

**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 Sant Martí Nord - UP 515**

**Subdirecció**

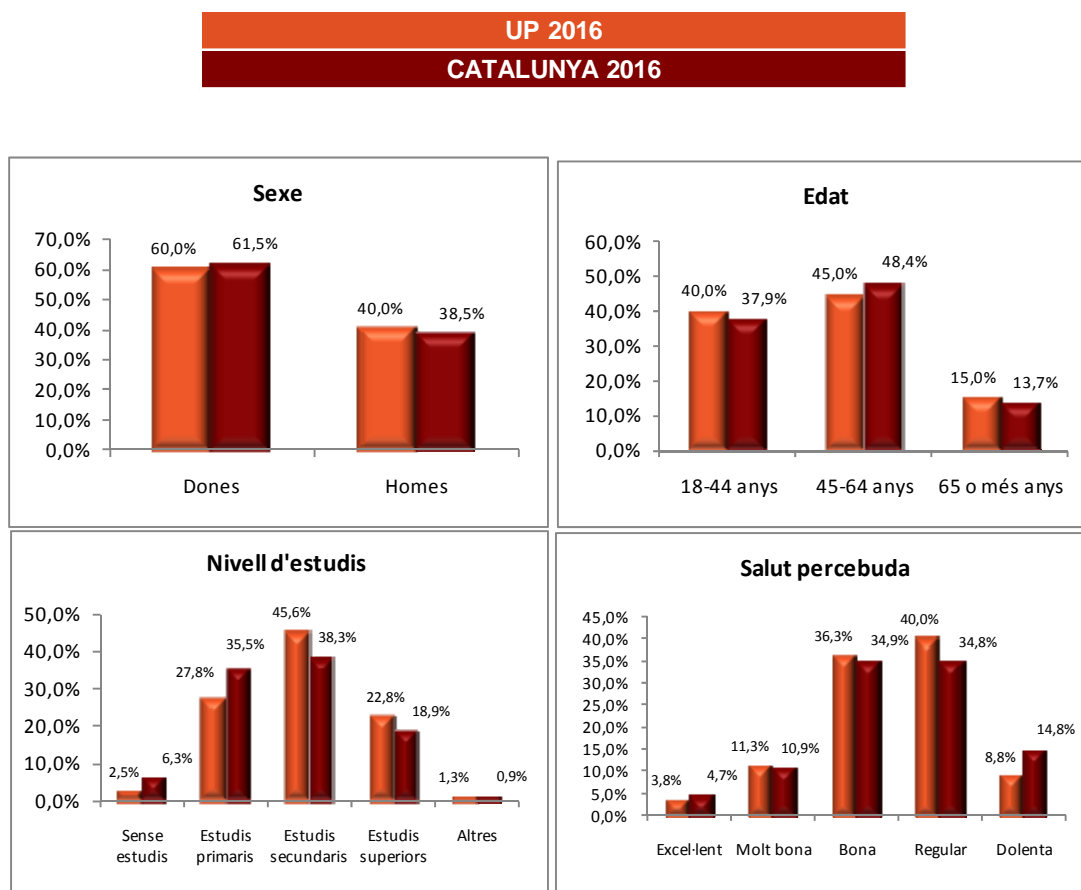
**Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat**

## A. Anàlisi per UP

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

	Nombre d'enquestes
CSMA Sant Martí Nord	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 77 NS/NC 3	Perfecte	11,7%	
		Molt bé	16,9%	
		Bé	45,5%	
		Regular	18,2%	
		Malament	7,8%	
P2 Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a consulta?	N 79 NS/NC 1	Perfecta	7,6%	
		Molt bona	19,0%	
		Bona	49,4%	
		Regular	20,3%	
		Malament	3,8%	
P3 Quina impressió té de la neteja del centre de salut mental?	N 79 NS/NC 1	Perfecta	24,1%	
		Molt bona	34,2%	
		Bona	39,2%	
		Regular	2,5%	
		Malament	0,0%	
P4 Què opina del temps que li dedica el seu psiquiatre quan el visita?	N 80 NS/NC 0	Perfecte	25,0%	
		Molt bé	25,0%	
		Bé	31,3%	
		Regular	11,3%	
		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	22,5%	
		Molt bona	30,0%	
		Bona	35,0%	
		Regular	10,0%	
		Malament	2,5%	
P6 Què li sembla la predisposició del psiquiatre perquè vostè pugui donar la seva opinió?	N 78 NS/NC 2	Perfecta	23,1%	
		Molt bona	21,8%	
		Bona	42,3%	
		Regular	7,7%	
		Malament	5,1%	
P7 El psiquiatre li dóna la informació que necessita sobre la seva malaltia?	N 71 NS/NC 4	Sempre	53,5%	
		Gairebé sempre	14,1%	
		Sovint	12,7%	
		Poques vegades	16,9%	
		Mai/gairebé mai	2,8%	
P8 El psiquiatre li dóna la informació de manera que pugui entendre-la?	N 75 NS/NC 2	Sempre	73,3%	
		Gairebé sempre	8,0%	
		Sovint	8,0%	
		Poques vegades	6,7%	
		Mai/gairebé mai	4,0%	
P9 Què opina de la freqüència de les consultes amb el psiquiatre?	N 79 NS/NC 1	Perfecta	15,2%	
		Molt bona	22,8%	
		Bona	38,0%	
		Regular	19,0%	
		Malament	5,1%	

