)
P12 Tracte dels metges rehabilitadors	92,2%	96,8%	94,8%	85,7%	91,2%	89,1%
P13 Tracte dels fisioterapeutes	94,0%	97,7%	96,0%	93,7%	93,7%	87,4% (-)
P14 Neteja de les instal·lacions del centre	93,9%	93,4%	96,8%	83,7% (-)	92,7%	97,6%
P15 Condicions dels aparells i materials	90,3%	90,5%	91,7%	74,5% (-)	84,6%	87,8%
P16 Coordinació entre els diferents professionals	82,0%	86,9%	86,1%	79,2%	72,9%	73,5%
P17 Coherència de la informació	90,3%	94,0%	93,2%	88,9%	78,0% (-)	85,4%
P18 Sensació d'estar en bones mans	88,5%	93,5%	95,9%	78,7% (-)	84,9%	78,4% (-)
P19 Informe final a l'acabar la rehabilitació	81,8%	80,2%	93,9% (+)	70,8% (-)	73,5%	70,1% (-)
P20 Capacitat per escollir o canviar els horaris	81,1%	78,1%	77,1%	81,2%	76,7%	67,7% (-)
P21 Tracte, amabilitat del personal d'administració	92,4%	90,4%	91,9%	93,3%	90,7%	85,0% (-)
P22 Millora proporcionada pel tractament	68,6%	75,2%	82,8% (+)	59,8%	61,2%	57,1%
P101 Grau de satisfacció global	7,54	7,94	8,36	7,11	6,70	6,49 (-)
P102 Continuarà venint?	78,8%	82,0%	84,6%	69,1%	61,3% (-)	60,5% (*)

S/Indicador positiu – Regions Sanitàries

Barcelona ciutat (3/3)

Pregunta resumida	Catalunya 2023	UP 7259 - Cotxeres RH - Conveni	UP 14323 - C. de Rehabilitació Vila Olímpica
P4 Temps espera per començar les sessions	71,4%	71,2%	68,6%
P5 Informació del cas en la primera visita	84,9%	79,6%	75,5% (-)
P6 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	82,0%	84,1%	81,9%
P7 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	76,1%	61,4% (-)	86,6%
P8 Quantitat de persones durant les sessions	73,9%	78,8%	90,9% (+)
P9 Disposició d'un professional de referència durant tot el procés	81,1%	69,7% (-)	85,8%
P10 Professionals per atendre dubtes en les sessions	89,7%	84,6%	92,7%
P11 Informació entenedora	92,0%	91,1%	96,8%
P12 Tracte dels metges rehabilitadors	92,2%	92,4%	95,5%
P13 Tracte dels fisioterapeutes	94,0%	94,9%	95,8%
P14 Neteja de les instal·lacions del centre	93,9%	95,5%	97,6%
P15 Condicions dels aparells i materials	90,3%	90,3%	98,4% (+)
P16 Coordinació entre els diferents professionals	82,0%	79,6%	79,7%
P17 Coherència de la informació	90,3%	90,5%	93,9%
P18 Sensació d'estar en bones mans	88,5%	83,3%	92,0%
P19 Informe final a l'acabar la rehabilitació	81,8%	79,5%	87,8%
P20 Capacitat per escollir o canviar els horaris	81,1%	79,6%	81,9%
P21 Tracte, amabilitat del personal d'administració	92,4%	93,1%	90,5%
P22 Millora proporcionada pel tractament	68,6%	62,7%	69,6%
P101 Grau de satisfacció global	7,54	7,29	7,80
P102 Continuaria venint?	78,8%	70,5%	83,5%

S/Indicador positiu – Regions Sanitàries

Àrea Metropolitana Barcelona Nord (1/4)

