

**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 La Mina - UP 3598

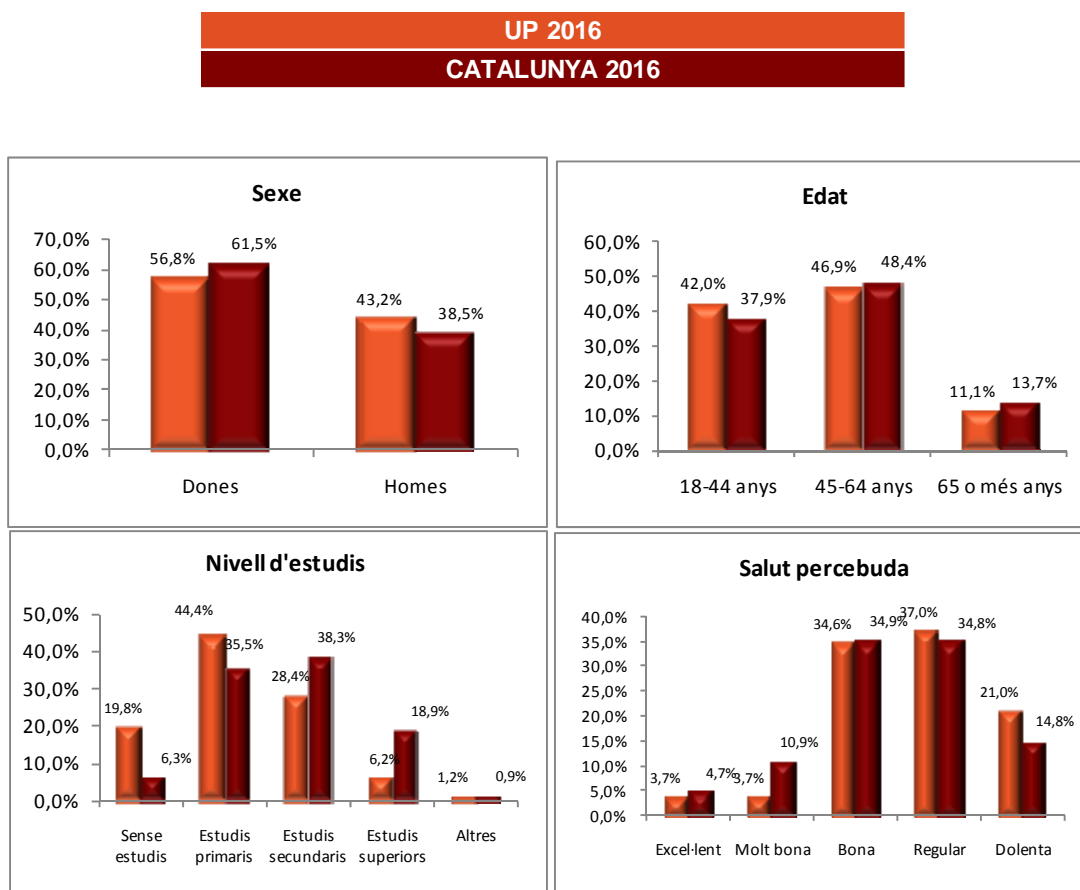
**Subdirecció
Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat**

A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
CSMA La Mina	81
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 4	Perfecte	11,7%	
		Molt bé	18,2%	
		Bé	45,5%	
		Regular	18,2%	
		Malament	6,5%	
P2 Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a consulta?	N 81 NS/NC 0	Perfecta	14,8%	
		Molt bona	19,8%	
		Bona	49,4%	
		Regular	12,3%	
		Malament	3,7%	
P3 Quina impressió té de la neteja del centre de salut mental?	N 80 NS/NC 1	Perfecta	21,3%	
		Molt bona	23,8%	
		Bona	53,8%	
		Regular	1,3%	
		Malament	0,0%	
P4 Què opina del temps que li dedica el seu psiquiatre quan el visita?	N 80 NS/NC 0 No em visita el psiquiatre 1	Perfecte	27,5%	
		Molt bé	21,3%	
		Bé	42,5%	
		Regular	7,5%	
		Malament	1,3%	
P5 Quina disposició té el psiquiatre per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?	N 79 NS/NC 2	Perfecta	27,8%	
		Molt bona	22,8%	
		Bona	39,2%	
		Regular	10,1%	
		Malament	0,0%	
P6 Què li sembla la predisposició del psiquiatre perquè vostè pugui donar la seva opinió?	N 81 NS/NC 0	Perfecta	24,7%	
		Molt bona	17,3%	
		Bona	49,4%	
		Regular	7,4%	
		Malament	1,2%	
P7 El psiquiatre li dóna la informació que necessita sobre la seva malaltia?	N 74 NS/NC 4 No em dóna informació 3	Sempre	62,2%	
		Gairebé sempre	13,5%	
		Sovint	16,2%	
		Poques vegades	6,8%	
		Mai/gairebé mai	1,4%	
P8 El psiquiatre li dóna la informació de manera que pugui entendre-la?	N 76 NS/NC 4 No em dóna informació 1	Sempre	64,5%	
		Gairebé sempre	23,7%	
		Sovint	7,9%	
		Poques vegades	3,9%	
		Mai/gairebé mai	0,0%	
P9 Què opina de la freqüència de les consultes amb el psiquiatre?	N 80 NS/NC 1	Perfecta	18,8%	
		Molt bona	15,0%	
		Bona	45,0%	
		Regular	11,3%	
		Malament	10,0%	

