



**Centre
d'Estudis
d'Opinió**

REO núm. 591

Data 21 de juny de 2010



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

**LINIA DE SERVEI D'ATENCIÓ PSIQUIÀTRICA
I SALUT MENTAL
ATENCIÓ AMBULATORIA D'ADULTS (CSMA)**

RESULTATS CATALUNYA 2009

Novembre 2009

Divisió d'Atenció al Ciutadà - CatSalut
Unitat de Qualitat

Treball de camp realitzat per
Institut Opinometre SL

amb l'assessorament tècnic d'un equip de recerca dirigit pel
Dr. Carles Murillo
CRES – UPF

ÍNDEX

	pàgina
1. INTRODUCCIÓ	5
2. PRESENTACIÓ	6
2.1 Justificació	6
2.2 Objectius	6
2.2.1 Objectius generals	7
2.2.1 Objectius específics	7
3. METODOLOGIA	8
3.1 El qüestionari	8
3.2 L'escala de mesura de les variables	8
3.3 Disseny de la mostra	9
3.3.1 Població "diana"	9
3.3.2 Períodes finestra i d'estudi	9
3.3.3 Grandària de la mostra i selecció de les unitats mostrals	10
3.3.4 Treball de camp	11
3.3.5 Confidencialitat de les dades	11
3.4 Anàlisi dels resultats	12
3.4.1 Anàlisi descriptiva de les característiques personals i les respostes	12
4. RESULTATS GLOBALS PER A CATALUNYA	15
4.1 Descripció de la població enquestada	15
4.1.1 Característiques socio-demogràfiques	15
4.1.2 Característiques de salut	18
4.1.3 Tipologia d'ús de serveis de salut mental	19
4.1.4 Mesures de satisfacció global i fidelitat 2009	23
4.1.5 Característiques per regions sanitàries	31
4.2 Valors de l'indicador positiu	35
4.2.1 L'indicador positiu pel conjunt de Catalunya	35
4.2.2 L'indicador positiu i categories de resposta en els resultats 2009	36
4.2.3 Resultats indicador positiu segons variables sociodemogràfiques	40
• Indicador positiu segons sexe i edat	40
• Indicador positiu segons salut percebuda	41
• Indicador positiu segons nivell d'estudis	42
4.3 Anàlisi comparativa amb l'estudi de 2006	43
4.3.1 Comparativa característiques sociodemogràfiques	43
4.3.2 Tipologia d'ús de serveis de salut mental	45
4.3.3 Comparativa satisfacció global i fidelitat	46
4.3.4 L'indicador positiu	47
4.3.5 Comparació indicador positiu Catalunya 2009 vs Catalunya 2006	51

5. DISCUSSIÓ I SÍNTESI DELS PRINCIPALS RESULTATS	54
5.1 Característiques sociodemogràfiques dels enquestats	54
5.1.1 Grandària de la mostra	54
5.1.2 Distribució de la mostra per regió sanitària	55
5.2 L'indicador positiu	55
5.2.1 La satisfacció global i les seves dimensions	55
5.2.2 L'indicador positiu	55
5.3 Resultats per regió sanitària	57
5.3.1 Anàlisi comparativa per regió sanitària	57
ANNEXES	62
ANNEX A - TAULA COMPARATIVA PER REGIONS SANITÀRIES 2009 I CATALUNYA	62
ANNEX B - QUADRE RESUM COMPARATIU CATALUNYA 2009 – 2006 – 2003	63
ANNEX C - PREGUNTES DEL QÜESTIONARI 2009.....	64
ANNEX D - NOMBRE DE RESPOSTES VÀLIDES PER LÍNIA I ÍTEM	65
ANNEX E – LLISTAT DE CENTRES PER REGIÓ SANITÀRIA I MOSTRA.....	66
ANNEX F – TAULA COMPARATIVA PER UP (CENTRES) 2009 I CATALUNYA	68

1. INTRODUCCIÓ

El Servei Català de la Salut (CatSalut) ha endegat un nou estudi adreçat a conèixer l'opinió que els assegurats manifesten de les seves experiències amb els diferents proveïdors del serveis de salut a Catalunya. L'objectiu és doble: en primer lloc, es tracta d'obtenir dades que permetin la quantificació del grau de satisfacció dels assegurats que han estat atesos als centres i serveis de la xarxa d'utilització pública i, en segon lloc, disposar d'informació que sigui possible traslladar als responsables dels centres i serveis per a incorporar-ho a la gestió.

El projecte estudia **la satisfacció global dels assegurats que han fet servir els serveis d'atenció psiquiàtrica i salut mental ambulatoria d'adults (CSMA)**. La satisfacció del servei rebut s'analitza des de la consideració de l'existència d'un conjunt seleccionat de dimensions, com són l'accessibilitat als serveis, el tracte rebut dels professionals, la informació, els elements de confort i els de naturalesa organitzativa del centre on s'ha rebut l'atenció sanitària.

L'estudi que s'ha dut a terme, a partir de la recollida de dades corresponents a les opinions dels enquestats, fa referència a l'any 2009 i conserva els aspectes metodològics més importants del treball que es dugué a terme l'any 2006 i 2003. Més endavant, s'esmenten els canvis i modificacions incorporats en la recerca actual en relació amb la realitzada fa tres anys i, també, algunes recomanacions per a edicions futures.

El disseny metodològic del projecte segueix unes pautes comunes per a totes les línies d'atenció però, indubtablement, en cada cas, el desenvolupament d'algunes etapes està condicionat a les característiques intrínseques de la línia estudiada i dels requeriments de l'estudi.

Aquest document consta de cinc seccions, inclosa la present introducció. En la segona secció es descriuen els elements justificatius de la recerca, així com els objectius de l'estudi. En la secció tres es presenta la descripció completa del disseny i planificació de l'estudi que s'ha seguit per a obtenir les dades de l'enquesta. En la secció quatre es presenten de forma resumida els resultats generals de l'enquesta de satisfacció pel que fa a les tres línies de servei o producte. Finalment, en la secció cinc es desenvolupen les principals conclusions de l'estudi.

2. PRESENTACIÓ

2.1. Justificació

El Servei Català de la Salut, com a asseguradora pública sanitària de la població catalana, vol conèixer el grau de satisfacció dels seus assegurats. És per això que s'han dissenyat instruments de mesura validats, per tal d'avaluar la percepció dels ciutadans com a subjectes receptors dels serveis proporcionats pels proveïdors contractats pel CatSalut. Es tracta de donar resposta a l'objectiu estratègic "Millora de la qualitat percebuda dels ciutadans en l'àmbit de la salut". Aquesta mesura de resultat, factor rellevant en tots els models de qualitat reconeguts en l'àmbit sanitari, és d'importància cabdal en l'avaluació de la compra de serveis, una de les principals funcions del CatSalut, alhora que dóna suport a la informació per a la presa de decisions en l'àmbit de planificació del Departament de Salut i de les entitats proveïdores públiques.

La utilització d'instruments de mesura unificats per a tots els proveïdors de cada línia de servei afavoreix la comparació en el marc de competència regulada, en el qual el CatSalut desenvolupa les seves funcions de compra de serveis sanitaris.

L'experiència dels estudis de satisfacció dels últims anys, tot seguint la planificació continguda en el Pla d'enquestes d'assegurats del CatSalut 2002-2012, en quant a la metodologia i abast, ha possibilitat la realització d'una nova edició del treball. La proposta actual és, de fet, un treball de continuïtat i de millora del dut a terme fa tres anys.

Donat que la satisfacció és un concepte de tipus global que cal considerar constituït per diferents components, usualment anomenats dimensions o atributs, aquesta enquesta és una oportunitat per a avaluar la permanència o els canvis que s'hagin produït en les esmentades dimensions.

2.2. Objectius

El treball es planteja com una recerca de la satisfacció dels assegurats del CatSalut amb el servei rebut.

Es pretén, doncs, assolir uns objectius generals i uns objectius específics, que es detallen a continuació.

2. PRESENTACIÓ

2.2.1. Objectius generals

- Mesurar el grau de satisfacció dels assegurats del CatSalut.
- Realitzar una anàlisi comparativa del grau de satisfacció dels assegurats per al conjunt de Catalunya amb l' obtingut en l'estudi del 2006.

2.2.2. Objectius específics

Línia de producte d'atenció psiquiàtrica i salut mental ambulatoria d'adults (CSMA)

- Mesurar el grau de satisfacció dels assegurats en la línia de producte d'atenció psiquiàtrica i salut mental ambulatoria d'adults.
- Mesurar el grau de satisfacció dels assegurats per al conjunt de Catalunya, les regions sanitàries i el conjunt d'unitats proveïdores (centres de salut mental ambulatoria).
- Comparar el grau de satisfacció dels assegurats de les diferents regions sanitàries amb la totalitat de Catalunya.
- Realitzar una anàlisi comparativa del grau de satisfacció dels assegurats per al conjunt de Catalunya amb l' obtingut el 2006, i per regions.
- Identificar els elements predictors de la satisfacció global en aquesta línia de servei.

3. METODOLOGIA

En aquest apartat es descriuen els trets bàsics de la metodologia emprada, que té per objecte la confirmació de la validesa i fiabilitat de l'instrument de mesura emprat.

Es distingiran en aquesta secció dos tipus de consideracions metodològiques:

- Aspectes generals del disseny de l'estudi, que coincideixen, en trets generals, amb els que es van fer servir en l'enquesta del 2006
- Hipòtesis de treball que han permès decidir la grandària de la mostra i el procés de selecció de les unitats mostrals així com els mecanismes de realització i seguiment del treball de camp

3.1. El qüestionari

El qüestionari que s'ha fet servir coincideix amb el que es va utilitzar en l'estudi de 2006. Cal però recordar que el contingut del qüestionari té a veure tant amb les directrius generals del Pla d'enquestats als assegurats del CatSalut, pel que té a veure amb el procediment emprat per a la seva redacció com pel que es refereix a la seva estructura. La recerca bibliogràfica, l'experiència acumulada en estudis similars i les conclusions de grups focals han estat la base a partir de la que es va redactar el qüestionari. L'estructura del qüestionari coincideix amb el que s'utilitza en els estudis de les altres línies de servei, es a dir, que té tres parts diferenciades que donen resposta, respectivament, als aspectes comuns, als aspectes de tipus específics de l'atenció en salut mental i, finalment, les preguntes que serveixen per a identificar algunes de les característiques socials i demogràfiques de l'enquestat.

L'instrument de mesura de la satisfacció ja va ser validat amb les dades de l'enquesta del 2003 i es va fer servir sobre el 2006.

3.2. L'escala de mesura de les variables

L'**escala de mesura** de les variables generades en el qüestionari és de tipus categòric ordinal amb diferents opcions de resposta. La major part de les opcions de resposta estan ordenades de millor a pitjor avaluació de la satisfacció i es presenten en 5 categories, malgrat en alguna ocasió s'ha fet servir una escala de tan sols 2 ó 3 respostes. Pel que fa

referència a la **valoració global de la satisfacció** s'utilitza, com en el cas de les enquestes de les altres línies de servei, una escala d'interval de 0 a 10 posicions i també una dicotòmica en la que la pregunta fa referència a la intenció de tornar al mateix centre.

3.3. Disseny de la mostra

El disseny de la mostra per a mesurar la satisfacció dels assegurats atesos en els CSMA s'ha realitzat d'acord amb els següents principis d'actuació:

3.3.1. Població “diana”

La població d'estudi està formada per tots els **assegurats de CatSalut atesos en els serveis d'atenció psiquiàtrica i salut mental ambulatoria d'adults (CSMA)**. Els criteris d'inclusió i exclusió han estat els següents:

Criteris d'inclusió:

- Pacient major de 18 anys
- Pacient atès en els serveis d'atenció psiquiàtrica i salut mental ambulatoria d'adults (CSMA) en l'any 2008.
- Usuari que rep directament el servei

Criteris d'exclusió:

- Resident a altres comunitats autònomes o a l'estranger
- Incapacitat respondre (cognitiva, hipoacúsia severa, etc)
- Èxitus
- Persones amb dificultats substancials amb l' idioma i sense suport per a una correcta interpretació de les preguntes del qüestionari

3.3.2. Període d'estudi

El període d'estudi correspon als darrers 12 mesos. La realització de les trucades per a dur a terme l'enquesta és el comprés entre el 10 de setembre i el 20 de setembre de 2009.

El període de la realització de les trucades per a dur a terme l'enquesta, és a dir, el període de l'estudi és el comprés entre el 10 de setembre i el 20 de setembre de 2009

3.3.3. Grandària de la mostra i selecció de les unitats mostrals

La unitat mostral és el centre. A l'actualitat el Servei Català de la Salut disposa de 74 centres de salut mental d'adults, i s'han seleccionat 68 per no disposar els 6 restants de prou mostra per a realitzar l'estudi. En els sis casos presentaven menys de 500 pacients atesos durant el període finestra.

Així, per a cadascun dels 68 centres estudiats, s'han seleccionat, mitjançant procediments de selecció aleatòria, 80 casos inicials que poden ser superats en alguns centres, el que proporciona un total de 5.586 casos. La informació resultant es pot analitzar per al conjunt de Catalunya, per regió sanitària i també per centre .

La grandària de la mostra es determina seguint els criteris estadístics habituals amb l'objectiu de garantir una determinada precisió en l'estimació dels paràmetres d'interès, és a dir, la proporció dels assegurats que responen favorablement a les preguntes del qüestionari i la puntuació mitjana de la satisfacció global, per línia de servei i per unitat mostral.

Les **exigències i condicions estadístiques** establertes per la determinació de la grandària de la mostra en cadascuna de les accions dutes a terme en les diferents línies de servei es resumeixen de la forma següent:

- **Nivell de confiança:** s'utilitza un nivell de confiança de 95%.
- **Proporció esperada:** s'assumeix una proporció poblacional de 0,66. Aquesta dada es va obtenir a partir dels resultats de l'enquesta del 2006.
- **Error:** es tracta de l'error màxim en l'estimació per a afrontar una comparació amb una proporció fixada. S'ha pres com a referència un error màxim de ± 8 punts percentuals.

Taula 1. nombre d'enquestes

Qüestionari	Nivell de resultats	Nombre d'unitats mostrals	Nombre mínim d'enquestes per unitat mostral	Nombre total d'enquestes vàlides realitzades
CSMA	<ul style="list-style-type: none"> • Catalunya • Regió sanitària • Unitat proveïdora 	68	80	5.586

3.3.4. Treball de camp

L'equip tècnic de la Divisió d'Atenció al Ciutadà del CatSalut ha generat les bases de dades necessàries per a la posterior selecció mostral de casos amb la informació exigible per poder fer les enquestes telefòniques. **La selecció s'ha de fet de forma aleatòria per garantir la representativitat de la mostra finalment obtinguda. L'existència d'un marc nominal, és a dir d'un conjunt de registres amb les dades identificatives de la població considerada en cada línia de servei, aconsella la selecció aleatòria de les unitats de la mostra. Aquesta opció és la recomanada per assolir de manera senzilla i immediata una mostra probabilística que sigui representativa de la població.**

S'ha utilitzat el *Registre del Conjunt Mínim Bàsic de Dades (CMBD)* de Salut Mental. També s'han proporcionat les dades d'identificació dels centres.

S'ha creat un equip d'avaluadors, integrat per un representant de l'empresa externa Institut Opinometre, SL i un altre de CatSalut, que han fet un seguiment del bon desenvolupament de les enquestes

3.3.5. Confidencialitat de les dades

D'acord amb la llei de Protecció de Dades (LPD), s'ha preservat la garantia de confidencialitat de les dades dels assegurats. Aquesta consideració ha estat palesa especialment en els intercanvis de les bases de dades, així com en la fase de tractament informàtic de les dades. S'han signat compromisos de confidencialitat entre CatSalut i l'empresa Institut Opinometre.

També s'han signat compromisos individuals de confidencialitat entre els tècnics que han tingut accés, o han tingut al seu abast, les bases de dades. Finalment, una vegada s'ha donat per acabat el maneig de les bases de dades originals, aquestes han estat degudament anonimitzades per garantir la confidencialitat de les persones que han col·laborat en l'estudi

3.4. Anàlisi dels resultats

Els resultats de l'estudi tenen diferents nivells de presentació amb la finalitat de donar resposta als objectius plantejats tant de manera agregada com per línia de servei i unitat proveïdora.

3.4.1. Anàlisi descriptiva de les característiques personals i de les respostes

El primer nivell d'anàlisi de les dades és una **anàlisi descriptiva de les característiques dels assegurats** que han donat resposta als qüestionaris, és a dir, de la mostra efectiva. S'ha calculat la proporció de persones a la mostra, **segons sexe i edat**, i s'han comparat amb la corresponent a la població objecte de l'estudi. El mateix s'ha fet amb la distribució de la mostra resultant pel que fa al **nivell d'estudis i a l'estat de salut percebuda** dels enquestats.

La mesura de **la satisfacció global dels assegurats i la intenció de tornar s'ha creuat** amb les dades disponibles de les característiques dels enquestats, és a dir, **amb edat, sexe i nivell d'estudis i salut percebuda**.

Els resultats es presenten en forma de taules de freqüència i mitjançant l'ajut interpretatiu de figures que resumeixen les dades més importants.

Les taules que s'inclouen en aquesta presentació dels resultats de l'estudi posen de manifest els valors agregats pel conjunt de Catalunya, així com també les distribucions d'aquestes variables entre els enquestats classificats, a la vegada, segons edat, sexe, nivell d'estudis i salut percebuda.

També s'ha realitzar una **anàlisi descriptiva univariant** que mostra la distribució de resultats generals per a Catalunya per cada ítem o pregunta a partir de la seva formulació original que, recordem, utilitza una escala categòrica ordinal.

D'altra banda, **s'ha calculat un indicador que agrupa les valoracions positives de cada ítem** (*perfecte, molt bé, bé*, en alguns casos, i *sempre, gairebé i sovint*, en d'altres), el qual denominarem **indicador positiu**. Aquesta ha estat la forma de presentar els resultats en l'estudi de 2003 i 2006 i que, per raons de facilitar la interpretació comparativa dels resultats, s'ha mantingut també en l'explotació actual de 2009. Aquesta forma de presentació dels resultats permet, a més, la identificació de les preguntes que presenten valors dins d'un rang de variació determinat.

En aquest sentit ha semblat adient identificar el **valor de les respostes amb relació al 75% i al 90% de respostes positives**. Els llindars esmentats s'han treballat independent del redactat de la pregunta, és a dir, amb independència de la composició gramatical del seu enunciat.

Així mateix, el qüestionari inclou dues preguntes que tracten de resumir l'opinió dels assegurats en relació amb el servei rebut i que orienten cap a futures conductes, una de forma implícita i l'altra de manera clara i explícita, envers el sistema de salut i els seus proveïdors.

Aquestes dues preguntes es refereixen, respectivament, a:

- **Satisfacció general**
- **Intenció de tornar al centre**

Aquests dos **aspectes generals de satisfacció** s'estudien tant pel conjunt de respostes en cada línia de servei, estudiada periòdicament, com per unitat territorial escollida (regions sanitàries) o en la comparació global amb el 2006.

Els resultats es presenten agregats pel conjunt de Catalunya, i, més endavant, per a cada regió sanitària, d'acord amb l'estructura següent:

- Descripció de les **característiques sociodemogràfiques** dels entrevistats
- Anàlisi dels **resultats globals de l'enquesta per línies de servei a Catalunya**
- Anàlisi dels resultats generals **per regió sanitària i per unitat proveïdora**
- Anàlisi comparativa de l'enquesta 2009 amb la del 2006

3. METODOLOGIA

CSMA - 2009

La distribució de les respostes en les cinc (en alguns casos, tres) categories, que defineixen l'escala de mesura utilitzada en el qüestionari, s'ha analitzat tant pel que fa referència als resultats de l'enquesta del 2009 com, de forma comparativa, en relació als resultats del 2006. L'anàlisi s'ha dut a terme per línia de servei i per tots els ítems de cadascun dels diferents qüestionaris. Es tracta, amb aquesta aproximació, de veure si existeixen opinions situades més en els extrems de l'escala, és a dir, en les opinions més favorables, o desfavorables, a l'enunciat de les respectives preguntes.

4. RESULTATS GLOBALS PER CATALUNYA

4.1. Descripció de la població enquestada

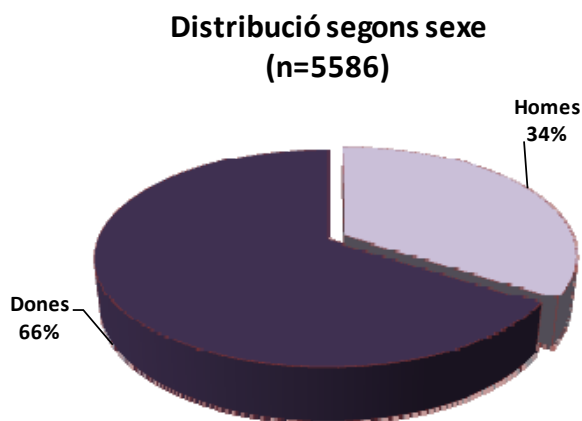
4.1.1. Característiques socio-demogràfiques

A continuació es presenten les dades relatives a les característiques de la mostra en relació a les variables edat, sexe i nivell d'estudis dels enquestats. Els resultats es presenten tant de forma gràfica com en taules de freqüències. També s'acompanya el text dels resultats en forma de figures i taules creuades combinant els valors de l'edat i sexe i, més endavant, creuant els valors de les variables edat i sexe amb el nivell d'estudis i la salut percebuda. En tots els casos s'informa de la grandària efectiva de la mostra amb la finalitat de conèixer el nombre de casos amb respostes vàlides.

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.**

S'observa en la Figura 1 que la composició d'aquesta mostra és d'un **66,0% de dones i un 34,0% d'homes**. Cal assenyalar que, en la mostra obtinguda l'any 2006, les dones i homes van representar el 70% i 30%, respectivament. És a dir, el 2009 el percentatge de homes és 4 punts percentuals superior a la mostra de 2006, i el de les dones és menor en la mateixa magnitud.