Pregunta resumida	Catalunya 2023	UP 272 - H. U. Germans Trias i Pujol de Badalona	UP 729 - Hospital Universitari Mútua de Terrassa	UP 741 - Hospital de Sabadell	UP 743 - Hospital de Sant Celoni	UP 744 - Hospital de Terrassa
P4 Temps espera per començar les sessions	71,4%	82,9% (+)	59,2% (-)	83,0% (+)	63,9%	78,0%
P5 Informació del cas en la primera visita	84,9%	86,2%	87,7%	91,4%	87,1%	87,9%
P6 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	82,0%	87,9%	81,6%	86,9%	82,2%	94,3% (+)
P7 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	76,1%	86,3%	72,7%	81,7%	84,3%	90,8% (+)
P8 Quantitat de persones durant les sessions	73,9%	86,0% (+)	70,4%	76,0%	81,9%	76,2%
P9 Disposició d'un professional de referència durant tot el procés	81,1%	92,7% (+)	82,2%	87,6%	83,7%	94,2% (+)
P10 Professionals per atendre dubtes en les sessions	89,7%	96,4%	91,5%	93,0%	90,5%	97,5% (+)
P11 Informació entenedora	92,0%	95,7%	95,5%	92,7%	90,6%	95,0%
P12 Tracte dels metges rehabilitadors	92,2%	97,3%	97,1%	94,4%	94,3%	98,7%
P13 Tracte dels fisioterapeutes	94,0%	97,3%	99,0%	95,3%	95,8%	98,7%
P14 Neteja de les instal·lacions del centre	93,9%	97,6%	86,8% (-)	96,8%	93,0%	97,8%
P15 Condicions dels aparells i materials	90,3%	95,3%	87,5%	95,9%	95,3%	95,7%
P16 Coordinació entre els diferents professionals	82,0%	90,5%	81,3%	88,5%	76,4%	89,6%
P17 Coherència de la informació	90,3%	94,8%	93,9%	92,9%	88,5%	96,5%
P18 Sensació d'estar en bones mans	88,5%	95,8%	92,3%	93,1%	90,4%	95,5%
P19 Informe final a l'acabar la rehabilitació	81,8%	89,3%	85,0%	85,9%	77,4%	88,8%
P20 Capacitat per escollir o canviar els horaris	81,1%	78,9%	78,6%	82,5%	85,6%	84,9%
P21 Tracte, amabilitat del personal d'administració	92,4%	93,3%	93,9%	98,6%	90,0%	95,5%
P22 Millora proporcionada pel tractament	68,6%	76,4%	61,2%	77,4%	57,0% (-)	88,3% (+)
P101 Grau de satisfacció global	7,54	8,28	7,40	8,13	7,40	8,43
P102 Continuaria venint?	78,8%	90,8% (+)	80,2%	87,7%	79,6%	91,1% (+)

S/Indicador positiu – Regions Sanitàries

Àrea Metropolitana Barcelona Nord (2/4)

Pregunta resumida	Catalunya 2023	UP 908 - Hospital de Mollet	UP 1425 - Hospital de Mataró	UP 7248 - RH12 - Lot B13 Caldes-Carded-Gran-Montm	UP 7249 - RH12 - Lot B14 Llagost-Mollet-Parets-Pal	UP 7250 - RH12 - Lot B15 Santa Coloma 1,2,6
P4 Temps espera per començar les sessions	71,4%	75,1%	87,4% (+)	70,4%	47,9% (-)	57,5% (-)
P5 Informació del cas en la primera visita	84,9%	83,8%	97,5% (+)	86,0%	73,3% (-)	74,8% (-)
P6 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	82,0%	82,9%	91,0%	78,7%	76,1%	69,7% (-)
P7 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	76,1%	80,5%	91,4% (+)	73,1%	66,0%	61,2% (-)
P8 Quantitat de persones durant les sessions	73,9%	68,5%	67,8%	64,8%	79,9%	66,0%
P9 Disposició d'un professional de referència durant tot el procés	81,1%	84,7%	94,0% (+)	81,5%	71,1% (-)	76,6%
P10 Professionals per atendre dubtes en les sessions	89,7%	90,3%	96,7%	91,8%	84,0%	86,2%
P11 Informació entenedora	92,0%	90,0%	94,7%	92,6%	87,2%	89,4%
P12 Tracte dels metges rehabilitadors	92,2%	89,3%	93,1%	93,1%	87,1%	81,8% (-)
P13 Tracte dels fisioterapeutes	94,0%	94,3%	97,3%	92,6%	94,0%	90,8%
P14 Neteja de les instal·lacions del centre	93,9%	96,4%	97,3%	94,0%	93,1%	91,8%
P15 Condicions dels aparells i materials	90,3%	92,4%	94,6%	88,1%	84,6%	79,4% (-)
P16 Coordinació entre els diferents professionals	82,0%	83,6%	88,5%	79,8%	75,6%	82,3%
P17 Coherència de la informació	90,3%	86,4%	93,2%	84,7%	87,9%	88,2%
P18 Sensació d'estar en bones mans	88,5%	83,8%	95,9%	86,8%	80,3% (-)	85,1%
P19 Informe final a l'acabar la rehabilitació	81,8%	79,9%	92,3%	80,9%	75,7%	78,2%
P20 Capacitat per escollir o canviar els horaris	81,1%	87,2%	88,8%	71,4%	75,5%	68,3% (-)
P21 Tracte, amabilitat del personal d'administració	92,4%	96,7%	96,7%	95,1%	96,4%	84,5% (-)
P22 Millora proporcionada pel tractament	68,6%	61,0%	86,2% (+)	67,0%	50,5% (-)	63,8%
P101 Grau de satisfacció global	7,54	7,37	8,06	7,40	6,37 (-)	6,83
P102 Continuaria venint?	78,8%	81,5%	89,8% (+)	79,6%	75,5%	69,1%

