



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 l'Alt Pirineu i Aran

## Regió de l'Alt Pirineu i Aran

### 1. Descripció de la població enquestada

Taula 1. Nombre total d'enquestes de la Regió Sanitària de l'Alt Pirineu - Aran

	Nombre d'enquestes	% Catalunya
Alt Pirineu i Aran	88	1,57%
<b>Catalunya</b>	<b>5.886</b>	<b>100%</b>

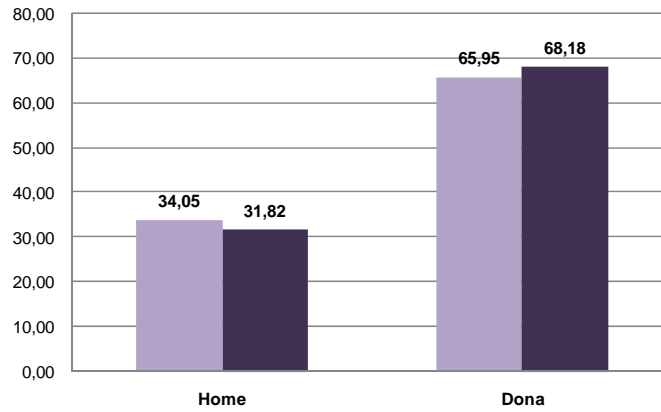
### 2. Llistat d'UP per aquesta Regió Sanitària

RS 2 - ALT PIRINEU	n
8 CSMA La Seu d'Urgell (Sant Hospital)	88
<b>Total</b>	<b>88</b>

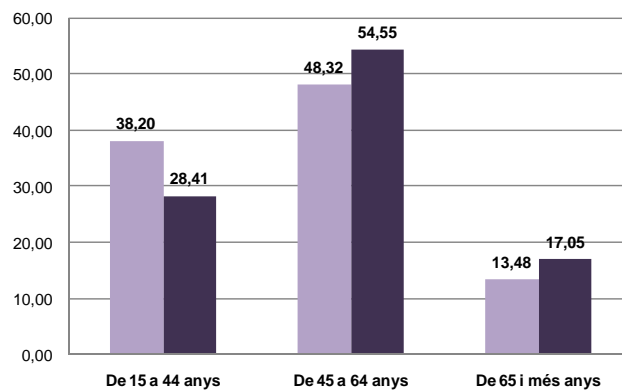
Per a tots els gràfics la llegenda és la següent:

■ Catalunya      ■ Regió Sanitària 2009

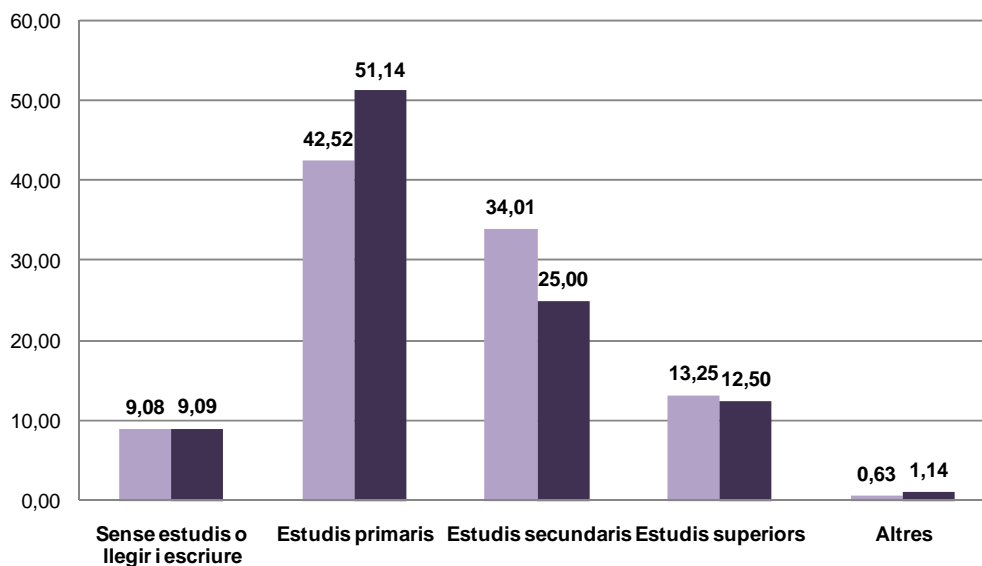
**Figura 1. Distribució segons sexe  
(n=88)**



