

**PLA D'ENQUESTES DE PERCEPCIÓ, EXPERIÈNCIA I
SATISFACCIÓ DELS USUARIS DEL SERVEI CATALÀ
DE LA SALUT**

PROCÉS DE REHABILITACIÓ AMBULATÒRIA

RESULTATS PER CENTRE

743-Hospital de Sant Celoni

**Unitat d'Avaluació i Experiència de pacient
Gerència d'Atenció Ciutadana**

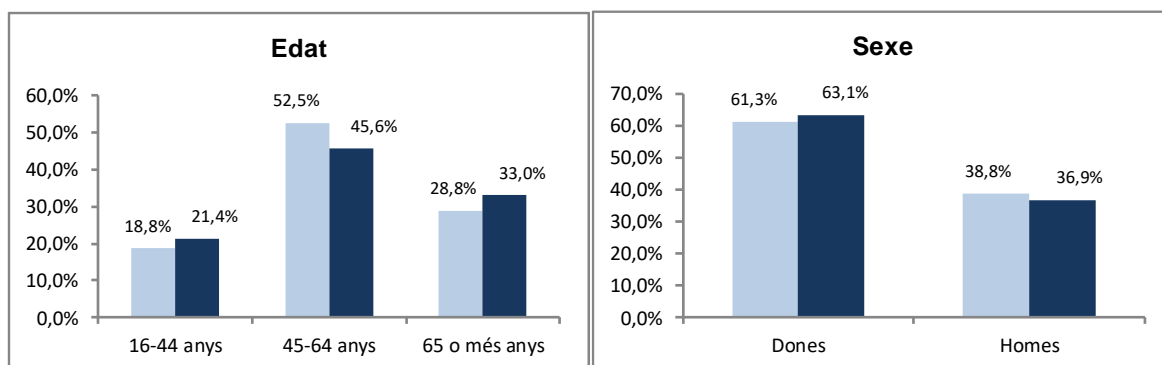
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Hospital de Sant Celoni	80
CATALUNYA	5200

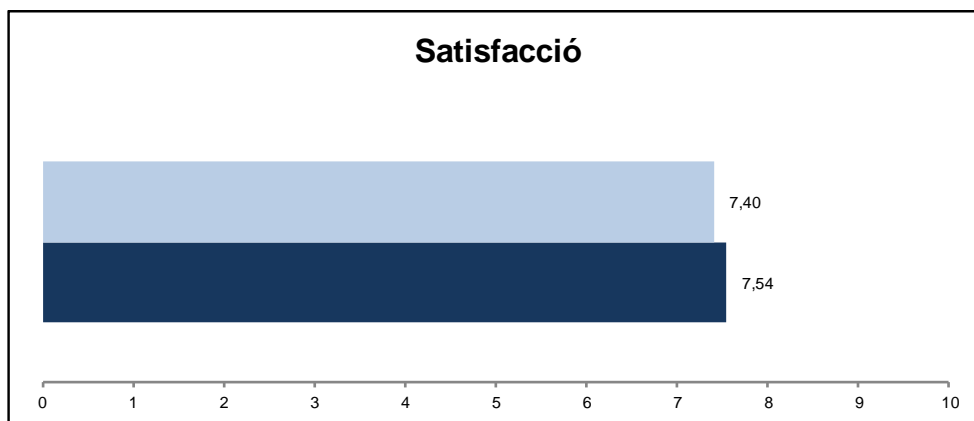
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP
CATALUNYA

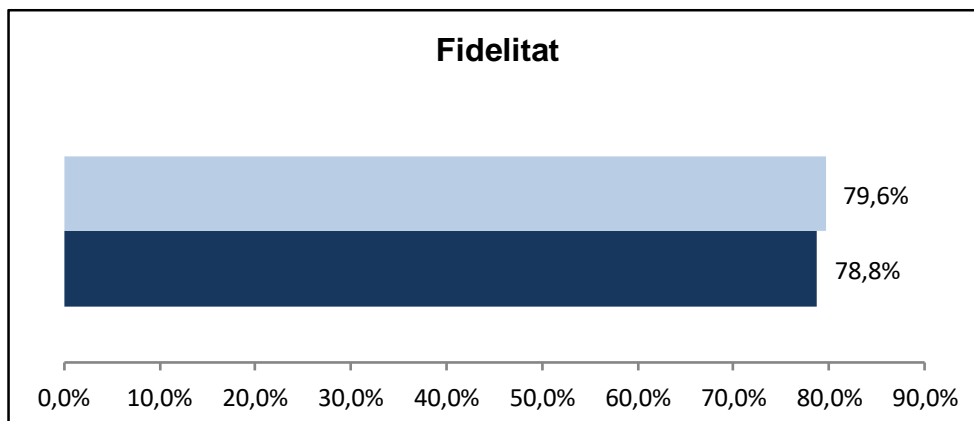


A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat

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



P102 Si pogués triar, continuaria venint en aquest servei/centre de rehabilitació?
(% de pacients que han afirmat que "Sí")



