

**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 Martí i Julià - UP 857

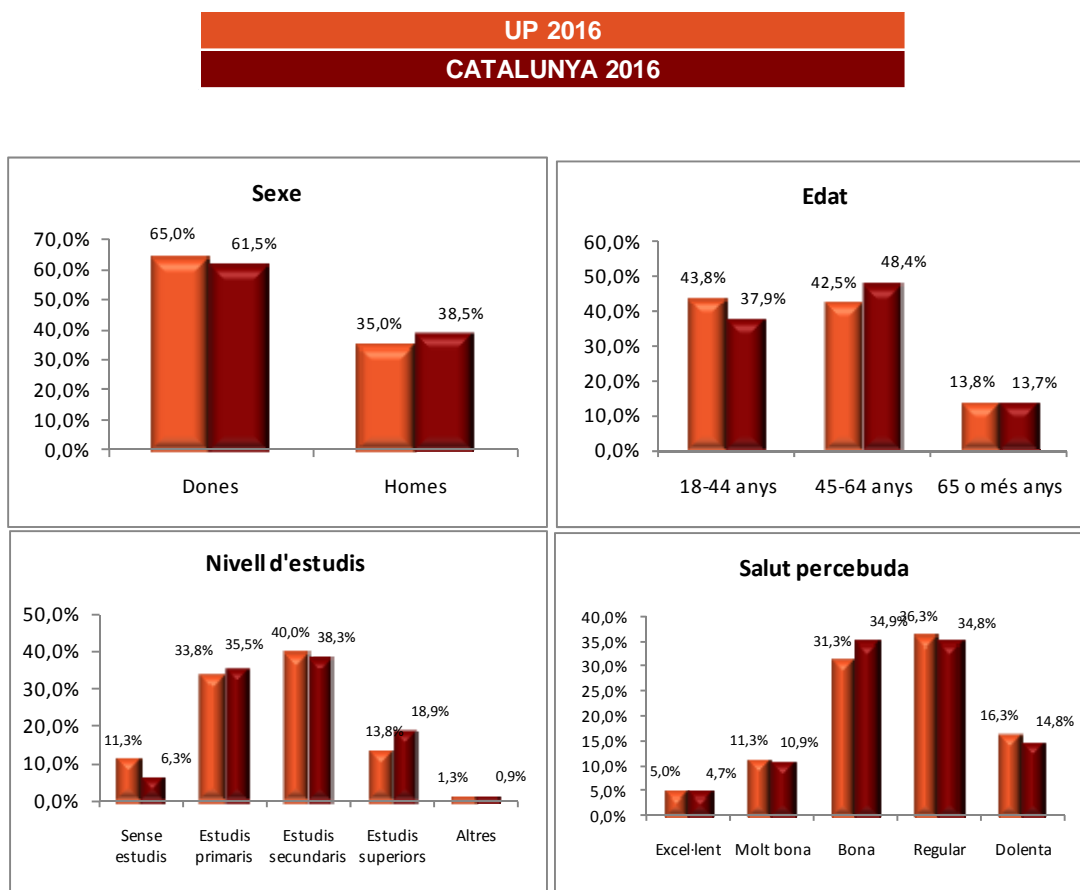
**Subdirecció
Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat**

A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
CSMA Martí i Julià	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	15,4%	
		Molt bé	10,3%	
		Bé	48,7%	
		Regular	20,5%	
		Malament	5,1%	
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	11,3%	
		Molt bona	20,0%	
		Bona	43,8%	
		Regular	22,5%	
		Malament	2,5%	
P3 Quina impressió té de la neteja del centre de salut mental?	N 79 NS/NC 1	Perfecta	15,2%	
		Molt bona	17,7%	
		Bona	59,5%	
		Regular	7,6%	
		Malament	0,0%	
P4 Què opina del temps que li dedica el seu psiquiatre quan el visita?	N 80 NS/NC 0	Perfecte	18,8%	
		Molt bé	22,5%	
		Bé	36,3%	
		Regular	15,0%	
		Malament	7,5%	
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	18,8%	
		Molt bona	27,5%	
		Bona	30,0%	
		Regular	16,3%	
		Malament	7,5%	
P6 Què li sembla la predisposició del psiquiatre perquè vostè pugui donar la seva opinió?	N 79 NS/NC 1	Perfecta	15,2%	
		Molt bona	20,3%	
		Bona	45,6%	
		Regular	12,7%	
		Malament	6,3%	
P7 El psiquiatre li dona la informació que necessita sobre la seva malaltia?	N 69 NS/NC 4	Sempre	63,8%	
		Gairebé sempre	15,9%	
		Sovint	5,8%	
		Poques vegades	11,6%	
		Mai/gairebé mai	2,9%	
P8 El psiquiatre li dona la informació de manera que pugui entendre-la?	N 74 NS/NC 2	Sempre	68,9%	
		Gairebé sempre	13,5%	
		Sovint	9,5%	
		Poques vegades	4,1%	
		Mai/gairebé mai	4,1%	
P9 Què opina de la freqüència de les consultes amb el psiquiatre?	N 80 NS/NC 0	Perfecta	12,5%	
		Molt bona	10,0%	
		Bona	47,5%	
		Regular	20,0%	
		Malament	10,0%	

