

**PLA D'ENQUESTES
DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS
DEL CATSALUT**

**Divisió d'Atenció al Ciutadà
Desembre 2009**

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

CSMA LA SEU D'URGELL (SANT HOSPITAL)

UP (859)



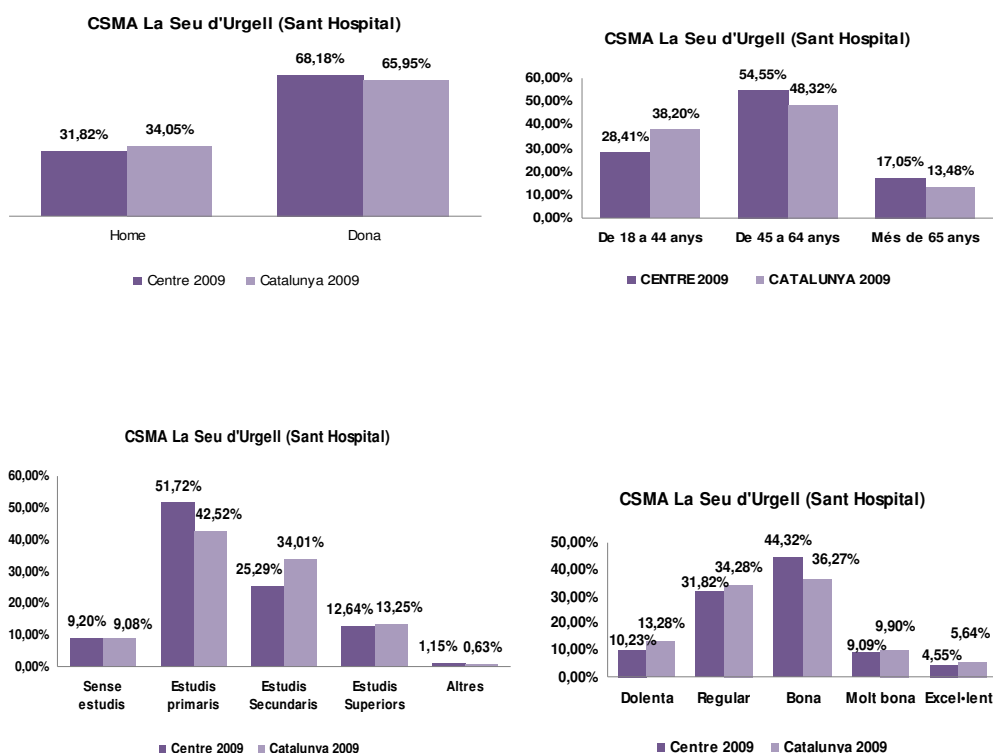
CSMA

CSMA LA SEU D'URGELL (SANT HOSPITAL)
UP 859

La mostra representativa dels assegurats en la línia d'atenció psiquiàtrica i salut mental ambulatoria d'adults (CSMA) està formada per 5.586 individus agrupats en 68 centres. El centre representa una unitat mostral. En aquest centre s'han fet un total de 88 enquestes vàlides.

La mostra obtinguda del centre té la següent distribució segons sexe, edat, nivell d'estudis i salut percebuda:

Distribució percentual del nombre de casos a la mostra del centre, segons sexe, edat, nivell d'estudis i salut percebuda



I. Anàlisi de satisfacció global i fidelitat

Pregunta 101 Grau de satisfacció

CSMA La Seu d'Urgell (Sant Hospital)

■ Centre 2009 ■ Centre 2006 ■ Catalunya 2009



Pregunta 102 Tornaria al mateix centre

CSMA La Seu d'Urgell (Sant Hospital)

