

**PLA D'ENQUESTES  
DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS  
DEL CATSALUT PER LÍNIA DE SERVEI**

**LÍNIA D'ATENCIÓ PSIQUIÀTRICA I SALUT  
MENTAL AMBULATÒRIA D'ADULTS (CSMA)**

**2016  
RESULTATS PER CENTRE**

**CSMA Alt Urgell - UP 859**

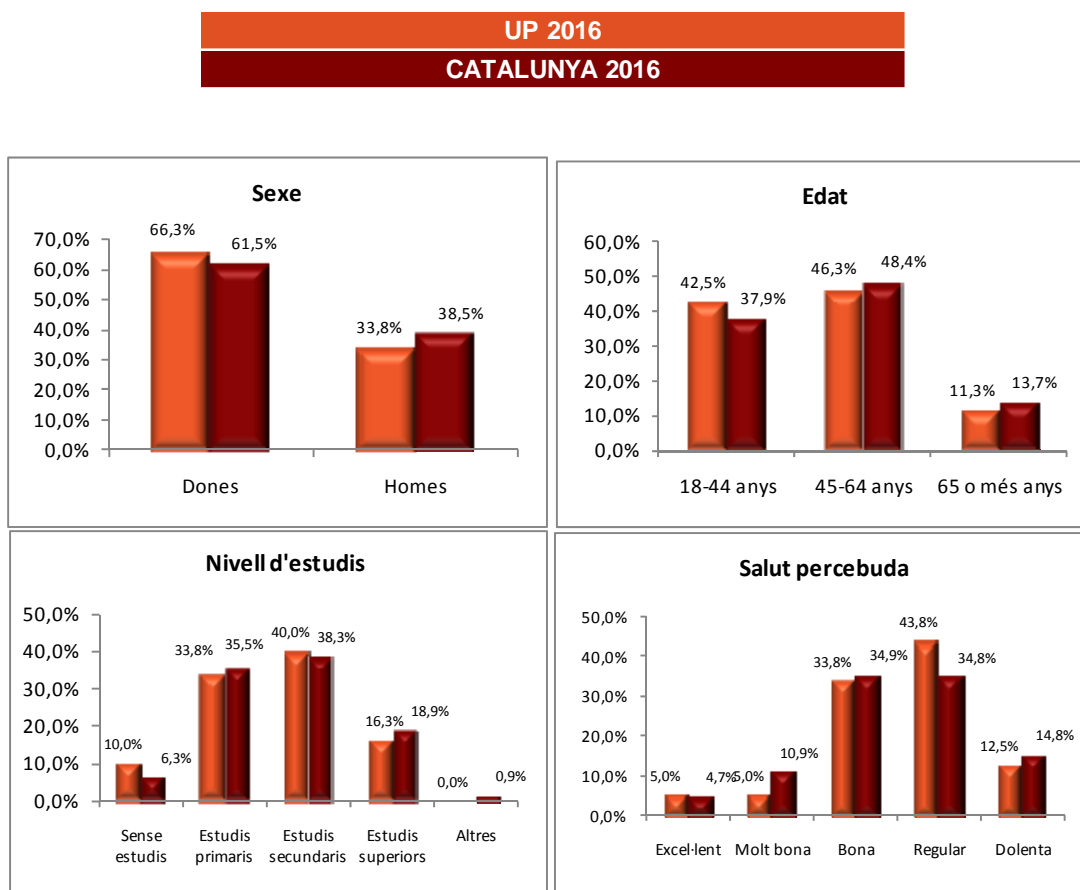
**Subdirecció  
Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat**