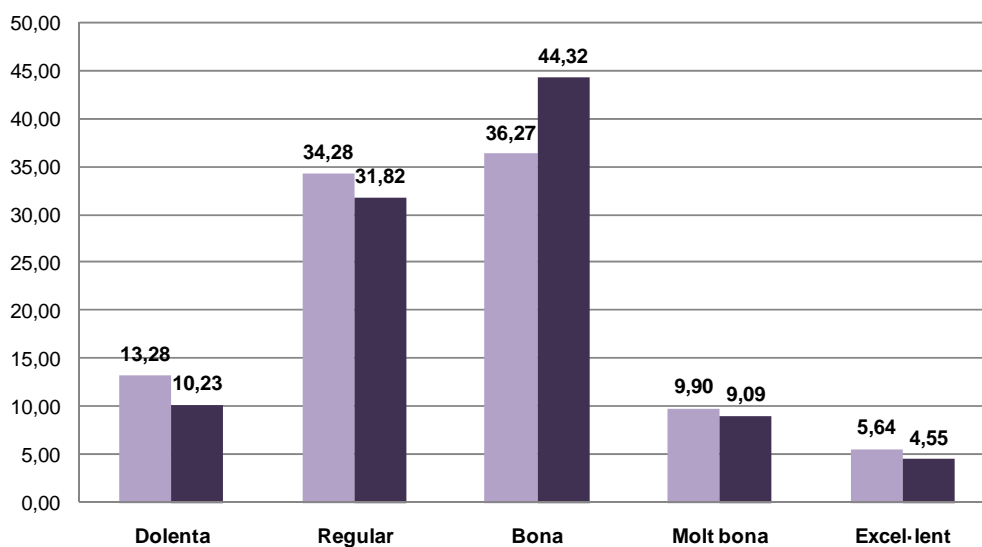
**Figura 2. Distribució segons grup d'edat  
(n=88)**



**Figura 3. Composició de la mostra segons nivell d'estudis en % sobre el total de respostes de la mostra (n=88)**



**Figura 4. Composició de la mostra en relació a la salut percebuda en % sobre el total de respostes de la mostra (n=88)**



### 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=88)

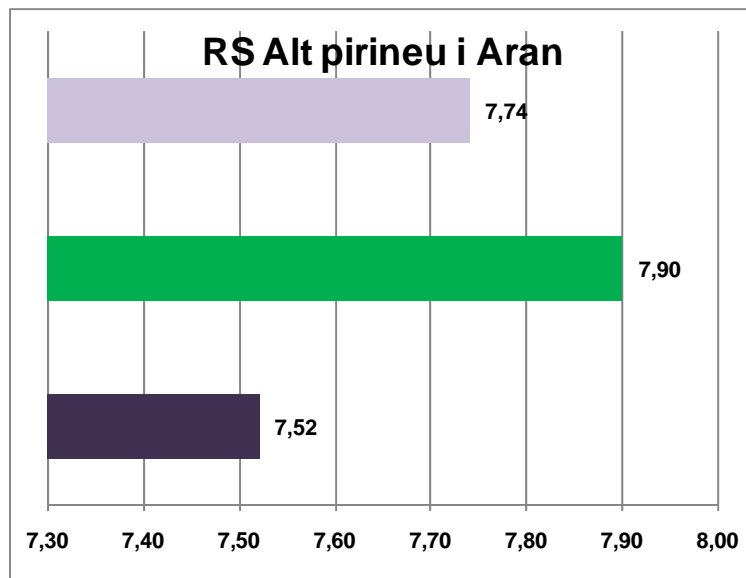
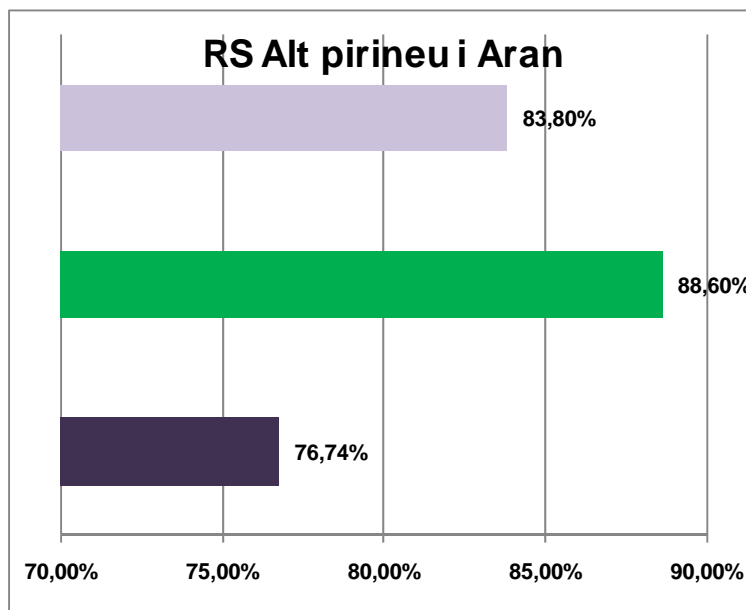