■ Centre 2009 ■ Centre 2006 ■ Catalunya 2009



II. Distribució de les categories de resposta per pregunta



Num	Enunciat	Categories	CAT 2009	CSMA La Seu d'Urgell (Sant Hospital)	Representació gràfica
1	Quan truca per telèfon al centre de salut mental, què li sembla el temps que triguen a agafar la trucada ?	Perfecte	10,50%	0,00%	
		Molt bé	12,80%	5,77%	
		Bé	50,10%	57,69%	
		Regular	18,80%	28,85%	
		Malament	7,80%	7,69%	
		N= 85 NS/NC = 3			
2	Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre?	Perfecta	11,60%	5,95%	
		Molt bona	15,30%	13,10%	
		Bona	47,60%	58,33%	
		Regular	19,70%	13,10%	
		Malament	5,80%	9,52%	
		N= 84 NS/NC = 4			
3	Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera	Gens	37,90%	17,65%	
		Poc	24,90%	18,82%	
		Normal (no gaire)	30,90%	50,59%	
		Força	4,20%	8,24%	
		Molt	2,00%	4,71%	
		N= 85 NS/NC = 3			
4	Quina impressió té de la neteja del centre de salut mental?	Perfecta	18,60%	7,06%	
		Molt bona	23,80%	12,94%	
		Bona	52,60%	67,06%	
		Regular	4,20%	10,59%	
		Malament	0,80%	2,35%	
		N= 85 NS/NC = 3			
5	Què opina del temps que li dedica el seu psiquiatre quan el visita?	Perfecte	18,50%	14,94%	
		Molt bé	22,20%	26,44%	
		Bé	40,50%	45,98%	
		Regular	13,90%	10,34%	
		Malament	5,00%	2,30%	
		N= 87 NS/NC = 1			
6	Com valora les explicacions que li dona el psiquiatre ?(perquè vostè conegui el seu problem de salut mental. Per exemple les causes i com pot afectar la seva vida)	Perfectes	15,40%	12,64%	
		Molt bones	23,20%	22,99%	
		Bones	43,80%	45,98%	
		Regular	13,70%	13,79%	
		Malament	4,00%	4,60%	
		N= 88 NS/NC = 0			
7	Com s'entenen les explicacions que li dona el psiquiatre sobre el seu cas?	Perfectament	24,10%	21,84%	
		Molt bé	19,80%	17,24%	
		Bé	43,30%	48,28%	
		Regular	9,70%	9,20%	
		Malament	3,20%	3,45%	
		N= 87 NS/NC = 0			
8	Voldria que li donés més informació?	No, tinc tota la inform:	58,59%	68,97%	
		Sí, de vegades	19,10%	14,94%	
		Sí, sempre	20,99%	16,09%	
		N= 87 NS/NC = 1			