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P10 Com valora el tracte personal, amabilitat, que té amb vostè el psiquiatre?	Perfecte	32,5%	
	Molt bé	28,8%	
	Bé	32,5%	
	Regular	3,8%	
	Malament	2,5%	
N 80 NS/NC 0			
FILTRE En aquests moments pren medicació receptada pel psiquiatre?	Sí	90,0%	
	No	10,0%	
N 80 NS/NC 0			
P11 El psiquiatre li explica per a què serveix la medicació que està prenent?	Sempre	55,9%	
	Gairebé sempre	7,4%	
	Sovint	8,8%	
	Poques vegades	16,2%	
	Mai/gairebé mai	11,8%	
N 68 NS/NC 4			
P12 Creu que la medicació que està prenent és la que a vostè li va bé?	Sempre	46,3%	
	Gairebé sempre	26,9%	
	Sovint	11,9%	
	Poques vegades	13,4%	
N 67 NS/NC 5	Mai/gairebé mai	1,5%	
FILTRE A més del psiquiatre, té visites amb altres professionals* del centre de salut mental? *(psicòleg, infermera, treballador social...)	Sí	32,5%	
	No	67,5%	
N 80 NS/NC 0			
P13 Com valora el seguiment que fan del seu problema de salut els diferents professionals que l'atenen?	Perfecte	28,0%	
	Molt bé	28,0%	
	Bé	36,0%	
	Regular	8,0%	
	Malament	0,0%	
N 25 NS/NC 1			
P14 Com valora el tracte personal, amabilitat, d'aquests professionals?	Perfecte	26,9%	
	Molt bé	30,8%	
	Bé	38,5%	
	Regular	3,8%	
	Malament	0,0%	
N 26 NS/NC 0			
P15 La informació que li donen els diferents professionals sobre el seu problema de salut és coherent?	Sempre	52,8%	
	Gairebé sempre	15,3%	
	Sovint	16,7%	
	Poques vegades	6,9%	
	Mai/gairebé mai	8,3%	
N 72 NS/NC 8			
P16 Els serveis que rep al centre li serveixen per fer front al seu problema de salut?	Sempre	36,8%	
	Gairebé sempre	22,4%	
	Sovint	18,4%	
	Poques vegades	13,2%	
	Mai/gairebé mai	9,2%	
N 76 NS/NC 4			

Enunciat		Categories	UP	Distribució de respostes
P17 Té la sensació d'estar en bones mans?	N 78 NS/NC 2	Sempre	53,8%	
		Gairebé sempre	15,4%	
		Sovint	14,1%	
		Poques vegades	9,0%	
		Mai/gairebé mai	7,7%	
P18 Com valora l'atenció que rep quan va al seu centre de salut mental per un problema urgent?	N 41 NS/NC 0	Perfecta	26,8%	
		Molt bé	26,8%	
		Bé	22,0%	
		Regular	19,5%	
		Malament	4,9%	
P19 Quan trucar per telèfon al centre de salut mental, què li sembla el temps que triguem a agafar la trucada?	N 69 NS/NC 0	Perfecte	14,5%	
		Molt bé	18,8%	
		Bé	36,2%	
		Regular	26,1%	
		Malament	4,3%	
P20 Com valora el suport, l'ajuda, que li donen durant l'atenció al taulell?	N 78 NS/NC 0	Perfecta	25,6%	
		Molt bé	35,9%	
		Bé	30,8%	
		Regular	6,4%	
		Malament	1,3%	
P21 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el personal del taulell?	N 78 NS/NC 0	Perfecte	30,8%	
		Molt bé	29,5%	
		Bé	35,9%	
		Regular	2,6%	
		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	35,0%	
		No	65,0%	
P22 Valori la informació que donen a la seva família sobre el seu problema de salut	N 26 NS/NC 2	Perfecta	30,8%	
		Molt bona	38,5%	
		Bona	19,2%	
		Regular	7,7%	
		Malament	3,8%	
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu centre de salut mental	N 79 NS/NC 1	Satisfacció	7,65	
P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest centre de salut?	N 78 NS/NC 2	Sí	78,2%	
		No	11,5%	
		No n'estic segur	10,3%	