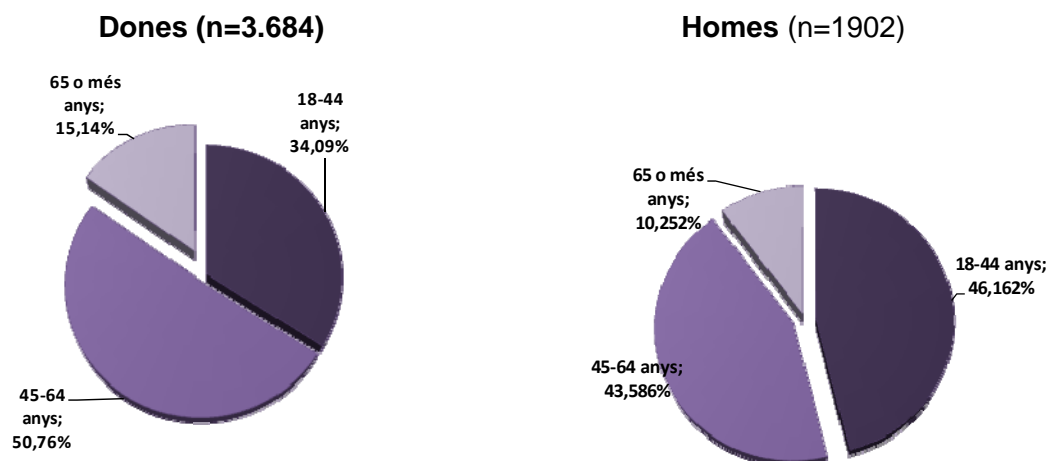
Figura 1. Distribució de la mostra segons edat



Segons l'edat, la mostra està composta per un **38,2% de persones entre 18 i 44 anys** (38,8% en l'any 2006); **48,3%, entre 45 i 64 anys** (48,3% en l'any 2006); i **13,5% per majors de 65 anys** (12,8% en l'any 2006). En el grup de les dones, un 65,90 (64,2% al 2006) són més grans de 45 anys, mentre que en els homes trobem que el 53,83 % (54,0% al 2006) són majors de 45 anys. En aquesta mostra s'observa que el col·lectiu de més de 45 anys (61,79% al 2009), es manté respecte a l'estudi de 2006 (61,2%).

Distribució per sexe segons grup d'edat				
Sexe	18-44 anys	45-64 anys	65 o més anys	Edat mitjana
Home	46,16%	43,59%	10,25%	46,64
Dona	34,09%	50,76%	15,15%	50,18
Total Catalunya	38,20%	48,32%	13,48%	

Figura 2. Composició de la mostra segons sexe i edat en % sobre el total de persones del mateix sexe en la mostra



Pel que fa al **nivell d'estudis**, s'observa que el 51,59% (53,3% al 2006) dels enquestats no té estudis o té tan sols estudis primaris; el 34,01% (26,9% al 2006) té estudis de secundària i el 13,24% (11,3% al 2006) té estudis superiors. Així, el grup d'enquestats amb estudis primaris i sense estudis, o que no saben llegir i escriure, confirma la tendència descendent iniciada a 2003 (59,4%), continuada a 2006 (53,3%) i establint-se enguany al 51,59%.

**Composició de la mostra en relació a nivell d'estudis, sexe i edat
en % sobre el total de respostes de la mostra**

Distribució segons nivell d'estudis per sexe i grup d'edat						
Nivell Estudis	Catalunya	Dona	Home	Entre 18 i 44 anys	Entre 45 i 64 anys	Més de 65 anys
Sense estudis o llegir i escriure	9,08%	81,07%	18,93%	10,06%	44,77%	45,17%
Estudis primaris	42,52%	67,16%	32,84%	30,11%	54,02%	15,87%
Estudis secundaris	34,01%	61,63%	38,37%	50,74%	44,53%	4,74%
Estudis superiors	13,25%	63,51%	36,49%	52,16%	41,35%	6,49%
Altres	0,63%	60,00%	40,00%	34,29%	54,29%	11,43%
NS/NC	0,52%	55,17%	44,83%	20,69%	62,07%	17,24%
Total Catalunya		65,95%	34,05%	38,20%	48,32%	13,48%

Figura 3. Composició de la mostra segons nivell d'estudis en % sobre el total de respostes de la mostra

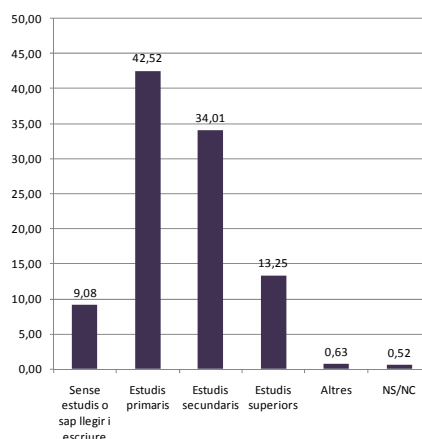
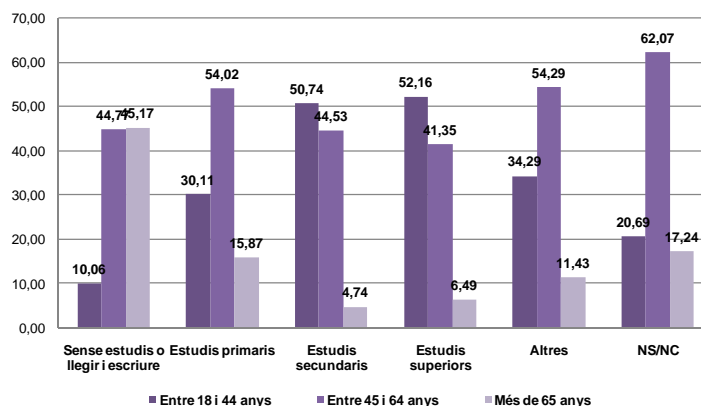


Figura 4. Composició de la mostra segons nivell d'estudis i edat en % sobre el total de respostes de la mostra



4. RESULTATS GLOBALS

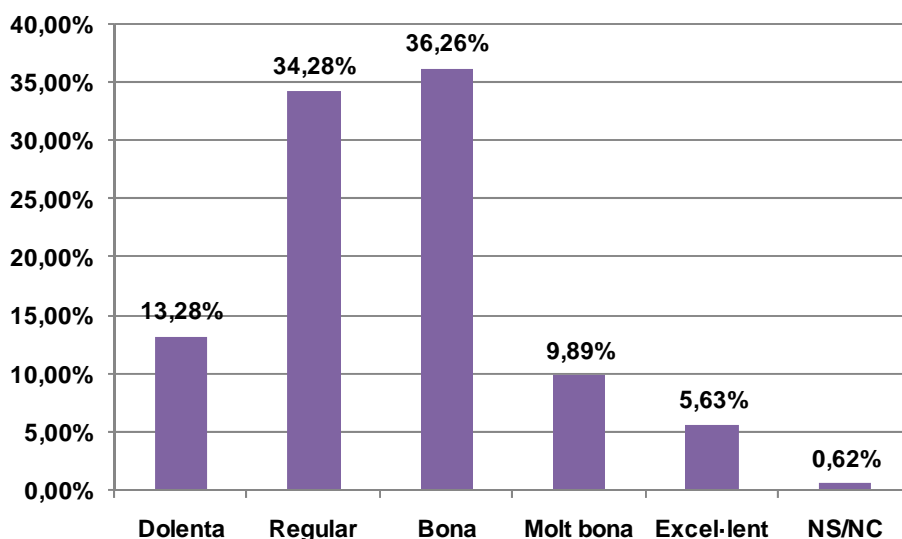
CSMA - 2009

4.1.2. Característiques de salut

De manera semblant al que s'ha fet amb el creuament de l'edat i el sexe amb el nivell d'estudis, a continuació es presenten les característiques de la població enquestada pel que fa al seu estat de salut o, millor dit, a la salut percebuda. El 36,26% de la població enquestada diu que el seu estat de salut és bo, mentre que el 5,63% diu que la seva salut és excel·lent.

S'observa que el 51,8% (50,5% al 2006) manifesta tenir bona salut, molt bona o excel·lent; el 34,28% (34,1% al 2006) manifesta tenir una salut regular i el 13,28% (13,6% al 2006), dolenta. Aquests resultats reporten una percepció pràcticament idèntica a l'observada a l'enquesta de 2006.

Figura 6: Composició de la mostra en relació a la salut percebuda
En % sobre el total de respostes de la mostra



La distribució dels que diuen que la seva salut és dolenta presenta certa relació amb els grups d'edat enquestats:

Figura 7: Composició de la mostra en relació a salut percebuda, sexe i edat en % sobre el total de respostes de la mostra

Distribució segons Salut percebuda per sexe i grup d'edat						
Salut percebuda	Catalunya	Dona	Home	Entre 18 i 44 anys	Entre 45 i 64 anys	Més de 65 anys
Excel·lent	5,64%	4,97%	6,94%	8,25%	4,19%	3,45%
Molt bona	9,90%	9,23%	11,20%	13,59%	7,19%	9,16%
Bona	36,27%	33,88%	40,90%	41,57%	33,16%	32,40%
Regular	34,28%	36,43%	30,13%	27,79%	38,42%	37,85%
Dolenta	13,28%	14,98%	9,99%	8,53%	16,19%	16,33%
NS/NC	0,63%	0,52%	0,84%	0,28%	0,85%	0,80%
Total Catalunya		65,95%	34,05%	38,20%	48,32%	13,48%

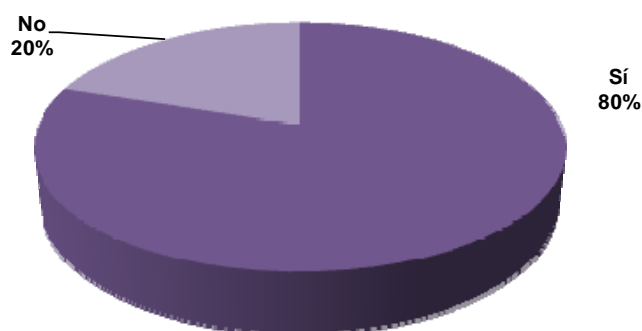
4.1.3. Tipologia d'ús de Serveis de Salut Mental

El qüestionari també contemplava una sèrie de preguntes que, tot exercint de filtres, servien per conèixer en més profunditat algunes especificitats dins les tipologies d'ús dels serveis d'atenció de Psiquiatria i Salut Mental d'adults. Aquestes preguntes eren:

Nº	Enunciat	Nº respostes
PA9	En aquests moments pren medicació receptada pel psiquiatre?	5586
PR20	Els professionals del centre parlen del seu problema de salut amb algú de la seva família?	5586
PR21	A més del psiquiatre, fa teràpia amb un psicòleg del centre de salut mental d'adults?	5586

Els resultats aportats per la mostra enquestada són:

Pren medicació receptada pel psiquiatra?
En % sobre el total de respostes

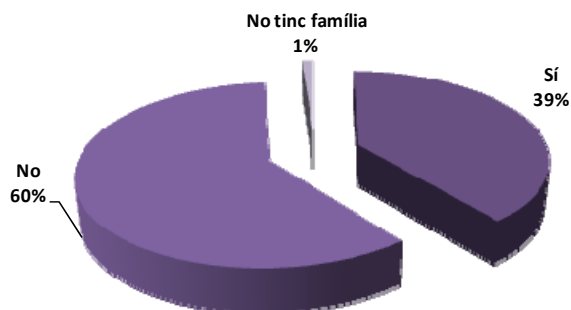


La distribució d'aquestes respostes per edat i sexe són les següents:

		Distribució de respostes sobre medicació i sexe					
		Home		Dona		Total	
		n	%	n	%	n total	% fila
SÍ	n	1522	34,06%	2947	65,94%	4469	100,00%
	%	80,02%		79,99%		80,00%	
NO	n	380	34,02%	737	65,98%	1117	100,00%
	%	19,98%		20,01%		20,00%	
TOTAL	n	1902	34,05%	3684	65,95%	5586	100,00%
	% col	100,00%		100,00%		100,00%	

		Distribució de respostes sobre medicació i edat							
		18-44 anys		45-64 anys		Més de 65 anys		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	% fila
SÍ	n	1464	32,76%	2333	52,20%	672	15,04%	4469	100,00%
	%	68,60%		86,44%		89,24%		80,00%	
NO	n	670	59,98%	366	32,77%	81	7,25%	1117	100,00%
	%	31,40%		13,56%		10,76%		20,00%	
TOTAL	n	2134	38,20%	2699	48,32%	753	13,48%	5586	100,00%
	% col	100,00%		100,00%		100,00%		100,00%	

Els professionals del centre parlen del seu problema de salut amb la seva família?
En % sobre el total de respostes



La distribució d'aquestes respostes per edat i sexe són les següents:

		Distribució de respostes sobre informació a la família i sexe					
		Home		Dona		Total	
		n	%	n	%	n total	% fila
SÍ	n	1258	57,39%	934	42,61%	2192	39,24%
	%	34,15%		49,11%		39,24%	
NO	n	2378	71,43%	951	28,57%	3329	59,60%
	%	64,55%		50,00%		59,60%	
NO TINC FAMILIA	n	48	73,85%	17	26,15%	65	1,16%
	%	1,30%		0,89%		1,16%	
TOTAL	n	3684	65,95%	1902	34,05%	5586	100,00%
	% col	100,00%		100,00%		100,00%	

		Distribució de respostes sobre informació a la família i edat							
		18-44 anys		45-64 anys		Més de 65 anys		Total	
		n	%	n	%	n	%	n total	% fila
SÍ	n	903	41,20%	978	44,62%	311	14,19%	2192	39,24%
	%	42,31%		36,24%		41,30%		39,24%	
NO	n	1221	36,68%	1676	50,35%	432	12,98%	3329	59,60%
	%	57,22%		62,10%		57,37%		59,60%	
NO TINC FAMILIA	n	10	15,38%	45	69,23%	10	15,38%	65	1,16%
	%	0,47%		1,67%		1,33%		1,16%	
TOTAL	n	2134	38,20%	2699	48,32%	753	13,48%	5586	100,00%
	% col	100,00%		100,00%		100,00%		100,00%	

A més del psiquiatra, fa teràpia amb un psicòleg del centre de salut?
En % sobre el total de respostes



La distribució d'aquestes respostes per edat i sexe són les següents:

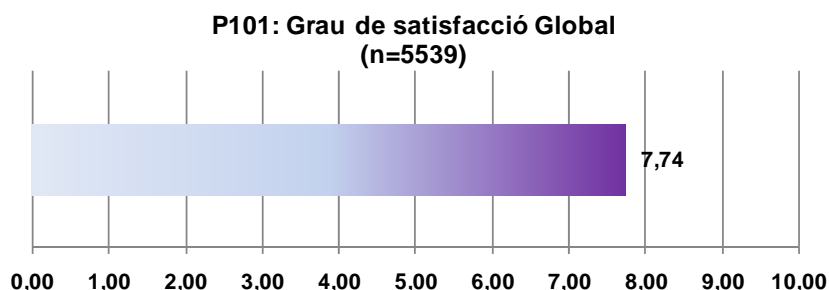
		Distribució de respostes sobre teràpia amb psicòleg i sexe					
		Home		Dona		Total	
		n	%	n	%	n total	% fila
SÍ	n	1149	68,97%	517	31,03%	1666	100,00%
	%	31,19%		27,18%		29,82%	
NO	n	2535	64,67%	1385	35,33%	3920	100,00%
	%	68,81%		72,82%		70,18%	
TOTAL	n	3684	65,95%	1902	34,05%	5586	100,00%
	% col	100,00%		100,00%		100,00%	

		Distribució de respostes sobre teràpia amb psicòleg i edat							
		18-44 anys		45-64 anys		Més de 65 anys		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	% fila
SÍ	n	769	46,16%	774	46,46%	123	7,38%	1666	100,00%
	%	36,04%		28,68%		16,33%		29,82%	
NO	n	1365	34,82%	1925	49,11%	630	16,07%	3920	100,00%
	%	63,96%		71,32%		83,67%		70,18%	
TOTAL	n	2134	38,20%	2699	48,32%	753	13,48%	5586	100,00%
	% col	100,00%		100,00%		100,00%		100,00%	

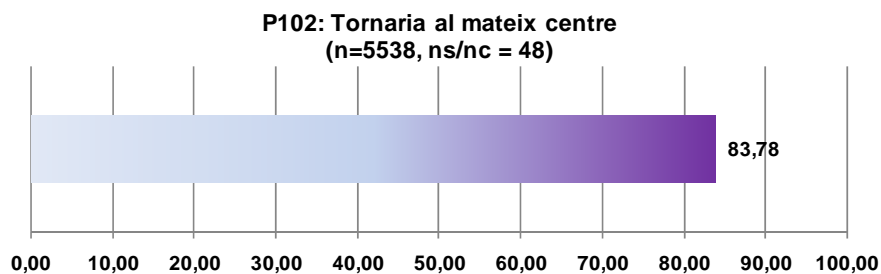
4.1.4. Mesures de satisfacció global i fidelitat 2009

La **satisfacció global** es mesura mitjançant dues variables recollides a l'enquesta. La primera fa referència al grau de satisfacció global (**pregunta 101**), recollida en una escala de **0 a 10 punts**. La segona es refereix a la pregunta en la que es demana a la persona enquestada que manifesti si **tornaria al mateix centre** on ha estat atès (**pregunta 102**).

La figura que apareix a continuació posa de manifest que la **puntuació mitjana de la satisfacció global dels enquestats és de 7,74 punts**.



D'altra banda, **el 83,78% dels enquestats** respon favorablement a la pregunta que té a veure amb la **intenció de tornar al mateix centre**:



Per a les taules que es mostren a continuació, s'ha recategoritzat les respostes de satisfacció agrupant les respostes de la següent manera:

Recategorització	Respostes incloses	n
Salut elevada	Puntuacions: 8-9-10	3.480
Salut regular	Puntuacions: 5-6-7	1.735
Salut baixa	Puntuacions 0-1-2-3-4	324

- Anàlisi de la satisfacció global versus edat, gènere, i salut percebuda

En tot cas, les persones ateses en la línia d'atenció psiquiàtrica i de salut mental ambulatoria han puntuat la satisfacció global amb algunes diferències segons que es tracta de gent de diferents grups d'edat. Així, trobem que **les persones de més de 65 anys d'edat són les que es mostren més satisfetes amb l'atenció rebuda**. En efecte, **el 76,6%** dels que pertanyen a aquest grup d'edat **han puntuat la satisfacció global amb les qualificacions més elevades**, mentre que entre els més joves la proporció passa a ser del 54,19%.

Distribució de la satisfacció segons edat dels enquestats en la línia d'atenció psiquiàtrica i de salut mental ambulatoria d'adults
(Nombre de respostes en cada tram d'edat)

Satisfacció / Edat	18 - 44	45 -64	65 i +	Total
Elevada	1.151	1.765	564	3.480
Regular	822	766	147	1.735
Baixa	151	148	25	324
Total	2.124	2.679	736	5.539

Distribució de la satisfacció segons edat dels enquestats en la línia d'atenció psiquiàtrica i de salut mental ambulatoria d'adults
(Percentatge de respostes en cada tram d'edat i totals per columna)

Satisfacció / Edat	18 - 44	45 -64	65 i +	Total
Elevada	54,19%	65,88%	76,63%	62,83%
Regular	38,70%	28,59%	19,97%	31,32%
Baixa	7,11%	5,52%	3,40%	5,85%
Total	100	100	100	100

En aquest any 2009, la proporció de dones que reporten una elevada satisfacció (63,28%) és superior a la proporció d'homes amb la mateixa resposta:61,95%.

Distribució de la satisfacció segons sexe dels enquestats en la línia d'atenció psiquiàtrica i de salut mental ambulatoria d'adults
(Nombre de respostes per categoria)

Satisfacció / Sexe	Dona	Home	Total
Elevada	2.311	1.169	3.480
Regular	1.111	624	1.735
Baixa	230	94	324
Total	3.652	1.887	5.539

Distribució de la satisfacció segons sexe dels enquestats en la línia d'atenció psiquiàtrica i de salut mental ambulatoria d'adults
(*Percentatge de respostes per categoria i totals per columna*)

Satisfacció / Sexe	Dona	Home	Total
Elevada	63,28%	61,95%	62,8%
Regular	30,42%	33,07%	31,3%
Baixa	6,30%	4,98%	5,85%
Total	100,00	100,00	100,00

La distribució de les respostes sobre la satisfacció global atenent al nivell d'estudis dels enquestats mostra que el col·lectiu format per les persones sense estudis puntuen millor (75,60%) la satisfacció global que els d'estudis superiors (57,4%), estudis secundaris (57,4%) o amb estudis primaris (66,94%). Així doncs, sembla que la visió més crítica amb l'atenció rebuda la donen les persones de major nivell d'estudis.

Distribució de la satisfacció segons nivell d'estudis dels enquestats en la línia d'atenció psiquiàtrica i de salut mental ambulatoria d'adults
(*Nombre de respostes per categoria*)

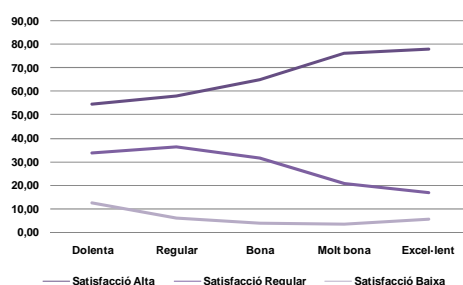
Satisfacció / Estudis	Sense estudis	Primaris	Secundaris	Superiors	Altres	NS / NC	Total
Elevada	375	1.577	1.086	405	20	17	3.480
Regular	97	666	690	265	12	5	1.735
Baixa	24	113	116	68	2	1	324
Total	496	2.356	1.892	738	34	23	5.539

Distribució de la satisfacció segons nivell d'estudis dels enquestats en la línia d'atenció psiquiàtrica i de salut mental ambulatoria d'adults
(*Percentatge de respostes en cada tram d'edat i totals per columna*)

Satisfacció / Estudis	Sense estudis	Primaris	Secundaris	Superiors	Altres	NS / NC	Total
Elevada	75,60%	66,94%	57,40%	54,88%	58,82%	73,91%	62,83%
Regular	19,56%	28,27%	36,47%	35,91%	35,29%	21,74%	31,32%
Baixa	4,84%	4,80%	6,13%	9,21%	5,88%	4,35%	5,85%
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Com s'observa al gràfic que apareix a continuació, i pel que es refereix a l'estat de salut les variacions mostren un comportament que no es mou linealment amb el fet de considerar-se en millor o pitjor estat de salut. La proporció més elevada dels que puntuen amb les millors notes la satisfacció global rebuda es situa en el grup dels que declara que la seva salut és excel·lent, seguida dels que consideren que la seva salut és molt bona, i així en correspondència amb menors nivells percebuts de salut.