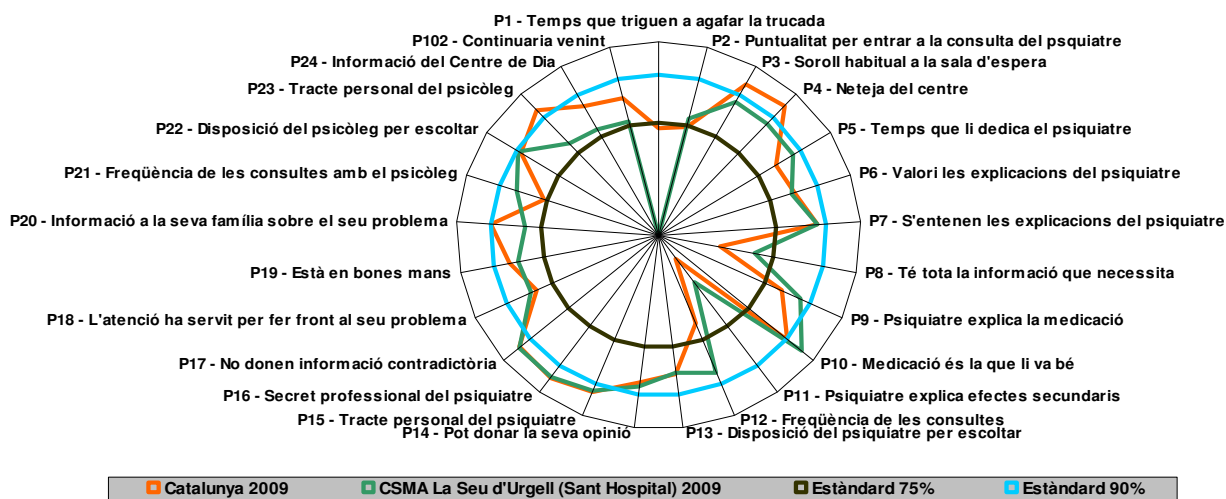
Resultats CSMA 2009

Num	Enunciat	Categories	CAT 2009	CSMA La Seu d'Urgell (Sant Hospital)	Representació gràfica
9	El psiquiatre li explica per què serveix la medicació que està prenent?	Sempre	66,70%	72,73%	
		Gairabé sempre	8,20%	7,58%	
		Sovint	5,50%	6,06%	
		Poques vegades	9,80%	7,58%	
		Mai / Gairabé mai	9,80%	6,06%	
		N= 66 NS/NC = 0			
10	Creu que la medicació que està prenent és la que a vostè li va bé?	Sempre	57,50%	64,06%	
		Gairabé sempre	22,30%	23,44%	
		Sovint	10,60%	7,81%	
		Poques vegades	7,20%	4,69%	
		Mai / Gairabé mai	2,30%	0,00%	
		N= 64 NS/NC = 2			
11	El psiquiatre li explica els possibles efectes secundaris de la medicació	Sempre	35,38%	48,44%	
		Gairebé sempre	7,06%	3,13%	
		Sovint	6,31%	6,25%	
		Poques vegades	14,40%	6,25%	
		Mai / Gairabé mai	36,84%	35,94%	
		N= 64 NS/NC = 2			
12	Què opina de la freqüència de les consultes amb el psiquiatre ? (el temps entre visita i visita)	Perfecta	12,20%	13,95%	
		Molt bona	12,60%	13,95%	
		Bona	44,40%	58,14%	
		Regular	19,60%	10,47%	
		Malament	11,20%	3,49%	
		N= 86 NS/NC = 2			
13	Quina disposició té el psiquiatre per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?	Perfecta	20,80%	10,23%	
		Molt bona	23,00%	25,00%	
		Bona	39,60%	47,73%	
		Regular	12,10%	12,50%	
		Malament	4,50%	4,55%	
		N= 88 NS/NC = 0			
14	Què li sembla la predisposició del psiquiatre perquè vostè pugui donar la seva opinió? Per exemple, de les activitats que fa amb els terapeutes o la medicació que pren.	Perfecta	20,40%	10,47%	
		Molt bona	21,20%	23,26%	
		Bona	44,20%	53,49%	
		Regular	10,50%	8,14%	
		Malament	3,80%	4,65%	
		N= 86 NS/NC = 2			
15	Com valora el tracte personal (amabilitat) que té amb vostè el psiquiatre?	Perfecte	28,30%	19,32%	
		Molt bé	29,40%	35,23%	
		Bé	34,60%	37,50%	
		Regular	5,70%	4,55%	
		Malament	2,00%	3,41%	
		N= 88 NS/NC = 0			
16	Com valora el respecte al secret professional que tenen el psiquiatre i els altres professionals del que vostè explica a les visites?	Perfecte	34,30%	33,82%	
		Molt bé	22,10%	19,12%	
		Bé	37,90%	41,18%	
		Regular	4,10%	2,94%	
		Malament	1,60%	2,94%	
		N= 68 NS/NC = 20			
17	Els diferents professionals (metges, infermeres) li donaven informació contradictòria?(un li deia una cosa i l'altre, una cosa diferent)	Mai/gairebé mai	80,91%	81,40%	
		Poques vegades	12,84%	12,79%	
		Sovint	2,96%	4,65%	
		Gairebé sempre	1,49%	0,00%	
		Sempre	1,77%	1,16%	
		N= 86 NS/NC = 2			