### 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	78,2%	74,0%	78,5%
P2 Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	81,3%	75,9%	80,1%
P3 Neteja del centre	96,3%	97,5%	96,3%
P4 Temps que li dedica el psiquiatre	80,0%	81,3%	84,9%
P5 Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec	82,5%	87,5%	87,1%
P6 Pot donar la seva opinió	78,8%	87,2%	89,7%
P7 El psiquiatre li dóna la informació que necessita	85,3%	80,3%	88,7%
P8 S'entenen les explicacions del psiquiatre	91,9%	89,3%	93,6%
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	71,3%	75,9%	74,4%
P10 Tracte personal psiquiatre	85,0%	93,8%	94,1%
P11 El psiquiatre li explica la medicació	76,3%	72,1%	86,2%
P12 La medicació és la que a vostè li va bé	98,3%	85,1%	90,8%
P13 Seguiment del problema de salut diferents professionals	92,0%	92,0%	87,2%
P14 Tracte personal diferents professionals	96,0%	96,2%	94,2%
P15 La informació és coherent	91,3%	84,7%	90,5%
P16 L'atenció ha servit per fer front al seu problema	87,3%	77,6%	85,1%
P17 Està en bones mans	85,0%	83,3%	88,7%
P18 Atenció rebuda per un problema urgent	80,0%	75,6%	80,4%
P19 Temps que triguen a agafar la trucada	74,5%	69,6%	69,4%
P20 Suport i ajuda atenció al taulell	88,9%	92,3%	91,2%
P21 Tracte personal del taulell	88,9%	96,2%	92,3%
P22 Informació a la seva família sobre el seu problema	94,1%	88,5%	90,7%
P101 Grau de satisfacció global	7,53	7,65	8,05
P102 Continuaría venint?	79,5%	78,2%	82,6%

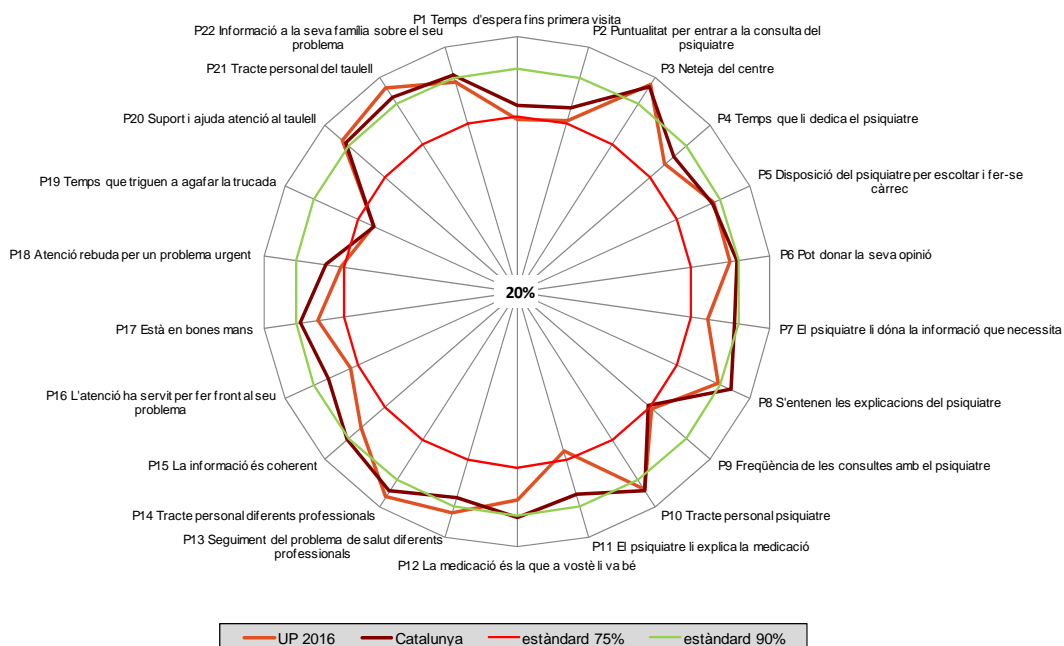
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2016 en relació a Catalunya 2016.