Figura 7. Relació entre salut percebuda i satisfacció amb l'atenció
(en % sobre columnes)



Distribució de la satisfacció segons estat de salut dels enquestats en la línia d'atenció psiquiàtrica i de salut mental ambulatoria d'adults
(Nombre de respostes per categoria)

Satisfacció / Salut Percebuda	Dolenta	Regular	Bona	Molt bona	Excel·lent	NS / NC	Total
Elevada	397	1.098	1.298	419	244	24	3.480
Regular	244	687	633	114	52	5	1.735
Baixa	90	115	81	19	18	1	324
Total	731	1.900	2.012	552	314	30	5.539

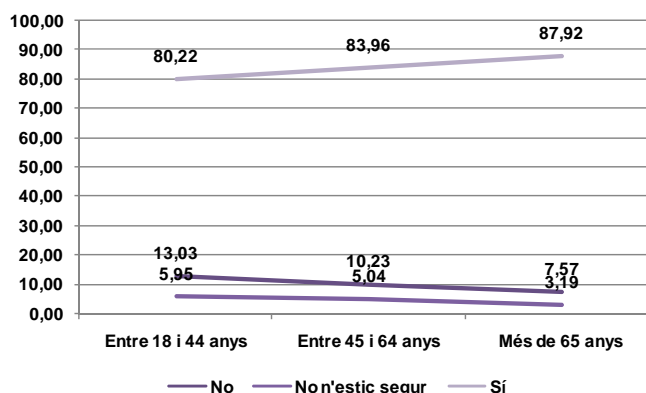
Distribució de la satisfacció segons estat de salut dels enquestats en la línia d'atenció psiquiàtrica i de salut mental ambulatoria d'adults
(Percentatge de respostes en cada tram d'edat i totals per columna)

Satisfacció / Salut Percebuda	Dolenta	Regular	Bona	Molt bona	Excel·lent	NS / NC	Total
Elevada	54,31%	57,79%	64,51%	75,91%	77,71%	80,00%	62,83%
Regular	33,38%	36,16%	31,46%	20,65%	16,56%	16,67%	31,32%
Baixa	12,31%	6,05%	4,03%	3,44%	5,73%	3,33%	5,85%
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

- Anàlisi de la fidelitat versus l'edat, gènere, i salut percebuda

La intenció de tornar al centre és creixent amb l'edat amb una proporció que passa dels 80,22% entre el grup des més joves, al 83,96% enter els que tenen entre 45 i 64 anys d'edat i arriba al 87,92 entre els de més de 65 anys.

Figura 8. Relació entre rang d'edat i la intenció de tornar
(en % sobre columnes)



Vist des del punt de vista dels que diuen que no tornarien al centre, resulta que la proporció és del 13,03% entre els de 18 a 44 anys d'edat, és gairebé el doble que entre els més grans (7,57% dels de més de 65 anys diuen que no tornarien al centre).

Distribució de la intenció de tornar segons edat dels enquestats en la línia d'atenció psiquiàtrica i de salut mental ambulatoria d'adults
(Nombre de respostes en cada tram d'edat)

Tornaria / Edat	18- 44	45 -64	65 i +	Total
No	278	276	57	611
No n'estic segur	127	136	24	287
Sí	1.712	2.266	662	4.640
NS/NC	17	21	10	48
Total	2.134	2.699	753	5.586

Distribució de la intenció de tornar segons edat dels enquestats en la línia d'atenció psiquiàtrica i de salut mental ambulatoria d'adults
(*Percentatge de respostes en cada tram d'edat i totals per columna*)

Tornaria / Edat	18- 44	45 -64	65 i +	Total
No	13,03%	10,23%	7,57%	10,94%
No n estic segur	5,95%	5,04%	3,19%	5,14%
Sí	80,22%	83,96%	87,92%	83,06%
NS/NC	0,80%	0,78%	1,33%	0,86%
Total	100,00	100,00	100,00	100,00

Els homes es mostren lleugerament més decidits a tornar al centre (84,91% davant el 82,11% de les dones que sí tornarien).

Distribució de la intenció de tornar segons sexe dels enquestats en la línia d'atenció psiquiàtrica i de salut mental ambulatoria d'adults
(*Nombre de respostes per categoria*)

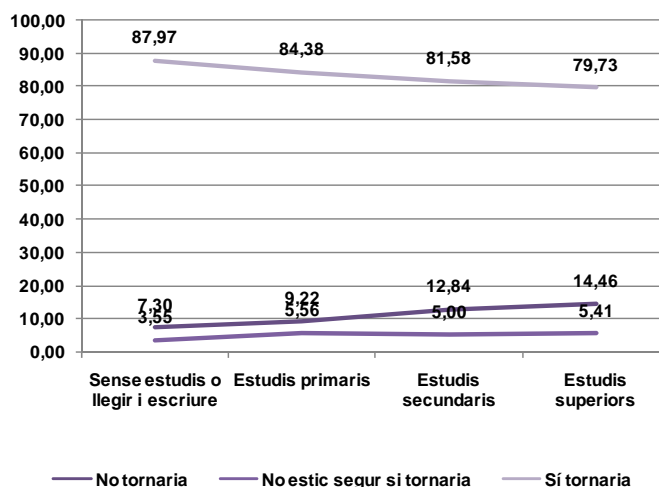
Tornaria / Sexe	Dona	Home	Total
No	433	178	611
No n estic segur	196	91	287
Sí	3.025	1.615	4.640
NS/NC	30	18	48
Total	3.684	1.902	5.586

Distribució de la intenció de tornar segons sexe dels enquestats en la línia d'atenció psiquiàtrica i de salut mental ambulatoria d'adults
(*Percentatge de respostes en cada tram d'edat i totals per columna*)

Tornaria / Sexe	Dona	Home	Total
No	11,75%	9,36%	10,94%
No n estic segur	5,32%	4,78%	5,14%
Sí	82,11%	84,91%	83,06%
NS/NC	0,81%	0,95%	0,86%
Total	100	100	100

Tal com mostra la figura que es recull a continuació, la relació entre el nivell d'estudis i la intenció de tornar mostra una associació lineal de poca intensitat, sent el col·lectiu d'enquestats sense estudis els més predisposats a tornar, corba que va disminuint a mesura que augmenta el nivell d'estudis (un 79,7% de les persones amb estudis superiors mostren interès per tornar al mateix centre).

Figura 9. Relació entre nivell d'estudis i la intenció de tornar
(en % sobre columnes)



Distribució de la intenció de tornar segons nivell d'estudis dels enquestats en la línia d'atenció psiquiàtrica i de salut mental ambulatoria d'adults
(Nombre de respostes per categoria)

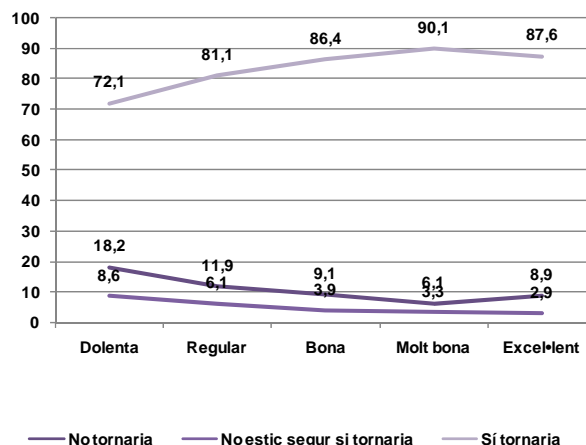
Tornaria / Estudis	Sense estudis	Primaris	Secundaris	Superiors	Altres	NS / NC	Total
No	37	219	244	107	3	1	611
No n estic segur	18	132	95	40	2	0	287
Sí	446	2.004	1.550	590	29	21	4.640
NS/NC	6	20	11	3	1	7	48
Total	507	2.375	1.900	740	35	29	5.586

Distribució de la intenció de tornar segons nivell d'estudis dels enquestats en la línia d'atenció psiquiàtrica i de salut mental ambulatoria d'adults
(Percentatge de respostes en cada tram d'edat i totals per columna)

Tornaria / Estudis	Sense estudis	Primaris	Secundaris	Superiors	Altres	NS / NC	Total
No	7,30%	9,22%	12,84%	14,46%	8,57%	3,45%	10,90%
No n estic segur	3,55%	5,56%	5,00%	5,41%	5,71%	0,00%	5,10%
Sí	87,97%	84,38%	81,58%	79,73%	82,86%	72,41%	83,10%
NS/NC	1,18%	0,84%	0,58%	0,41%	2,86%	24,14%	0,90%
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Pel que es refereix a l'estat de salut percebut, el gràfic que apareix a continuació recull la relació observada:

Figura 10. Relació entre estat de salut percebuda i la intenció de tornar
(en % sobre columnes)



Analitzant els que sí tornarien, observem una relació lineal en relació al nivell percebut de salut, és a dir, a millor percepció de salut, més categòricament s’afirma que tornarien al centre. Respecte dels que no tornarien s’observa la relació inversa: a més percepció negativa de salut, més rellevant és el percentatge de persones que no tornarien.

Distribució de la intenció de tornar segons estat de salut dels enquestats en la línia d’atenció psiquiàtrica i de salut mental ambulatoria d’adults
(Nombre de respostes per categoria)

Tornaria / Salut Percebuda	Dolenta	Regular	Bona	Molt bona	Excel·lent	NS / NC	Total
No	135	228	184	34	28	2	611
No n estic segur	64	116	80	18	9	0	287
Sí	535	1.554	1.750	498	276	27	4.640
NS/NC	8	17	12	3	2	6	48
Total	742	1.915	2.026	553	315	35	5.586

Distribució de la intenció de tornar segons estat de salut dels enquestats en la línia d’atenció psiquiàtrica i de salut mental ambulatoria d’adults
(Percentatge de respostes en cada tram d’edat i totals per columna)

Tornaria / Salut Percebuda	Dolenta	Regular	Bona	Molt bona	Excel·lent	NS / NC	Total
No	18,2%	11,9%	9,1%	6,1%	8,9%	5,7%	10,9%
No n estic segur	8,6%	6,1%	3,9%	3,3%	2,9%	0,0%	5,1%
Sí	72,1%	81,1%	86,4%	90,1%	87,6%	77,1%	83,1%
NS/NC	1,1%	0,9%	0,6%	0,5%	0,6%	17,1%	0,9%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

4.1.5. Característiques per regions sanitàries

Tot seguit es presenten les dades que posen de manifest la grandària de la mostra resultant per cada regió sanitària i la seva distribució segons edat, sexe, nivell d'estudis i salut percebuda pels enquestats.

La regió de Barcelona aporta a la mostra obtinguda un total de 3683 enquestats provinents de 45 centres, mentre que la regió de Terres de l'Ebre presenta 3 centres, amb 241 casos:

Nombre total d'enquestes per Regió Sanitària		
Regió	Nombre de centres	Nº enquestes
Alt Pirineu	1	88
Lleida	3	245
Tarragona	5	403
Terres de l'Ebre	3	241
Girona	7	586
Catalunya Central	4	340
RS Barcelona	45	3683
Total Catalunya	68	5586

La distribució d'homes i dones es manté a la majoria de les submostres obtingudes en les regions sanitàries, amb algunes excepcions. És el cas, per exemple, de la mostra de la regió de Lleida, en la que la proporció d'homes és 5 punts percentuals menor que al conjunt de Catalunya (29,39% a Lleida front a un 34,05% a Catalunya). A l'inversa, la mostra d'homes de la Catalunya Central (37,65%) és 3,6 punts percentuals al total de Catalunya.

Distribució en % per Regió sanitària i Sexe		
Regió	Home	Dona
Alt Pirineu i Aran	31,82%	68,18%
Lleida	29,39%	70,61%
Tarragona	36,48%	63,52%
Terres de l'Ebre	30,29%	69,71%
Girona	31,23%	68,77%
Catalunya Central	37,65%	62,35%
RS Barcelona	34,51%	65,49%
Total Catalunya	34,05%	65,95%

Pel que té a veure amb la distribució de la mostra per regions i edat, resulta que l'edat mitjana és de 48,97 anys, que es manté aproximadament estable entre regions amb alguna variació destacable. Aquest és el cas de la mostra de la regió de Terres de l'Ebre, en la que l'edat mitjana és de 51,35 anys, esdevenint la mostra més envellida de tot l'estudi. La regió que presenta una edat mitjana menor és la regió de Tarragona, amb una edat mitjana de 48,12 anys.

Distribució en % per regió sanitària i grups d'edat (% per Regió Sanitària)				
Regió	15-44 anys	45-64 anys	Més de 65 anys	Edat mitjana
Alt Pirineu i Aran	28,41%	54,55%	17,05%	51,35
Lleida	41,63%	42,86%	15,51%	48,68
Tarragona	39,45%	50,12%	10,42%	48,12
Terres de l'Ebre	31,95%	47,30%	20,75%	51,35
Girona	40,27%	45,73%	13,99%	48,78
Catalunya Central	34,41%	55,29%	10,29%	49,47
RS Barcelona	38,50%	48,17%	13,33%	48,86
Total Catalunya	38,20%	48,32%	13,48%	48,97

Les mostres de les 7 regions sanitàries tenen una distribució prou diversa pel que es refereix al nivell d'estudis dels enquestats en relació al conjunt de Catalunya. Hi ha, però, una proporció **menor** de persones sense estudis a la regió de Barcelona, en comparació amb el conjunt de Catalunya (8,28% front al 9,08% de Catalunya). La categoria de persones amb estudis primaris és més nombrosa que la mitjana de Catalunya (42,52%) a les regions de l'Alt Pirineu i Aran (51,14%), Catalunya Central (49,12%) i Lleida (44,90%). La mostra dels que tenen estudis secundaris és més nombrosa sobretot en la regió de Tarragona (37,47%) i també a Barcelona (35,13%) que en el conjunt de Catalunya (34,01%). Quant a estudis superiors, mentre la mitjana a Catalunya és de 13,25%, la regió de Lleida presenta percentatges superiors, amb un 14,69%.

Distribució en % per regió sanitària i nivell d'estudis					
Regió	Sense estudis	E. Primaris	E. Secundaris	E. Superiors	Altres
Alt Pirineu i Aran	9,09%	51,14%	25,00%	12,50%	1,14%
Lleida	9,39%	44,90%	29,39%	14,69%	1,22%
Tarragona	10,42%	40,94%	37,47%	10,17%	0,74%
Terres de l'Ebre	10,37%	44,40%	31,54%	12,86%	0,41%
Girona	11,09%	42,83%	31,57%	13,99%	0,17%
Catalunya Central	11,47%	49,12%	29,41%	8,82%	0,88%
RS Barcelona	8,28%	41,54%	35,13%	13,82%	0,62%
Total Catalunya	9,08%	42,52%	34,01%	13,25%	0,63%

Finalment, pel que es refereix a la distribució de la mostra segons regió sanitària i estat de salut, la mostra dels enquestats de la regió de la Catalunya Central presenta unes respostes de salut percebuda com a dolenta (15,00%) proporcionalment major que el del conjunt de Catalunya (13,28%). També és el cas de Tarragona (14,64%) i quasi imperceptiblement, Barcelona (13,74%). En canvi, la regió de Terres de l'Ebre presenta només un 8,71% de persones amb salut reportada com a dolenta.

En el grup dels que afirmen tenir una salut excel·lent, mentre a Catalunya representa un percentatge de 5,64%, a regions com Lleida arriben a 8,16%. Per contra, la regió de Pirineu i l'Alt Aran (4,55%) i a la Catalunya Central (4,71%) presenten un percentatge significativament menor que el conjunt de Catalunya.

Distribució en % per regió sanitària i salut percebuda						
Regió	Dolenta	Regular	Bona	Molt bona	Excel·lent	Mitjana (1-5)
Alt Pirineu i Aran	10,23%	31,82%	44,32%	9,09%	4,55%	2,66
Lleida	10,20%	33,06%	37,55%	10,61%	8,16%	2,76
Tarragona	14,64%	36,23%	31,51%	11,41%	5,96%	2,59
Terres de l'Ebre	8,71%	31,95%	41,49%	10,37%	6,22%	2,81
Girona	12,12%	31,40%	36,18%	12,63%	7,00%	2,75
Catalunya Central	15,00%	39,71%	30,29%	9,71%	4,71%	2,53
RS Barcelona	13,74%	34,32%	36,74%	9,26%	5,29%	2,62
Total Catalunya	13,28%	34,28%	36,27%	9,90%	5,64%	2,58

4. RESULTATS GLOBALS

La taula anterior s'acompanya d'un càlcul complementari. Atorgant 1 punt als que diuen que la seva salut és dolenta, 2 als que diuen que és regular, 3 als que afirmen que la salut és bona, 4 als que reporten com a molt bona i 5 pels que manifesten la seva salut com a excel·lent, s'ha calculat la mitjana de les puntuacions obtingudes. Pel conjunt de Catalunya la puntuació mitjana és de 2,5, es a dir, que reporten com a mitjana una puntuació a mig camí entre regular i bona. La mitjana puja a 2,76 a la regió de Lleida i cau al 2,53 a la Catalunya Central.

4. RESULTATS GLOBALS

4.2. Valors de l'indicador positiu

4.2.1. L'indicador positiu pel conjunt de Catalunya

En l'apartat següent es presenta la distribució de respostes per a tots els ítems inclosos en el qüestionari final d'atenció Psiquiàtrica i de Salut Mental Ambulatoria d'Adults (CSMA).

La taula conté també el valor de l'indicador positiu per a cada ítem. Aquest indicador positiu inclou totes les respostes (positives i no negatives) que s'interpreten com a favorables a l'enunciat de l'ítem, és a dir, en relació a la satisfacció de la prestació del servei. S'ha destacat amb lletra negreta tant el percentatge de respostes en cada categoria de les que suposen una valoració favorable com, a més, el valor de l'indicador positiu en el qüestionari final. De la mateixa manera es presenta l'indicador positiu de cadascuna de les preguntes.

Apareixen referenciades també el total de persones que han contestat a la pregunta (N) i els casos que no ho han fet (NS/NC).

Els enunciats dels ítems s'han simplificat en algunes de les taules que apareixen a continuació. També s'ha reduït el text de l'enunciat de les preguntes del qüestionari en les figures radials que resumeixen els valors dels indicadors positius.