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	30,0%	
	Molt bé	27,5%	
	Bé	33,8%	
	Regular	5,0%	
	Malament	3,8%	
FILTRE En aquests moments pren medicació receptada pel psiquiatre? N 80 NS/NC 0	Sí	90,0%	
	No	10,0%	
P11 El psiquiatre li explica per a què serveix la medicació que està prenent? N 70 NS/NC 2	Sempre	67,1%	
	Gairebé sempre	11,4%	
	Sovint	7,1%	
	Poques vegades	10,0%	
	Mai/gairebé mai	4,3%	
P12 Creu que la medicació que està prenent és la que a vostè li va bé? N 66 NS/NC 6	Sempre	47,0%	
	Gairebé sempre	16,7%	
	Sovint	21,2%	
	Poques vegades	13,6%	
	Mai/gairebé mai	1,5%	
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	32,5%	
	No	67,5%	
P13 Com valora el seguiment que fan del seu problema de salut els diferents professionals que l'atenen? N 26 NS/NC 0	Perfecte	23,1%	
	Molt bé	7,7%	
	Bé	42,3%	
	Regular	19,2%	
	Malament	7,7%	
P14 Com valora el tracte personal, amabilitat, d'aquests professionals? N 26 NS/NC 0	Perfecte	30,8%	
	Molt bé	15,4%	
	Bé	42,3%	
	Regular	7,7%	
	Malament	3,8%	
P15 La informació que li donen els diferents professionals sobre el seu problema de salut mental és coherent? N 69 NS/NC 11	Sempre	46,4%	
	Gairebé sempre	20,3%	
	Sovint	11,6%	
	Poques vegades	11,6%	
	Mai/gairebé mai	10,1%	
P16 Els serveis que rep al centre li serveixen per fer front al seu problema de salut? N 77 NS/NC 3	Sempre	36,4%	
	Gairebé sempre	27,3%	
	Sovint	11,7%	
	Poques vegades	15,6%	
	Mai/gairebé mai	9,1%	

Enunciat		Categories	UP	Distribució de respostes
P17 Té la sensació d'estar en bones mans?	N 79 NS/NC 1	Sempre	45,6%	
		Gairebé sempre	24,1%	
		Sovint	11,4%	
		Poques vegades	10,1%	
		Mai/gairebé mai	8,9%	
P18 Com valora l'atenció que rep quan va al seu centre de salut mental per un problema urgent?	N 45 NS/NC 2	Perfecta	28,9%	
		Molt bé	6,7%	
		Bé	40,0%	
		Regular	15,6%	
		Malament	8,9%	
P19 Quan trucar per telèfon al centre de salut mental, què li sembla el temps que triguem a agafar la trucada?	N 55 NS/NC 0	Perfecte	16,4%	
		Molt bé	14,5%	
		Bé	27,3%	
		Regular	30,9%	
		Malament	10,9%	
P20 Com valora el suport, l'ajuda, que li donen durant l'atenció al taulell?	N 76 NS/NC 0	Perfecta	25,0%	
		Molt bé	23,7%	
		Bé	42,1%	
		Regular	7,9%	
		Malament	1,3%	
P21 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el personal del taulell?	N 76 NS/NC 0	Perfecte	31,6%	
		Molt bé	23,7%	
		Bé	36,8%	
		Regular	6,6%	
		Malament	1,3%	
FILTRE Els professionals del centre parlen del seu problema de salut amb algú de la seva família?	N 80 NS/NC 0	Sí	38,8%	
		No	61,3%	
P22 Valori la informació que donen a la seva família sobre el seu problema de salut	N 30 NS/NC 1	Perfecta	20,0%	
		Molt bona	10,0%	
		Bona	53,3%	
		Regular	13,3%	
		Malament	3,3%	
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu centre de salut mental	N 80 NS/NC 0	Satisfacció	7,50	
P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest centre de salut?	N 79 NS/NC 1	Sí	73,4%	
		No	10,1%	
		No n'estic segur	16,5%	