A.1.3 Preguntes classificatòries

Enunciat	Categories	UP	CATALUNYA	Distribució de respostes
P1. Heu fet més d'una rehabilitació (tandes de rehabilitació) en els darrers 2-3 anys? N 80 NS/NC 0	Sí	70,7%	64,1%	
	No	29,3%	35,9%	
P2. Heu necessitat un tractament llarg de rehabilitació o varis tractaments més d'una vegada l'any? N 69 NS/NC 11	Tractament llarg	34,2%	36,5%	
	Varis tractaments més d'una vegada a l'any	19,6%	22,1%	
	Altres	46,2%	41,4%	
P3. Em podríeu indicar la franja horària a la que anava al centre habitualment? N 77 NS/NC 3	Matí (8h-12h)	38,6%	49,7%	
	Migdia (12h-15h)	23,3%	19,9%	
	Tarda (15h-20h)	32,7%	29,2%	
	Nit (20h-22h)	5,4%	1,2%	

B. Resultats per àmbit: accessibilitat

Enunciat				Categories	UP	CATALUNYA	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 va començar les sessions?	N	79	NS/NC	1	Molt curt	10,2%	12,2%	
					Curt	11,1%	19,6%	
					Normal	42,6%	39,6%	
					Llarg	14,1%	16,7%	
					Molt llarg	22,0%	11,9%	
					Indicador positiu	63,9%	71,4%	
P20. Com valoreu la capacitat del servei de rehabilitació per adaptar-se a les vostres necessitats en quant a escollir o canviar els horaris?	N	75	NS/NC	5	Perfecte	23,9%	25,9%	
					Molt bé	29,9%	26,2%	
					Bé	31,8%	29,0%	
					Regular	5,2%	11,3%	
					Malament	9,1%	7,6%	
					Indicador positiu	85,6%	81,1%	

B. Resultats per àmbit: Informació i comunicació

Enunciat				Categories	UP	CATALUNYA	Distribució de respostes
P5. Quan va tenir la primera visita al centre de rehabilitació, el professional que el va atendre tenia informació sobre el seu cas?	Sempre				67,3%	60,2%	
	Gairebé sempre				9,8%	16,0%	
	Sovint				9,9%	8,7%	
	Poques vegades				5,2%	9,1%	
	Mai/mai				7,7%	6,0%	
	Indicador positiu				87,1%	84,9%	
N	79	NS/NC	1				
P6. Com valoreu les explicacions que us van donar sobre com seria el procés de rehabilitació (nombre de sessions, durada del tractament,...)	Perfecte				32,6%	28,8%	
	Molt bé				31,4%	27,4%	
	Bé				18,2%	25,9%	
	Regular				9,7%	11,4%	
	Malament				8,1%	6,6%	
	Indicador positiu				82,2%	82,0%	
N	78	NS/NC	2				
P10. Quan teníeu dubtes o preguntes durant les sessions de rehabilitació disposàveu de professionals als quals dirigir-vos?	Sempre				71,2%	64,7%	
	Gairebé sempre				12,3%	13,9%	
	Sovint				7,0%	11,1%	
	Poques vegades				8,2%	7,7%	
	Mai/mai				1,3%	2,6%	
	Indicador positiu				90,5%	89,7%	
N	78	NS/NC	2				
P11. Els diferents professionals us donaven la informació de manera que poguéssiu entendre-la?	Sempre				67,5%	66,8%	
	Gairebé sempre				13,6%	14,4%	
	Sovint				9,5%	10,8%	
	Poques vegades				6,8%	6,3%	
	Mai/mai				2,6%	1,6%	
	Indicador positiu				90,6%	92,0%	
N	78	NS/NC	2				
No em van donar informació					0		
P17. La informació que us donaven els diferents professionals (metges, fisioterapeutes) era coherent (era coincident entre ella)?	Sempre				49,1%	50,1%	
	Gairebé sempre				26,6%	23,5%	
	Sovint				12,8%	16,6%	
	Poques vegades				5,8%	7,1%	
	Mai/mai				5,8%	2,6%	
	Indicador positiu				88,5%	90,3%	
N	73	NS/NC	4				
No em van donar informació					2		
P19. Com valoreu l'informe final que us van donar un cop va acabar la rehabilitació?	Perfecte				17,8%	21,7%	
	Molt bé				27,9%	28,6%	
	Bé				31,7%	31,4%	
	Regular				12,4%	12,4%	
	Malament				10,2%	5,8%	
	Indicador positiu				77,4%	81,8%	
N	53	NS/NC	4				
No em van donar informe					23		

B. Resultats per àmbit: entorn i espais

Enunciat				Categories	UP	CATALUNYA	Distribució de respostes	
P8. Valoreu la quantitat de persones que hi havia durant les sessions de rehabilitació	N	78	NS/NC	2	Cap/gairebé cap	0,8%	2,9%	
					Poques	26,1%	18,3%	
					Normal	55,0%	52,6%	
					Força	13,2%	15,6%	
					Moltes	4,9%	10,5%	
					Indicador positiu	81,9%	73,9%	
P14. Què us va semblar la neteja de les instal·lacions del centre (vestuaris, sales...)?	N	78	NS/NC	2	Perfecte	31,3%	31,7%	
					Molt bé	39,9%	34,0%	
					Bé	21,9%	28,1%	
					Regular	5,7%	5,0%	
					Malament	1,3%	1,1%	
					Indicador positiu	93,0%	93,9%	
P15. Com valoreu les condicions (estat, neteja) dels aparells i materials que utilitzava?	N	79	NS/NC	1	Perfecte	32,0%	27,2%	
					Molt bé	41,3%	31,1%	
					Bé	22,0%	32,0%	
					Regular	3,5%	8,0%	
					Malament	1,3%	1,8%	
					Indicador positiu	95,3%	90,3%	

B. Resultats per àmbit: tracte i professionals

Enunciat				Categories	UP	CATALUNYA	Distribució de respostes	
P7. Que us sembla el temps que us van dedicar els professionals durant les sessions de rehabilitació?	N	79	NS/NC	1	Perfecte	27,3%	23,6%	
					Molt bé	31,7%	24,2%	
					Bé	25,3%	28,3%	
					Regular	8,9%	14,9%	
					Malament	6,8%	9,0%	
					Indicador positiu	84,3%	76,1%	
P12. Com valoreu el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els metges rehabilitadors?	N	75	NS/NC	1	Perfecte	62,1%	49,0%	
					Molt bé	21,8%	25,1%	
					Bé	10,4%	18,0%	
					Regular	4,4%	5,4%	
					Malament	1,3%	2,4%	
					Indicador positiu	94,3%	92,2%	
No hi vaig tenir contacte								
P13. Com valoreu el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els fisioterapeutes?	N	79	NS/NC	1	Perfecte	63,1%	51,8%	
					Molt bé	22,2%	25,7%	
					Bé	10,5%	16,5%	
					Regular	2,1%	4,3%	
					Malament	2,1%	1,8%	
					Indicador positiu	95,8%	94,0%	
No hi vaig tenir contacte								
P18. Durant el procés de rehabilitació, vau tenir la sensació d'estar en bones mans?	N	79	NS/NC	1	Sempre	60,1%	58,6%	
					Gairebé sempre	17,4%	17,5%	
					Sovint	12,8%	12,5%	
					Poques vegades	6,4%	7,8%	
					Mai/mai	3,2%	3,7%	
					Indicador positiu	90,4%	88,5%	
P21. Com valoreu el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè el personal d'administració (receptionistes...)?	N	75	NS/NC	2	Perfecte	26,3%	30,7%	
					Molt bé	26,7%	30,4%	
					Bé	36,9%	31,3%	
					Regular	4,3%	5,7%	
					Malament	5,7%	1,9%	
					Indicador positiu	90,0%	92,4%	
No hi vaig tenir contacte								







B. Resultats per àmbit: coordinació

Enunciat				Categories	UP	CATALUNYA	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?	N	78	NS/NC	2	Sempre	54,1%	50,9%	
					Gairebé sempre	11,5%	16,5%	
					Sovint	18,1%	13,7%	
					Poques vegades	11,9%	11,4%	
					Mai/gairebé mai	4,5%	7,5%	
					Indicador positiu	83,7%	81,1%	
<hr/>								
P16. Com valoreu la coordinació entre els diferents professionals (metges, fisioterapeutes) del centre/servei de rehabilitació?	N	77	NS/NC	3	Perfecte	19,5%	22,7%	
					Molt bé	28,3%	29,2%	
					Bé	28,5%	30,2%	
					Regular	12,7%	11,7%	
					Malament	10,9%	6,3%	
					Indicador positiu	76,4%	82,0%	

B. Resultats per àmbit: altres

Enunciat				Categories	UP	CATALUNYA	Distribució de respostes
P22. Considereu que el tractament realitzat li ha proporcionat alguna millora?				Molta	17,3%	22,0%	
				Força	24,5%	25,2%	
				Normal	15,1%	21,4%	
				Poca	27,0%	19,1%	
				Cap/gairebé cap	16,1%	12,3%	
N	78	NS/NC	2	Indicador positiu	57,0%	68,6%	

B. Resultats per àmbit: Visió global del sistema

Enunciat	Categories	UP	CATALUNYA	Distribució de respostes
P101. Valoreu de 0 a 10 el vostre grau de satisfacció global amb el centre/servei de rehabilitació N 80 NS/NC 0	Satisfacció	7,40	7,54	UP 
				CATALUNYA 
P 102. Si poguéssiu triar, continuariéu venint a aquest centre/servei de rehabilitació? N 78 NS/NC 2	Sí	79,6%	78,8%	UP 
	No	10,0%	8,8%	
	No n'estic segur	10,4%	12,4%	CATALUNYA 
	Indicador positiu	79,6%	78,8%	

C. Indicador positiu

A continuació, es presenta la taula de l'indicador positiu, que és la suma del percentatge de les categories de resposta que són valorades com a positives.

Pregunta resumida	UP 2019	UP 2023	Catalunya 2023
P4 Temps espera per començar les sessions	69,6%	63,9%	71,4%
P5 Informació del cas en la primera visita	85,5%	87,1%	84,9%
P6 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	82,5%	82,2%	82,0%
P7 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	77,5%	84,3%	76,1%
P8 Quantitat de persones durant les sessions	64,6%	81,9%	73,9%
P9 Disposició d'un professional de referència durant tot el procés	84,4%	83,7%	81,1%
P10 Professionals per atendre dubtes en les sessions	87,2%	90,5%	89,7%
P11 Informació entenedora	91,0%	90,6%	92,0%
P12 Tracte dels metges rehabilitadors	92,3%	94,3%	92,2%
P13 Tracte dels fisioterapeutes	96,2%	95,8%	94,0%
P14 Neteja de les instal·lacions del centre	85,7%	93,0%	93,9%
P15 Condicions dels aparells i materials	78,2%	95,3%	90,3%
P16 Coordinació entre els diferents professionals	84,4%	76,4%	82,0%
P17 Coherència de la informació	84,6%	88,5%	90,3%
P18 Sensació d'estar en bones mans	87,5%	90,4%	88,5%
P19 Informe final a l'acabar la rehabilitació	77,9%	77,4%	81,8%
P20 Capacitat per escollir o canviar els horaris	83,3%	85,6%	81,1%
P21 Tracte, amabilitat del personal d'administració	84,6%	90,0%	92,4%
P22 Millora proporcionada pel tractament	59,5%	57,0%	68,6%
P101 Grau de satisfacció global	7,96	7,40	7,54
P102 Continuarà venint?	84,6%	79,6%	78,8%

