



**Centre  
d'Estudis  
d'Opinió**



REO núm. 591

Data 21 de juny de 2010

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

**Divisió d'Atenció al Ciutadà  
Novembre 2009**

**LÍNIA D'ATENCIÓ PSIQUIÀTRICA I SALUT MENTAL  
AMBULATÒRIA D'ADULTS (CSMA)**

**Regió de Catalunya Central**

## Regió de Catalunya Central

### 1. Descripció de la població enquestada

Taula 1. Nombre total d'enquestes de la Regió Sanitària de Catalunya Central

	Nombre d'enquestes	% Catalunya
Catalunya Central	340	6,09%
<b>Catalunya</b>	<b>5.886</b>	<b>100%</b>

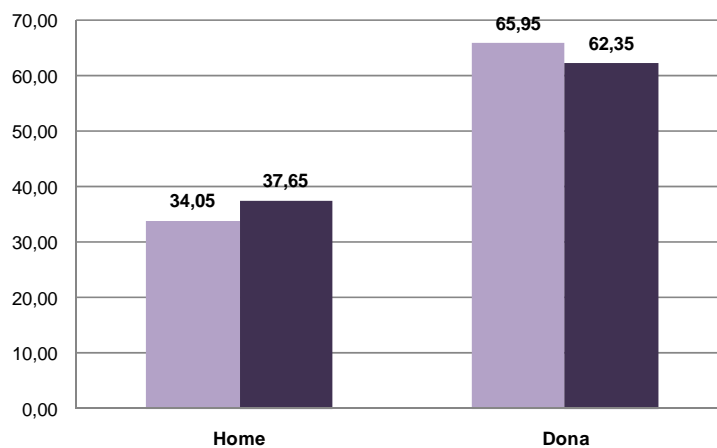
### 2. Llistat d'UP per aquesta Regió Sanitària

<b>RS 7 - CATALUNYA CENTRAL</b>		<b>n</b>
13 CSMA Osona		83
18 CSMA Bages		80
20 CSMA Berguedà		91
30 CSMA Anoia		86
	<b>Total</b>	<b>340</b>

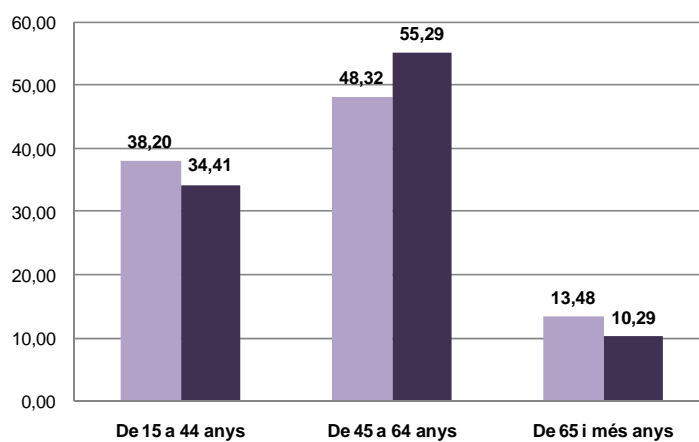
Per a tots els gràfics la llegenda és la següent:

■ Catalunya      ■ Regió Sanitària 2009

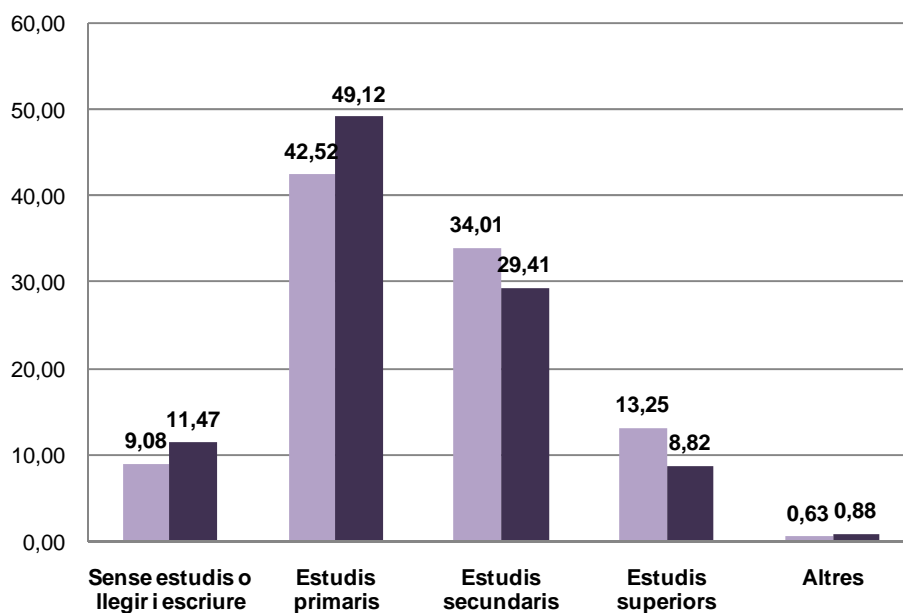
**Figura 1. Distribució segons sexe  
(n=340)**



