

**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 Sud - UP 893

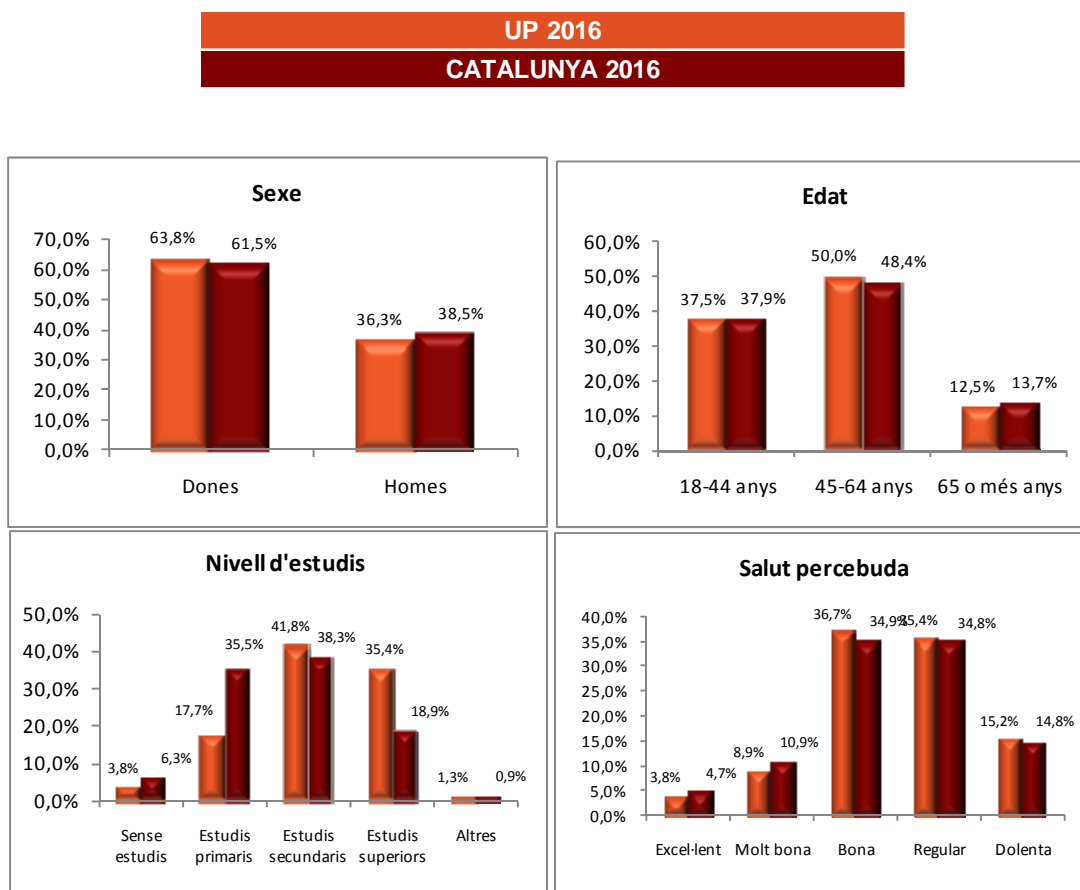
**Subdirecció
Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat**

A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
CSMA Sant Martí Sud	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	10,4%	
		Molt bé	19,5%	
		Bé	50,6%	
		Regular	16,9%	
		Malament	2,6%	
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	25,0%	
		Bona	41,3%	
		Regular	13,8%	
		Malament	2,5%	
P3 Quina impressió té de la neteja del centre de salut mental?	N 79 NS/NC 1	Perfecta	32,9%	
		Molt bona	32,9%	
		Bona	30,4%	
		Regular	2,5%	
		Malament	1,3%	
P4 Què opina del temps que li dedica el seu psiquiatre quan el visita?	N 79 NS/NC 0 No em visita el psiquiatre 1	Perfecte	13,9%	
		Molt bé	29,1%	
		Bé	27,8%	
		Regular	25,3%	
		Malament	3,8%	
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	21,3%	
		Molt bona	27,5%	
		Bona	33,8%	
		Regular	15,0%	
		Malament	2,5%	
P6 Què li sembla la predisposició del psiquiatre perquè vostè pugui donar la seva opinió?	N 80 NS/NC 0	Perfecta	27,5%	
		Molt bona	26,3%	
		Bona	27,5%	
		Regular	13,8%	
		Malament	5,0%	
P7 El psiquiatre li dona la informació que necessita sobre la seva malaltia?	N 73 NS/NC 2 No em dona informació 5	Sempre	54,8%	
		Gairebé sempre	12,3%	
		Sovint	11,0%	
		Poques vegades	13,7%	
		Mai/gairebé mai	8,2%	
P8 El psiquiatre li dona la informació de manera que pugui entendre-la?	N 76 NS/NC 2 No em dona informació 2	Sempre	67,1%	
		Gairebé sempre	9,2%	
		Sovint	13,2%	
		Poques vegades	2,6%	
		Mai/gairebé mai	7,9%	
P9 Què opina de la freqüència de les consultes amb el psiquiatre?	N 78 NS/NC 2	Perfecta	16,7%	
		Molt bona	17,9%	
		Bona	35,9%	
		Regular	21,8%	
		Malament	7,7%	