S/Indicador positiu – Regions Sanitàries

Àrea Metropolitana Barcelona Nord (3/4)

Pregunta resumida	Catalunya 2023	UP 7251 - RH12 - Lot B16 Santa Coloma 3,4,5	UP 7252 - RH12 - Lot B17 Bad. 1,2,3,9,11,12-Montg	UP 7253 - RH12 - LOT B18 Badalona-Sant Adrià 1	UP 7254 - RH12 - Lot B19 Masnou-Alella-Ocata-Teià	UP 7415 - RH13 - Lot B11 Vallès Occidental 3
P4 Temps espera per començar les sessions	71,4%	66,5%	66,0%	66,2%	61,8%	72,8%
P5 Informació del cas en la primera visita	84,9%	76,3%	73,9% (-)	81,1%	75,2% (-)	86,7%
P6 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	82,0%	67,0% (-)	72,7%	73,3%	64,4% (-)	77,0%
P7 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	76,1%	51,0% (-)	63,5% (-)	61,4% (-)	56,8% (-)	72,9%
P8 Quantitat de persones durant les sessions	73,9%	69,8%	78,8%	76,6%	70,1%	81,4%
P9 Disposició d'un professional de referència durant tot el procés	81,1%	61,8% (-)	78,6%	71,8% (-)	48,7% (-)	74,4%
P10 Professionals per atendre dubtes en les sessions	89,7%	75,5% (-)	85,8%	88,2%	84,2%	86,8%
P11 Informació entenedora	92,0%	87,2%	92,8%	86,7%	76,4% (-)	87,1%
P12 Tracte dels metges rehabilitadors	92,2%	75,8% (-)	88,8%	83,0% (-)	82,6% (-)	97,2%
P13 Tracte dels fisioterapeutes	94,0%	82,9% (-)	91,3%	94,1%	86,7% (-)	95,7%
P14 Neteja de les instal·lacions del centre	93,9%	84,1% (-)	88,7%	92,5%	94,2%	92,9%
P15 Condicions dels aparells i materials	90,3%	74,1% (-)	76,0% (*)	84,5%	84,8%	87,6%
P16 Coordinació entre els diferents professionals	82,0%	75,3%	77,7%	75,5%	68,1% (-)	82,6%
P17 Coherència de la informació	90,3%	89,5%	88,8%	84,7%	81,2% (-)	88,1%
P18 Sensació d'estar en bones mans	88,5%	67,6% (-)	85,5%	82,5%	72,9% (-)	84,2%
P19 Informe final a l'acabar la rehabilitació	81,8%	52,8% (-)	63,5% (-)	66,7% (-)	65,2% (-)	74,0%
P20 Capacitat per escollir o canviar els horaris	81,1%	64,1% (-)	82,7%	66,7% (-)	74,4%	85,0%
P21 Tracte, amabilitat del personal d'administració	92,4%	80,3% (-)	90,6%	95,2%	86,7%	93,8%
P22 Millora proporcionada pel tractament	68,6%	54,9% (-)	54,9% (-)	56,6% (-)	46,6% (-)	58,5%
P101 Grau de satisfacció global	7,54	6,30 (-)	6,81	6,88	6,50 (-)	7,47
P102 Continuarà venint?	78,8%	59,3% (-)	64,9% (-)	62,9% (-)	58,7% (-)	74,7%

