

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

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

2012

CSMA La Seu d'Urgell - UP 859

Àrea Sanitària

Divisió d'Atenció al Ciutadà - Unitat de Qualitat

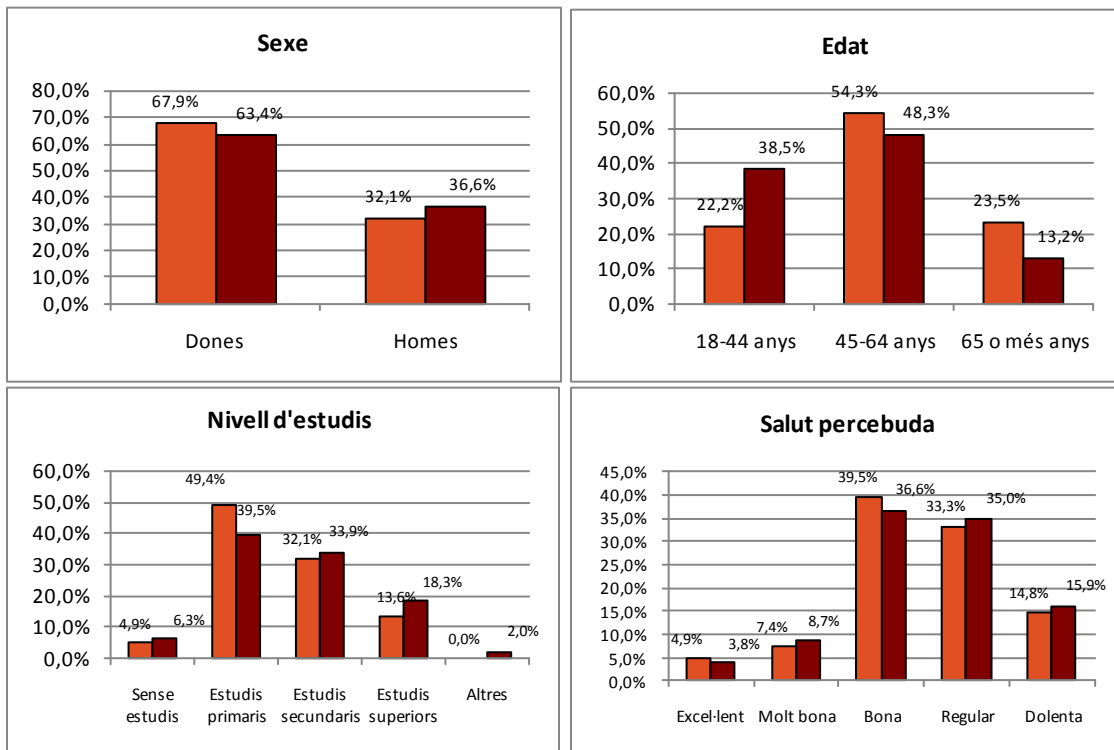
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
CSMA La Seu d'Urgell	81
CATALUNYA	6113

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 2012
CATALUNYA 2012



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?		Perfecte	11,5%	
		Molt bé	19,2%	
		Bé	48,7%	
		Regular	16,7%	
	N 78 NS/NC 3	Malament	3,8%	
P2 Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a consulta?		Perfecta	22,2%	
		Molt bona	32,1%	
		Bona	33,3%	
		Regular	12,3%	
	N 81 NS/NC 0	Malament	0,0%	
P3 Quina impressió té de la neteja del centre de salut mental?		Perfecta	13,6%	
		Molt bona	17,3%	
		Bona	59,3%	
		Regular	8,6%	
	N 81 NS/NC 0	Malament	1,2%	
P4 Què opina del temps que li dedica el seu psiquiatre quan el visita?		Perfecte	22,2%	
		Molt bé	32,1%	
		Bé	34,6%	
		Regular	11,1%	
	N 81 NS/NC 0	Malament	0,0%	
P5 Quina disposició té el psiquiatre per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?		Perfecta	23,5%	
		Molt bona	29,6%	
		Bona	37,0%	
		Regular	8,6%	
	N 81 NS/NC 0	Malament	1,2%	
P6 Què li sembla la predisposició del psiquiatre perquè vostè pugui donar la seva opinió?		Perfecta	29,6%	
		Molt bona	19,8%	
		Bona	40,7%	
		Regular	7,4%	
	N 81 NS/NC 0	Malament	2,5%	
P7 El psiquiatre li dona la informació que necessita sobre la seva malaltia?		Sempre	83,1%	
		Gairebé sempre	6,5%	
		Sovint	6,5%	
	N 77 NS/NC 2	Poques vegades	3,9%	
	No em dona informació 2	Mai/gairebé mai	0,0%	
P8 El psiquiatre li dona la informació de manera que pugui entendre-la?		Sempre	78,2%	
		Gairebé sempre	9,0%	
		Sovint	6,4%	
	N 78 NS/NC 2	Poques vegades	2,6%	
	No em dona informació 1	Mai/gairebé mai	3,8%	
P9 Què opina de la freqüència de les consultes amb el psiquiatre?		Perfecta	22,1%	
		Molt bona	14,3%	
		Bona	51,9%	
		Regular	7,8%	
	N 77 NS/NC 4	Malament	3,9%	