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P10 Com valora el tracte personal, amabilitat, que té amb vostè el psiquiatre?	Perfecte	36,3%	
	Molt bé	28,8%	
	Bé	30,0%	
	Regular	5,0%	
	Malament	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
FILTRE En aquests moments pren medicació receptada pel psiquiatre?	Sí	87,5%	
	No	12,5%	
N 80 NS/NC 0			
P11 El psiquiatre li explica per a què serveix la medicació que està prenent?	Sempre	63,2%	
	Gairebé sempre	7,4%	
	Sovint	10,3%	
	Poques vegades	11,8%	
	Mai/gairebé mai	7,4%	
N 68 NS/NC 2			
P12 Creu que la medicació que està prenent és la que a vostè li va bé?	Sempre	45,2%	
	Gairebé sempre	29,0%	
	Sovint	19,4%	
	Poques vegades	4,8%	
N 62 NS/NC 8	Mai/gairebé mai	1,6%	
FILTRE A més del psiquiatre, té visites amb altres professionals* del centre de salut mental? *(psicòleg, infermera, treballador social...)	Sí	35,0%	
	No	65,0%	
N 80 NS/NC 0			
P13 Com valora el seguiment que fan del seu problema de salut els diferents professionals que l'atenen?	Perfecte	32,1%	
	Molt bé	10,7%	
	Bé	39,3%	
	Regular	17,9%	
	Malament	0,0%	
N 28 NS/NC 0			
P14 Com valora el tracte personal, amabilitat, d'aquests professionals?	Perfecte	39,3%	
	Molt bé	21,4%	
	Bé	28,6%	
	Regular	10,7%	
	Malament	0,0%	
N 28 NS/NC 0			
P15 La informació que li donen els diferents professionals sobre el seu problema de salut mental és coherent?	Sempre	60,0%	
	Gairebé sempre	10,0%	
	Sovint	21,4%	
	Poques vegades	5,7%	
	Mai/gairebé mai	2,9%	
N 70 NS/NC 10			
P16 Els serveis que rep al centre li serveixen per fer front al seu problema de salut?	Sempre	40,0%	
	Gairebé sempre	24,0%	
	Sovint	17,3%	
	Poques vegades	9,3%	
	Mai/gairebé mai	9,3%	
N 75 NS/NC 5			

Enunciat		Categories	UP	Distribució de respostes
P17 Té la sensació d'estar en bones mans?	N 78 NS/NC 2	Sempre	55,1%	
		Gairebé sempre	14,1%	
		Sovint	15,4%	
		Poques vegades	9,0%	
		Mai/gairebé mai	6,4%	
P18 Com valora l'atenció que rep quan va al seu centre de salut mental per un problema urgent?	N 42 NS/NC 1	Perfecta	23,8%	
		Molt bé	19,0%	
		Bé	23,8%	
		Regular	16,7%	
		Malament	16,7%	
P19 Quan trucar per telèfon al centre de salut mental, què li sembla el temps que triguem a agafar la trucada?	N 62 NS/NC 1	Perfecte	9,7%	
		Molt bé	14,5%	
		Bé	38,7%	
		Regular	27,4%	
		Malament	9,7%	
P20 Com valora el suport, l'ajuda, que li donen durant l'atenció al taulell?	N 77 NS/NC 0	Perfecta	28,6%	
		Molt bé	32,5%	
		Bé	26,0%	
		Regular	11,7%	
		Malament	1,3%	
P21 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el personal del taulell?	N 77 NS/NC 1	Perfecte	31,2%	
		Molt bé	31,2%	
		Bé	32,5%	
		Regular	5,2%	
		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	33,8%	
		No	66,3%	
P22 Valori la informació que donen a la seva família sobre el seu problema de salut	N 27 NS/NC 0	Perfecta	18,5%	
		Molt bona	22,2%	
		Bona	44,4%	
		Regular	7,4%	
		Malament	7,4%	
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu centre de salut mental	N 79 NS/NC 1	Satisfacció	7,70	
P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest centre de salut?	N 80 NS/NC 0	Sí	80,0%	
		No	7,5%	
		No n'estic segur	12,5%	