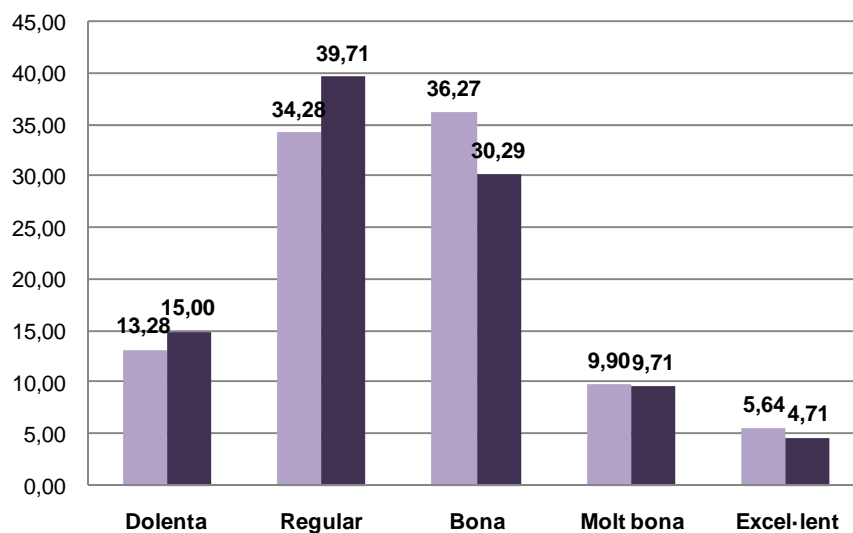
**Figura 2. Distribució segons grup d'edat  
(n=340)**



**Figura 3. Composició de la mostra segons nivell d'estudis en % sobre el total de respostes de la mostra (n=340)**



**Figura 4. Composició de la mostra en relació a la salut percebuda en % sobre el total de respostes de la mostra (n=340)**



### 3. Anàlisi dels ítems

Per als següents gràfics la llegenda és la següent:

■ Regió Sanitària 2009 ■ Regió Sanitària 2006 ■ Catalunya 2009

Figura 5. Grau de satisfacció global  
(n=340)