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P10 Com valora el tracte personal, amabilitat, que té amb vostè el psiquiatre?	Perfecte	37,0%	
	Molt bé	30,9%	
	Bé	23,5%	
	Regular	6,2%	
	Malament	2,5%	
N 81 NS/NC 0			
FILTRE En aquests moments pren medicació receptada pel psiquiatre?	Sí	88,9%	
	No	11,1%	
N 81 NS/NC 0			
P11 El psiquiatre li explica per a què serveix la medicació que està prenent?	Sempre	80,0%	
	Gairebé sempre	7,1%	
	Sovint	4,3%	
	Poques vegades	4,3%	
	Mai/gairebé mai	4,3%	
N 70 NS/NC 2			
P12 Creu que la medicació que està prenent és la que a vostè li va bé?	Sempre	75,4%	
	Gairebé sempre	14,5%	
	Sovint	7,2%	
	Poques vegades	2,9%	
N 69 NS/NC 3	Mai/gairebé mai	0,0%	
FILTRE A més del psiquiatre, té visites amb altres professionals* del centre de salut mental? *(psicòleg, infermera, treballador social...)	Sí	40,7%	
	No	59,3%	
N 81 NS/NC 0			
P13 Com valora el seguiment que fan del seu problema de salut els diferents professionals que l'atenen?	Perfecte	24,2%	
	Molt bé	42,4%	
	Bé	30,3%	
	Regular	3,0%	
	Malament	0,0%	
N 33 NS/NC 0			
P14 Com valora el tracte personal, amabilitat, d'aquests professionals?	Perfecte	21,2%	
	Molt bé	36,4%	
	Bé	42,4%	
	Regular	0,0%	
	Malament	0,0%	
N 33 NS/NC 0			
P15 La informació que li donen els diferents professionals sobre el seu problema de salut és coherent?	Sempre	72,9%	
	Gairebé sempre	15,7%	
	Sovint	8,6%	
	Poques vegades	2,9%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	
N 70 NS/NC 11			
P16 Els serveis que rep al centre li serveixen per fer front al seu problema de salut mental?	Sempre	62,3%	
	Gairebé sempre	19,5%	
	Sovint	7,8%	
	Poques vegades	2,6%	
	Mai/gairebé mai	7,8%	
N 77 NS/NC 4			

Enunciat		Categories	UP	Distribució de respostes
P17 Té la sensació d'estar en bones mans?		Sempre	66,3%	
		Gairebé sempre	17,5%	
		Sovint	11,3%	
		Poques vegades	1,3%	
	N 80	NS/NC 1	Mai/gairebé mai	
P18 Com valora l'atenció que rep quan va al seu centre de salut mental per un problema urgent?		Perfecta	19,6%	
		Molt bé	30,4%	
		Bé	26,1%	
		Regular	19,6%	
	N 46	NS/NC 1	Malament	
No he anat per un problema urgent			34	
P19 Quan trucar per telèfon al centre de salut mental, què li sembla el temps que triguem a agafar la trucada?		Perfecte	10,0%	
		Molt bé	8,0%	
		Bé	44,0%	
		Regular	18,0%	
	N 50	NS/NC 0	Malament	
No hi he trucat mai			31	
P20 Com valora el suport, l'ajuda, que li donen durant l'atenció al taulell?		Perfecta	17,9%	
		Molt bé	21,8%	
		Bé	50,0%	
		Regular	7,7%	
	N 78	NS/NC 1	Malament	
No he anat al taulell			2	
P21 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el personal del taulell?		Perfecte	23,1%	
		Molt bé	26,9%	
		Bé	44,9%	
		Regular	3,8%	
	N 78	NS/NC 1	Malament	
No he anat al taulell			2	
FILTRE Els professionals del centre parlen del seu problema de salut amb algú de la seva família?		Sí	23,5%	
		No	76,5%	
N 81	NS/NC 0			
P22 Valori la informació que donen a la seva família sobre el seu problema de salut mental		Perfecta	17,6%	
		Molt bona	29,4%	
		Bona	41,2%	
		Regular	11,8%	
	N 17	NS/NC 2	Malament	
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu centre de salut mental				
	Des. 1,89	Satisfacció	8,20	
N 81	NS/NC 0			
P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest centre de salut?		Sí	83,8%	
		No	6,3%	
	N 80	NS/NC 1	No n'estic segur	