## A. Anàlisi per UP

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

	Nombre d'enquestes
CSMA Alt Urgell	80
CATALUNYA	5767

#### A.1.1. Característiques sociodemogràfiques



## B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat		Categories	UP	Distribució de respostes
P1 Com valora el temps d'espera entre que li van dir que havia d'anar al Centre de Salut Mental fins que va tenir la primera visita?	N 78 NS/NC 2	Perfecte	9,0%	
		Molt bé	29,5%	
		Bé	42,3%	
		Regular	15,4%	
		Malament	3,8%	
P2 Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a consulta?	N 80 NS/NC 0	Perfecta	17,5%	
		Molt bona	20,0%	
		Bona	47,5%	
		Regular	15,0%	
		Malament	0,0%	
P3 Quina impressió té de la neteja del centre de salut mental?	N 79 NS/NC 1	Perfecta	13,9%	
		Molt bona	16,5%	
		Bona	58,2%	
		Regular	11,4%	
		Malament	0,0%	
P4 Què opina del temps que li dedica el seu psiquiatre quan el visita?	N 80 NS/NC 0	Perfecte	21,3%	
		Molt bé	21,3%	
		Bé	42,5%	
		Regular	12,5%	
		Malament	2,5%	
No em visita el psiquiatre	0			
P5 Quina disposició té el psiquiatre per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?	N 80 NS/NC 0	Perfecta	22,5%	
		Molt bona	28,8%	
		Bona	35,0%	
		Regular	11,3%	
		Malament	2,5%	
P6 Què li sembla la predisposició del psiquiatre perquè vostè pugui donar la seva opinió?	N 80 NS/NC 0	Perfecta	25,0%	
		Molt bona	17,5%	
		Bona	47,5%	
		Regular	6,3%	
		Malament	3,8%	
P7 El psiquiatre li dona la informació que necessita sobre la seva malaltia?	N 75 NS/NC 1	Sempre	72,0%	
		Gairebé sempre	8,0%	
		Sovint	10,7%	
		Poques vegades	6,7%	
		Mai/gairebé mai	2,7%	
No em dona informació	4			
P8 El psiquiatre li dona la informació de manera que pugui entendre-la?	N 78 NS/NC 0	Sempre	76,9%	
		Gairebé sempre	9,0%	
		Sovint	5,1%	
		Poques vegades	6,4%	
		Mai/gairebé mai	2,6%	
No em dona informació	2			
P9 Què opina de la freqüència de les consultes amb el psiquiatre?	N 80 NS/NC 0	Perfecta	11,3%	
		Molt bona	23,8%	
		Bona	40,0%	
		Regular	17,5%	
		Malament	7,5%	

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P10 Com valora el tracte personal, amabilitat, que té amb vostè el psiquiatre?  N 80 NS/NC 0	Perfecte	41,3%	
	Molt bé	26,3%	
	Bé	27,5%	
	Regular	3,8%	
	Malament	1,3%	
FILTRE En aquests moments pren medicació receptada pel psiquiatre?  N 80 NS/NC 0	Sí	86,3%	
	No	13,8%	
P11 El psiquiatre li explica per a què serveix la medicació que està prenent?  N 67 NS/NC 2	Sempre	83,6%	
	Gairebé sempre	3,0%	
	Sovint	4,5%	
	Poques vegades	3,0%	
	Mai/gairebé mai	6,0%	
P12 Creu que la medicació que està prenent és la que a vostè li va bé?  N 62 NS/NC 7	Sempre	51,6%	
	Gairebé sempre	24,2%	
	Sovint	12,9%	
	Poques vegades	6,5%	
	Mai/gairebé mai	4,8%	
FILTRE A més del psiquiatre, té visites amb altres professionals* del centre de salut mental? *(psicòleg, infermera, treballador social...)  N 80 NS/NC 0	Sí	38,8%	
	No	61,3%	
P13 Com valora el seguiment que fan del seu problema de salut els diferents professionals que l'atenen?  N 31 NS/NC 0	Perfecte	35,5%	
	Molt bé	19,4%	
	Bé	29,0%	
	Regular	3,2%	
	Malament	12,9%	
P14 Com valora el tracte personal, amabilitat, d'aquests professionals?  N 31 NS/NC 0	Perfecte	35,5%	
	Molt bé	16,1%	
	Bé	35,5%	
	Regular	12,9%	
	Malament	0,0%	
P15 La informació que li donen els diferents professionals sobre el seu problema de salut mental és coherent?  N 73 NS/NC 7	Sempre	61,6%	
	Gairebé sempre	21,9%	
	Sovint	6,8%	
	Poques vegades	5,5%	
	Mai/gairebé mai	4,1%	
P16 Els serveis que rep al centre li serveixen per fer front al seu problema de salut?  N 78 NS/NC 2	Sempre	51,3%	
	Gairebé sempre	16,7%	
	Sovint	17,9%	
	Poques vegades	10,3%	
	Mai/gairebé mai	3,8%	