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	68,0%	80,5%	78,5%
P2 Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	80,0%	83,8%	80,1%
P3 Neteja del centre	91,1%	96,2%	96,3%
P4 Temps que li dedica el psiquiatre	70,0%	70,9%	84,9%
P5 Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec	77,2%	82,5%	87,1%
P6 Pot donar la seva opinió	78,5%	81,3%	89,7%
P7 El psiquiatre li dóna la informació que necessita	81,9%	78,1%	88,7%
P8 S'entenen les explicacions del psiquiatre	92,0%	89,5%	93,6%
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	63,3%	70,5%	74,4%
P10 Tracte personal psiquiatre	86,3%	95,0%	94,1%
P11 El psiquiatre li explica la medicació	83,1%	80,9%	86,2%
P12 La medicació és la que a vostè li va bé	85,9%	93,5%	90,8%
P13 Seguiment del problema de salut diferents professionals	79,2%	82,1%	87,2%
P14 Tracte personal diferents professionals	91,7%	89,3%	94,2%
P15 La informació és coherent	88,9%	91,4%	90,5%
P16 L'atenció ha servit per fer front al seu problema	73,7%	81,3%	85,1%
P17 Està en bones mans	79,5%	84,6%	88,7%
P18 Atenció rebuda per un problema urgent	73,9%	66,7%	80,4%
P19 Temps que triguen a agafar la trucada	63,3%	62,9%	69,4%
P20 Suport i ajuda atenció al taulell	84,2%	87,0%	91,2%
P21 Tracte personal del taulell	90,8%	94,8%	92,3%
P22 Informació a la seva família sobre el seu problema	96,2%	85,2%	90,7%
P101 Grau de satisfacció global	7,41	7,70	8,05
P102 Continuaria venint?	70,0%	80,0%	82,6%

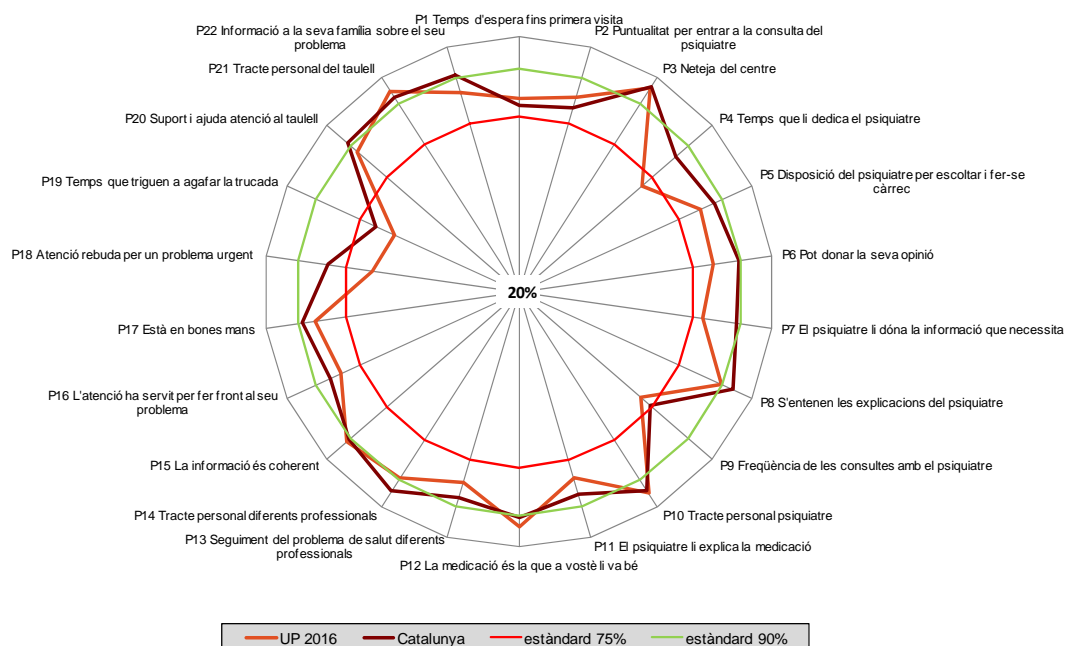
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2016 en relació a Catalunya 2016.