Resultats CSMA 2009

Num	Enunciat	Categoria	CAT 2009	CSMA La Seu d'Urgell (Sant Hospital)	Representació gràfica
18	De quina manera l'atenció que rep al centre li ha servit per fer front al seu problema de salut mental?	Perfecta	16,80%	13,64%	
		Molt bé	23,20%	23,86%	
		Bé	40,00%	44,32%	
		Regular	14,30%	10,23%	
		Malament	5,70%	7,95%	
		N= 88 NS/NC = 0			
19	Té la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	59,90%	58,62%	
		Gairabé sempre	16,20%	17,24%	
		Sovint	9,10%	6,90%	
		Poques vegades	9,60%	10,34%	
		Mai / Gairabé mai	5,10%	6,90%	
		N= 87 NS/NC = 1			
20	Valori la informació que donen a la seva família sobre el seu problema de salut mental	Perfecta	21,40%	5,88%	
		Molt bona	19,60%	20,59%	
		Bona	48,70%	52,94%	
		Regular	8,20%	14,71%	
		Malament	2,10%	5,88%	
		N= 34 NS/NC = 2			
21	Què opina de la freqüència de les consultes amb el psicòleg? (el temps entre visita i visita)	Perfecta	18,10%	26,32%	
		Molt bona	19,90%	21,05%	
		Bona	37,80%	36,84%	
		Regular	14,30%	5,26%	
		Malament	9,90%	10,53%	
		N= 19 NS/NC = 0			
22	Quina disposició té el psicòleg per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?	Perfecta	28,80%	15,79%	
		Molt bona	28,00%	26,32%	
		Bona	31,20%	47,37%	
		Regular	8,50%	5,26%	
		Malament	3,60%	5,26%	
		N= 19 NS/NC = 0			
23	Com valora el tracte personal (amabilitat) que té amb vostè el psicòleg?	Perfecte	32,30%	15,79%	
		Molt bé	31,70%	36,84%	
		Bé	28,80%	26,32%	
		Regular	4,80%	15,79%	
		Malament	2,40%	5,26%	
		N= 19 NS/NC = 0			
24	Què li sembla la informació que té el psiquiatre del que vostè fa al Centre de Dia amb el psicòleg o la terapeuta?	Perfecta	14,80%	6,45%	
		Molt bé	18,90%	16,13%	
		Bé	51,80%	54,84%	
		Regular	10,70%	16,13%	
		Malament	3,80%	6,45%	
		N= 88 NS/NC = 0			

III. Indicador positiu



IV. Conclusions

Satisfacció per àrees

Enunciat pregunta	Catalunya	UP 859	UP 859
	2009	2009	2006
P1 - Temps que triguen a agafar la trucada	73,4%	63,5%	
P2 - Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	74,5%	77,4%	
P3 - Soroll habitual a la sala d'espera	93,7%	87,1%	
P4 - Neteja del centre	95,0%	87,1%	
P5 - Temps que li dedica el psiquiatre	81,2%	87,4%	
P6 - Valori les explicacions del psiquiatre	82,4%	81,6%	
P7 - S'entenen les explicacions del psiquiatre	87,2%	87,4%	
P8 - Té tota la informació que necessita	58,6%	69,0%	
P9 - Psiquiatre explica la medicació	80,4%	86,4%	
P10 - Medicació és la que li va bé	90,4%	95,3%	
P11 - Psiquiatre explica efectes secundaris	49,0%	57,8%	
P12 - Freqüència de les consultes	69,2%	86,0%	
P13 - Disposició del psiquiatre per escoltar	83,4%	83,0%	
P14 - Pot donar la seva opinió	85,8%	87,2%	
P15 - Tracte personal del psiquiatre	92,3%	92,0%	
P16 - Secret professional del psiquiatre	94,3%	94,1%	
P17 - No donen informació contradictòria	93,8%	94,2%	
P18 - L'atenció ha servit per fer front al seu problema	80,0%	81,8%	
P19 - Està en bones mans	85,2%	82,7%	
P20 - Informació a la seva família sobre el seu problema	89,7%	79,4%	
P21 - Freqüència de les consultes amb el psicòleg	75,8%	84,2%	
P22 - Disposició del psicòleg per escoltar	88,0%	89,5%	
P23 - Tracte personal del psicòleg	92,8%	78,9%	
P24 - Informació del Centre de Dia	85,5%	77,4%	