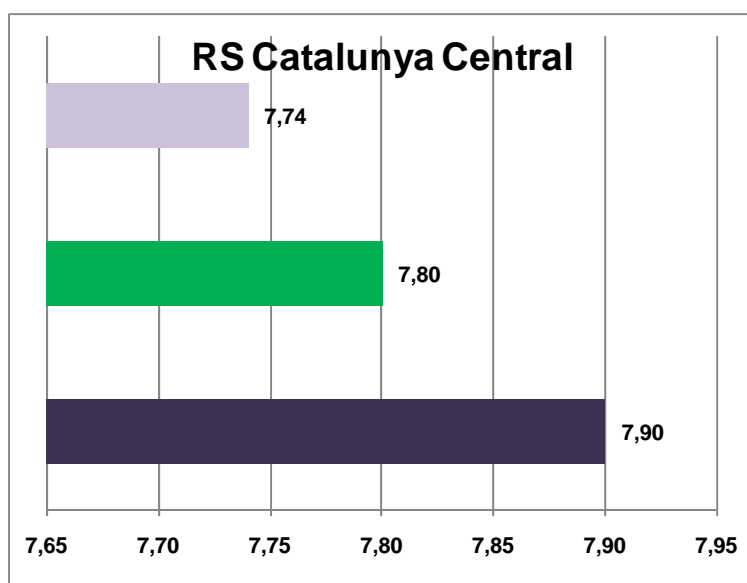
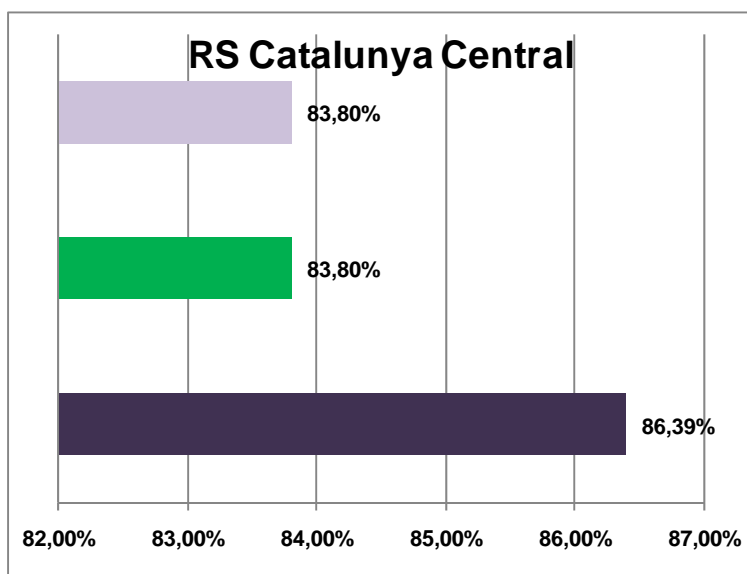
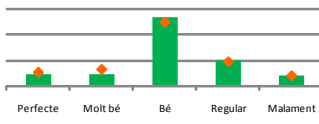
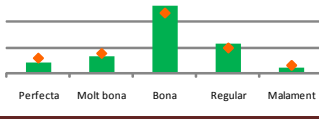
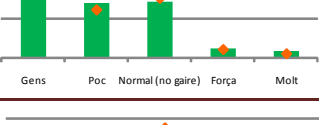
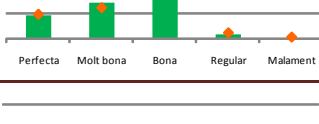
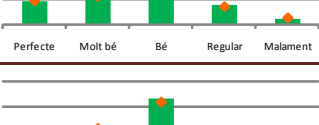
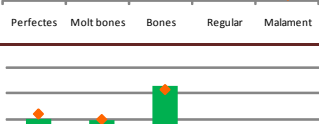
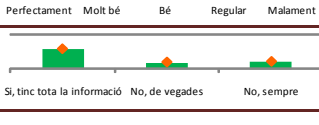
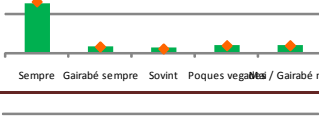
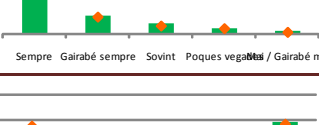



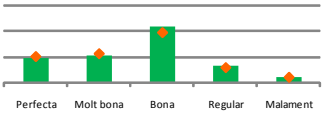

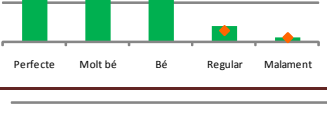
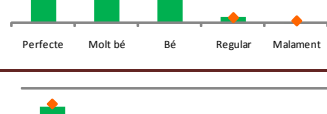
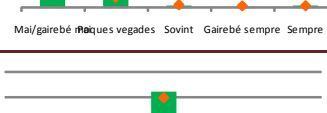
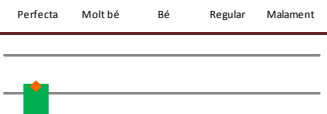
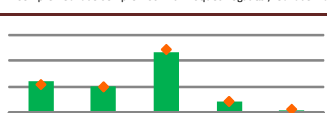

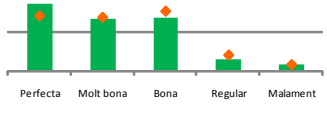
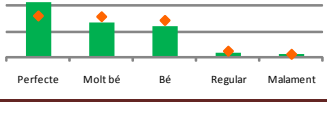