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P10 Com valora el tracte personal, amabilitat, que té amb vostè el psiquiatre?	Perfecte	51,9%	
	Molt bé	21,0%	
	Bé	23,5%	
	Regular	3,7%	
	Malament	0,0%	
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	67,6%	
	Gairebé sempre	9,9%	
	Sovint	9,9%	
	Poques vegades	4,2%	
	Mai/gairebé mai	8,5%	
N 71 NS/NC 1			
P12 Creu que la medicació que està prenent és la que a vostè li va bé?	Sempre	50,7%	
	Gairebé sempre	21,7%	
	Sovint	20,3%	
	Poques vegades	5,8%	
N 69 NS/NC 3	Mai/gairebé mai	1,4%	
FILTRE A més del psiquiatre, té visites amb altres professionals* del centre de salut mental? *(psicòleg, infermera, treballador social...)	Sí	51,9%	
	No	48,1%	
N 81 NS/NC 0			
P13 Com valora el seguiment que fan del seu problema de salut els diferents professionals que l'atenen?	Perfecte	33,3%	
	Molt bé	31,0%	
	Bé	23,8%	
	Regular	7,1%	
	Malament	4,8%	
N 42 NS/NC 0			
P14 Com valora el tracte personal, amabilitat, d'aquests professionals?	Perfecte	40,5%	
	Molt bé	33,3%	
	Bé	23,8%	
	Regular	2,4%	
	Malament	0,0%	
N 42 NS/NC 0			
P15 La informació que li donen els diferents professionals sobre el seu problema de salut mental és coherent?	Sempre	55,7%	
	Gairebé sempre	24,3%	
	Sovint	14,3%	
	Poques vegades	5,7%	
	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?	Sempre	44,3%	
	Gairebé sempre	30,4%	
	Sovint	11,4%	
	Poques vegades	12,7%	
	Mai/gairebé mai	1,3%	
N 79 NS/NC 2			

Enunciat		Categories	UP	Distribució de respostes
P17 Té la sensació d'estar en bones mans?	N 78 NS/NC 3	Sempre	59,0%	
		Gairebé sempre	20,5%	
		Sovint	12,8%	
		Poques vegades	5,1%	
		Mai/gairebé mai	2,6%	
P18 Com valora l'atenció que rep quan va al seu centre de salut mental per un problema urgent?	N 44 NS/NC 3	Perfecta	34,1%	
		Molt bé	15,9%	
		Bé	27,3%	
		Regular	18,2%	
		Malament	4,5%	
P19 Quan trucar per telèfon al centre de salut mental, què li sembla el temps que triguin a agafar la trucada?	N 72 NS/NC 0	Perfecte	13,9%	
		Molt bé	15,3%	
		Bé	33,3%	
		Regular	26,4%	
		Malament	11,1%	
P20 Com valora el suport, l'ajuda, que li donen durant l'atenció al taulell?	N 66 NS/NC 0	Perfecta	27,3%	
		Molt bé	22,7%	
		Bé	42,4%	
		Regular	7,6%	
		Malament	0,0%	
P21 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el personal del taulell?	N 71 NS/NC 0	Perfecte	32,4%	
		Molt bé	14,1%	
		Bé	47,9%	
		Regular	5,6%	
		Malament	0,0%	
FILTRE Els professionals del centre parlen del seu problema de salut amb algú de la seva família?	N 81 NS/NC 0	Sí	37,0%	
		No	63,0%	
P22 Valori la informació que donen a la seva família sobre el seu problema de salut	N 29 NS/NC 1	Perfecta	37,9%	
		Molt bona	13,8%	
		Bona	34,5%	
		Regular	13,8%	
		Malament	0,0%	
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu centre de salut mental	N 80 NS/NC 1	Satisfacció	8,48	
		Des. 1,72		
P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest centre de salut?	N 81 NS/NC 0	Sí	87,7%	
		No	2,5%	
		No n'estic segur	9,9%	