Enunciat		Categories	UP	Distribució de respostes
P17 Té la sensació d'estar en bones mans?	N 79 NS/NC 1	Sempre	60,8%	
		Gairebé sempre	11,4%	
		Sovint	12,7%	
		Poques vegades	8,9%	
		Mai/gairebé mai	6,3%	
P18 Com valora l'atenció que rep quan va al seu centre de salut mental per un problema urgent?	N 51 NS/NC 0	Perfecta	31,4%	
		Molt bé	9,8%	
		Bé	31,4%	
		Regular	17,6%	
		Malament	9,8%	
P19 Quan trucar per telèfon al centre de salut mental, què li sembla el temps que triguin a agafar la trucada?	N 45 NS/NC 1	Perfecte	22,2%	
		Molt bé	8,9%	
		Bé	31,1%	
		Regular	24,4%	
		Malament	13,3%	
P20 Com valora el suport, l'ajuda, que li donen durant l'atenció al taulell?	N 75 NS/NC 1	Perfecta	21,3%	
		Molt bé	33,3%	
		Bé	34,7%	
		Regular	9,3%	
		Malament	1,3%	
P21 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el personal del taulell?	N 75 NS/NC 0	Perfecte	40,0%	
		Molt bé	22,7%	
		Bé	24,0%	
		Regular	13,3%	
		Malament	0,0%	
FILTRE Els professionals del centre parlen del seu problema de salut amb algú de la seva família?	N 80 NS/NC 0	Sí	31,3%	
		No	68,8%	
P22 Valori la informació que donen a la seva família sobre el seu problema de salut	N 24 NS/NC 1	Perfecta	25,0%	
		Molt bona	25,0%	
		Bona	45,8%	
		Regular	4,2%	
		Malament	0,0%	
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu centre de salut mental	N 80 NS/NC 0	Satisfacció	7,94	
		Des. 1,89		
P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest centre de salut?	N 80 NS/NC 0	Sí	81,3%	
		No	10,0%	
		No n'estic segur	8,8%	

### 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 2012	UP 2016	Catalunya
P1 Temps d'espera fins primera visita	79,5%	80,8%	78,5%
P2 Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	87,7%	85,0%	80,1%
P3 Neteja del centre	90,1%	88,6%	96,3%
P4 Temps que li dedica el psiquiatre	88,9%	85,0%	84,9%
P5 Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec	90,1%	86,3%	87,1%
P6 Pot donar la seva opinió	90,1%	90,0%	89,7%
P7 El psiquiatre li dóna la informació que necessita	96,1%	90,7%	88,7%
P8 S'entenen les explicacions del psiquiatre	93,6%	91,0%	93,6%
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	88,3%	75,0%	74,4%
P10 Tracte personal psiquiatre	91,4%	95,0%	94,1%
P11 El psiquiatre li explica la medicació	91,4%	91,0%	86,2%
P12 La medicació és la que a vostè li va bé	97,1%	88,7%	90,8%
P13 Seguiment del problema de salut diferents professionals	97,0%	83,9%	87,2%
P14 Tracte personal diferents professionals	100,0%	87,1%	94,2%
P15 La informació és coherent	97,1%	90,4%	90,5%
P16 L'atenció ha servit per fer front al seu problema	89,6%	85,9%	85,1%
P17 Està en bones mans	95,0%	84,8%	88,7%
P18 Atenció rebuda per un problema urgent	76,1%	72,5%	80,4%
P19 Temps que triguen a agafar la trucada	62,0%	62,2%	69,4%
P20 Suport i ajuda atenció al taulell	89,7%	89,3%	91,2%
P21 Tracte personal del taulell	94,9%	86,7%	92,3%
P22 Informació a la seva família sobre el seu problema	88,2%	95,8%	90,7%
P101 Grau de satisfacció global	8,20	7,94	8,05
P102 Continuaria venint?	83,8%	81,3%	82,6%

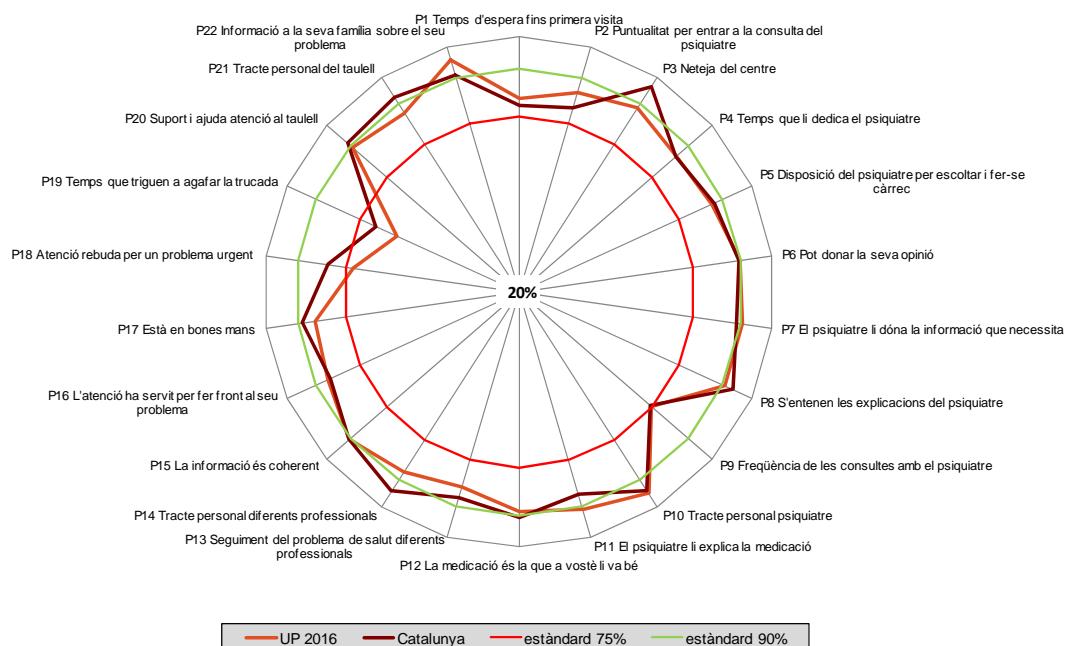
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2016 en relació a Catalunya 2016.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de la UP l'any 2016 en relació a Catalunya 2016.