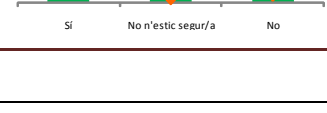



Figura 6. Tornaria a utilitzar aquest servei  
(n=340)



**Taula 2. Satisfacció dels usuaris del servei d'atenció psiquiàtrica i de salut mental ambulatoria d'adults a Catalunya Central**
■ Regió Sanitària ◆ Catalunya

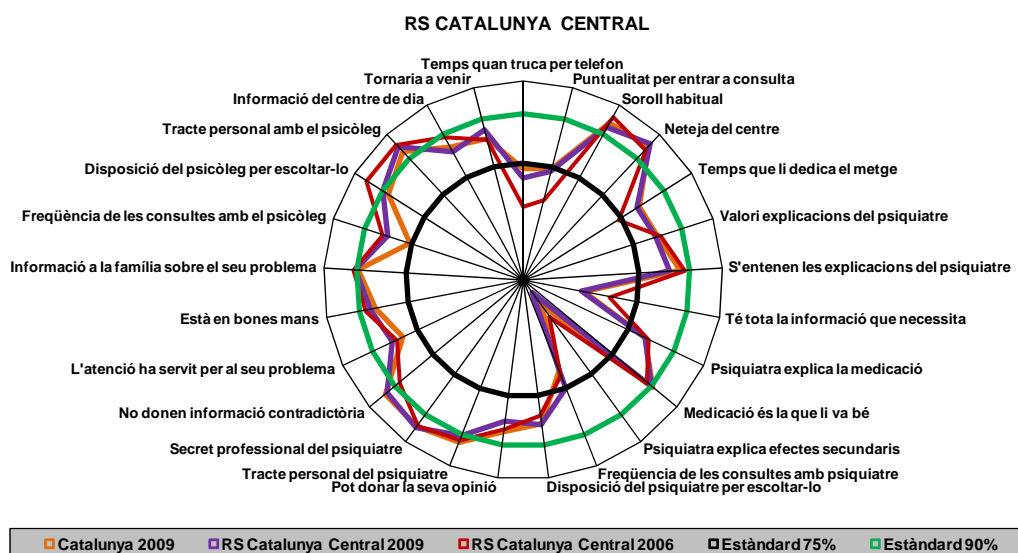
Num	Enunciat	Categories	CAT 2009	RS CAT CENT	Representació gràfica
1	Què li sembla el temps que triguen a agafar la trucada	Perfecte	10,50%	8,89%	
		Molt bé	12,80%	8,89%	
		Bé	50,10%	53,70%	
		Regular	18,80%	20,37%	
		Malament	7,80%	8,15%	
<b>N=270 / NS/NC=70</b>					
2	Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	Perfecta	11,60%	8,00%	
		Molt bona	15,30%	13,00%	
		Bona	47,60%	52,50%	
		Regular	19,70%	22,70%	
		Malament	5,80%	3,80%	
<b>N=339 / NS/NC=1</b>					
3	Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera	Gens	37,90%	34,71%	
		Poc	24,90%	28,53%	
		Normal (no gaire)	30,90%	29,12%	
		Força	4,20%	4,41%	
		Molt	2,00%	3,24%	
<b>N=340 / NS/NC=0</b>					
4	Quina impressió té de la neteja del centre de salut mental	Perfecta	18,60%	18,64%	
		Molt bona	23,80%	28,70%	
		Bona	52,60%	48,52%	
		Regular	4,20%	3,55%	
		Malament	0,80%	0,59%	
<b>N=338 / NS/NC=2</b>					
5	Què opina del temps que li dedica el seu psiquiatre quan el visita	Perfecte	18,50%	17,94%	
		Molt bé	22,20%	22,06%	
		Bé	40,50%	40,88%	
		Regular	13,90%	14,71%	
		Malament	5,00%	4,41%	
<b>N=340 / NS/NC=0</b>					
6	Com valora les explicacions que li dona el psiquiatre	Perfectes	15,40%	11,78%	
		Molt bones	23,20%	22,96%	
		Bones	43,80%	47,43%	
		Regular	13,70%	14,80%	
		Malament	4,00%	3,02%	
<b>N=331 / NS/NC=9</b>					
7	Com s'entenen les explicacions que li dona el psiquiatre sobre el seu cas	Perfectament	24,10%	19,76%	
		Molt bé	19,80%	18,84%	
		Bé	43,30%	45,59%	
		Regular	9,70%	11,85%	
		Malament	3,20%	3,95%	
<b>N=329 / NS/NC=11</b>					
8	Té tota la informació que necessita	Si, tinc tota la infor	58,59%	57,91%	
		No, de vegades	19,10%	18,81%	
		No, sempre	20,99%	23,28%	
		<b>N=335 / NS/NC=5</b>			
9	El psiquiatre li explica per què serveix la medicació que està prenent	Sempre	66,70%	65,40%	
		Gairabé sempre	8,20%	8,10%	
		Sovint	5,50%	7,10%	
		Poques vegades	9,80%	9,90%	
		Mai / Gairabé mai	9,80%	9,50%	
<b>N=340 / NS/NC=0</b>					
10	Creu que la medicació que està prenent és la que a vostè li va bé	Sempre	57,50%	53,62%	
		Gairabé sempre	22,30%	23,91%	
		Sovint	10,60%	12,68%	
		Poques vegades	7,20%	7,25%	
		Mai / Gairabé mai	2,30%	2,54%	
<b>N=276 / NS/NC=64</b>					
11	El psiquiatre li explica els possibles efectes secundaris de la medicació	Sempre	35,38%	33,94%	
		Gairebé sempre	7,06%	5,05%	
		Sovint	6,31%	5,78%	
		Poques vegades	14,40%	15,88%	
		Mai / Gairabé mai	36,84%	39,35%	
<b>N=277 / NS/NC=63</b>					
12	Què opina de la freqüència de les consultes amb el psiquiatre	Perfecta	12,20%	11,64%	
		Molt bona	12,60%	12,84%	
		Bona	44,40%	50,45%	
		Regular	19,60%	15,82%	
		Malament	11,20%	9,25%	
<b>N=335 / NS/NC=5</b>					