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

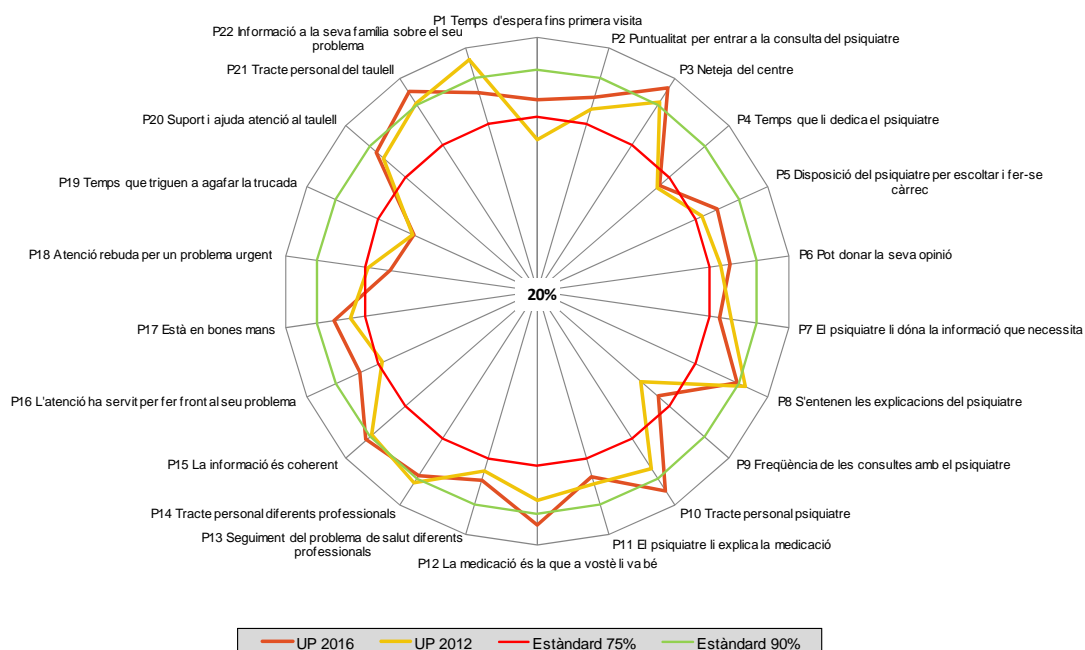
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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	80,5%	90,5%
P2 Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	83,8%	93,8%
P3 Neteja del centre	96,2%	100,0%
P4 Temps que li dedica el psiquiatre	70,9%	95,0%
P5 Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec	82,5%	95,0%
P6 Pot donar la seva opinió	81,3%	97,5%
P7 El psiquiatre li dóna la informació que necessita	78,1%	98,7%
P8 S'entenen les explicacions del psiquiatre	89,5%	100,0%
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	70,5%	90,0%
P10 Tracte personal psiquiatre	95,0%	98,8%
P11 El psiquiatre li explica la medicació	80,9%	95,2%
P12 La medicació és la que a vostè li va bé	93,5%	98,3%
P13 Seguiment del problema de salut diferents professionals	82,1%	100,0%
P14 Tracte personal diferents professionals	89,3%	100,0%
P15 La informació és coherent	91,4%	100,0%
P16 L'atenció ha servit per fer front al seu problema	81,3%	94,8%
P17 Està en bones mans	84,6%	96,3%
P18 Atenció rebuda per un problema urgent	66,7%	100,0%
P19 Temps que trigen a agafar la trucada	62,9%	93,1%
P20 Suport i ajuda atenció al taulell	87,0%	98,7%
P21 Tracte personal del taulell	94,8%	100,0%
P22 Informació a la seva família sobre el seu problema	85,2%	100,0%
P101 Grau de satisfacció global	7,70	8,77
P102 Continuaria venint?	80,0%	94,9%