S/Indicador positiu – Regions Sanitàries

Àrea Metropolitana Barcelona Nord (4/4)

Pregunta resumida	Catalunya 2023	UP 7794 - RH12AD - Lot B12A Barberà-Cerd.-Ripollet	UP 7795 - RH12AD-Lot 12B Montcada i Reixac
P4 Temps espera per començar les sessions	71,4%	55,6% (-)	61,8%
P5 Informació del cas en la primera visita	84,9%	69,2% (-)	77,0%
P6 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	82,0%	70,8% (-)	62,1% (-)
P7 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	76,1%	53,9% (-)	45,3% (-)
P8 Quantitat de persones durant les sessions	73,9%	54,4% (-)	70,4%
P9 Disposició d'un professional de referència durant tot el procés	81,1%	50,6% (-)	56,8% (-)
P10 Professionals per atendre dubtes en les sessions	89,7%	80,1% (-)	73,9% (-)
P11 Informació entenedora	92,0%	80,6% (-)	79,2% (-)
P12 Tracte dels metges rehabilitadors	92,2%	83,8% (-)	83,2% (-)
P13 Tracte dels fisioterapeutes	94,0%	81,0% (-)	84,6% (-)
P14 Neteja de les instal·lacions del centre	93,9%	80,3% (-)	86,4% (-)
P15 Condicions dels aparells i materials	90,3%	69,3% (-)	80,9% (-)
P16 Coordinació entre els diferents professionals	82,0%	68,8% (-)	67,6% (-)
P17 Coherència de la informació	90,3%	78,7% (-)	81,7% (-)
P18 Sensació d'estar en bones mans	88,5%	76,5% (-)	70,0% (-)
P19 Informe final a l'acabar la rehabilitació	81,8%	72,1%	70,0% (-)
P20 Capacitat per escollir o canviar els horaris	81,1%	75,9%	69,6% (-)
P21 Tracte, amabilitat del personal d'administració	92,4%	88,8%	84,8% (-)
P22 Millora proporcionada pel tractament	68,6%	49,2% (-)	52,0% (-)
P101 Grau de satisfacció global	7,54	6,44 (-)	6,31 (-)
P102 Continuarà venint?	78,8%	59,7% (-)	54,2% (-)

S/Indicador positiu – Regions Sanitàries

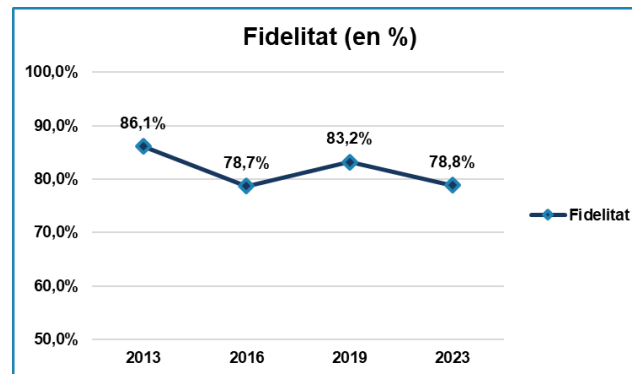
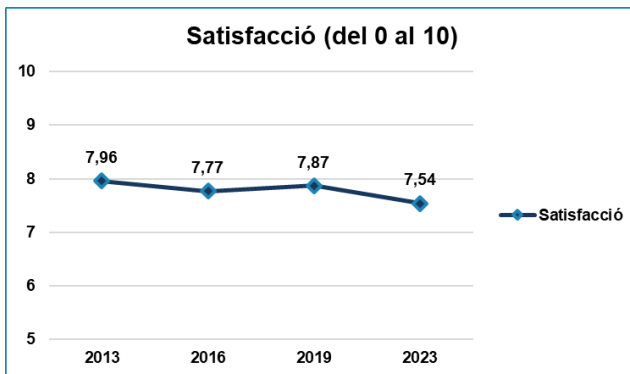
Àrea Metropolitana Barcelona Sud