Num	Enunciat	Categories	CAT 2009	RS CAT CENT	Representació gràfica
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%	18,75%	
		Molt bona	23,00%	21,13%	
		Bona	39,60%	44,05%	
		Regular	12,10%	12,50%	
		Malament	4,50%	3,57%	
N=336/ NS/NC=4					
14	Què li sembla la predisposició del psiquiatre perquè vostè pugui donar la seva opinió	Perfecta	20,40%	20,12%	
		Molt bona	21,20%	17,75%	
		Bona	44,20%	44,97%	
		Regular	10,50%	13,61%	
		Malament	3,80%	3,55%	
N=338/ NS/NC=2					
15	Com valora el tracte personal que té amb vostè el psiquiatre?	Perfecte	28,30%	25,37%	
		Molt bé	29,40%	30,38%	
		Bé	34,60%	34,51%	
		Regular	5,70%	7,96%	
		Malament	2,00%	1,77%	
N=339/ NS/NC=1					
16	Com valora el respecte al secret professional que tenen els professionals	Perfecte	34,30%	29,90%	
		Molt bé	22,10%	21,80%	
		Bé	37,90%	43,20%	
		Regular	4,10%	4,40%	
		Malament	1,60%	0,70%	
N=294/ NS/NC=46					
17	Els diferents professionals no li donaven informació contradictòria	Mai/gairebé mai	80,91%	77,27%	
		Poques vegades	12,84%	15,76%	
		Sovint	2,96%	3,03%	
		Gairebé sempre	1,49%	1,21%	
		Sempre	1,77%	2,73%	
		N=330/ NS/NC=10			
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%	16,52%	
		Molt bé	23,20%	22,42%	
		Bé	40,00%	44,54%	
		Regular	14,30%	12,68%	
		Malament	5,70%	3,83%	
N=339/ NS/NC=1					
19	Té la sensació d'estar en bones mans	Sempre	59,90%	62,99%	
		Gairabé sempre	16,20%	14,63%	
		Sovint	9,10%	9,25%	
		Poques vegades	9,60%	9,25%	
		Mai / Gairabé mai	5,10%	3,88%	
		N=335/ NS/NC=5			
20	Valori la informació que donen a la seva família sobre el seu problema de salut mental	Perfecta	21,40%	24,03%	
		Molt bona	19,60%	20,13%	
		Bona	48,70%	46,75%	
		Regular	8,20%	7,79%	
		Malament	2,10%	1,30%	
N=154/ NS/NC=186					
21	Què opina de la freqüència de les consultes amb el psicòleg	Perfecta	18,10%	19,69%	
		Molt bona	19,90%	26,77%	
		Bona	37,80%	37,01%	
		Regular	14,30%	5,51%	
		Malament	9,90%	11,02%	
N=127/ NS/NC=213					
22	Quina disposició té el psicòleg per escoltar-lo	Perfecta	28,80%	35,66%	
		Molt bona	28,00%	27,13%	
		Bona	31,20%	27,91%	
		Regular	8,50%	6,20%	
		Malament	3,60%	3,10%	
N=129/ NS/NC=211					
23	Com valora el tracte personal que té amb vostè el psicòleg	Perfecte	32,30%	43,41%	
		Molt bé	31,70%	27,13%	
		Bé	28,80%	24,03%	
		Regular	4,80%	3,10%	
		Malament	2,40%	2,33%	
N=129/ NS/NC=211					
24	Què li sembla la informació que té el psiquiatre del que vostè fa al Centre de Dia	Perfecta	14,80%	15,73%	
		Molt bé	18,90%	17,98%	
		Bé	51,80%	51,69%	
		Regular	10,70%	11,24%	
		Malament	3,80%	3,37%	
N=89/ NS/NC=251					
102	Si pogués triar, continuaria venint a aquest entre de salut	Si	83,78%	86,39%	
		No n'estic segur/a	5,18%	5,03%	
		No	11,03%	8,58%	
N=338 / NS/NC=2					