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	76,5%	74,4%	78,5%
P2 Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	67,8%	75,0%	80,1%
P3 Neteja del centre	97,7%	92,4%	96,3%
P4 Temps que li dedica el psiquiatre	81,6%	77,5%	84,9%
P5 Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec	86,2%	76,3%	87,1%
P6 Pot donar la seva opinió	87,4%	81,0%	89,7%
P7 El psiquiatre li dóna la informació que necessita	84,8%	85,5%	88,7%
P8 S'entenen les explicacions del psiquiatre	90,1%	91,9%	93,6%
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	69,8%	70,0%	74,4%
P10 Tracte personal psiquiatre	93,1%	91,3%	94,1%
P11 El psiquiatre li explica la medicació	86,7%	85,7%	86,2%
P12 La medicació és la que a vostè li va bé	87,5%	84,8%	90,8%
P13 Seguiment del problema de salut diferents professionals	90,3%	73,1%	87,2%
P14 Tracte personal diferents professionals	93,5%	88,5%	94,2%
P15 La informació és coherent	91,3%	78,3%	90,5%
P16 L'atenció ha servit per fer front al seu problema	81,7%	75,3%	85,1%
P17 Està en bones mans	81,9%	81,0%	88,7%
P18 Atenció rebuda per un problema urgent	85,4%	75,6%	80,4%
P19 Temps que triguen a agafar la trucada	73,8%	58,2%	69,4%
P20 Suport i ajuda atenció al taulell	86,6%	90,8%	91,2%
P21 Tracte personal del taulell	92,7%	92,1%	92,3%
P22 Informació a la seva família sobre el seu problema	90,0%	83,3%	90,7%
P101 Grau de satisfacció global	7,68	7,50	8,05
P102 Continuaria venint?	80,5%	73,4%	82,6%

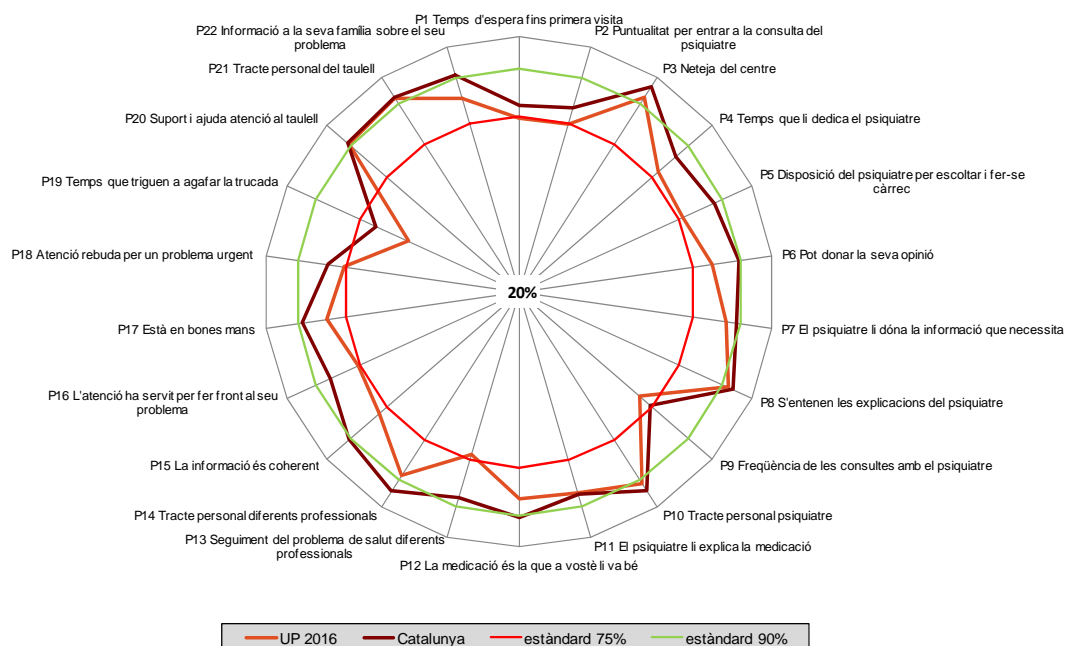
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2016 en relació a Catalunya 2016.