Pregunta resumida	Catalunya 2023	UP 148 - Hospital Universitari de Bellvitge	UP 742 - Parc Sanitari Sant Joan Déu - HG	UP 5994 - H. Moisès Broggi	UP 7244 - RH12 - Lot B6 Hospitalet L-Prat Llob.	UP 8336 - CSAPG - Hospitals
P4 Temps espera per començar les sessions	71,4%	72,4%	75,4%	89,0% (+)	71,3%	72,7%
P5 Informació del cas en la primera visita	84,9%	92,1%	84,5%	85,4%	73,1% (-)	92,4%
P6 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	82,0%	89,4%	78,5%	94,6% (+)	74,6%	89,6%
P7 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	76,1%	88,8% (+)	72,4%	84,7%	61,3% (+)	89,8% (+)
P8 Quantitat de persones durant les sessions	73,9%	78,5%	70,4%	75,2%	85,6% (+)	80,8%
P9 Disposició d'un professional de referència durant tot el procés	81,1%	88,8%	80,7%	89,5%	67,5% (-)	97,8% (+)
P10 Professionals per atendre dubtes en les sessions	89,7%	94,0%	87,7%	94,3%	85,1%	95,7%
P11 Informació entenedora	92,0%	94,8%	91,5%	96,1%	85,2%	97,7%
P12 Tracte dels metges rehabilitadors	92,2%	95,6%	91,8%	95,5%	82,8% (-)	93,7%
P13 Tracte dels fisioterapeutes	94,0%	97,4%	90,7%	93,8%	85,3% (-)	95,7%
P14 Neteja de les instal·lacions del centre	93,9%	95,7%	96,1%	97,9%	91,0%	97,9%
P15 Condicions dels aparells i materials	90,3%	93,6%	91,8%	96,3%	87,2%	94,6%
P16 Coordinació entre els diferents professionals	82,0%	87,7%	70,3% (-)	87,7%	78,2%	85,7%
P17 Coherència de la informació	90,3%	91,6%	83,2%	98,9% (+)	82,4% (-)	94,1%
P18 Sensació d'estar en bones mans	88,5%	92,8%	85,7%	97,1% (+)	80,7%	95,7%
P19 Informe final a l'acabar la rehabilitació	81,8%	88,6%	84,3%	83,1%	79,8%	92,5% (+)
P20 Capacitat per escollir o canviar els horaris	81,1%	86,3%	73,7%	94,1% (+)	90,1%	87,4%
P21 Tracte, amabilitat del personal d'administració	92,4%	100,0% (+)	88,1%	96,8%	92,8%	95,1%
P22 Millora proporcionada pel tractament	68,6%	75,7%	71,7%	66,5%	51,9% (-)	76,2%
P101 Grau de satisfacció global	7,54	7,99	7,68	8,26	7,28	8,08
P102 Continuarà venint?	78,8%	87,9%	82,6%	93,9% (+)	75,9%	86,3%

S/Evolutiu satisfacció i fidelitat

Resultats

Indicadors	2013	2016	2019	2023
Satisfacció	7,96	7,77	7,87	7,54
Fidelitat	86,1%	78,7%	83,2%	78,8%



S/Conclusions

Resultats

- En comparació a l'edició realitzada l'any 2019, tant els valors de satisfacció (de 0 al 10) com de fidelitats (en tant per cent) globals de Catalunya han disminuït, passant del 7,87 al 7,54 i del 83,2% al 78,8% respectivament.
- Els ítems “P13. Tracte dels fisioterapeutes” (94,0%), “P14. Neteja de les instal·lacions del centre” (93,9%) i “P21. Tracte, amabilitat del personal d'administració” (92,4%) són els ítems més ben valorats per els usuaris del servei.
- Els ítems “P22. Millora proporcionada pel tractament” (68,6%), “P4 Temps espera per començar les sessions” (71,4%) i “P8 Quantitat de persones durant les sessions” (73,9%) obtenen la valoració més baixa del global de preguntes del qüestionari, sent aquest últim el que presenta un major grau de millora (prop de 20 punts)



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut