

**PLA D'ENQUESTES DE LA PERCEPCIÓ,  
EXPERIÈNCIA I SATISFACCIÓ DEL CATSALUT**

**REHABILITACIÓ AMBULATÒRIA**

**2019**

**RESULTATS PER CENTRE**

**Hospital de Sant Celoni - UP 743**

**Unitat de Qualitat**

**Divisió de Qualitat i Transparència**

**Gerència d'Atenció Ciutadana**



Servei Català  
de la Salut



Generalitat de Catalunya  
Departament de Salut

**2019**

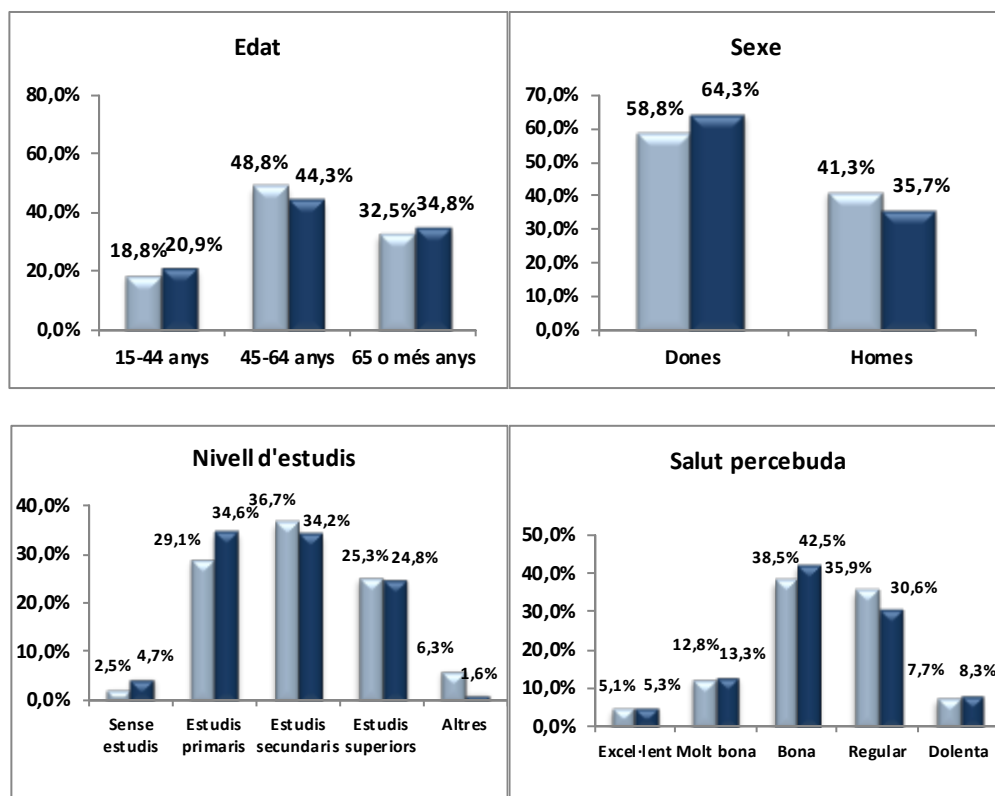
## A. Anàlisi per UP

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

	Nombre d'enquestes
Hospital de Sant Celoni	80
CATALUNYA	5271

#### A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

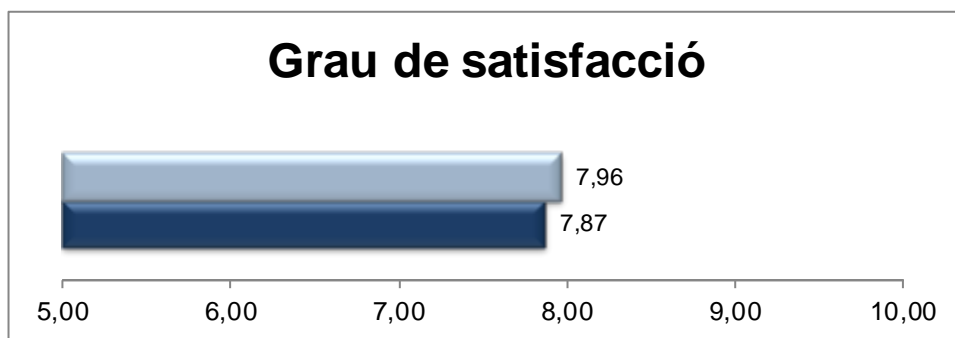
UP 2019
CATALUNYA 2019



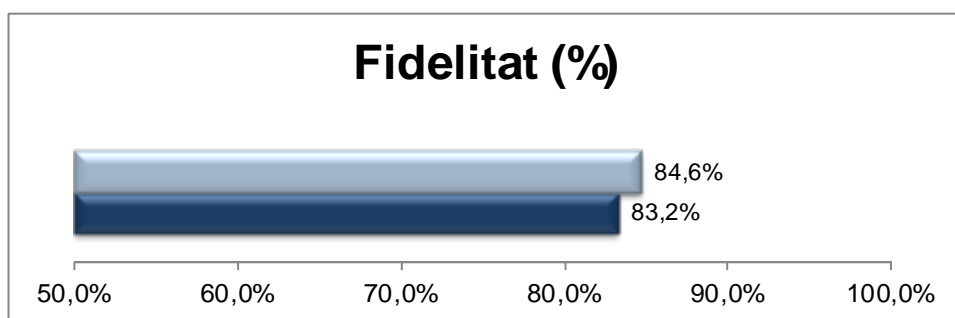
RESULTATS PER UP 2019

A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat

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



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



**B. Resultats: Categories de resposta per pregunta**

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P1. Quin tipus de rehabilitació ha fet?	Física	91,3%	
	Logopèdia	1,3%	
	N 80 NS/NC 0 Altres	7,5%	
P2. Ha fet més d'una rehabilitació (tandes de rehabilitació) en els darrers anys (2-3 anys)?	Sí	45,0%	
	No	55,0%	
P3. Ha necessitat un tractament llarg de rehabilitació (2-3 mesos seguits) o varis tractaments (tandes) més d'una vegada l'any?	Tractament llarg	24,7%	
	Varis tractaments més d'una vegada a l'any	37,7%	
	N 77 NS/NC 3 Altres	37,7%	
P4. Em podria indicar la franja horària a la que anava al centre habitualment?	Matí	52,5%	
	Migdia	15,0%	
	Tarda	32,5%	
	N 80 NS/NC 0 Nit	0,0%	
P5. Com valora el temps que va passar, des del moment que li van dir que havia de fer rehabilitació, fins que va començar les sessions?	Molt curt	6,3%	
	Curt	30,4%	
	Normal	32,9%	
	Llarg	22,8%	
	N 79 NS/NC 1 Molt llarg	7,6%	
P6. Quan va tenir la primera visita al centre de rehabilitació, el professional que el va atendre tenia informació sobre el seu cas?	Sempre	72,4%	
	Gairebé sempre	3,9%	
	Sovint	9,2%	
	Poques vegades	5,3%	
	N 76 NS/NC 4 Mai / gairebé mai	9,2%	
P7. Com valora les explicacions que li van donar sobre com seria el procés de rehabilitació (nombre de sessions, durada del tractament, ...)?	Perfecte	18,8%	
	Molt bé	25,0%	
	Bé	38,8%	
	Regular	11,3%	
	N 80 NS/NC 0 Malament	6,3%	
P8. Que li sembla el temps que li van dedicar els professionals durant les sessions de rehabilitació?	Perfecte	23,8%	
	Molt bé	21,3%	
	Bé	32,5%	
	Regular	16,3%	
	N 80 NS/NC 0 Malament	6,3%	

RESULTATS PER UP 2019

Enunciat		Categories	UP	Distribució de respostes
P9. Valori la quantitat de persones que hi havia durant les sessions de rehabilitació.	NS/NC 1	Cap / Gairebé cap	1,3%	
		Poques	22,8%	
		Normal	40,5%	
		Força	17,7%	
		Moltes	17,7%	
N 79				
P10. Va tenir la sensació de disposar d'un professional de referència (professional que li portava el cas) durant tot el procés de la rehabilitació?	NS/NC 3	Sempre	74,0%	
		Gairebé sempre	5,2%	
		Sovint	5,2%	
		Poques vegades	7,8%	
		Mai / Gairebé mai	7,8%	
N 77				
P11. Quan tenia dubtes o preguntes durant les sessions de rehabilitació disposava de professionals als quals dirigir-se?	NS/NC 2	Sempre	74,4%	
		Gairebé sempre	5,1%	
		Sovint	7,7%	
		Poques vegades	5,1%	
		Mai / Gairebé mai	7,7%	
N 78				
P12. Els diferents professionals li donaven la informació de manera que pogués entendre-la?	NS/NC 0	Sempre	82,1%	
		Gairebé sempre	6,4%	
		Sovint	2,6%	
		Poques vegades	3,8%	
		Mai / Gairebé mai	5,1%	
No em van donar informació 2				
P13. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els metges rehabilitadors?	NS/NC 0	Perfecte	29,5%	
		Molt bé	41,0%	
		Bé	21,8%	
		Regular	5,1%	
		Malament	2,6%	
No vaig tenir contacte 1				
P14. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè els fisioterapeutes?	NS/NC 0	Perfecte	36,7%	
		Molt bé	35,4%	
		Bé	24,1%	
		Regular	2,5%	
		Malament	1,3%	
No vaig tenir contacte 0				
P16. Què li va semblar la neteja de les instal·lacions del centre (vestuaris, sales...)?	NS/NC 3	Perfecte	20,8%	
		Molt bé	28,6%	
		Bé	36,4%	
		Regular	11,7%	
		Malament	2,6%	
N 77				
P17. Com valora les condicions (estat, neteja) dels aparells i materials que utilitzava?	NS/NC 2	Perfecte	20,5%	
		Molt bé	21,8%	
		Bé	35,9%	
		Regular	19,2%	
		Malament	2,6%	
N 78				

RESULTATS PER UP 2019

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P18. Com valora la coordinació entre els diferents professionals (metges, fisioterapeutes, logopedes...) del centre/servei de rehabilitació?	Perfecte	22,1%	
	Molt bé	23,4%	
	Bé	39,0%	
	Regular	13,0%	
	Malament	2,6%	
N 77 NS/NC 3			
P19. La informació que li donaven els diferents professionals (metges, fisioterapeutes, logopedes...) era coherent?	Sempre	65,4%	
	Gairebé sempre	14,1%	
	Sovint	5,1%	
	Poques vegades	10,3%	
	Mai / Gairebé mai	5,1%	
N 78 NS/NC 0			
No em van donar informació 2			
P20. Durant el procés de rehabilitació, va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	80,0%	
	Gairebé sempre	3,8%	
	Sovint	3,8%	
	Poques vegades	8,8%	
	Mai / Gairebé mai	3,8%	
N 80 NS/NC 0			
P21. Com valora l'informe final que li van donar un cop va acabar la rehabilitació?	Perfecte	17,6%	
	Molt bé	23,5%	
	Bé	36,8%	
	Regular	13,2%	
	Malament	8,8%	
N 68 NS/NC 0			
No em van donar informe 12			
P22. Com valora la capacitat del servei de rehabilitació per adaptar-se a les seves necessitats en quant a escollir o canviar els horaris?	Perfecte	30,8%	
	Molt bé	17,9%	
	Bé	34,6%	
	Regular	14,1%	
	Malament	2,6%	
N 78 NS/NC 2			
P23. Com valora el tracte, amabilitat, que tenien amb vostè el personal d'administració (recepcionistes...)?	Perfecte	21,8%	
	Molt bé	16,7%	
	Bé	46,2%	
	Regular	12,8%	
	Malament	2,6%	
N 78 NS/NC 0			
No vaig tenir contacte 2			
P24. Considera que el tractament realitzat li ha proporcionat alguna millora?	Molta	20,3%	
	Força	17,7%	
	Normal	21,5%	
	Poca	21,5%	
	Cap / Gairebé cap	19,0%	
N 79 NS/NC 1			
P101. Valori el seu grau de satisfacció global amb el centre/servei de rehabilitació	Satisfacció	7,96	
N 80 NS/NC 0			
P102. Si pogués triar, continuaria venint a aquest centre/servei de rehabilitació?	Sí	84,6%	
	No	9,0%	
	No n'estic segur	6,4%	
N 78 NS/NC 2			

### C. Indicador positiu

A continuació, es presenta la taula de l'indicador positiu, que no és més que la suma del percentatge de les categories de resposta que són valorades com a positives.

Pregunta resumida	UP 2016	UP 2019	Catalunya
P5 Temps espera per començar les sessions	73,8%	69,6%	73,1%
P6 Informació del cas en la primera visita	92,0%	85,5%	88,2%
P7 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	83,8%	82,5%	86,0%
P8 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	83,8%	77,5%	80,0%
P9 Quantitat de persones durant les sessions	78,8%	64,6%	54,0%
P10 Disposició d'un professional de referència en tot el procés	84,8%	84,4%	82,4%
P11 Professionals per atendre dubtes en les sessions	93,7%	87,2%	90,5%
P12 Informació entenedora	98,7%	91,0%	92,8%
P13 Tracte dels metges rehabilitadors	95,9%	92,3%	93,8%
P14 Tracte dels fisioterapeutes	100,0%	96,2%	95,1%
P16 Neteja de les instal·lacions del centre	91,1%	85,7%	91,6%
P17 Condicions dels aparells i materials	83,3%	78,2%	83,0%
P18 Coordinació entre els diferents professionals	86,1%	84,4%	86,5%
P19 Coherència de la informació	96,1%	84,6%	91,5%
P20 Sensació d'estar en bones mans	95,0%	87,5%	91,1%
P21 Informe final a l'acabar la rehabilitació	84,9%	77,9%	80,6%
P22 Capacitat per escollir o canviar els horaris	81,8%	83,3%	83,4%
P23 Tracte del personal d'administració	89,4%	84,6%	93,1%
P24 Millora proporcionada pel tractament	69,6%	59,5%	68,6%
<b>P101 Grau de satisfacció global</b>	<b>8,09</b>	<b>7,96</b>	<b>7,87</b>
<b>P102 Continuarà venint?</b>	<b>82,5%</b>	<b>84,6%</b>	<b>83,2%</b>

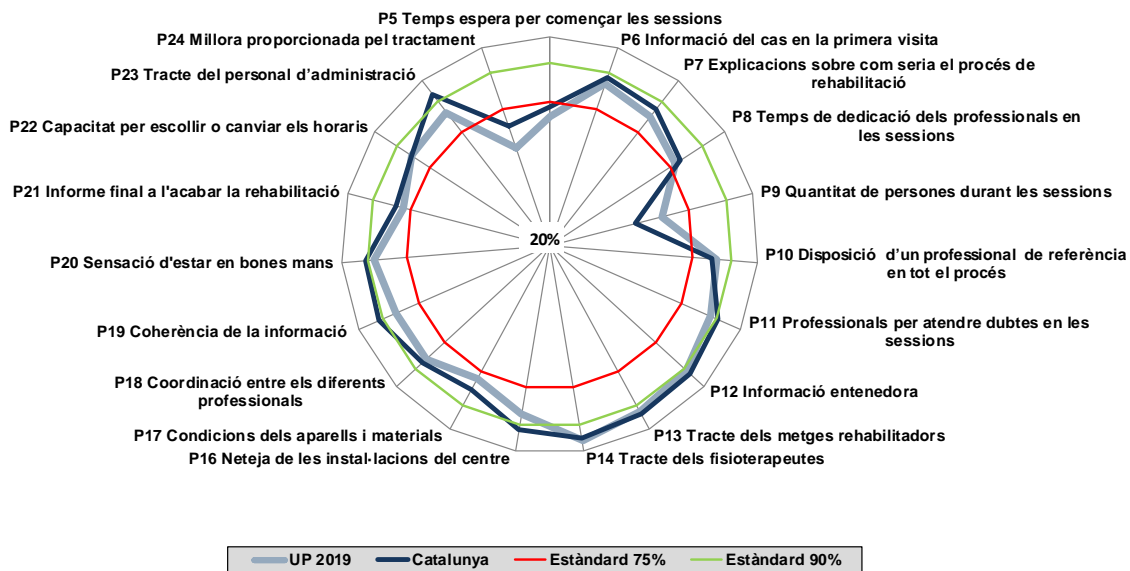
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2019 en relació a Catalunya 2019.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de la UP l'any 2019 en relació a Catalunya 2019.

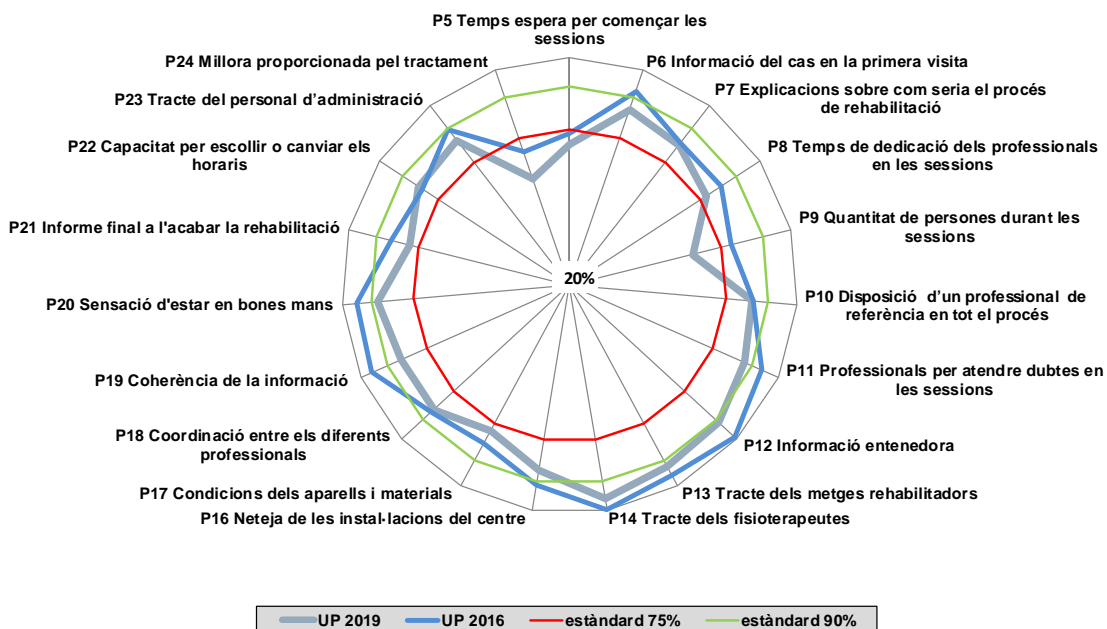
## D. Representació gràfica radial de les preguntes

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

### D.1. Comparació de la UP 2019 amb Catalunya 2019



### D.2. Comparació de la UP 2019 amb la UP 2016





### 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 2019	Millors resultats
P5 Temps espera per començar les sessions	69,6%	93,8%
P6 Informació del cas en la primera visita	85,5%	97,4%
P7 Explicacions sobre com seria el procés de rehabilitació	82,5%	97,5%
P8 Temps de dedicació dels professionals en les sessions	77,5%	94,9%
P9 Quantitat de persones durant les sessions	64,6%	75,7%
P10 Disposició d'un professional de referència en tot el procés	84,4%	96,2%
P11 Professionals per atendre dubtes en les sessions	87,2%	100,0%
P12 Informació entenedora	91,0%	100,0%
P13 Tracte dels metges rehabilitadors	92,3%	98,8%
P14 Tracte dels fisioterapeutes	96,2%	100,0%
P16 Neteja de les instal·lacions del centre	85,7%	100,0%
P17 Condicions dels aparells i materials	78,2%	97,1%
P18 Coordinació entre els diferents professionals	84,4%	96,1%
P19 Coherència de la informació	84,6%	98,7%
P20 Sensació d'estar en bones mans	87,5%	100,0%
P21 Informe final a l'acabar la rehabilitació	77,9%	92,3%
P22 Capacitat per escollir o canviar els horaris	83,3%	92,4%
P23 Tracte del personal d'administració	84,6%	100,0%
P24 Millora proporcionada pel tractament	59,5%	83,8%
P101 Grau de satisfacció global	7,96	8,51
P102 Continuaria venint?	84,6%	92,5%