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 2009	UP 2012	Catalunya
P1 Temps d'espera fins primera visita		79,5%	77,6%
P2 Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	77,4%	87,7%	79,0%
P3 Neteja del centre	87,1%	90,1%	95,5%
P4 Temps que li dedica el psiquiatre	87,4%	88,9%	82,5%
P5 Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec	83,0%	90,1%	85,5%
P6 Pot donar la seva opinió	87,2%	90,1%	87,7%
P7 El psiquiatre li dona la informació que necessita		96,1%	86,6%
P8 S'entenen les explicacions del psiquiatre		93,6%	92,3%
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	86,0%	88,3%	72,0%
P10 Tracte personal psiquiatre	92,0%	91,4%	92,9%
P11 El psiquiatre li explica la medicació	86,4%	91,4%	86,0%
P12 La medicació és la que a vostè li va bé	95,3%	97,1%	90,9%
P13 Seguiment del problema de salut diferents professionals		97,0%	86,2%
P14 Tracte personal diferents professionals		100,0%	94,6%
P15 La informació és coherent	94,2%	97,1%	90,0%
P16 L'atenció ha servit per fer front al seu problema		89,6%	84,6%
P17 Està en bones mans	82,8%	95,0%	87,6%
P18 Atenció rebuda per un problema urgent		76,1%	77,7%
P19 Temps que triguen a agafar la trucada	63,5%	62,0%	69,0%
P20 Suport i ajuda atenció al taulell		89,7%	89,2%
P21 Tracte personal del taulell		94,9%	91,3%
P22 Informació a la seva família sobre el seu problema	79,4%	88,2%	90,6%
P101 Grau de satisfacció global	7,52	8,20	7,90
P102 Continuaria venint?	76,7%	83,8%	81,4%

*els espais en blanc fan referència a preguntes no comparables, ja sigui perquè no hi eren el 2009 o perquè s'ha canviat la redacció

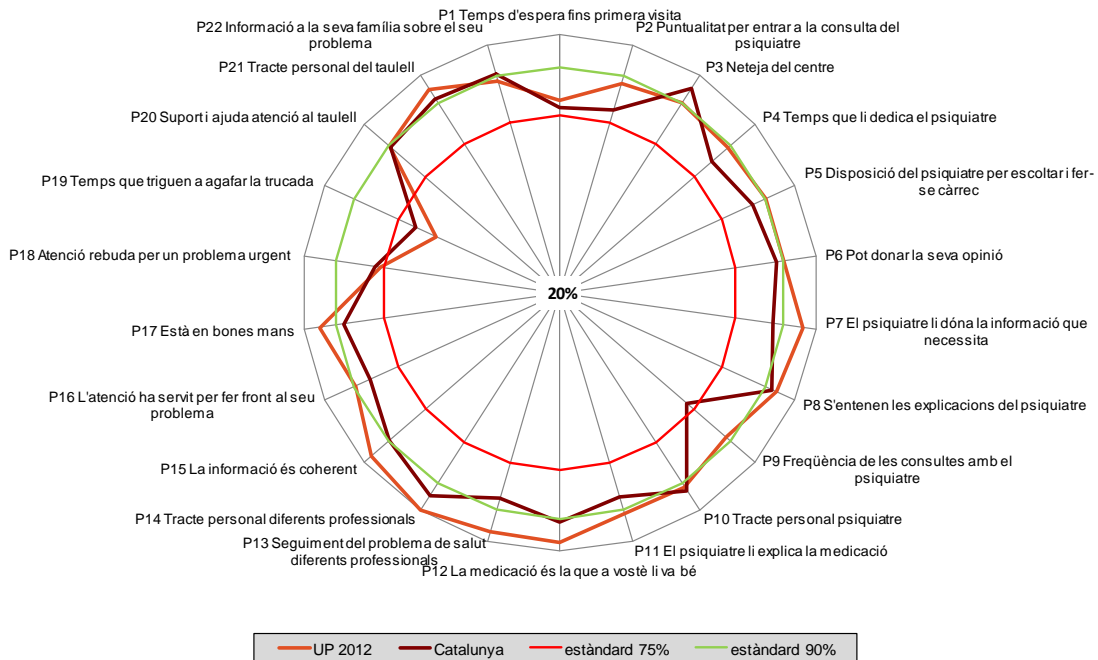
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2012 en relació a Catalunya 2012.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de la UP l'any 2012 en relació a Catalunya 2012.