4.2.2. Indicador positiu categories de resposta en els resultats 2009

Num	Pregunta	Categories	Resultat	Ind.Positiu 2009
P1	Què li sembla el temps que triguen a agafar la trucada ?	Perfecte	10,5%	73,40%
		Molt bé	12,80%	
		Bé	50,10%	
		Regular	18,80%	
		Malament	7,80%	
N=3.045 / NS/NC=46 / No he trucat = 1.391				
P2	Què li sembla la puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre?	Perfecta	11,60%	74,50%
		Molt bona	15,30%	
		Bona	47,60%	
		Regular	19,70%	
		Malament	5,80%	
N=5.544 / NS/NC=42				
P3	Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera	Gens	37,90%	93,70%
		Poc	24,90%	
		Normal (no gaire)	30,90%	
		Força	4,20%	
		Molt	2,00%	
N=5.540/ NS/NC=46				
P4	Quina impressió té de la neteja del centre de salut mental?	Perfecta	18,60%	95,00%
		Molt bona	23,80%	
		Bona	52,60%	
		Regular	4,20%	
		Malament	0,80%	
N=5.531 / NS/NC=55				
P5	Què opina del temps que li dedica el seu psiquiatre quan el visita?	Perfecte	18,50%	81,20%
		Molt bé	22,20%	
		Bé	40,50%	
		Regular	13,90%	
		Malament	5,00%	
N=5.578 / NS/NC=8				
P6	Com valora les explicacions que li dona el psiquiatre ?	Perfectes	15,40%	82,40%
		Molt bones	23,20%	
		Bones	43,80%	
		Regular	13,70%	
		Malament	4,00%	
N=5.396 / NS/NC=30				
P7	Com s'entenen les explicacions que li dona el psiquiatre sobre el seu cas?	Perfectament	24,10%	87,20%
		Molt bé	19,80%	
		Bé	43,30%	
		Regular	9,70%	
		Malament	3,20%	
N=5.362 / NS/NC=34				
P8	Té tota la informació que necessita?	Sí, tinc tota la informació	58,59%	59,4%
		No, de vegades	19,10%	
		No, mai	20,99%	
N=5.513/ NS/NC=73				
P9	El psiquiatre li explica per què serveix la medicació que està prenent?	Sempre	66,70%	80,40%
		Gairebé sempre	8,20%	
		Sovint	5,50%	
		Poques vegades	9,80%	
		Mai / Gairebé mai	9,80%	
N=4.436/ NS/NC=33				

4. RESULTATS GLOBALS

CSMA - 2009

Num	Pregunta	Categories	Resultat 2009	Ind.Positiu 2009
P10	Creu que la medicació que està prenent és la que a vostè li va bé?	Sempre	57,50%	90,40%
		Gairebé sempre	22,30%	
		Sovint	10,60%	
		Poques vegades	7,20%	
		Mai / Gairebé mai	2,30%	
N=4.316/ NS/NC=153				
P11	El psiquiatre li explica els possibles efectes secundaris de la medicació?	Sempre	35,38%	48,75%
		Gairebé sempre	7,06%	
		Sovint	6,31%	
		Poques vegades	14,40%	
		Mai / Gairebé mai	36,84%	
N=4.403/ NS/NC=66				
P12	Què opina de la freqüència de les consultes amb el psiquiatre?	Perfecta	12,20%	69,20%
		Molt bona	12,60%	
		Bona	44,40%	
		Regular	19,60%	
		Malament	11,20%	
N=5.471/ NS/NC=115				
P13	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%	83,40%
		Molt bona	23,00%	
		Bona	39,60%	
		Regular	12,10%	
		Malament	4,50%	
N=5.547/ NS/NC=39				
P14	Què li sembla la predisposició del psiquiatre perquè vostè pugui donar la seva opinió?	Perfecta	20,40%	85,80%
		Molt bona	21,20%	
		Bona	44,20%	
		Regular	10,50%	
		Malament	3,80%	
N=5.515/ NS/NC=71				
P15	Com valora el tracte personal que té amb vostè el psiquiatre?	Perfecte	28,30%	92,30%
		Molt bé	29,40%	
		Bé	34,60%	
		Regular	5,70%	
		Malament	2,00%	
N=5.576/ NS/NC=10				
P16	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%	94,30%
		Molt bé	22,10%	
		Bé	37,90%	
		Regular	4,10%	
		Malament	1,60%	
N=4.729/ NS/NC=857				
P17	Els diferents professionals no li donen informació contradictòria?	Mai/gairebé mai	80,91%	93,75%
		Poques vegades	12,84%	
		Sovint	2,96%	
		Gairebé sempre	1,49%	
		Sempre	1,77%	
N=5.403/ NS/NC=183				
P18	De quina manera l'atenció que rep al centre li ha servit per fer front al seu problema de salut mental?	Perfecta	16,80%	80,00%
		Molt bé	23,20%	
		Bé	40,00%	
		Regular	14,30%	
		Malament	5,70%	
N=5.533/ NS/NC=53				

4. RESULTATS GLOBALS

CSMA - 2009

Num	Pregunta	Categories	Resultat 2009	Ind.Positiu 2009
P19	Té la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	59,90%	85,20%
		Gairebé sempre	16,20%	
		Sovint	9,10%	
		Poques vegades	9,60%	
		Mai / Gairebé mai	5,10%	
N=5.488/ NS/NC=98				
P20	Valori la informació que donen a la seva família sobre el seu problema de salut mental	Perfecta	21,40%	89,70%
		Molt bona	19,60%	
		Bona	48,70%	
		Regular	8,20%	
		Malament	2,10%	
N=2.086/ NS/NC=106				
P21	Què opina de la freqüència de les consultes amb el psicòleg?	Perfecta	18,10%	75,80%
		Molt bona	19,90%	
		Bona	37,80%	
		Regular	14,30%	
		Malament	9,90%	
N=1.650/ NS/NC=16				
P22	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%	88,00%
		Molt bona	28,00%	
		Bona	31,20%	
		Regular	8,50%	
		Malament	3,60%	
N=1.655/ NS/NC=11				
P23	Com valora el tracte personal que té amb vostè el psicòleg?	Perfecte	32,30%	92,80%
		Molt bé	31,70%	
		Bé	28,80%	
		Regular	4,80%	
		Malament	2,40%	
N=1.657/ NS/NC=9				
P24	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%	85,50%
		Molt bé	18,90%	
		Bé	51,80%	
		Regular	10,70%	
		Malament	3,80%	
N=1.434/ NS/NC=103				
P101	Valori el grau de satisfacció global amb el centre de salut	Mitjana		7,74±2,00
N=5.539/ NS/NC=47				
P102	Si pogués triar, continuaria venint a aquest centre de salut?	Sí	83,78%	83,78%
		No n'estic segur/a	5,18%	
		No	11,03%	
N=5.538/ NS/NC=48				

Nota:

Les preguntes 9, 10, 11, 20, 21, 22 i 23 no han estat contestades per tots els enquestats, doncs corresponen a parts del qüestionari que venen darrera de preguntes filtre. Les preguntes 8 i 17 tenen una redacció diferent en aquesta i altres presentacions per raons de facilitat de comprensió dels resultats.

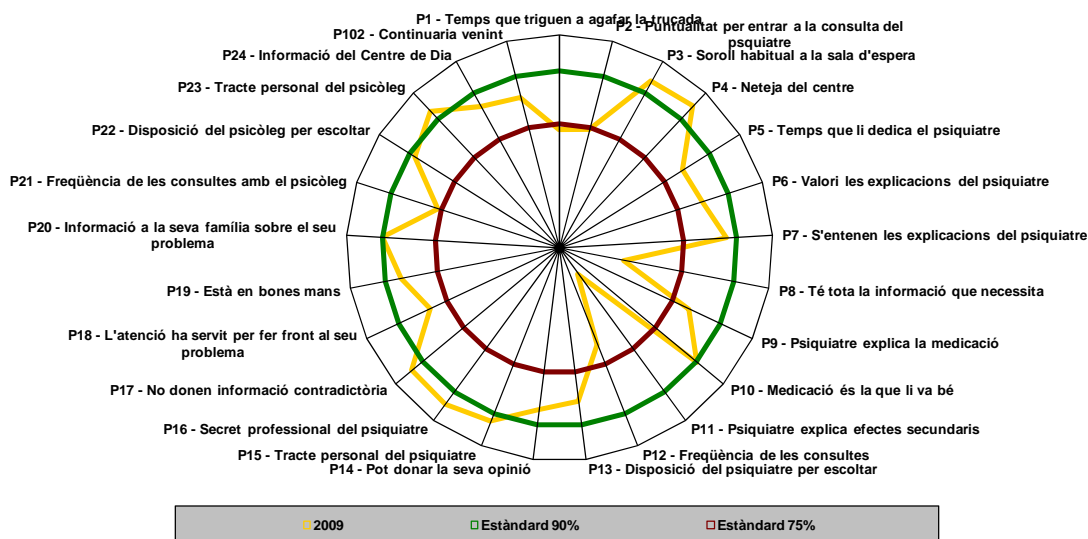
4. RESULTATS GLOBALS

De la taula anterior destaca que 7 dels 24 ítems analitzats (no es comptabilitza ara el resultat de la pregunta P101, que es refereix a la satisfacció global) presenten valor per sobre del 90%, que és un estàndard d'excel·lència fixat en tots els estudis de satisfacció de les altres línies de servei.

Per altra banda, resulta que 12 dels 24 ítems se situen en la franja entre el 75% i el 90%, sempre en termes de l'indicador positiu.

Finalment, ressaltar que 5 ítems presenten valors per sota de l'estàndard del 75%, presentant 3 d'aquests ítems (els corresponents a les preguntes 12: Freqüència de les consultes amb el psiquiatre, P8:Té tota la informació que necessita; i P11: el psiquiatre li explica els possibles efectes secundaris de la medicació) els valors més baixos.

Una forma habitual de resumir la informació continguda en les respostes dels enquestats pel que té a veure amb l'indicador positiu és la figura radial que es presenta a continuació. En aquesta figura, com és habitual en els altres estudis del PLAENSA, es presenta l'indicador positiu en relació als estàndards del 75% i 90%.



4. RESULTATS GLOBALS

CSMA - 2009

4.2.3. Resultats indicador positiu: variables sociodemogràfiques

A continuació es mostren els valors de l'indicador positiu segons els diferents grups d'assegurats classificats atenent a les variables sociodemogràfiques i de salut percebuda.

• Indicador positiu segons sexe i edat

P	Enunciat	Home	Dona	18-44 anys	45-64 anys	Més de 65 anys
P1	Temps que triguen a agafar la trucada	77,13%	71,56%	72,82%	73,34%	75,57%
P2	Puntualitat per entrar a consulta	75,67%	73,88%	69,50%	75,87%	83,81%
P3	Soroll habitual	94,85%	93,16%	94,20%	93,60%	92,90%
P4	Neteja del centre	95,49%	94,74%	95,79%	94,24%	95,42%
P5	Temps que li dedica el psiquiatre	83,94%	79,75%	77,94%	82,00%	87,38%
P6	Valori explicacions del psiquiatre	84,66%	81,04%	77,95%	83,88%	88,87%
P7	S'entenen les explicacions del psiquiatre	87,64%	86,90%	85,46%	87,56%	90,54%
P8	Té tota la informació que necessita	61,47%	58,29%	51,75%	61,50%	73,41%
P9	Psiquiatre explica la medicació	80,73%	80,21%	79,55%	81,04%	79,97%
P10	Medicació és la que li va bé	91,42%	89,92%	88,77%	91,02%	92,08%
P11	Psiquiatre explica efectes secundaris	52,50%	46,83%	50,72%	47,58%	48,54%
P12	Freqüència de les consultes amb psiquiatre	71,93%	67,76%	61,66%	71,63%	81,57%
P13	Disposició del psiquiatre per escoltar-lo	86,38%	81,93%	80,92%	84,14%	88,17%
P14	Pot donar la seva opinió	88,45%	84,28%	84,12%	86,53%	87,30%
P15	Tracte personal del psiquiatre	90,48%	92,68%	90,48%	92,68%	95,74%
P16	Secret professional del psiquiatre	94,20%	94,34%	93,44%	94,425	96,33%
P17	No donen informació contradictòria	92,82%	94,26%	91,79%	95,09%	94,69%
P18	L'atenció ha servit per al seu problema	81,52%	79,31%	75,66%	81,53%	87,42%
P19	Està en bones mans	88,04%	83,79%	82,21%	85,77%	91,99%
P20	Informació a la família sobre el seu problema	90,04%	89,43%	86,44%	91,74%	92,91%
P21	Freqüència de les consultes amb el psicòleg	78,36%	74,67%	71,69%	78,33%	85,95%
P22	Disposició del psicòleg per escoltar-lo	88,52%	87,64%	85,90%	89,32%	91,74%
P23	Tracte personal amb el psicòleg	93,60%	92,46%	91,40%	93,88%	95,08%
P24	Informació del centre de dia	85,74%	85,34%	85,20%	85,30%	87,40%
P101	Grau de satisfacció global	7,68	7,77	7,39	7,84	8,43
P102	Continuaria venint	85,72%	82,79%	80,86%	84,62%	89,09%

4. RESULTATS GLOBALS

CSMA - 2009

- **Indicador positiu segons salut percebuda**

P	Enunciat	Dolenta	Regular	Bona	Molt bona	Excel·lent
P1	Temps que triguen a agafar la trucada	62,39%	71,94%	75,93%	80,29%	80,43%
P2	Puntualitat per entrar a consulta	67,07%	72,09%	77,58%	79,67%	76,43%
P3	Soroll habitual	91,56%	92,58%	95,27%	94,55%	94,27%
P4	Neteja del centre	91,96%	94,46%	95,66%	97,10%	96,79%
P5	Temps que li dedica el psiquiatre	72,12%	77,01%	84,73%	91,49%	85,71%
P6	Valori explicacions del psiquiatre	71,80%	79,60%	85,00%	90,80%	87,60%
P7	S'entenen les explicacions del psiquiatre	74,20%	84,46%	91,26%	94,87%	90,88%
P8	Té tota la informació que necessita	50,07%	54,32%	63,29%	68,51%	69,26%
P9	Psiquiatre explica la medicació	73,35%	77,96%	83,16%	88,00%	87,63%
P10	Medicació és la que li va bé	75,93%	88,66%	95,67%	98,42%	93,78%
P11	Psiquiatre explica efectes secundaris	37,14%	42,95%	54,47%	61,31%	67,89%
P12	Freqüència de les consultes amb psiquiatre	57,55%	64,34%	73,70%	78,99%	79,55%
P13	Disposició del psiquiatre per escoltar-lo	72,37%	79,13%	88,09%	91,61%	90,38%
P14	Pot donar la seva opinió	74,30%	83,00%	89,50%	93,30%	90,40%
P15	Tracte personal del psiquiatre	86,47%	90,59%	94,51%	96,02%	93,97%
P16	Secret professional del psiquiatre	89,07%	93,46%	95,78%	97,58%	93,97%
P17	No donen informació contradictòria	90,74%	94,09%	94,11%	95,33%	93,14%
P18	L'atenció ha servit per al seu problema	59,83%	74,95%	87,77%	92,01%	86,98%
P19	Està en bones mans	73,09%	82,695	89,29%	93,22%	88,18%
P20	Informació a la família sobre el seu problema	80,63%	86,46%	92,19%	96,44%	95,04%
P21	Freqüència de les consultes amb el psicòleg	68,31%	73,29%	79,14%	82,99%	80,52%
P22	Disposició del psicòleg per escoltar-lo	79,92%	86,205	91,28%	95,24%	89,74%
P23	Tracte personal amb el psicòleg	89,71%	92,54%	93,44%	96,62%	93,59%
P24	Informació del centre de dia	76,24%	82,24%	88,68%	92,72%	90,67%
P101	Grau de satisfacció global	7,21	7,58	7,86	8,20	8,34
P102	Continuaria venint	72,89%	81,88%	86,89%	90,55%	88,18%

4. RESULTATS GLOBALS

CSMA - 2009

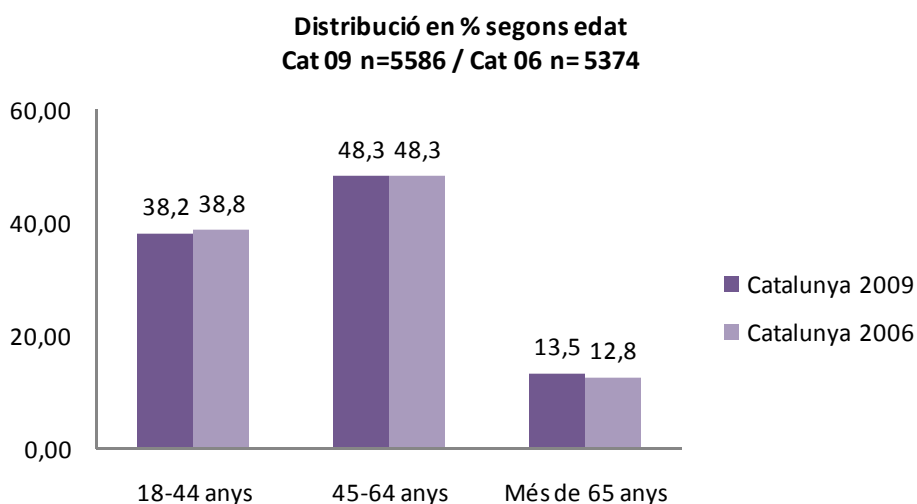
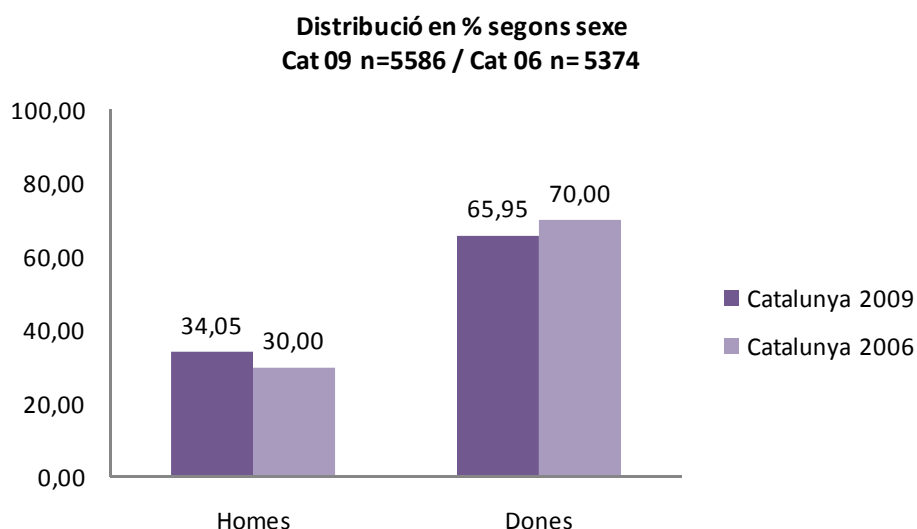
• Indicador positiu segons nivell d'estudis

P	Enunciat	Sense estudis o llegir i escriure	Estudis primaris	Estudis secundaris	Estudis superiors	Altres
P1	Temps que triguen a agafar la trucada	72,31%	72,31%	75,38%	72,44%	66,67%
P2	Puntualitat per entrar a consulta	80,80%	73,93%	73,21%	74,90%	77,14%
P3	Soroll habitual	92,81%	94,10%	93,91%	92,95%	88,57%
P4	Neteja del centre	93,81%	94,59%	95,96%	94,72%	91,43%
P5	Temps que li dedica el psiquiatre	83,40%	82,72%	79,39%	78,89%	85,29%
P6	Valori explicacions del psiquiatre	84,33%	83,65%	80,84%	79,67%	85,29%
P7	S'entenen les explicacions del psiquiatre	85,24%	86,68%	87,33%	88,94%	90,91%
P8	Té tota la informació que necessita	67,14%	60,88%	56,67%	56,16%	55,88%
P9	Psiquiatre explica la medicació	80,48%	79,71%	80,71%	82,82%	70,97%
P10	Medicació és la que li va bé	89,02%	89,81%	90,86%	92,76%	90,32%
P11	Psiquiatre explica efectes secundaris	44,24%	47,51%	49,93%	53,95%	51,61%
P12	Freqüència de les consultes amb psiquiatre	77,80%	72,98%	65,52%	60,39%	67,65%
P13	Disposició del psiquiatre per escoltar-lo	85,08%	82,91%	83,59%	82,99%	94,12%
P14	Pot donar la seva opinió	85,57%	84,80%	86,51%	86,73%	82,35%
P15	Tracte personal del psiquiatre	93,27%	92,03%	92,04%	92,42%	94,29%
P16	Secret professional del psiquiatre	92,71%	93,94%	94,63%	95,27%	100,00%
P17	No donen informació contradictòria	93,63%	93,55%	94,14%	93,31%	94,12%
P18	L'atenció ha servit per al seu problema	82,06%	81,16%	78,93%	78,10%	79,41%
P19	Està en bones mans	89,25%	85,81%	84,28%	83,20%	82,86%
P20	Informació a la família sobre el seu problema	91,75%	90,80%	88,40%	86,61%	100,00%
P21	Freqüència de les consultes amb el psicòleg	81,31%	81,66%	74,27%	61,39%	100,00%
P22	Disposició del psicòleg per escoltar-lo	89,52%	89,08%	88,10%	84,29%	100,00%
P23	Tracte personal amb el psicòleg	94,39%	92,63%	93,72%	90,08%	100,00%
P24	Informació del centre de dia	88,98%	87,88%	83,96%	79,55%	90,91%
P101	Grau de satisfacció global	8,28	7,94	7,51	7,31	7,82
P102	Continuaria venint	89,02%	85,10%	82,05%	80,05%	85,29%

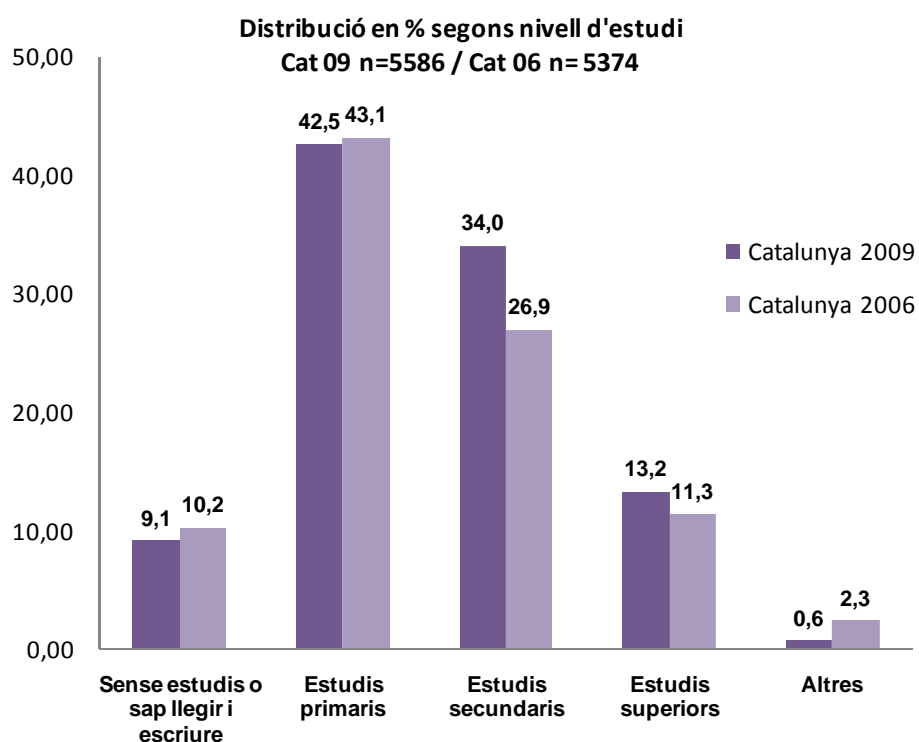
4.3. Anàlisi comparativa amb l'estudi de 2006

4.3.1. Comparativa característiques sociodemogràfiques

L'estratègia continguda en el pla d'enquestes (PLAENSA) permet comparar els resultats de l'enquesta que estem analitzant amb els de l'enquesta feta amb metodologies similars, realitzada a 2006. L'anàlisi comparativa comença amb les característiques socio-demogràfiques i d'estat de salut dels enquestats, i continua amb els resultats de les respostes a les preguntes del qüestionari, així com als de l'indicador positiu.



Mitjana edat a l'enquesta Catalunya 2009	48,97 anys
Mitjana edat a l'enquesta Catalunya 2006	46,53 anys

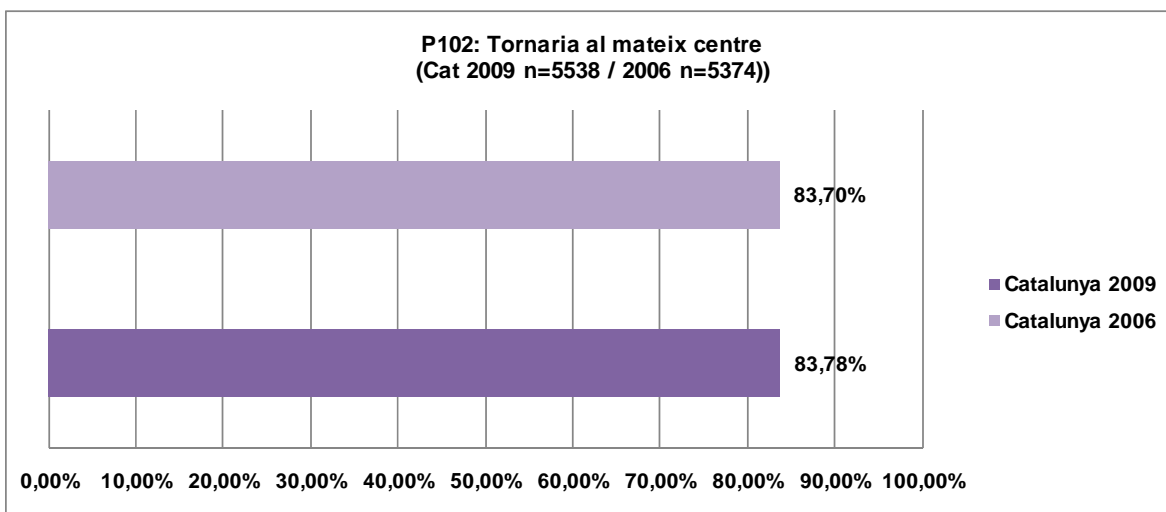
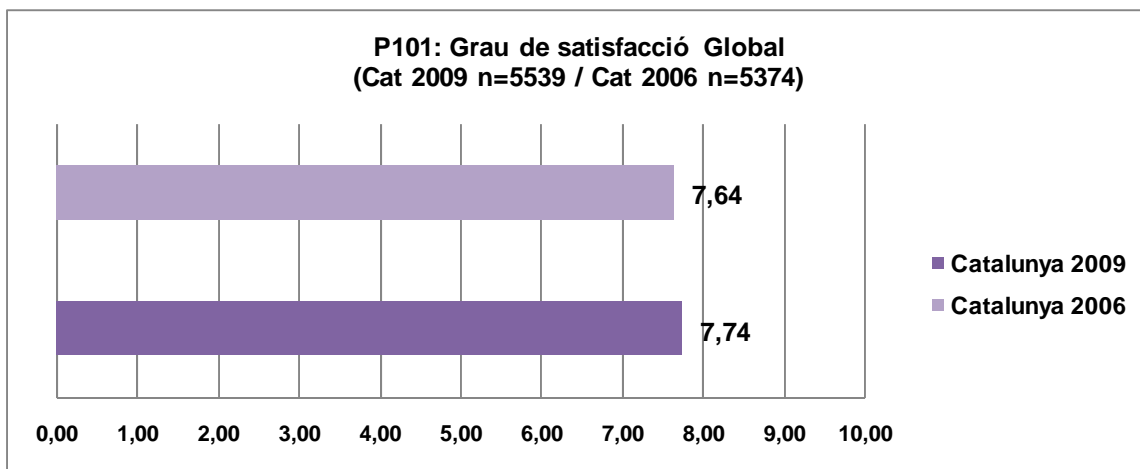


4.3.2. Tipologia d'ús de serveis de salut mental

Enquesta	EN AQUESTS MOMENTS PREN MEDICACIÓ RECEPTADA PEL PSIQUIATRE?	
	SI	NO
2009	80,0%	20,0%
2006	79,2%	20,7%

Enquesta	FA TERÀPIA AMB UN PSICÒLEG DEL CENTRE DE SALUT MENTAL D'ADULTS	
	SI	NO
2009	29,8%	70,2%
2006	23,48%	76,51%

4.3.3. Comparativa satisfacció global i fidelitat



4.3.4. L'indicador positiu

La taula següent mostra els resultats de l'indicador positiu per les enquestes de 2009 i 2006, i, el que és més important, **presenta les diferències entre els valors de les dues enquestes.**

Com es pot apreciar, les diferències obtingudes són relativament petites, llevat de la pregunta P17, que correspon a la pregunta "***Li donen informació contradictòria***", que presenta uns 10 punts percentuals de diferència. En el cas de les preguntes P5, (***Temps que li dedica el psiquiatre quan el visita***), P1 (***Temps que triguen a agafar la trucada***) i P12 (***Freqüència de les consultes amb el psiquiatre***) les diferències són positives, és a dir que els entrevistats manifesten millors nivells de satisfacció ara que en el 2006, mentre que les preguntes P19 (Té la sensació d'estar en bones mans), P9 (Li expliquen la medicació que està prenent), i P11 (Li expliquen els possibles efectes secundaris de la medicació) donen clars mostres d'empitjorament, doncs la diferència resulta clarament negativa.

4. RESULTATS GLOBALS

CSMA - 2009

Num	Enunciat	Categories	2009	2006	Representació gràfica
1	Què li sembla el temps que triguen a agafar la trucada	Perfecte	10,50%	10,00%	
		Molt bé	12,80%	19,00%	
		Bé	50,10%	49,50%	
		Regular	18,80%	12,80%	
		Malament	7,80%	8,60%	
N=3.045 NS/NC=46					
No he trucat = 1.391					
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%	7,10%	
		Molt bona	15,30%	18,80%	
		Bona	47,60%	46,70%	
		Regular	19,70%	17,90%	
		Malament	5,80%	9,50%	
N=5.544 / NS/NC=42					
3	Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera	Gens	37,90%	37,70%	
		Poc	24,90%	26,70%	
		Normal (no gaire)	30,90%	29,60%	
		Força	4,20%	4,10%	
		Molt	2,00%	1,90%	
N=5.540/ NS/NC=46					
4	Quina impressió té de la neteja del centre de salut mental	Perfecta	18,60%	18,20%	
		Molt bona	23,80%	28,60%	
		Bona	52,60%	49,50%	
		Regular	4,20%	3,00%	
		Malament	0,80%	0,70%	
N=5.531 / NS/NC=55					
5	Què opina del temps que li dedica el seu psiquiatre quan el visita	Perfecte	18,50%	13,60%	
		Molt bé	22,20%	23,30%	
		Bé	40,50%	41,70%	
		Regular	13,90%	14,70%	
		Malament	5,00%	6,60%	
N=5.578 / NS/NC=8					
6	Com valora les explicacions que li dona el psiquiatre	Perfectes	15,40%	13,00%	
		Molt bones	23,20%	26,00%	
		Bones	43,80%	44,60%	
		Regular	13,70%	12,40%	
		Malament	4,00%	3,90%	
N=5.396 / NS/NC=30					
7	Com s'entenen les explicacions que li dona el psiquiatre sobre el seu cas	Perfectament	24,10%	23,20%	
		Molt bé	19,80%	28,60%	
		Bé	43,30%	38,30%	
		Regular	9,70%	7,30%	
		Malament	3,20%	2,60%	
N=5.362 / NS/NC=34					
8	Té tota la informació que necessita	Si, tinc tota la informació	58,59%	61,10%	
		No, de vegades	19,10%	17,90%	
		No, sempre	20,99%	20,90%	
		N=5.513/ NS/NC=73			
9	El psiquiatre li explica per què serveix la medicació que està prenent	Sempre	66,70%	65,90%	
		Gairabé sempre	8,20%	12,60%	
		Sovint	5,50%	5,80%	
		Poques vegades	9,80%	6,40%	
		Mai / Gairabé mai	9,80%	9,20%	
N=4.436/ NS/NC=33					
10	Creu que la medicació que està prenent és la que a vostè li va bé	Sempre	57,50%	54,40%	
		Gairabé sempre	22,30%	25,40%	
		Sovint	10,60%	10,00%	
		Poques vegades	7,20%	6,50%	
		Mai / Gairabé mai	2,30%	3,60%	
N=4.316/ NS/NC=153					

4. RESULTATS GLOBALS

CSMA - 2009

Num	Enunciat	Categories	2009	2006	Representació gràfica
11	El psiquiatre li explica els possibles efectes secundaris de la medicació	Sempre	35,38%	35,50%	
		Gairebé sempre	7,06%	11,90%	
		Sovint	6,31%	6,70%	
		Poques vegades	14,40%	9,10%	
		Mai / Gairabé mai	36,84%	36,80%	
N=4.403/ NS/NC=66					
12	Què opina de la freqüència de les consultes amb el psiquiatre	Perfecta	12,20%	8,90%	
		Molt bona	12,60%	14,20%	
		Bona	44,40%	43,90%	
		Regular	19,60%	18,80%	
		Malament	11,20%	14,20%	
N=5.471/ NS/NC=115					
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%	16,70%	
		Molt bona	23,00%	32,70%	
		Bona	39,60%	36,60%	
		Regular	12,10%	8,80%	
		Malament	4,50%	5,10%	
N=5.547/ NS/NC=39					
14	Què li sembla la predisposició del psiquiatre perquè vostè pugui donar la seva opinió	Perfecta	20,40%	16,00%	
		Molt bona	21,20%	31,60%	
		Bona	44,20%	39,80%	
		Regular	10,50%	8,20%	
		Malament	3,80%	4,50%	
N=5.515/ NS/NC=71					
15	Com valora el tracte personal que té amb vostè el psiquiatre	Perfecte	28,30%	24,90%	
		Molt bé	29,40%	36,90%	
		Bé	34,60%	31,70%	
		Regular	5,70%	4,00%	
		Malament	2,00%	2,40%	
N=5.576/ NS/NC=10					
16	Com valora el respecte al secret professional que tenen els professionals	Perfecte	34,30%	23,70%	
		Molt bé	22,10%	28,70%	
		Bé	37,90%	43,40%	
		Regular	4,10%	2,40%	
		Malament	1,60%	1,80%	
N=4.729/ NS/NC=857					
17	Els diferents professionals no li donaven informació contradictòria	Mai/gairebé mai	80,91%	75,80%	
		Poques vegades	12,84%	7,20%	
		Sovint	2,96%	4,90%	
		Gairebé sempre	1,49%	5,90%	
		Sempre	1,77%	6,20%	
N=5.403/ NS/NC=183					
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%	14,20%	
		Molt bé	23,20%	30,10%	
		Bé	40,00%	38,20%	
		Regular	14,30%	11,20%	
		Malament	5,70%	6,20%	
N=5.533/ NS/NC=53					
19	Té la sensació d'estar en bones mans	Sempre	59,90%	62,70%	
		Gairabé sempre	16,20%	16,90%	
		Sovint	9,10%	8,70%	
		Poques vegades	9,60%	6,30%	
		Mai / Gairabé mai	5,10%	5,30%	
N=5.488/ NS/NC=98					
20	Valori la informació que donen a la seva família sobre el seu problema de salut mental	Perfecta	21,40%	22,80%	
		Molt bona	19,60%	24,60%	
		Bona	48,70%	43,50%	
		Regular	8,20%	6,90%	
		Malament	2,10%	2,10%	
N=2.086/ NS/NC=106					

4. RESULTATS GLOBALS

CSMA - 2009

Num	Enunciat	Categories	2009	2006	Representació gràfica	
21	Què opina de la freqüència de les consultes amb el psicòleg	Perfecta	18,10%	12%		
		Molt bona	19,90%	23,90%		
		Bona	37,80%	41,40%		
		Regular	14,30%	13,40%		
		N=1.650/ NS/NC=16	Malament	9,90%		9,30%
22	Quina disposició té el psicòleg per escoltar-lo	Perfecta	28,80%	18,10%		
		Molt bona	28,00%	38,40%		
		Bona	31,20%	34,30%		
		Regular	8,50%	6%		
		N=1.655/ NS/NC=11	Malament	3,60%		3,30%
23	Com valora el tracte personal que té amb vostè el psicòleg	Perfecte	32,30%	23,70%		
		Molt bé	31,70%	41,20%		
		Bé	28,80%	29,50%		
		Regular	4,80%	3,50%		
		N=1.657/ NS/NC=9	Malament	2,40%		2%
24	Què li sembla la informació que té el psiquiatre del que vostè fa al Centre de Dia	Perfecta	14,80%	15,90%		
		Molt bé	18,90%	26,80%		
		Bé	51,80%	45,50%		
		Regular	10,70%	5,60%		
		N=1.434/ NS/NC=103	Malament	3,80%		6,10%
P101	Grau de satisfacció global	Mitjana	7,74	7,64		
102	Si pogués triar, continuaria venint a aquest centre de salut	Sí	83,78%	83,70%		
		No n'estic segur/a	5,18%	6,50%		
		N=5.538/ NS/NC=48	No	11,03%		9,80%
		No				

Nota:

Les preguntes 9, 10, 11, 20, 21, 22 i 23 no han estat contestades per tots els enquestats, doncs corresponen a parts del qüestionari que venen darrera de preguntes filtre. Les preguntes 8 i 17 tenen una redacció diferent en aquesta i altres presentacions per raons de facilitat de comprensió dels resultats.

4. RESULTATS GLOBALS

CSMA - 2009

4.3.5. Comparació indicador positiu Catalunya 2009 vs. Catalunya 2006

Pel que fa a la **comparació dels resultats de l'enquesta de l'any 2009** amb els de l'enquesta del 2006, **s'observa que per a 4 preguntes el respectiu indicador mostra millors resultats l'any 2009**. Per a la resta, el valor de l'índex és igual o menor que el del 2006. Cal assenyalar que en 17 preguntes s'han trobat diferències majors a un punt percentual. Aquests resultats es resumeixen en la taula següent.

P	Enunciat	Indicador 2009	Indicador 2006	Diferència
P1	Temps que triguen a agafar la trucada	73,4%	71,0%	2,40 p.p.
P2	Puntualitat per entrar a consulta	74,5%	74,1%	0,40 p.p.
P3	Soroll habitual	93,7%	94,0%	-0,30 p.p.
P4	Neteja del centre	95,0%	96,3%	-1,30 p.p.
P5	Temps que li dedica el psiquiatre	81,2%	78,6%	2,60 p.p.
P6	Valori explicacions del psiquiatre	82,4%	83,7%	-1,30 p.p.
P7	S'entenen les explicacions del psiquiatre	87,2%	90,1%	-2,90 p.p.
P8	Té tota la informació que necessita	58,5%	61,1%	-2,90 p.p.
P9	Psiquiatre explica la medicació	80,4%	84,3%	-3,90 p.p.
P10	Medicació és la que li va bé	90,4%	89,8%	0,60 p.p.
P11	Psiquiatre explica efectes secundaris	48,7%	54,1%	-5,35 p.p.
P12	Freqüència de les consultes amb psiquiatre	69,2%	67,0%	2,20 p.p.
P13	Disposició del psiquiatre per escoltar-lo	83,4%	86,0%	-2,60 p.p.
P14	Pot donar la seva opinió	85,8%	87,4%	-1,60 p.p.
P15	Tracte personal del psiquiatre	92,3%	93,6%	-1,30 p.p.
P16	Secret professional del psiquiatre	94,3%	95,8%	-1,50 p.p.
P17	No donen informació contradictòria	93,7%	83,0%	10,75 p.p.
P18	L'atenció ha servit per al seu problema	80,0%	82,6%	-2,60 p.p.
P19	Està en bones mans	85,2%	88,4%	-3,20 p.p.
P20	Informació a la família sobre el seu problema	89,7%	91,0%	-1,30 p.p.
P21	Freqüència de les consultes amb el psicòleg	75,8%	77,3%	-1,50 p.p.
P22	Disposició del psicòleg per escoltar-lo	88,0%	90,7%	-2,70 p.p.
P23	Tracte personal amb el psicòleg	92,8%	94,4%	-1,60 p.p.
P24	Informació del centre de dia	85,5%	88,3%	-2,80 p.p.
P101	Grau de satisfacció global	7,74	7,64	1,00
P102	Continuaria venint	84,0%	83,7%	0,30 p.p.

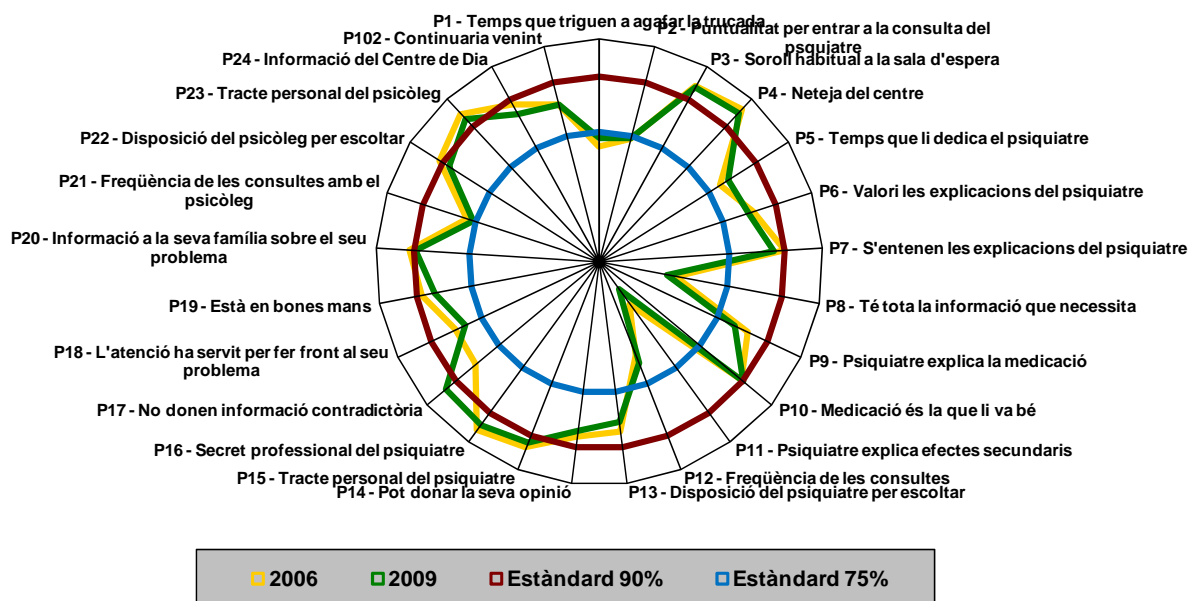
- *Es remarquen en color verd les diferències positives (2009 millora respecte a 2006 per sobre d'un punt percentual)*

4. RESULTATS GLOBALS

CSMA - 2009

- *Es remarquen en color taronja les diferències negatives (2009 empitjora respecte a 2006 per sobre d'un punt percentual)*

Per a sintetitzar aquesta informació es presenta a continuació una nova figura radial en la que se superposen els resultats de l'indicador positiu per l'enquesta de 2009 respecte la de 2006.



4. RESULTATS GLOBALS

Pel que es refereix a l'ordre dels ítems segons les puntuacions atorgades als ítems de la part de l'enquesta adreçada als usuaris dels serveis de la línia d'atenció psiquiàtrica i salut mental ambulatoria, els resultats confirmen el que es troba en les altres dues línies de servei.

En efecte, els ítems millor valorats modifiquen la seva posició en la classificació, **en especial l'aparició com a àrea d'excel·lència l'ítem 17, la disminució d'informació contradictòria reportada pels professionals**, mentre que les àrees de millora són les mateixes i, a més, es situen en el mateix ordre que ja mostraven en l'enquesta del 2006.

Taula 1. Rang de les preguntes que constitueixen les àrees d'excel·lència i de millora en atenció psiquiàtrica i salut mental ambulatoria per adults

(número d'ordre entre els 24 ítems de l'enquesta)

Àrees d'excel·lència Ítems amb major puntuació	Ordre 2009	Ordre 2006	Àrees de millora Ítems amb menor puntuació	Ordre 2009	Ordre 2006
P4: Neteja del centre	1	1	P11: Psiquiatre explica efectes secundaris	24	24
P16: secret professional del psiquiatre	2	2	P08: Voldria que li donés més informació	23	23
P17: No li donen informació contradictòria	3	17	P12: Freqüència de les consultes amb psiquiatre	22	22
P3: Soroll a la sala	4	4	P1: Temps quan truca per telèfon	21	21
P23: Tracte personal psicològic	5	3	P2: Puntualitat per entrar a la consulta	20	20

5. DISCUSSIÓ I SÍNTESE DELS PRINCIPALS RESULTATS

En aquest apartat final de l'estudi es revisen els principals resultats de l'anàlisi realitzat explotant les dades de l'enquesta a les persones ateses al Servei d'Atenció Psiquiàtrica i salut mental ambulatoria d'adults aquest any 2009.

El contingut d'aquest apartat s'organitza de forma que, en primer lloc, es revisa l'estructura sociodemogràfica dels entrevistats, i, a continuació, s'avaluen els resultats de les respostes a les preguntes del qüestionari que es refereixen a la satisfacció global amb el servei rebut i les diferents dimensions que componen aquest concepte.

En tots els casos es presenten les principals conclusions en termes absoluts, és a dir, referides a l'enquesta de 2009 i també en relació als resultats de l'enquesta del 2006.

5.1. Característiques sociodemogràfiques dels enquestats

5.1.1. Grandària de la mostra

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, front als 5.374 entrevistats al 2006, repartits a 63 centres.** S'observa que la composició d'aquesta mostra és d'un **66,0% de dones i un 34,0% d'homes.** Cal assenyalar que, en la mostra obtinguda l'any 2006, les dones i homes van representar el 70% i 30%, respectivament. És a dir, el 2009 el percentatge de homes és 4 punts percentuals superior a la mostra de 2006, i el de les dones és menor en la mateixa magnitud.

Segons l'edat, la mostra està composta per un **38,2% de persones entre 18 i 44 anys** (38,8% en l'any 2006); **48,3%, entre 45 i 64 anys** (48,3% en l'any 2006); i **13,5% per majors de 65 anys** (12,8% en l'any 2006). En el grup de les dones, un 65,90 (64,2% al 2006) són més grans de 45 anys, mentre que en els homes trobem que el 53,83 % (54,0% al 2006) són majors de 45 anys. En aquesta mostra s'observa que el col·lectiu de més de 45 anys (61,79% al 2009), es manté respecte a l'estudi de 2006 (61,2%).

5.1.2. Distribució de la mostra per regió sanitària

Les dades analitzades corresponen als serveis prestats en els 68 Centres de Salut Mental Ambulatoria (CSMA) d'arreu de Catalunya. La distribució d'enquestes revela que un gran percentatge d'enquestats corresponen a la RS de Barcelona (3683 casos, un 65,9% del total). Quant a numero d'enquestats, el segueix a molta distància la RS de Girona, amb 586 enquestats (un 10,5%). La regió sanitària que aporta menys casos a l'estudi és la regió de les Terres de l'Ebre, amb 241 casos, que correspon al 4,3% del total de la mostra.

5.2. L'indicador positiu

5.2.1. La satisfacció global i les seves dimensions

Pel que es refereix als resultats s'organitza l'explicació dels resultats separant el que té a veure amb les respostes a les dues preguntes relatives a la satisfacció global (P101 i P102), els resultats de la distribució de les respostes als ítems del qüestionari, i, finalment, a la distribució dels valors de l'indicador positiu.

La puntuació a la pregunta P101 sobre **satisfacció global dona un valor mitjà de 7,74 punts**, valor superior al la **puntuació mitjana de l'enquesta de 2006, que era de 7,64**.

Per altra banda, la proporció de respostes afirmatives a la pregunta **P102 (intenció de tornar al mateix centre)**, els resultats també són millors a **2009 (83,78%)** que al **2006 (82,73%)**.

5.2.2. L'indicador positiu

L'observació dels resultats de l'indicador positiu pels diferents ítems de l'enquesta permet extreure algunes conclusions interessants:

- Existeix una certa similitud i estabilitat en els resultats de l'enquesta de 2009 en relació a la de 2006
- Hi ha 7 ítems que s'identifiquen amb elements d'excel·lència en l'enquesta d'enguany, és a dir que l'indicador positiu assoleix valors per sobre del

5. DISCUSSIÓ DELS RESULTATS

CSMA - 2009

90%, mentre que en l'enquesta de 2006, els ítems amb indicador positiu per sobre del 90% eren 8. Aquest any, doncs, trobem un ítem menys en aquest marcador d'excel·lència.

- Els ítems P20 (informació a la família), P22 (disposició del psicòleg per escoltar) i P7 (explicacions que dona el psiquiatre), han passat a categoria intermèdia, és a dir, entre el 75 i el 90%.
- En l'altre extrem del ventall, el nombre d'ítems amb valors de l'indicador positiu menor que el 75% són exactament els mateixos al 2009 que al 2006., és a dir, les preguntes:
 - P2: Puntualitat per entrar a consulta
 - P1: Temps que trigen a agafar la trucada
 - P12: Freqüència de les consultes amb el psiquiatre
 - P8: Voldria més informació
 - P11: Explica els efectes secundaris de la medicació
- En aquest darrer ítem, (P11: Explica efectes secundaris) s'observa una davallada força important, de més de 5 punts percentuals

	2009		2006	
	Ítems	Nº	Ítems	Nº
Indicador positiu >90%	4, 16, 17, 3, 23, 15, 10	7	4, 16, 23, 3, 15, 20, 22, 7	8
Indicador positiu entre 75 i 90%	20, 22, 7, 14, 24, 19, 102, 13, 6, 5, 9, 18, 21	13	10, 19, 24, 14, 13, 9, 102, 6, 17, 18, 5, 21	12
Indicador positiu <75%	2, 1, 12, 8, 11	5	2, 1, 12, 8, 11	5

5.3. Resultats per regió sanitària

5.3.1. Anàlisi comparativa per regió sanitària

La taula següent mostra els resultats de l'explotació de les dades segons la regió sanitària en la que s'ha prestat el servei. En aquesta taula apareix el valor de l'indicador positiu per als 24 ítems, corresponents a les diferents preguntes del qüestionari, incloses de les preguntes que serveixen de filtre a més de les dues preguntes sobre la satisfacció en termes globals (P101 i P102).

P	Enunciat	RS Alt Pirineu Aran	RS Lleida	RS Tarragona	RS Terres 'Ebre	RS Girona	RS Cat Central	RS BCN	Catal.
P1	Temps que triguen a agafar la trucada	63,46%	76,87%	62,62%	90,82%	81,16%	70,55%	72,02%	73,4%
P2	Puntualitat per entrar a consulta	77,38%	80,14%	62,53%	84,26%	75,19%	73,61%	74,74%	74,5%
P3	Soroll habitual	87,06%	84,83%	94,30%	96,68%	95,63%	92,28%	94,07%	93,7%
P4	Neteja del centre	87,06%	91,65%	96,02%	93,75%	95,79%	95,96%	95,13%	95,0%
P5	Temps que li dedica el psiquiatre	87,36%	82,55%	80,14%	87,56%	84,19%	80,65%	80,19%	81,2%
P6	Valori explicacions del psiquiatre	81,61%	84,27%	84,13%	88,96%	83,76%	81,98%	81,28%	82,4%
P7	S'entenen les explicacions del psiquiatre	87,36%	90,66%	88,17%	93,98%	88,47%	84,22%	86,42%	87,2%
P8	Té tota la informació que necessita	68,97%	57,37%	58,85%	72,94%	62,67%	57,94%	57,96%	58,5%
P9	Psiquiatre explica la medicació	86,36%	73,36%	85,09%	85,71%	82,21%	80,66%	79,45%	80,4%
P10	Medicació és la que li va bé	95,31%	88,43%	92,34%	94,69%	90,66%	90,12%	89,89%	90,4%
P11	Psiquiatre explica efectes secundaris	57,81%	50,66%	49,46%	53,66%	52,44%	44,68%	47,68%	49,0%
P12	Freqüència de les consultes amb psiquiatre	86,05%	73,51%	61,52%	74,93%	76,05%	74,95%	67,28%	69,2%
P13	Disposició del psiquiatre per escoltar-lo	82,95%	83,92%	82,08%	91,30%	85,10%	83,79%	82,76%	83,4%
P14	Pot donar la seva opinió	87,21%	84,84%	86,88%	93,30%	86,02%	82,70%	85,32%	85,8%
P15	Tracte personal del psiquiatre	92,05%	93,85%	93,79%	95,86%	91,85%	90,24%	92,01%	92,3%
P16	Secret professional del psiquiatre	94,12%	95,78%	94,90%	93,86%	95,20%	94,75%	93,97%	94,3%
P17	No donen informació contradictòria	94,19%	96,64%	94,14%	91,96%	93,60%	93,03%	93,76%	93,7%
P18	L'atenció ha servit per al seu problema	81,82%	83,36%	80,82%	87,09%	83,72%	83,45%	78,35%	80,0%
P19	Està en bones mans	82,70%	85,50%	86,14%	90,13%	85,30%	86,80%	84,66%	85,2%
P20	Informació a la família sobre el seu problema	79,40%	89,23%	92,16%	90,83%	89,66%	90,50%	89,26%	89,7%
P21	Freqüència de les consultes amb el psicòleg	84,21%	80,15%	72,44%	72,95%	78,42%	82,79%	74,76%	75,8%
P22	Disposició del psicòleg per escoltar-lo	89,50%	88,00%	88,82%	86,73%	88,69%	89,95%	87,09%	88,0%
P23	Tracte personal amb el psicòleg	78,90%	92,83%	94,06%	92,43%	92,90%	94,80%	92,27%	92,8%
P24	Informació del centre de dia	77,42%	87,38%	89,06%	86,17%	89,21%	83,84%	84,43%	85,5%
P101	Grau de satisfacció global	7,52	7,87	7,76	8,14	7,90	7,90	7,67	7,74
P102	Continuaria venint	76,74%	82,76%	87,03%	87,46%	83,00%	86,46%	83,28%	83,7%

5. DISCUSSIÓ DELS RESULTATS

CSMA - 2009

A més, es mostra també el resultat per Catalunya i els resultats de la comparació estadística de la proporció per a cada ítem, i per a cada regió sanitària, amb la mitjana de Catalunya. Amb la finalitat de visualitzar millor el conjunt d'operacions estadístiques realitzades, és a dir, el resultat de les proves de comparació de la proporció amb la proporció mitjana de Catalunya, s'han identificat en color verd les diferències estadísticament significatives, amb nivell d'error del 5% en els casos en els que la proporció és més gran que la proporció trobada en el conjunt de Catalunya. De la mateixa manera, el color vermell identifica els casos en els que la diferència és estadísticament significativa, també amb un error del 5%, però essent la proporció de l'ítem menor que la proporció pel conjunt de Catalunya.

	RS Alt pirineu i Aran 2009	RS Lleida 2009	RS Tarragona 2009	RS Terres de l'Ebre 2009	RS Girona 2009	RS Catalunya Central 2009	RS BCN 2009
Nº ítems per sobre de la mitjana 2006	19	10	16	18	12	10	7
Nº ítems per sobre de la mitjana 2009	13	16	19	19	21	12	4

	RS Alt pirineu i Aran 2009	RS Lleida 2009	RS Tarragona 2009	RS Terres de l'Ebre 2009	RS Girona 2009	RS Catalunya Central 2009	RS BCN 2009
Nº ítems per sota de la mitjana 2006	6	14	9	7	12	15	17
Nº ítems per sota de la mitjana 2009	12	8	6	6	4	13	21

Els enquestats atesos en l'atenció de Psiquiatria i Salut Mental ambulatòria d'Adults a Girona valoren, en general, la seva percepció de l'assistència rebuda amb valors per damunt del global de Catalunya. En efecte, en 21 dels 25 ítems avaluats els valors de l'indicador positiu és superior al valor en el conjunt de Catalunya. Tan sols 4 ítems presenten valors pitjors que el conjunt de Catalunya.

Les regions tarragonines, corresponents a Tarragona i Terres de l'Ebre, presenten un comportament similar: en 19 ítems puntuen per sobre de la mitjana catalana, i en 6 per sota de la mitjana. Els ítems, però, en els que puntuen per sota de la mitjana són diferents en una i altra regió.

5. DISCUSSIÓ DELS RESULTATS

CSMA - 2009

La regió de Lleida presenta, per la seva part, 16 ítems amb valors per sobre de la proporció del territori català. La resta d'ítems analitzats es mostra amb valors per sota del conjunt de Catalunya, és a dir 8 ítems.

Els resultats per la regió de Alt Pirineu i Aran mostren que les diferències positives en relació al conjunt de Catalunya es donen en 13 ítems de 25. Així els altres 12 ítems puntuen amb resultats pitjors que pel conjunt català.

A la regió de Barcelona els resultats de les valoracions dels enquestats donen pitjors resultats que les altres regions sanitàries catalanes: dels 25 ítems analitzats, en 21 trobem resultats per sota de la mitjana de Catalunya. Només 4 dels 25 ítems donen resultats per sobre de la mitjana.

Comparant els resultats de l'estudi de 2009 amb els obtinguts a 2006, trobem que a 2 regions sanitàries (Barcelona i Alt Pirineu – Aran) el nombre d'ítems que identifiquen àrees d'excel·lència és menor que el que resultava en l'estudi de 2006.

		RS Alt pirineu i Aran	RS Lleida	RS Tarragona	RS Terres de l'Ebre	RS Girona	RS Catalunya Central	RS BCN	CAT 09
2009	Àrees excel·lència (>90%)	4	6	8	13	8	9	6	7
	T intermig (75 - 90%)	18	15	11	8	15	11	13	13
	Àrees de millora (<75%)	3	4	6	4	2	5	6	5
2006	Àrees excel·lència (>90%)	10	6	8	10	7	7	8	8
	T intermig (75 - 90%)	11	13	11	11	13	12	13	12
	Àrees de millora (<75%)	4	6	6	4	5	6	4	5
Dif	Àrees excel·lència (>90%)	-6	0	0	3	1	1	-2	-1
	T intermig (75 - 90%)	7	2	0	-3	2	-1	0	1
	Àrees de millora (<75%)	-1	-2	0	0	-3	0	2	0

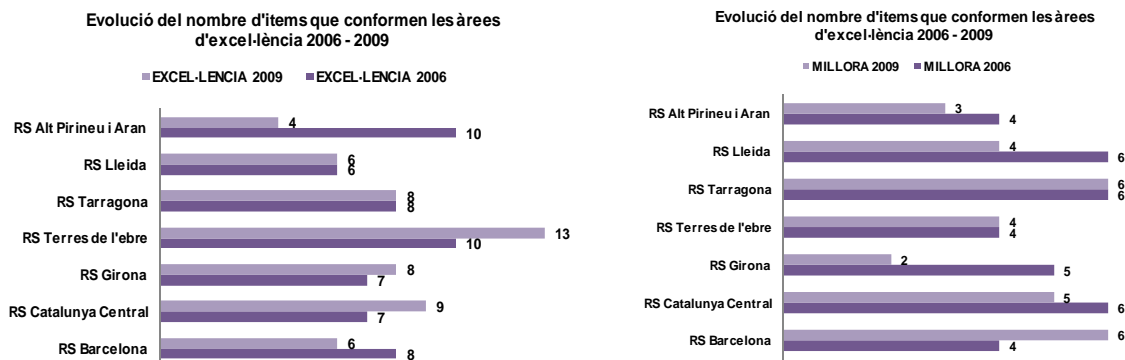
Els enquestats atesos a la regió de l'Alt Pirineu – Aran són els que en termes relatius avaluen amb menys força les àrees d'excel·lència (situen 4 ítems a aquest nivell). A l'estudi de 2006 apareixien 10 ítems amb l'indicador positiu per sobre del 90%, situant doncs la davallada en 6 ítems.

Analitzant-ho des de l'altre vessant (ítems per sota del 75% i per tant catalogats com a àrees de millora), la Regió de Barcelona és la que ha augmentat el nº d'ítems situats en aquesta franja, passant de 4 ítems a 6.

A les regions de Girona i Catalunya Central en canvi, els resultats són inversos: han disminuït el nombre d'ítems associats a àrees de millora, passant Girona de 5 a 2 i Catalunya Central de 6 a 5.

Semblant és el comportament de la RS de Lleida i Terres de l'Ebre. A Lleida no milloren en àrees de excel·lència però sí disminueixen dos ítems de l'àrea de millora, i a Terres de l'Ebre, no disminueixen àrees de millora però sí amplien 3 ítems a l'àrea d'excel·lència.

Els següents gràfics resumeixen aquest comportament:



Per últim, en aquesta línia de servei els usuaris manifesten que, en general, tenen una bona opinió dels serveis. La **valoració global de la satisfacció** té una puntuació igual a 7,74. L'escala utilitzada per a recollir aquesta valoració general és, com sempre, entre 0 i 10 punts. La puntuació mitjana que donaven els enquestats el 2006 era igual a 7,64 punts, és a dir, que es produeix un lleuger augment en la nota global.

Pel que fa a l'anàlisi per regió, els usuaris enquestats de la regió de les Terres de l'Ebre són els que proporcionen puntuacions més elevades a la satisfacció global amb

5. DISCUSSIÓ DELS RESULTATS

CSMA - 2009

l'atenció rebuda. Les respostes en la resta de regions mostren diferències lleugerament al voltant de la mitjana global, sent la regió de Alt Pirineu la que es situa més per sota de la mitjana de Catalunya.

Per últim, la segona pregunta de valoració general és la que fa referència **a la intenció de tornar al mateix centre**. El 83,78% dels enquestats responen afirmativament a la pregunta que es fa en relació amb la seva intenció de **tornar al mateix centre**, i el 2006 la proporció era igual al 83,7%, el que suposa un lleuger increment.

	RS Alt Pirineu i Aran	RS Lleida	RS Tarragona	RS Terres de l'Ebre	RS Girona	RS Catalunya Central	RS BCN	CATALUNYA
2006	88,6	84,2	83,5	87,0	83,4	83,8	83,4	83,7
2009	76,7	82,7	87,1	87,4	83,2	86,4	83,3	83,7

ANNEX A - TAULA COMPARATIVA PER REGIONS SANITÀRIES 2009 I CATALUNYA

P	Enunciat	RS Alt Pirineu Aran	RS Lleida	RS Tarragona	RS Terres 'Ebre	RS Girona	RS Cat Central	RS BCN	Catal.
P1	Temps que trigen a agafar la trucada	63,46%	76,87%	62,62%	90,82%	81,16%	70,55%	72,02%	73,4%
P2	Puntualitat per entrar a consulta	77,38%	80,14%	62,53%	84,26%	75,19%	73,61%	74,74%	74,5%
P3	Soroll habitual	87,06%	84,83%	94,30%	96,68%	95,63%	92,28%	94,07%	93,7%
P4	Neteja del centre	87,06%	91,65%	96,02%	93,75%	95,79%	95,96%	95,13%	95,0%
P5	Temps que li dedica el psiquiatre	87,36%	82,55%	80,14%	87,56%	84,19%	80,65%	80,19%	81,2%
P6	Valori explicacions del psiquiatre	81,61%	84,27%	84,13%	88,96%	83,76%	81,98%	81,28%	82,4%
P7	S'entenen les explicacions del psiquiatre	87,36%	90,66%	88,17%	93,98%	88,47%	84,22%	86,42%	87,2%
P8	Té tota la informació que necessita	68,97%	57,37%	58,85%	72,94%	62,67%	57,94%	57,96%	58,5%
P9	Psiquiatre explica la medicació	86,36%	73,36%	85,09%	85,71%	82,21%	80,66%	79,45%	80,4%
P10	Medicació és la que li va bé	95,31%	88,43%	92,34%	94,69%	90,66%	90,12%	89,89%	90,4%
P11	Psiquiatre explica efectes secundaris	57,81%	50,66%	49,46%	53,66%	52,44%	44,68%	47,68%	49,0%
P12	Freqüència de les consultes amb psiquiatre	86,05%	73,51%	61,52%	74,93%	76,05%	74,95%	67,28%	69,2%
P13	Disposició del psiquiatre per escoltar-lo	82,95%	83,92%	82,08%	91,30%	85,10%	83,79%	82,76%	83,4%
P14	Pot donar la seva opinió	87,21%	84,84%	86,88%	93,30%	86,02%	82,70%	85,32%	85,8%
P15	Tracte personal del psiquiatre	92,05%	93,85%	93,79%	95,86%	91,85%	90,24%	92,01%	92,3%
P16	Secret professional del psiquiatre	94,12%	95,78%	94,90%	93,86%	95,20%	94,75%	93,97%	94,3%
P17	No donen informació contradictòria	94,19%	96,64%	94,14%	91,96%	93,60%	93,03%	93,76%	93,7%
P18	L'atenció ha servit per al seu problema	81,82%	83,36%	80,82%	87,09%	83,72%	83,45%	78,35%	80,0%
P19	Està en bones mans	82,70%	85,50%	86,14%	90,13%	85,30%	86,80%	84,66%	85,2%
P20	Informació a la família sobre el seu problema	79,40%	89,23%	92,16%	90,83%	89,66%	90,50%	89,26%	89,7%
P21	Freqüència de les consultes amb el psicòleg	84,21%	80,15%	72,44%	72,95%	78,42%	82,79%	74,76%	75,8%
P22	Disposició del psicòleg per escoltar-lo	89,50%	88,00%	88,82%	86,73%	88,69%	89,95%	87,09%	88,0%
P23	Tracte personal amb el psicòleg	78,90%	92,83%	94,06%	92,43%	92,90%	94,80%	92,27%	92,8%
P24	Informació del centre de dia	77,42%	87,38%	89,06%	86,17%	89,21%	83,84%	84,43%	85,5%
P101	Grau de satisfacció global	7,52	7,87	7,76	8,14	7,90	7,90	7,67	7,74
P102	Continuaria venint	76,74%	82,76%	87,03%	87,46%	83,00%	86,46%	83,28%	83,7%

ANNEX B - QUADRE RESUM COMPARATIU CATALUNYA 2009 – 2006 - 2003

	Atenció psiquiàtrica i salut mental ambulatoria d'adults		
	2009	2006	2003
P101. Satisfacció global	7,74	7,6	7,8
P102. Continuaria venint?	83,06	83,3	82,9
Edat	<ul style="list-style-type: none"> • Més de 45 anys: 61,8% 	<ul style="list-style-type: none"> • Més de 45 anys: 61,1% 	<ul style="list-style-type: none"> • Més de 45 anys: 50%
Sexe	<ul style="list-style-type: none"> • Homes: 34% 	<ul style="list-style-type: none"> • Homes: 30% 	<ul style="list-style-type: none"> • Homes: 36%
Nivell d'estudis	<ul style="list-style-type: none"> • Sense estudis i primaris: 51,59% 	<ul style="list-style-type: none"> • Sense estudis i primaris: 53,3 % 	<ul style="list-style-type: none"> • Sense estudis i primaris: 59 %
Àrees de millora (<75%)	5 ÀREES DE MILLORA: <ul style="list-style-type: none"> • 3 Organització • 2 Informació 	5 ÀREES DE MILLORA: <ul style="list-style-type: none"> • 3 Organització • 2 Informació 	6 ÀREES DE MILLORA: <ul style="list-style-type: none"> • 4 Organització • 2 Informació
Àrees d'excel·lència (>90%)	7 ÀREES D'EXCEL·LÈNCIA: <ul style="list-style-type: none"> • 2 Organització • 3 Tracte • 2 Informació 	8 ÀREES D'EXCEL·LÈNCIA: <ul style="list-style-type: none"> • 2 Organització • 4 Tracte • 2 informació 	9 ÀREES D'EXCEL·LÈNCIA: <ul style="list-style-type: none"> • 2 Organització • 4 Tracte • 3 Informació
Ordenació dels ítems	ESTABLE	ESTABLE	ESTABLE

ANNEX C - PREGUNTES DEL QÜESTIONARI 2009

Línia de producte d'atenció psiquiàtrica i salut mental ambulatoria d'adults (CSMA)

Nº	ENUNCIAT
P1	Temps que triguen a agafar el telèfon
P2	Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre?
P3	Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera
P4	Quina impressió té de la neteja del centre de salut mental?
P5	Què opina del temps que li dedica el seu psiquiatre quan el visita?
P6	Com valora les explicacions que li dona el psiquiatre?
P7	Com s'entenen les explicacions que li dona el psiquiatre sobre el seu cas?
P8	Voldria que li donés més informació?
P9	En aquests moments pren medicació receptada pel psiquiatre?
PR9	El psiquiatre li explica per què serveix la medicació que està prenent?
P10	Creu que la medicació que està prenent és la que a vostè li va bé?
P11	El psiquiatre li explica els possibles efectes secundaris de la medicació?
P12	Què opina de la freqüència de les consultes amb el psiquiatre?
P13	Quina disposició té el psiquiatre per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?
P14	Què li sembla la predisposició del psiquiatre perquè vostè pugui donar la seva opinió?
P15	Com valora el tracte personal (amabilitat) que té amb vostè el psiquiatre?
P16	Com valora el respecte al secret professional que tenen el psiquiatre i els altres professionals del que vostè explica a les visites?
P17	Els diferents professionals (metges, infermeres) li donaven informació contradictòria?
P18	De quina manera l'atenció que rep al centre li ha servit per fer front al seu problema de salut mental?
P19	Té la sensació d'estar en bones mans?
PR20	Els professionals del centre parlen del seu problema de salut amb algú de la seva família?
P20	Valori la informació que donen a la seva família sobre el seu problema de salut mental.
PR21	A més del psiquiatre, fa teràpia amb un psicòleg del centre de salut mental d'adults (CSMA)?
P21	Què opina de la freqüència de les consultes amb el psicòleg?
P22	Quina disposició té el psicòleg per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?
P23	Com valora el tracte personal (amabilitat) que té amb vostè el psicòleg?
P24	Què li sembla la informació que té el psiquiatre del que vostè fa al Centre de Dia amb el psicòleg o el terapeuta?
P101	Valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el centre de salut mental
P102	Si pogués triar, continuaria venint a aquest centre de salut?
P103	Sexe
P104	Quina edat té?
P105	Com diria vostè que és la seva salut en general en aquest moment?
P106	Quins estudis ha fet?

ANNEX D - NOMBRE DE RESPOSTES VÀLIDES PER LÍNIA I ÍTEM. Salut Mental Ambulatòria

Nº	ENUNCIAT	N
P1	Temps que triguen a agafar el telèfon	5586
P2	Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre?	5586
P3	Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera	5586
P4	Quina impressió té de la neteja del centre de salut mental?	5586
P5	Què opina del temps que li dedica el seu psiquiatre quan el visita?	5586
P6	Com valora les explicacions que li dóna el psiquiatre?	5586
P7	Com s'entenen les explicacions que li dóna el psiquiatre sobre el seu cas?	5396
P8	Voldria que li donés més informació?	5586
P9	En aquests moments pren medicació receptada pel psiquiatre?	5586
PR9	El psiquiatre li explica per què serveix la medicació que està prenent?	4469
P10	Creu que la medicació que està prenent és la que a vostè li va bé?	4469
P11	El psiquiatre li explica els possibles efectes secundaris de la medicació?	4469
P12	Què opina de la freqüència de les consultes amb el psiquiatre?	5586
P13	Quina disposició té el psiquiatre per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?	5586
P14	Què li sembla la predisposició del psiquiatre perquè vostè pugui donar la seva opinió?	5586
P15	Com valora el tracte personal (amabilitat) que té amb vostè el psiquiatre?	5586
P16	Com valora el respecte al secret professional que tenen el psiquiatre i els altres professionals del que vostè explica a les visites ?	5586
P17	Els diferents professionals (metges, infermeres) li donaven informació contradictòria?	5586
P18	De quina manera l'atenció que rep al centre li ha servit per fer front al seu problema de salut mental?	5586
P19	Té la sensació d'estar en bones mans?	5586
PR20	Els professionals del centre parlen del seu problema de salut amb algú de la seva família?	5586
P20	Valori la informació que donen a la seva família sobre el seu problema de salut mental.	2192
PR21	A més del psiquiatre, fa teràpia amb un psicòleg del centre de salut mental d'adults (CSMA)?	5586
P21	Què opina de la freqüència de les consultes amb el psicòleg?	1666
P22	Quina disposició té el psicòleg per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?	1666
P23	Com valora el tracte personal (amabilitat) que té amb vostè el psicòleg?	1666
P24	Què li sembla la informació que té el psiquiatre del que vostè fa al Centre de Dia amb el psicòleg o el terapeuta?	5586
P101	Valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el centre de salut mental	5539
P102	Si pogués triar, continuaria venint a aquest centre de salut?	5586
P103	Sexe	5586
P104	Quina edat té?	5586
P105	Com diria vostè que és la seva salut en general en aquest moment?	5586
P106	Quins estudis ha fet?	5586

ANNEX E – LLISTAT DE CENTRES PER REGIÓ SANITÀRIA I SUBMOSTRES

Salut Mental Ambulatoria

RS 1 - ALT PIRINEU		n
8 CSMA La Seu d'Urgell (Sant Hospital)		88
Total		88

RS 2 - LLEIDA		n
22 CSMA Segrià (Lleida)		80
57 CSMA Tàrrrega (Urgell / La Segarra)		85
58 CSMA Balaguer		80
Total		245

RS 3 - TARRAGONA		n
38 CSMA El Vendrell		80
39 CSMA Valls		81
41 CSMA Tarragona Nord		80
42 CSMA Reus		81
43 CSMA Tarragona Sud		81
Total		403

RS 4 - TERRES DE L'EBRE		n
36 CSMA Tortosa		81
40 CSMA Móra d'Ebre		80
59 CSMA Amposta		80
Total		241

RS 5- GIRONA		n
24 CSMA Gironès		81
60 CSMA Alt Empordà		80
61 CSMA Baix Empordà		81
62 CSMA Olot		102
63 CSMA La Selva (Blanes)		81
64 CSMA La Selva-Sta Coloma de Farners		80
65 CSMA Ripollès		81
Total		586

RS 6 - CATALUNYA CENTRAL		n
13 CSMA Osona		83
18 CSMA Bages		80
20 CSMA Berguedà		91
30 CSMA Anoia		86
Total		340

RS 7 _ BARCELONA	n
1 USM FERRAN I CLUA	83
2 SALUT MENTAL BADIA	87
3 USM SANT MARTÍ NORD	81
4 USM LA MINA	88
5 CSMA Badalona I-Est	84
6 CSMA Santa Coloma (Martí i Julià)	92
7 CSMA El Prat	84
9 CSMA Les Corts	81
10 CSMA Nou Barris Nord	80
11 CSMA Guinardó	81
12 CSMA Dreta Eixample	80
14 CSMA Calella	81
15 CSMA Sabadell 1	81
16 CSMA Mataró	80
17 CSMA Poble Sec (Montjuïc)	82
19 CSMA Sant Andreu	80
21 CSMA Gràcia	80
23 CSMA Esquerra Eixample	80
25 CSMA Sant Martí Sud	84
26 CSMA Terrassa 1 (IMSAV)	81
27 CSMA Terrassa 2 (Mútua)	83
28 CSMA Rubí	80
29 CSMA Ciutat Vella	90
31 CSMA Martorell	80
32 CSMA Sant Feliu de Llobregat	80
33 CSMA Sant Boi	80
34 CSMA Cornellà	81
35 CSMA L'Hospitalet	88
37 CSMA Badalona 2-Oest	83
44 CSMA El Masnou	81
45 CSMA Gavà	80
46 CSMA Cerdanyola	80
47 CSMA Granollers	80
48 CAP II MARAGALL ESP. ICS	80
49 CSMA Esplugues	80
50 CSMA Garraf	80
51 CSMA Alt Penedès	80
52 CSMA Mollet	80
53 CSMA Sarrià /Sant Gervasi	80
54 CSMA Nou Barris Sud-Fabra i Puig	80
55 CSMA Horta	81
56 CSMA Sants	80
66 CSMA Sabadell 2	81
67 CSMA Torreblanca	84
68 CSMA Castelldefels	81
Total	3683

Total N 5586

ANNEX F - TAULA COMPARATIVA PER UP (CENTRES) / REGIÓ SANITÀRIA 2009 I CATALUNYA: (RS ALT PIRINEU-1/1)

RS 1: Alt Pirineu	Catalunya	CSMA La
	2009	Seu d'Urgell (Sant Hospital)
2009		859
P1 - Temps que trigen 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%
P101 - Grau de satisfacció global	7,74	7,52
P102 - Continuaria venint	83,8%	76,7%

ANNEX F - TAULA COMPARATIVA PER UP (CENTRES) / REGIÓ SANITÀRIA 2009 I CATALUNYA: (RS LLEIDA-1/1)

RS 2: LLEIDA	Catalunya 2009	CSMA Segrià (Lleida)	CSMA Tàrraga (Urgell / La Segarra)	CSMA Balaguer
2009		886	3582	3585
P1 - Temps que triguen a agafar la trucada	73,4%	82,5%	69,1%	79,1%
P2 - Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	74,5%	80,0%	82,5%	77,9%
P3 - Soroll habitual a la sala d'espera	93,7%	98,8%	76,3%	79,5%
P4 - Neteja del centre	95,0%	95,0%	87,7%	92,3%
P5 - Temps que li dedica el psiquiatre	81,2%	83,8%	77,6%	86,3%
P6 - Valori les explicacions del psiquiatre	82,4%	85,9%	82,7%	84,2%
P7 - S'entenen les explicacions del psiquiatre	87,2%	90,9%	87,7%	93,4%
P8 - Té tota la informació que necessita	58,6%	59,5%	50,6%	62,0%
P9 - Psiquiatre explica la medicació	80,4%	69,4%	74,1%	76,6%
P10 - Medicació és la que li va bé	90,4%	81,3%	88,9%	95,2%
P11 - Psiquiatre explica efectes secundaris	49,0%	57,1%	44,8%	50,0%
P12 - Freqüència de les consultes	69,2%	69,4%	71,1%	80,0%
P13 - Disposició del psiquiatre per escoltar	83,4%	84,8%	82,1%	84,8%
P14 - Pot donar la seva opinió	85,8%	81,8%	84,0%	88,8%
P15 - Tracte personal del psiquiatre	92,3%	93,8%	94,0%	93,8%
P16 - Secret professional del psiquiatre	94,3%	96,8%	97,1%	93,4%
P17 - No donen informació contradictòria	93,8%	98,7%	93,8%	97,4%
P18 - L'atenció ha servit per fer front al seu problema	80,0%	83,8%	78,8%	87,5%
P19 - Està en bones mans	85,2%	88,6%	80,5%	87,4%
P20 - Informació a la seva família sobre el seu problema	89,7%	92,0%	93,0%	82,7%
P21 - Freqüència de les consultes amb el psicòleg	75,8%	68,4%	92,9%	79,2%
P22 - Disposició del psicòleg per escoltar	88,0%	89,4%	96,4%	78,2%
P23 - Tracte personal del psicòleg	92,8%	94,6%	96,4%	87,5%
P24 - Informació del Centre de Dia	85,5%	80,0%	91,7%	90,5%
P101 - Grau de satisfacció global	7,74	8,09	7,46	8,08
P102 - Continuaria venint	83,8%	83,5%	81,2%	83,5%

ANNEX F - TAULA COMPARATIVA PER UP (CENTRES) / REGIÓ SANITÀRIA 2009 I CATALUNYA: (RS TARRAGONA-1/1)

RS 3: TARRAGONA	Catalunya 2009	CSMA El Vendrell	CSMA Valls	CSMA Tarragona Nord	CSMA Reus	CSMA Tarragona Sud
2009		1035	1036	1038	1039	1040
P1 - Temps que triguen a agafar la trucada	73,4%	41,5%	80,9%	67,3%	47,5%	75,9%
P2 - Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	74,5%	55,0%	43,2%	70,0%	60,5%	84,0%
P3 - Soroll habitual a la sala d'espera	93,7%	92,5%	93,8%	97,5%	97,5%	90,1%
P4 - Neteja del centre	95,0%	98,8%	91,3%	97,5%	97,5%	95,1%
P5 - Temps que li dedica el psiquiatre	81,2%	73,8%	81,5%	81,3%	82,7%	81,5%
P6 - Valori les explicacions del psiquiatre	82,4%	78,8%	85,9%	83,1%	88,5%	84,4%
P7 - S'entenen les explicacions del psiquiatre	87,2%	83,8%	91,0%	88,2%	88,5%	89,5%
P8 - Té tota la informació que necessita	58,6%	60,8%	55,0%	57,5%	63,0%	58,0%
P9 - Psiquiatre explica la medicació	80,4%	84,4%	89,6%	80,6%	87,1%	83,8%
P10 - Medicació és la que li va bé	90,4%	88,7%	90,5%	87,3%	98,4%	96,9%
P11 - Psiquiatre explica efectes secundaris	49,0%	48,4%	53,7%	47,8%	54,1%	43,3%
P12 - Freqüència de les consultes	69,2%	54,5%	66,7%	62,0%	50,6%	73,8%
P13 - Disposició del psiquiatre per escoltar	83,4%	80,5%	84,0%	80,8%	85,2%	80,0%
P14 - Pot donar la seva opinió	85,8%	85,7%	84,8%	86,1%	88,9%	88,9%
P15 - Tracte personal del psiquiatre	92,3%	93,8%	92,6%	90,0%	96,3%	96,3%
P16 - Secret professional del psiquiatre	94,3%	91,9%	97,2%	94,0%	94,3%	97,1%
P17 - No donen informació contradictòria	93,8%	91,1%	97,5%	94,9%	92,3%	94,9%
P18 - L'atenció ha servit per fer front al seu problema	80,0%	67,5%	86,3%	76,6%	87,5%	86,3%
P19 - Està en bones mans	85,2%	74,7%	92,5%	84,8%	88,5%	90,2%
P20 - Informació a la seva família sobre el seu problema	89,7%	100,0%	91,8%	88,9%	86,5%	93,6%
P21 - Freqüència de les consultes amb el psicòleg	75,8%	70,4%	66,7%	72,0%	72,2%	81,0%
P22 - Disposició del psicòleg per escoltar	88,0%	82,1%	93,3%	76,0%	97,3%	95,4%
P23 - Tracte personal del psicòleg	92,8%	92,8%	93,4%	88,5%	100,1%	95,5%
P24 - Informació del Centre de Dia	85,5%	81,8%	92,0%	86,4%	92,0%	93,1%
P101 - Grau de satisfacció global	7,74	7,14	7,84	7,56	7,93	8,30
P102 - Continuaría venint	83,8%	70,0%	92,6%	86,3%	95,1%	91,3%

ANNEX F - TAULA COMPARATIVA PER UP (CENTRES) / REGIÓ SANITÀRIA 2009 I CATALUNYA: (RS TERRES EBRE-1/1)

RS 4: TERRES DE L'EBRE	Catalunya 2009	CSMA Tortosa	CSMA Móra d'Ebre	CSMA Amposta
2009		977	1037	3586
P1 - Temps que triguen a agafar la trucada	73,4%	82,5%	96,8%	93,2%
P2 - Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	74,5%	77,8%	88,8%	86,3%
P3 - Soroll habitual a la sala d'espera	93,7%	93,8%	98,7%	97,5%
P4 - Neteja del centre	95,0%	90,0%	96,3%	95,0%
P5 - Temps que li dedica el psiquiatre	81,2%	77,8%	91,1%	93,8%
P6 - Valori les explicacions del psiquiatre	82,4%	83,3%	93,7%	89,9%
P7 - S'entenen les explicacions del psiquiatre	87,2%	90,9%	96,2%	94,9%
P8 - Té tota la informació que necessita	58,6%	67,9%	74,7%	76,3%
P9 - Psiquiatre explica la medicació	80,4%	84,2%	90,5%	82,5%
P10 - Medicació és la que li va bé	90,4%	92,7%	98,4%	93,0%
P11 - Psiquiatre explica efectes secundaris	49,0%	44,6%	67,2%	49,1%
P12 - Freqüència de les consultes	69,2%	66,3%	82,3%	76,3%
P13 - Disposició del psiquiatre per escoltar	83,4%	88,9%	95,0%	90,0%
P14 - Pot donar la seva opinió	85,8%	90,1%	96,1%	93,7%
P15 - Tracte personal del psiquiatre	92,3%	93,8%	98,8%	95,0%
P16 - Secret professional del psiquiatre	94,3%	90,3%	97,1%	94,2%
P17 - No donen informació contradictòria	93,8%	86,1%	93,6%	96,2%
P18 - L'atenció ha servit per fer front al seu problema	80,0%	82,7%	95,0%	83,5%
P19 - Està en bones mans	85,2%	84,6%	94,9%	90,9%
P20 - Informació a la seva família sobre el seu problema	89,7%	90,4%	96,8%	85,3%
P21 - Freqüència de les consultes amb el psicòleg	75,8%	57,1%	85,7%	76,0%
P22 - Disposició del psicòleg per escoltar	88,0%	85,7%	90,5%	84,0%
P23 - Tracte personal del psicòleg	92,8%	89,3%	100,0%	88,0%
P24 - Informació del Centre de Dia	85,5%	81,3%	100,0%	77,3%
P101 - Grau de satisfacció global	7,74	7,64	8,60	8,19
P102 - Continuaria venint	83,8%	80,2%	96,3%	85,9%

ANNEX F - TAULA COMPARATIVA PER UP (CENTRES) / REGIÓ SANITÀRIA 2009 I CATALUNYA: (RS GIRONA-1/1)

RS 5: GIRONA	Catalunya 2009	CSMA Gironès	CSMA Alt Empordà	CSMA Baix Empordà	CSMA Olot	CSMA La Selva (Blanes)	CSMA La Selva- Sta Coloma	CSMA Ripollès
2009		892	3587	3588	3589	3590	3591	3592
P1 - Temps que triguen a agafar la trucada	73,4%	87,5%	78,5%	80,0%	89,0%	81,8%	70,6%	80,7%
P2 - Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	74,5%	72,8%	68,8%	81,3%	75,5%	85,2%	80,0%	62,8%
P3 - Soroll habitual a la sala d'espera	93,7%	94,9%	97,5%	100,0%	96,1%	100,0%	95,0%	85,9%
P4 - Neteja del centre	95,0%	92,5%	95,0%	92,6%	98,0%	100,0%	97,5%	94,9%
P5 - Temps que li dedica el psiquiatre	81,2%	84,0%	86,3%	85,2%	81,4%	80,0%	76,3%	96,3%
P6 - Valori les explicacions del psiquiatre	82,4%	85,0%	88,0%	84,8%	82,8%	84,2%	72,7%	88,8%
P7 - S'entenen les explicacions del psiquiatre	87,2%	89,9%	94,7%	82,1%	87,9%	86,7%	87,0%	91,1%
P8 - Té tota la informació que necessita	58,6%	67,9%	57,5%	54,3%	73,3%	63,8%	54,4%	67,5%
P9 - Psiquiatre explica la medicació	80,4%	78,1%	82,7%	77,6%	84,5%	84,9%	77,2%	90,4%
P10 - Medicació és la que li va bé	90,4%	93,7%	86,3%	91,2%	95,3%	87,5%	89,1%	91,5%
P11 - Psiquiatre explica efectes secundaris	49,0%	57,8%	50,0%	43,6%	55,3%	41,5%	53,6%	65,3%
P12 - Freqüència de les consultes	69,2%	79,0%	79,2%	73,1%	83,3%	69,3%	72,2%	76,3%
P13 - Disposició del psiquiatre per escoltar	83,4%	86,3%	87,5%	80,2%	84,3%	83,5%	82,5%	91,4%
P14 - Pot donar la seva opinió	85,8%	85,2%	86,1%	83,8%	86,3%	86,1%	79,7%	95,0%
P15 - Tracte personal del psiquiatre	92,3%	93,8%	89,9%	90,1%	90,2%	90,1%	91,3%	97,5%
P16 - Secret professional del psiquiatre	94,3%	100,0%	95,7%	90,3%	96,6%	95,5%	96,0%	92,4%
P17 - No donen informació contradictòria	93,8%	96,2%	92,2%	90,9%	91,0%	95,1%	94,9%	94,9%
P18 - L'atenció ha servit per fer front al seu problema	80,0%	87,7%	86,1%	85,0%	86,3%	76,3%	74,7%	90,1%
P19 - Està en bones mans	85,2%	87,6%	83,0%	86,2%	88,1%	80,8%	80,1%	91,3%
P20 - Informació a la seva família sobre el seu problema	89,7%	92,1%	86,7%	86,0%	90,3%	86,3%	88,6%	97,6%
P21 - Freqüència de les consultes amb el psicòleg	75,8%	75,0%	60,0%	74,3%	85,2%	78,9%	84,6%	90,9%
P22 - Disposició del psicòleg per escoltar	88,0%	87,0%	90,0%	91,4%	70,3%	95,0%	96,2%	90,9%
P23 - Tracte personal del psicòleg	92,8%	95,8%	85,0%	97,2%	88,8%	95,0%	88,5%	100,0%
P24 - Informació del Centre de Dia	85,5%	85,7%	88,9%	90,9%	83,3%	95,5%	85,2%	95,0%
P101 - Grau de satisfacció global	7,74	7,77	7,93	7,83	8,27	7,86	7,44	8,10
P102 - Continuaria venint	83,8%	86,4%	80,8%	85,0%	88,0%	82,3%	70,9%	87,7%

ANNEX F - TAULA COMPARATIVA PER UP (CENTRES) / REGIÓ SANITÀRIA 2009 I CATALUNYA: (RS CAT. CENTRAL-1/1)