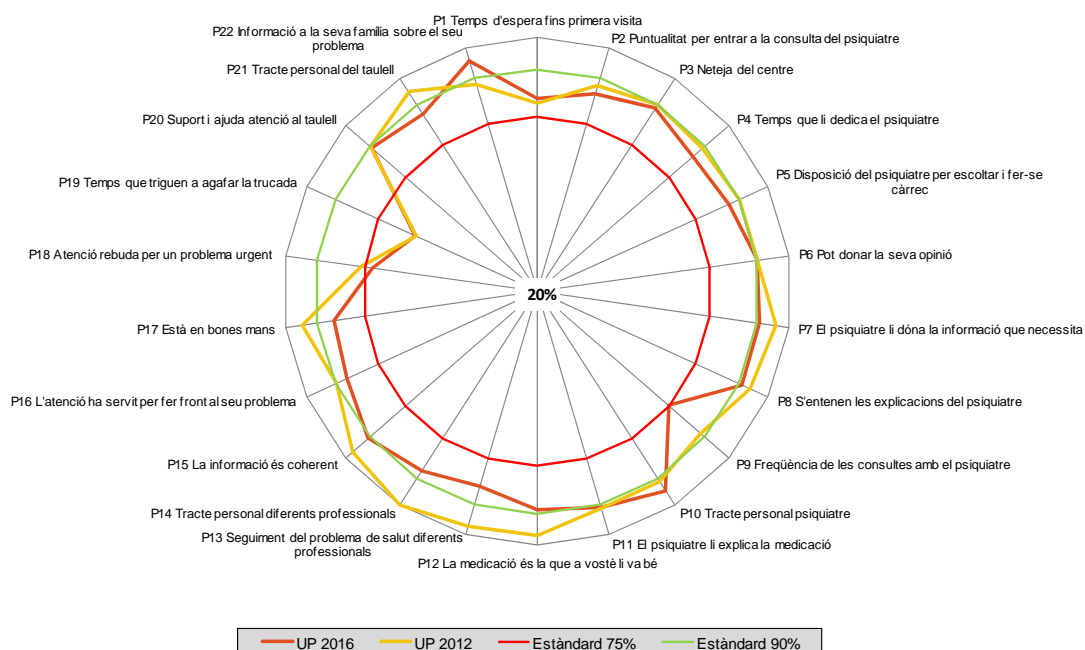
## D. Representació gràfica radial de les preguntes

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

### D.1. Comparació de la UP 2016 amb Catalunya 2016



### D.2. Comparació de la UP 2016 amb la UP 2012



## 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 2016	Millors resultats
P1 Temps d'espera fins primera visita	80,8%	90,5%
P2 Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	85,0%	93,8%
P3 Neteja del centre	88,6%	100,0%
P4 Temps que li dedica el psiquiatre	85,0%	95,0%
P5 Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec	86,3%	95,0%
P6 Pot donar la seva opinió	90,0%	97,5%
P7 El psiquiatre li dona la informació que necessita	90,7%	98,7%
P8 S'entenen les explicacions del psiquiatre	91,0%	100,0%
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	75,0%	90,0%
P10 Tracte personal psiquiatre	95,0%	98,8%
P11 El psiquiatre li explica la medicació	91,0%	95,2%
P12 La medicació és la que a vostè li va bé	88,7%	98,3%
P13 Seguiment del problema de salut diferents professionals	83,9%	100,0%
P14 Tracte personal diferents professionals	87,1%	100,0%
P15 La informació és coherent	90,4%	100,0%
P16 L'atenció ha servit per fer front al seu problema	85,9%	94,8%
P17 Està en bones mans	84,8%	96,3%
P18 Atenció rebuda per un problema urgent	72,5%	100,0%
P19 Temps que trigen a agafar la trucada	62,2%	93,1%
P20 Suport i ajuda atenció al taulell	89,3%	98,7%
P21 Tracte personal del taulell	86,7%	100,0%
P22 Informació a la seva família sobre el seu problema	95,8%	100,0%
P101 Grau de satisfacció global	7,94	8,77
P102 Continuaria venint?	81,3%	94,9%