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	84,0%	75,3%	78,5%
P2 Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	78,9%	84,0%	80,1%
P3 Neteja del centre	84,2%	98,8%	96,3%
P4 Temps que li dedica el psiquiatre	89,5%	91,3%	84,9%
P5 Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec	89,5%	89,9%	87,1%
P6 Pot donar la seva opinió	88,2%	91,4%	89,7%
P7 El psiquiatre li dóna la informació que necessita	91,8%	91,9%	88,7%
P8 S'entenen les explicacions del psiquiatre	93,3%	96,1%	93,6%
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	77,3%	78,8%	74,4%
P10 Tracte personal psiquiatre	92,1%	96,3%	94,1%
P11 El psiquiatre li explica la medicació	92,7%	87,3%	86,2%
P12 La medicació és la que a vostè li va bé	86,8%	92,8%	90,8%
P13 Seguiment del problema de salut diferents professionals	93,2%	88,1%	87,2%
P14 Tracte personal diferents professionals	93,2%	97,6%	94,2%
P15 La informació és coherent	88,6%	94,3%	90,5%
P16 L'atenció ha servit per fer front al seu problema	90,5%	86,1%	85,1%
P17 Està en bones mans	92,1%	92,3%	88,7%
P18 Atenció rebuda per un problema urgent	81,3%	77,3%	80,4%
P19 Temps que triguen a agafar la trucada	65,0%	62,5%	69,4%
P20 Suport i ajuda atenció al taulell	80,0%	92,4%	91,2%
P21 Tracte personal del taulell	81,7%	94,4%	92,3%
P22 Informació a la seva família sobre el seu problema	86,4%	86,2%	90,7%
P101 Grau de satisfacció global	8,33	8,48	8,05
P102 Continuaría venint?	85,5%	87,7%	82,6%

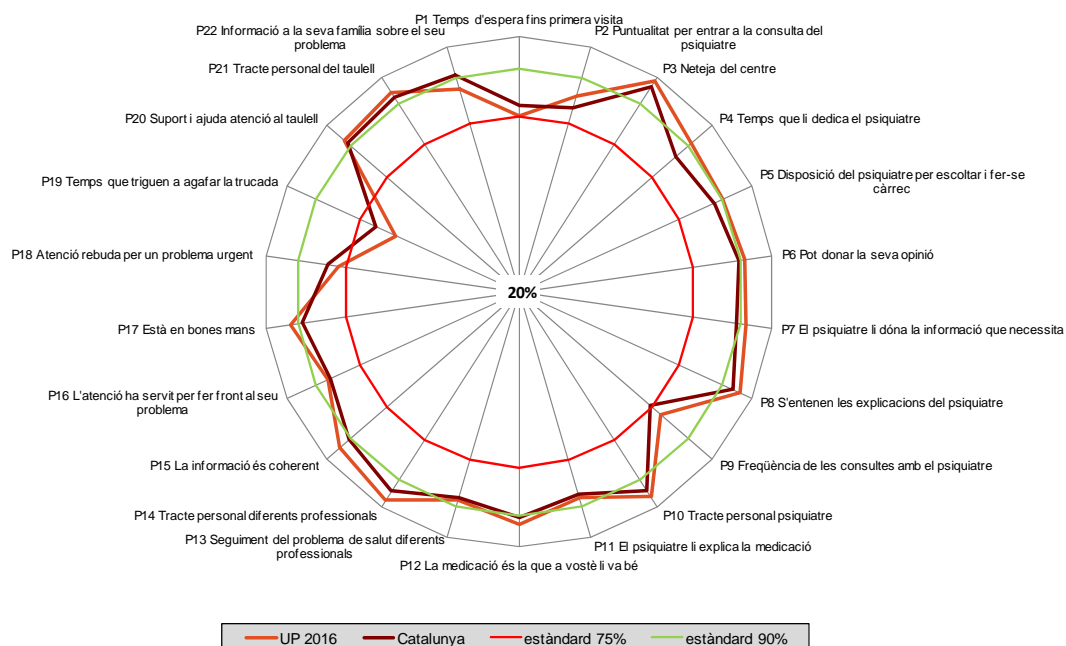
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2016 en relació a Catalunya 2016.