RS 6: CATALUNYA CENTRAL	Catalunya 2009	CSMA Osona	CSMA Bages	CSMA Berguedà	CSMA Anoia
2009		871	879	883	918
P1 - Temps que triguen a agafar la trucada	73,4%	59,0%	69,5%	94,8%	58,9%
P2 - Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	74,5%	73,5%	83,5%	76,9%	60,5%
P3 - Soroll habitual a la sala d'espera	93,7%	85,5%	96,3%	97,8%	89,5%
P4 - Neteja del centre	95,0%	97,6%	100,0%	95,6%	90,7%
P5 - Temps que li dedica el psiquiatre	81,2%	79,5%	77,5%	92,3%	73,3%
P6 - Valori les explicacions del psiquiatre	82,4%	81,5%	81,0%	88,9%	76,5%
P7 - S'entenen les explicacions del psiquiatre	87,2%	87,7%	83,5%	83,0%	82,7%
P8 - Té tota la informació que necessita	58,6%	61,0%	60,0%	57,8%	53,0%
P9 - Psiquiatre explica la medicació	80,4%	83,8%	85,1%	82,9%	70,8%
P10 - Medicació és la que li va bé	90,4%	88,2%	89,1%	93,3%	89,9%
P11 - Psiquiatre explica efectes secundaris	49,0%	47,8%	42,2%	50,7%	38,0%
P12 - Freqüència de les consultes	69,2%	74,1%	84,8%	80,2%	60,7%
P13 - Disposició del psiquiatre per escoltar	83,4%	86,7%	82,5%	90,0%	75,9%
P14 - Pot donar la seva opinió	85,8%	86,7%	80,0%	91,1%	72,9%
P15 - Tracte personal del psiquiatre	92,3%	92,8%	91,1%	94,5%	82,6%
P16 - Secret professional del psiquiatre	94,3%	92,2%	91,9%	100,0%	94,9%
P17 - No donen informació contradictòria	93,8%	93,8%	93,6%	93,3%	91,5%
P18 - L'atenció ha servit per fer front al seu problema	80,0%	79,3%	86,3%	85,7%	82,6%
P19 - Està en bones mans	85,2%	88,9%	86,2%	91,1%	81,0%
P20 - Informació a la seva família sobre el seu problema	89,7%	84,4%	95,4%	91,3%	90,9%
P21 - Freqüència de les consultes amb el psicòleg	75,8%	82,9%	76,2%	87,1%	85,0%
P22 - Disposició del psicòleg per escoltar	88,0%	86,2%	80,9%	100,0%	92,7%
P23 - Tracte personal del psicòleg	92,8%	88,9%	95,2%	100,0%	95,1%
P24 - Informació del Centre de Dia	85,5%	85,7%	68,8%	88,9%	92,0%
P101 - Grau de satisfacció global	7,74	7,71	8,08	8,08	7,74
P102 - Continuaria venint	83,8%	84,1%	90,0%	83,3%	88,4%

ANNEX F - TAULA COMPARATIVA PER UP (CENTRES) / REGIÓ SANITÀRIA 2009 I CATALUNYA: (RS BARCELONA -1/3)

RS 7: Barcelona	Catalunya 2009	USM FERRAN I CLUA	SALUT MENTAL BADIA	USM SANT MARTÍ NORD	USM LA MINA	CSMA Badalona I-Est	CSMA Santa Coloma (Martí i Julia)	CSMA El Prat	CSMA Les Corts	CSMA Nou Barris Nord	CSMA Guinardó	CSMA Dreta Eixample	CSMA Calella	CSMA Sabadell 1	CSMA Mataró	CSMA Poble Sec (Montjuïc)
2009		231	425	515	516	856	857	858	860	861	863	868	872	873	874	877
P1 - Temps que triguen a agafar la trucada	73,4%	69,0%	59,4%	82,1%	62,5%	72,3%	79,1%	68,4%	86,4%	82,1%	69,8%	71,0%	64,4%	57,7%	75,8%	81,7%
P2 - Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	74,5%	64,6%	50,0%	73,8%	79,8%	72,6%	68,5%	95,1%	81,5%	76,3%	53,1%	86,3%	57,7%	75,3%	67,1%	84,1%
P3 - Soroll habitual a la sala d'espera	93,7%	90,4%	86,0%	98,8%	83,3%	92,9%	88,0%	93,9%	98,8%	93,8%	91,4%	98,8%	90,1%	84,0%	91,3%	96,3%
P4 - Neteja del centre	95,0%	97,6%	94,2%	97,5%	95,2%	91,7%	93,5%	93,8%	95,1%	93,7%	97,5%	100,0%	92,6%	86,3%	100,0%	96,3%
P5 - Temps que li dedica el psiquiatre	81,2%	79,5%	82,8%	82,7%	88,6%	76,2%	76,1%	85,7%	85,2%	78,8%	80,2%	81,3%	81,0%	75,3%	86,3%	70,7%
P6 - Valori les explicacions del psiquiatre	82,4%	78,5%	81,6%	75,9%	88,4%	73,8%	77,6%	86,4%	85,9%	77,6%	87,3%	91,0%	73,4%	76,9%	85,7%	67,5%
P7 - S'entenen les explicacions del psiquiatre	87,2%	82,3%	81,6%	82,1%	87,2%	83,5%	83,5%	88,8%	88,5%	85,3%	89,9%	94,9%	81,0%	86,8%	92,2%	76,3%
P8 - Té tota la informació que necessita	58,6%	58,0%	70,1%	63,8%	66,3%	53,7%	54,3%	67,5%	52,5%	59,0%	60,0%	74,7%	48,1%	59,3%	57,0%	33,8%
P9 - Psiquiatre explica la medicació	80,4%	78,8%	83,3%	73,0%	85,9%	77,6%	73,1%	84,6%	84,6%	83,1%	83,1%	87,3%	78,8%	85,9%	83,6%	70,3%
P10 - Medicació és la que li va bé	90,4%	94,1%	93,0%	93,3%	90,5%	85,1%	89,3%	85,3%	90,3%	88,5%	85,5%	96,7%	79,7%	93,5%	89,7%	81,0%
P11 - Psiquiatre explica efectes secundaris	49,0%	38,0%	53,3%	47,6%	54,0%	43,9%	48,7%	46,8%	46,2%	52,5%	45,3%	54,8%	40,9%	40,6%	44,1%	37,5%
P12 - Freqüència de les consultes	69,2%	62,0%	59,0%	65,8%	79,3%	61,9%	62,6%	68,3%	67,9%	66,7%	60,0%	67,9%	68,8%	67,5%	74,4%	59,3%
P13 - Disposició del psiquiatre per escoltar	83,4%	83,1%	83,9%	81,5%	86,2%	79,5%	79,1%	88,1%	83,8%	75,9%	85,2%	95,0%	81,5%	83,8%	84,8%	74,4%
P14 - Pot donar la seva opinió	85,8%	83,1%	87,1%	82,3%	88,5%	79,0%	83,5%	85,7%	91,3%	77,2%	88,9%	95,0%	81,5%	86,1%	82,5%	82,7%
P15 - Tracte personal del psiquiatre	92,3%	88,0%	93,0%	92,6%	94,3%	90,5%	88,0%	94,0%	93,8%	88,8%	96,3%	97,5%	96,3%	91,4%	97,5%	85,4%
P16 - Secret professional del psiquiatre	94,3%	92,9%	96,0%	94,3%	95,0%	91,3%	91,4%	94,5%	95,2%	90,8%	94,2%	98,4%	91,7%	92,6%	95,6%	93,0%
P17 - No donen informació contradictòria	93,8%	85,7%	98,9%	89,7%	93,0%	92,5%	86,4%	96,1%	94,9%	96,2%	90,1%	100,0%	92,5%	91,1%	96,2%	91,4%
P18 - L'atenció ha servit per fer front al seu problema	80,0%	69,5%	76,5%	80,2%	78,2%	73,8%	75,0%	84,1%	82,7%	77,5%	76,5%	86,3%	72,8%	72,2%	84,4%	69,5%
P19 - Està en bones mans	85,2%	79,3%	83,5%	86,1%	90,8%	81,5%	86,7%	91,3%	87,1%	80,5%	81,4%	92,5%	77,6%	79,0%	91,3%	73,7%
P20 - Informació a la seva família sobre el seu problema	89,7%	93,1%	93,0%	96,1%	91,2%	72,7%	92,5%	93,4%	90,0%	89,4%	93,3%	96,2%	95,8%	89,6%	100,0%	77,7%
P21 - Freqüència de les consultes amb el psicòleg	75,8%	77,3%	70,3%	61,1%	89,8%	82,4%	80,6%	82,4%	75,0%	80,0%	61,1%	88,2%	83,3%	52,9%	63,2%	61,1%
P22 - Disposició del psicòleg per escoltar	88,0%	86,4%	91,8%	88,9%	91,8%	94,1%	90,4%	94,1%	87,5%	80,0%	83,3%	82,3%	88,9%	76,5%	89,4%	83,3%
P23 - Tracte personal del psicòleg	92,8%	86,4%	99,9%	77,8%	95,9%	88,3%	83,9%	94,1%	100,1%	90,0%	94,4%	93,8%	100,0%	88,2%	94,7%	94,5%
P24 - Informació del Centre de Dia	85,5%	85,0%	69,6%	89,5%	87,5%	73,3%	78,9%	93,8%	76,5%	72,2%	78,9%	100,0%	85,2%	82,4%	90,0%	69,6%
P101 - Grau de satisfacció global	7,74	7,19	7,94	7,38	8,33	7,40	7,75	7,90	7,64	7,81	7,44	7,84	7,47	7,49	8,05	7,31
P102 - Continuarà venint	83,8%	71,1%	83,7%	81,5%	90,8%	73,5%	83,7%	90,1%	88,9%	82,5%	80,2%	92,4%	81,3%	80,2%	88,8%	72,0%

ANNEX F - TAULA COMPARATIVA PER UP (CENTRES) / REGIÓ SANITÀRIA 2009 I CATALUNYA: (RS BARCELONA -2/3)

RS 7: Barcelona	Catalunya 2009	CSMA Sant Andreu	CSMA Gràcia	CSMA Esquerra Eixample	CSMA Sant Martí Sud	CSMA Terrassa 1 (IMSAV)	CSMA Terrassa 2 (Mútua)	CSMA Rubí	CSMA Ciutat Vella	CSMA Martorell	CSMA Sant Feliu de Llobregat	CSMA Sant Boi	CSMA Cornellà	CSMA L'Hospitalet	CSMA Badalona 2-Oest	CSMA El Masnou
2009		880	884	887	893	896	897	898	900	925	926	947	955	967	1020	1075
P1 - Temps que triguen a agafar la trucada	73,4%	41,0%	66,1%	52,5%	69,8%	77,4%	46,3%	74,6%	74,6%	76,2%	92,4%	63,3%	82,8%	70,6%	81,8%	63,3%
P2 - Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	74,5%	75,9%	80,0%	62,5%	78,0%	75,3%	79,0%	63,8%	73,3%	77,5%	87,5%	55,0%	80,0%	78,4%	71,1%	82,7%
P3 - Soroll habitual a la sala d'espera	93,7%	97,5%	100,0%	88,8%	93,9%	93,8%	93,8%	93,8%	93,3%	93,7%	98,8%	96,2%	93,8%	100,0%	96,3%	98,8%
P4 - Neteja del centre	95,0%	88,6%	97,5%	91,1%	97,6%	98,8%	91,4%	93,7%	96,7%	97,5%	98,8%	94,9%	97,5%	98,9%	92,7%	96,3%
P5 - Temps que li dedica el psiquiatre	81,2%	76,3%	86,3%	85,0%	77,4%	81,5%	84,3%	78,5%	88,9%	72,5%	85,0%	78,8%	81,5%	78,4%	76,8%	85,2%
P6 - Valori les explicacions del psiquiatre	82,4%	79,5%	91,1%	82,9%	84,1%	87,0%	85,7%	67,1%	80,9%	78,9%	90,4%	77,9%	83,3%	80,5%	79,3%	83,1%
P7 - S'entenen les explicacions del psiquiatre	87,2%	81,8%	91,1%	88,2%	89,0%	90,8%	89,5%	82,9%	89,9%	80,3%	94,5%	88,3%	83,3%	86,4%	87,8%	90,9%
P8 - Té tota la informació que necessita	58,6%	50,0%	66,3%	56,3%	62,7%	64,1%	55,4%	54,4%	56,8%	55,7%	68,4%	57,7%	56,3%	52,3%	53,8%	58,8%
P9 - Psiquiatre explica la medicació	80,4%	68,2%	78,8%	77,6%	76,7%	81,2%	76,0%	73,8%	75,7%	76,7%	84,7%	78,8%	79,1%	81,4%	81,2%	82,3%
P10 - Medicació és la que li va bé	90,4%	92,3%	88,1%	94,5%	93,4%	87,0%	94,4%	84,1%	87,3%	91,1%	98,6%	89,2%	83,9%	85,5%	84,3%	95,1%
P11 - Psiquiatre explica efectes secundaris	49,0%	46,8%	37,9%	54,7%	47,5%	48,6%	45,3%	37,5%	47,9%	50,8%	58,3%	48,5%	49,2%	52,1%	50,7%	46,0%
P12 - Freqüència de les consultes	69,2%	53,2%	68,8%	74,7%	65,0%	70,4%	68,3%	61,0%	64,4%	59,5%	79,7%	65,4%	67,1%	61,6%	63,0%	75,9%
P13 - Disposició del psiquiatre per escoltar	83,4%	82,5%	85,0%	88,8%	86,9%	80,0%	79,3%	75,9%	82,0%	76,3%	91,1%	81,0%	80,0%	79,1%	82,7%	88,9%
P14 - Pot donar la seva opinió	85,8%	83,5%	91,3%	85,0%	89,0%	85,0%	81,7%	81,3%	84,1%	83,8%	91,1%	83,5%	83,3%	83,3%	82,9%	87,5%
P15 - Tracte personal del psiquiatre	92,3%	92,5%	96,3%	93,8%	97,6%	93,8%	86,7%	90,0%	93,3%	87,5%	97,4%	92,5%	90,1%	90,9%	90,4%	92,6%
P16 - Secret professional del psiquiatre	94,3%	95,2%	100,0%	94,0%	94,3%	86,6%	97,2%	90,8%	93,2%	94,4%	97,1%	94,4%	90,5%	93,5%	91,4%	100,0%
P17 - No donen informació contradictòria	93,8%	97,5%	93,7%	94,9%	91,4%	93,6%	93,9%	96,2%	93,3%	92,2%	98,7%	92,0%	94,6%	97,6%	98,7%	91,0%
P18 - L'atenció ha servit per fer front al seu problema	80,0%	83,5%	89,9%	85,0%	81,0%	77,8%	76,8%	70,5%	79,8%	78,2%	86,3%	74,7%	64,6%	76,7%	75,0%	77,8%
P19 - Està en bones mans	85,2%	81,4%	91,2%	94,9%	92,6%	87,6%	82,8%	74,0%	85,3%	85,7%	91,2%	86,8%	76,5%	78,1%	80,2%	84,9%
P20 - Informació a la seva família sobre el seu problema	89,7%	89,3%	79,2%	82,9%	83,9%	96,5%	96,8%	84,0%	84,8%	75,0%	94,0%	83,4%	96,6%	95,4%	93,3%	85,2%
P21 - Freqüència de les consultes amb el psicòleg	75,8%	90,0%	77,8%	81,8%	75,0%	71,4%	73,5%	95,5%	74,3%	60,0%	76,5%	72,2%	80,0%	78,1%	63,6%	80,0%
P22 - Disposició del psicòleg per escoltar	88,0%	90,3%	83,3%	83,4%	91,3%	82,1%	88,2%	100,0%	88,6%	86,1%	88,2%	94,4%	89,5%	87,9%	72,7%	80,0%
P23 - Tracte personal del psicòleg	92,8%	96,7%	88,9%	91,7%	100,0%	85,7%	91,2%	99,9%	94,3%	96,7%	88,2%	94,4%	95,0%	96,9%	77,3%	80,0%
P24 - Informació del Centre de Dia	85,5%	84,2%	88,9%	83,3%	71,4%	81,3%	86,4%	85,0%	88,5%	80,0%	81,0%	100,0%	100,0%	77,8%	89,5%	94,1%
P101 - Grau de satisfacció global	7,74	7,37	8,04	7,78	7,93	7,91	7,70	7,63	7,39	7,39	8,18	7,60	7,24	7,53	7,49	7,67
P102 - Continuarà venint	83,8%	80,0%	83,8%	91,1%	94,0%	86,1%	83,8%	81,3%	78,7%	86,3%	92,4%	79,2%	79,5%	81,8%	79,5%	82,3%

ANNEX F - TAULA COMPARATIVA PER UP (CENTRES) / REGIÓ SANITÀRIA 2009 I CATALUNYA: (RS BARCELONA -3/3)

RS 7: Barcelona	Catalunya 2009	CSMA Gavà	CSMA Cerdanyola	CSMA Granollers	CAP II MARAGALL ESP. ICS	CSMA Esplugues	CSMA Garraf	CSMA Alt Penedès	CSMA Mollet	CSMA Sarrià /Sant Gervasi	CSMA Nou Barris Sud-Fabra i Puig	CSMA Horta	CSMA Sants	CSMA Sabadell 2	CSMA Torrelblanca	CSMA Castelldefels
2009	1086	1119	1808	1817	1889	1980	2011	3039	3066	3068	3072	3077	3599	3622	4228	
P1 - Temps que triguem a agafar la trucada	73,4%	70,4%	77,9%	66,2%	69,4%	84,2%	69,2%	90,5%	87,5%	67,6%	68,4%	81,5%	80,0%	53,8%	72,9%	86,9%
P2 - Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	74,5%	80,0%	80,0%	75,0%	89,7%	77,5%	68,8%	87,5%	80,0%	76,3%	78,8%	70,4%	67,1%	58,8%	92,7%	75,3%
P3 - Soroll habitual a la sala d'espera	93,7%	97,5%	98,7%	92,4%	83,3%	96,2%	95,0%	97,5%	97,5%	96,3%	100,0%	91,4%	97,5%	83,8%	97,6%	98,8%
P4 - Neteja del centre	95,0%	97,5%	97,5%	96,2%	93,6%	98,8%	98,7%	98,8%	87,3%	96,3%	94,9%	93,8%	97,5%	83,3%	93,9%	96,3%
P5 - Temps que li dedica el psiquiatre	81,2%	85,0%	78,8%	90,0%	87,5%	77,2%	68,8%	75,0%	81,3%	83,8%	67,5%	82,7%	72,5%	77,8%	73,8%	80,2%
P6 - Valori les explicacions del psiquiatre	82,4%	84,6%	84,2%	89,9%	89,9%	78,2%	73,1%	80,8%	77,6%	81,3%	72,7%	88,3%	70,1%	83,3%	82,9%	81,3%
P7 - S'entenen les explicacions del psiquiatre	87,2%	85,9%	84,0%	91,1%	91,0%	88,5%	82,9%	87,0%	85,3%	87,5%	78,9%	85,7%	82,7%	86,8%	87,8%	85,0%
P8 - Té tota la informació que necessita	58,6%	51,3%	53,2%	57,0%	59,7%	56,3%	48,1%	70,5%	60,0%	55,1%	55,0%	65,4%	47,5%	60,8%	57,3%	64,6%
P9 - Psiquiatre explica la medicació	80,4%	80,0%	73,6%	83,8%	86,2%	76,6%	67,7%	83,3%	82,4%	83,9%	74,1%	80,3%	71,4%	77,6%	84,7%	84,5%
P10 - Medicació és la que li va bé	90,4%	93,8%	88,9%	91,0%	85,7%	90,6%	87,1%	96,8%	88,5%	96,9%	89,5%	96,7%	90,0%	81,3%	90,1%	94,0%
P11 - Psiquiatre explica efectes secundaris	49,0%	36,9%	41,7%	50,7%	46,6%	51,6%	45,2%	37,1%	48,5%	57,8%	43,1%	60,0%	44,4%	49,3%	54,2%	62,3%
P12 - Freqüència de les consultes	69,2%	59,7%	76,6%	78,5%	58,4%	65,8%	65,8%	76,9%	78,5%	81,0%	65,4%	80,2%	52,5%	67,1%	71,1%	60,5%
P13 - Disposició del psiquiatre per escoltar	83,4%	84,8%	80,0%	84,8%	92,5%	86,1%	73,4%	85,0%	81,3%	87,5%	73,8%	87,7%	75,0%	81,5%	86,7%	79,0%
P14 - Pot donar la seva opinió	85,8%	80,0%	88,5%	91,1%	93,7%	85,0%	81,8%	85,0%	88,8%	84,8%	77,2%	90,1%	81,0%	85,0%	88,0%	88,9%
P15 - Tracte personal del psiquiatre	92,3%	91,3%	86,3%	90,0%	92,5%	92,5%	87,5%	92,4%	92,4%	87,5%	88,8%	95,1%	88,8%	96,3%	94,0%	92,6%
P16 - Secret professional del psiquiatre	94,3%	94,1%	90,6%	90,5%	92,6%	92,9%	95,5%	95,6%	95,3%	93,8%	91,8%	93,8%	95,5%	95,8%	95,8%	95,4%
P17 - No donen informació contradictòria	93,8%	96,2%	93,5%	91,1%	97,5%	94,7%	91,1%	89,2%	94,6%	90,9%	93,3%	93,8%	93,3%	96,1%	96,3%	93,7%
P18 - L'atenció ha servit per fer front al seu problema	80,0%	81,3%	75,9%	84,8%	86,3%	78,2%	76,9%	80,8%	82,1%	82,5%	67,1%	80,2%	72,5%	77,2%	81,0%	82,5%
P19 - Està en bones mans	85,2%	88,8%	83,6%	91,2%	87,3%	86,2%	74,7%	78,5%	85,7%	87,5%	79,5%	88,8%	80,8%	81,2%	90,1%	90,2%
P20 - Informació a la seva família sobre el seu problema	89,7%	86,1%	90,6%	95,3%	81,8%	90,0%	90,0%	96,3%	100,0%	92,0%	80,0%	89,3%	84,0%	86,0%	80,0%	90,9%
P21 - Freqüència de les consultes amb el psicòleg	75,8%	76,9%	81,3%	76,0%	48,3%	89,5%	80,0%	69,2%	82,6%	83,3%	64,3%	93,8%	56,5%	71,4%	70,0%	62,9%
P22 - Disposició del psicòleg per escoltar	88,0%	84,7%	87,5%	96,0%	75,8%	89,5%	100,0%	92,4%	83,3%	79,1%	85,7%	93,8%	82,6%	78,5%	86,7%	88,6%
P23 - Tracte personal del psicòleg	92,8%	88,4%	90,5%	92,0%	89,6%	100,0%	100,0%	92,4%	87,0%	91,2%	85,7%	100,0%	87,0%	92,8%	96,6%	100,0%
P24 - Informació del Centre de Dia	85,5%	83,3%	81,0%	91,4%	85,7%	88,9%	91,7%	81,8%	80,0%	84,2%	66,7%	95,7%	79,2%	94,4%	82,4%	89,3%
P101 - Grau de satisfacció global	7,74	7,60	8,04	7,98	7,52	7,91	7,39	7,76	7,91	7,65	7,38	7,65	7,38	7,44	7,76	8,09
P102 - Continuarà venint	83,8%	87,5%	85,0%	88,8%	88,8%	78,5%	79,7%	77,5%	79,7%	86,1%	75,0%	87,7%	72,5%	82,3%	86,9%	91,4%