Taula 3. Valors de l'indicador positiu

Pregunta	Enunciat	Catalunya 2009	RS Catalunya Central 2009	RS Catalunya Central 2006
Pa_01	Temps quan truca per telefon	73,40%	70,6%	62,30%
Pa_02	Puntualitat per entrar a consulta	74,50%	73,6%	65,10%
Pa_03	Soroll habitual	93,70%	92,3%	96,20%
Pa_04	Neteja del centre	95,00%	96,0%	93,80%
Pa_05	Temps que li dedica el metge	81,20%	80,6%	74,00%
Pa_06	Valori explicacions del psiquiatre	82,40%	82,0%	83,50%
Pa_07	S'entenen les explicacions del psiquiatre	87,20%	84,2%	88,70%
Pa_08	Té tota la informació que necessita	58,59%	57,9%	66,40%
Pa_09	Psiquiatra explica la medicació	80,40%	80,7%	81,70%
Pa_10	Medicació és la que li va bé	90,40%	90,1%	88,20%
Pa_11	Psiquiatra explica efectes secundaris	49,00%	44,7%	53,30%
Pa_12	Freqüència de les consultes amb psiquiatre	69,20%	75,0%	70,60%
Pa_13	Disposició del psiquiatre per escoltar-lo	83,40%	83,8%	80,80%
Pa_14	Pot donar la seva opinió	85,80%	82,7%	84,90%
Pa_15	Tracte personal del psiquiatre	92,30%	90,2%	91,50%
Pa_16	Secret professional del psiquiatre	94,30%	94,8%	93,90%
Pa_17	No donen informació contradictòria	93,75%	93,0%	88,20%
Pa_18	L'atenció ha servit per al seu problema	80,00%	83,4%	82,00%
Pa_19	Està en bones mans	85,20%	86,8%	88,30%
Pa_20	Informació a la família sobre el seu problema	89,70%	90,5%	91,20%
Pa_21	Freqüència de les consultes amb el psicòleg	75,80%	82,8%	84,50%
Pa_22	Disposició del psicòleg per escoltar-lo	88,00%	90,0%	95,90%
Pa_23	Tracte personal amb el psicòleg	92,80%	94,8%	96,00%
Pa_24	Informació del centre de dia	85,50%	83,8%	89,30%
P102	Tornaria a venir	83,78%	86,5%	83,80%

Figura 7. Representació gràfica radial de l'indicador positiu





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 - Continuarà venint	83,8%	84,1%	90,0%	83,3%	88,4%