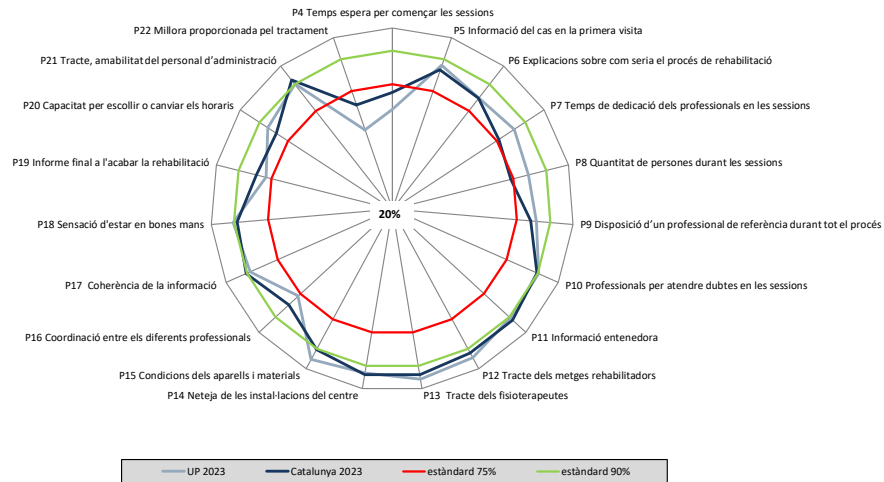
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) del centre l'any 2023 en relació a Catalunya 2023.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) del centre l'any 2023 en relació a Catalunya 2023.

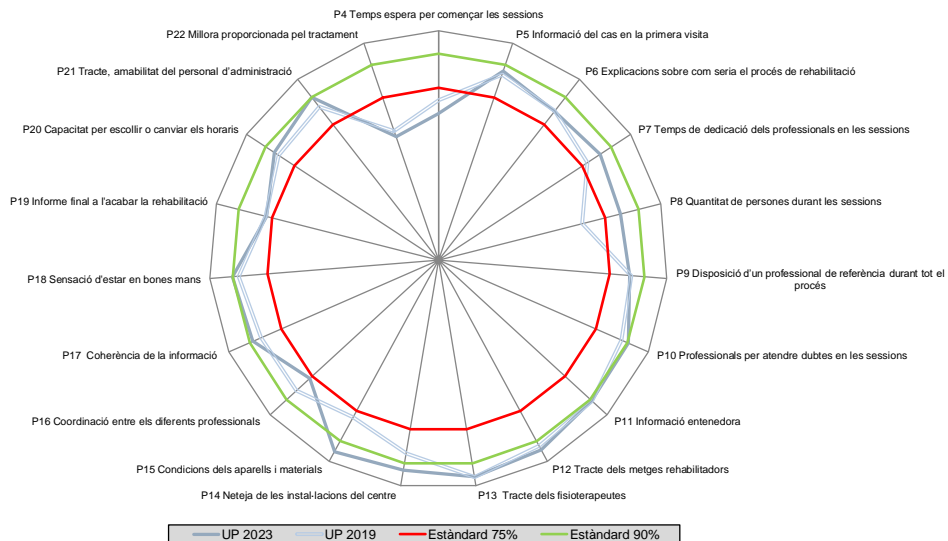
D. Representació gràfica radial de les preguntes

Els gràfics radials, que apareixen a continuació, mostren de manera visual l'indicador positiu per a cada pregunta.

D.1. Comparació de la UP 2023 amb CATALUNYA 2023



D.2. Comparació de la UP 2023 amb la UP 2019



E. Els millors resultats de Catalunya

La següent taula mostra a la primera columna els vostres resultats i a la segona el millor resultat obtingut en cada pregunta a Catalunya.

Pregunta resumida	UP 2023	Millors resultats
P4 Temps espera per començar les sessions	63,9%	89,0%
P5 Informació del cas en la primera visita	87,1%	97,5%
P6 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	82,2%	95,4%
P7 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	84,3%	92,8%
P8 Quantitat de persones durant les sessions	81,9%	90,9%
P9 Disposició d'un professional de referència durant tot el procés	83,7%	97,8%
P10 Professionals per atendre dubtes en les sessions	90,5%	97,5%
P11 Informació entenedora	90,6%	99,2%
P12 Tracte dels metges rehabilitadors	94,3%	98,7%
P13 Tracte dels fisioterapeutes	95,8%	100%
P14 Neteja de les instal·lacions del centre	93,0%	100%
P15 Condicions dels aparells i materials	95,3%	98,7%
P16 Coordinació entre els diferents professionals	76,4%	94,7%
P17 Coherència de la informació	88,5%	98,9%
P18 Sensació d'estar en bones mans	90,4%	97,9%
P19 Informe final a l'acabar la rehabilitació	77,4%	97,5%
P20 Capacitat per escollir o canviar els horaris	85,6%	94,1%
P21 Tracte, amabilitat del personal d'administració	90,0%	100%
P22 Millora proporcionada pel tractament	57,0%	88,3%
P101 Grau de satisfacció global	7,40	8,61
P102 Continuaria venint?	79,6%	93,9%