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

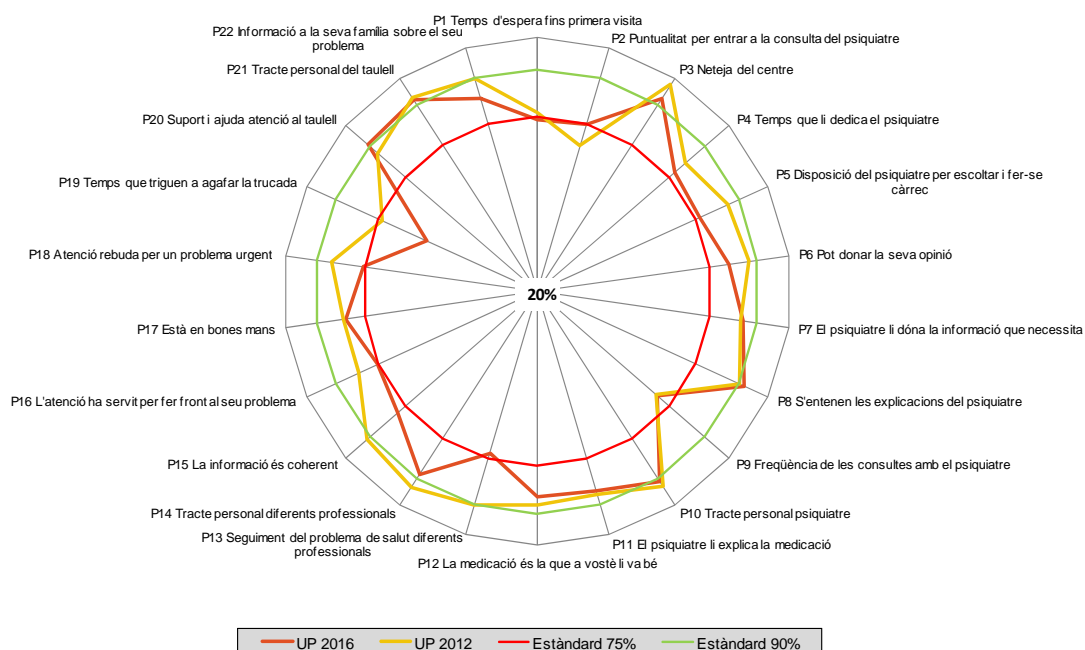
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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	74,4%	90,5%
P2 Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	75,0%	93,8%
P3 Neteja del centre	92,4%	100,0%
P4 Temps que li dedica el psiquiatre	77,5%	95,0%
P5 Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec	76,3%	95,0%
P6 Pot donar la seva opinió	81,0%	97,5%
P7 El psiquiatre li dóna la informació que necessita	85,5%	98,7%
P8 S'entenen les explicacions del psiquiatre	91,9%	100,0%
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	70,0%	90,0%
P10 Tracte personal psiquiatre	91,3%	98,8%
P11 El psiquiatre li explica la medicació	85,7%	95,2%
P12 La medicació és la que a vostè li va bé	84,8%	98,3%
P13 Seguiment del problema de salut diferents professionals	73,1%	100,0%
P14 Tracte personal diferents professionals	88,5%	100,0%
P15 La informació és coherent	78,3%	100,0%
P16 L'atenció ha servit per fer front al seu problema	75,3%	94,8%
P17 Està en bones mans	81,0%	96,3%
P18 Atenció rebuda per un problema urgent	75,6%	100,0%
P19 Temps que trigen a agafar la trucada	58,2%	93,1%
P20 Suport i ajuda atenció al taulell	90,8%	98,7%
P21 Tracte personal del taulell	92,1%	100,0%
P22 Informació a la seva família sobre el seu problema	83,3%	100,0%
P101 Grau de satisfacció global	7,50	8,77
P102 Continuaria venint?	73,4%	94,9%