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

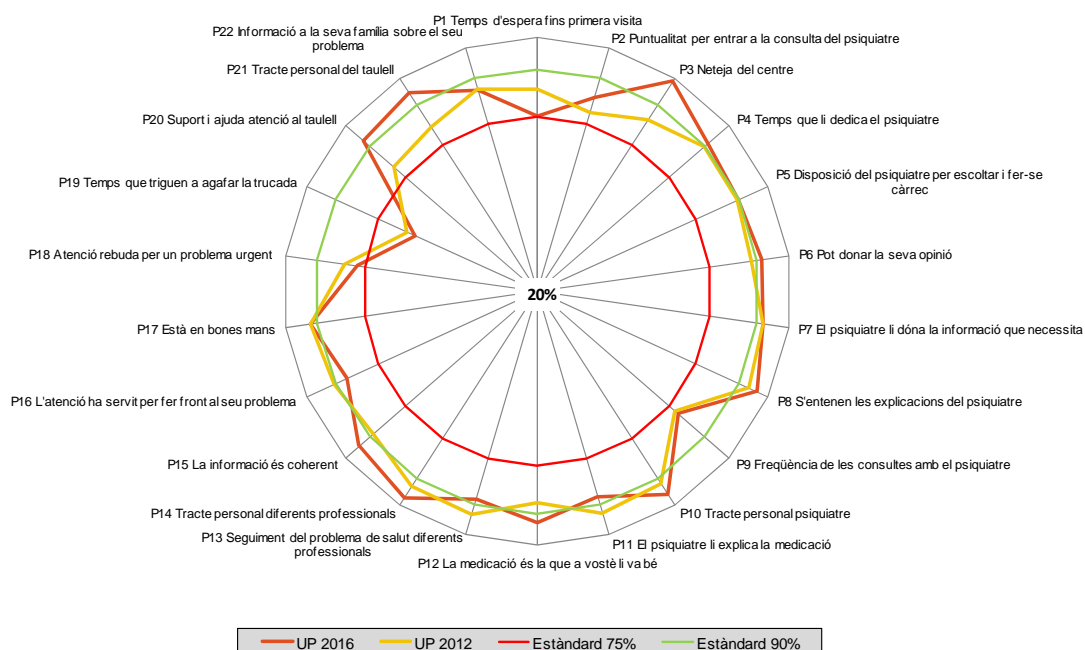
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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	75,3%	90,5%
P2 Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	84,0%	93,8%
P3 Neteja del centre	98,8%	100,0%
P4 Temps que li dedica el psiquiatre	91,3%	95,0%
P5 Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec	89,9%	95,0%
P6 Pot donar la seva opinió	91,4%	97,5%
P7 El psiquiatre li dona la informació que necessita	91,9%	98,7%
P8 S'entenen les explicacions del psiquiatre	96,1%	100,0%
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	78,8%	90,0%
P10 Tracte personal psiquiatre	96,3%	98,8%
P11 El psiquiatre li explica la medicació	87,3%	95,2%
P12 La medicació és la que a vostè li va bé	92,8%	98,3%
P13 Seguiment del problema de salut diferents professionals	88,1%	100,0%
P14 Tracte personal diferents professionals	97,6%	100,0%
P15 La informació és coherent	94,3%	100,0%
P16 L'atenció ha servit per fer front al seu problema	86,1%	94,8%
P17 Està en bones mans	92,3%	96,3%
P18 Atenció rebuda per un problema urgent	77,3%	100,0%
P19 Temps que triguem a agafar la trucada	62,5%	93,1%
P20 Suport i ajuda atenció al taulell	92,4%	98,7%
P21 Tracte personal del taulell	94,4%	100,0%
P22 Informació a la seva família sobre el seu problema	86,2%	100,0%
P101 Grau de satisfacció global	8,48	8,77
P102 Continuaria venint?	87,7%	94,9%