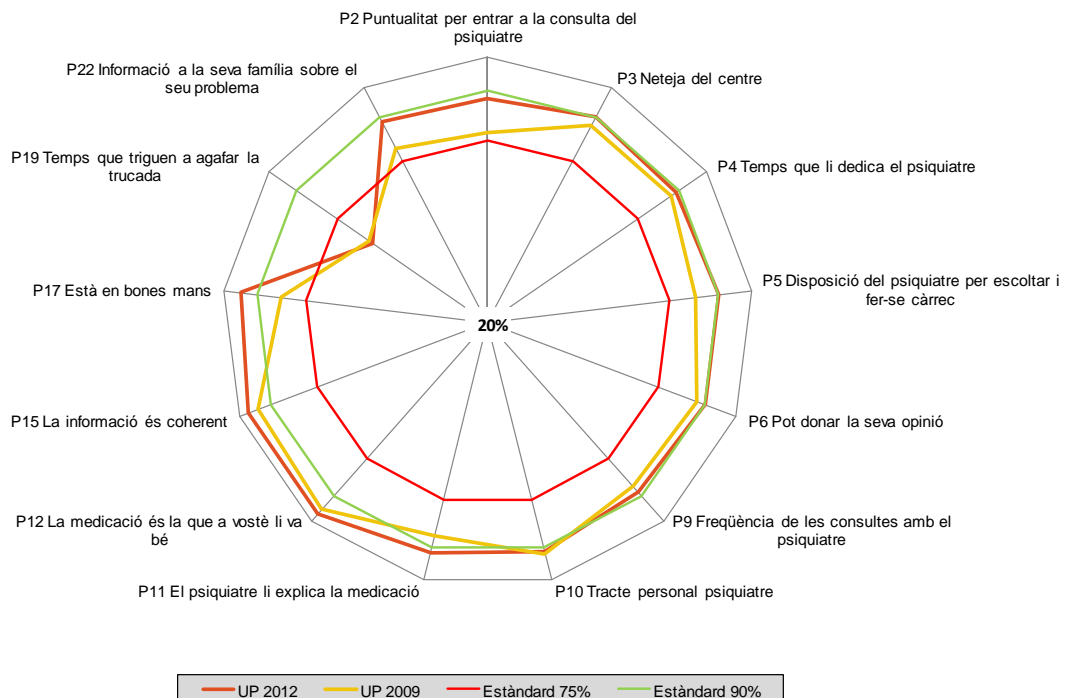
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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

D.1. Comparació de la UP 2012 amb Catalunya 2012



D.2. Comparació de la UP 2012 amb la UP 2009



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 2012	Millors resultats
P1 Temps d'espera fins primera visita	79,5%	91,1%
P2 Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	87,7%	94,9%
P3 Neteja del centre	90,1%	100,0%
P4 Temps que li dedica el psiquiatre	88,9%	92,5%
P5 Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec	90,1%	93,6%
P6 Pot donar la seva opinió	90,1%	96,3%
P7 El psiquiatre li dóna la informació que necessita	96,1%	96,1%
P8 S'entenen les explicacions del psiquiatre	93,6%	98,7%
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	88,3%	88,3%
P10 Tracte personal psiquiatre	91,4%	98,8%
P11 El psiquiatre li explica la medicació	91,4%	95,3%
P12 La medicació és la que a vostè li va bé	97,1%	98,5%
P13 Seguiment del problema de salut diferents professionals	97,0%	97,0%
P14 Tracte personal diferents professionals	100,0%	100,0%
P15 La informació és coherent	97,1%	97,4%
P16 L'atenció ha servit per fer front al seu problema	89,6%	93,5%
P17 Està en bones mans	95,0%	96,2%
P18 Atenció rebuda per un problema urgent	76,1%	97,6%
P19 Temps que triguen a agafar la trucada	62,0%	95,2%
P20 Suport i ajuda atenció al taulell	89,7%	100,0%
P21 Tracte personal del taulell	94,9%	98,8%
P22 Informació a la seva família sobre el seu problema	88,2%	100,0%
P101 Grau de satisfacció global	8,20	8,55
P102 Continuarà venint?	83,8%	91,3%