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

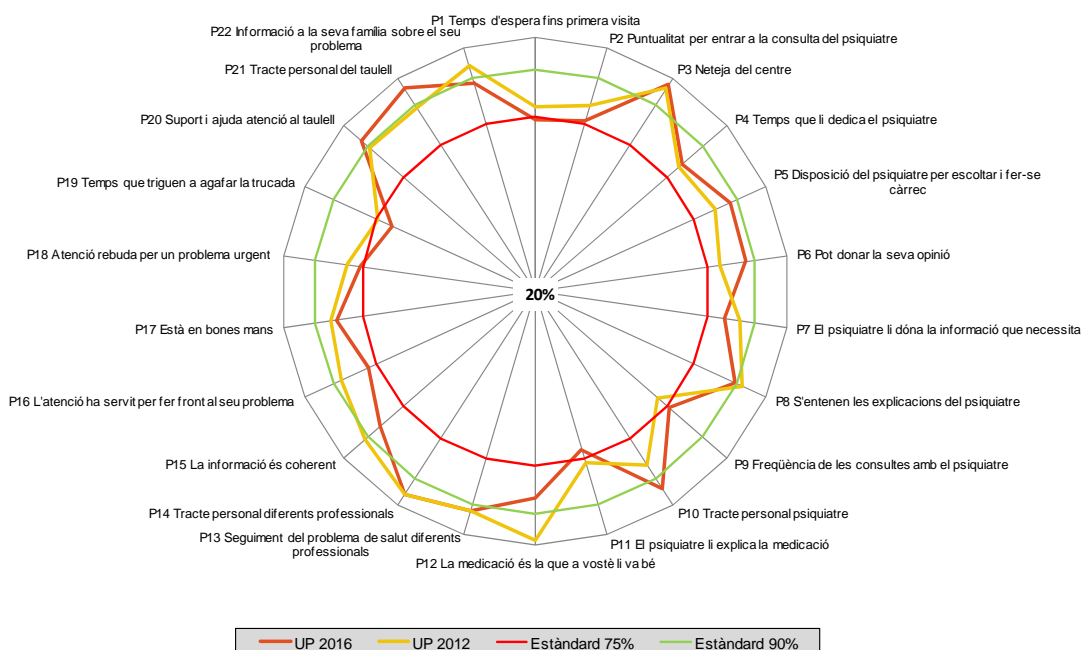
## D. Representació gràfica radial de les preguntes

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	74,0%	90,5%
P2 Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	75,9%	93,8%
P3 Neteja del centre	97,5%	100,0%
P4 Temps que li dedica el psiquiatre	81,3%	95,0%
P5 Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec	87,5%	95,0%
P6 Pot donar la seva opinió	87,2%	97,5%
P7 El psiquiatre li dóna la informació que necessita	80,3%	98,7%
P8 S'entenen les explicacions del psiquiatre	89,3%	100,0%
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	75,9%	90,0%
P10 Tracte personal psiquiatre	93,8%	98,8%
P11 El psiquiatre li explica la medicació	72,1%	95,2%
P12 La medicació és la que a vostè li va bé	85,1%	98,3%
P13 Seguiment del problema de salut diferents professionals	92,0%	100,0%
P14 Tracte personal diferents professionals	96,2%	100,0%
P15 La informació és coherent	84,7%	100,0%
P16 L'atenció ha servit per fer front al seu problema	77,6%	94,8%
P17 Està en bones mans	83,3%	96,3%
P18 Atenció rebuda per un problema urgent	75,6%	100,0%
P19 Temps que triguem a agafar la trucada	69,6%	93,1%
P20 Suport i ajuda atenció al taulell	92,3%	98,7%
P21 Tracte personal del taulell	96,2%	100,0%
P22 Informació a la seva família sobre el seu problema	88,5%	100,0%
P101 Grau de satisfacció global	7,65	8,77
P102 Continuaria venint?	78,2%	94,9%