Figura 6. Tornaria a utilitzar aquest servei  
(n=88)



Taula 2. Satisfacció dels usuaris del servei d'atenció psiquiàtrica i de salut mental  
ambulatòria d'adults a l'Alt Pirineu – Aran

■ Regió Sanitària    ◆ Catalunya

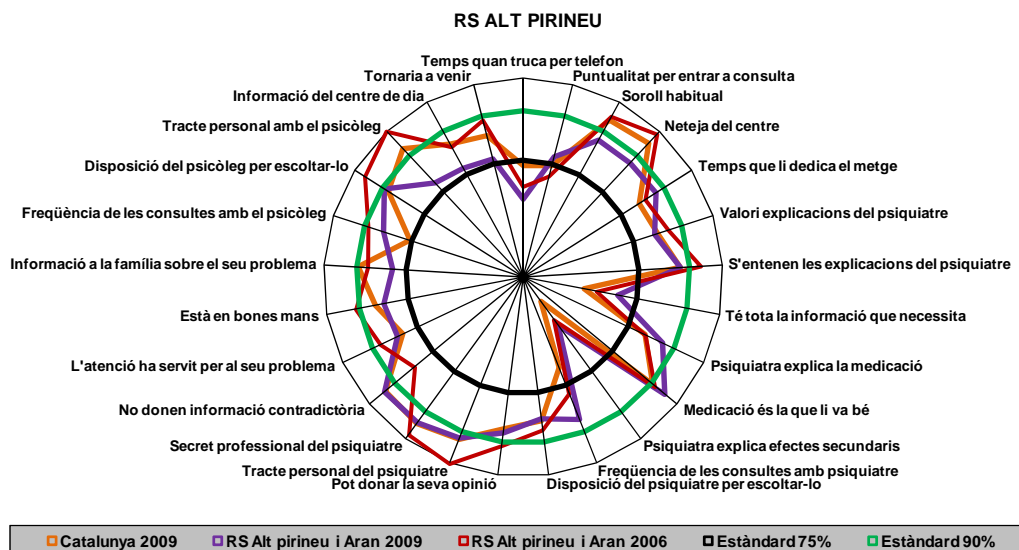
Num	Enunciat	Categories	CAT 2009	RS ALT PIR	Representació gràfica
1	Què li sembla el temps que triguen a agafar la trucada	Perfecte	10,50%	0,00%	
		Molt bé	12,80%	5,77%	
		Bé	50,10%	57,69%	
		Regular	18,80%	28,85%	
		Malament	7,80%	7,69%	
<b>N=52 / NS/NC=36</b>					
2	Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	Perfecta	11,60%	6,00%	
		Molt bona	15,30%	13,10%	
		Bona	47,60%	58,30%	
		Regular	19,70%	13,10%	
		Malament	5,80%	9,50%	
<b>N=84 / NS/NC=4</b>					
3	Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera	Gens	37,90%	17,65%	
		Poc	24,90%	18,82%	
		Normal (no gaire)	30,90%	50,59%	
		Força	4,20%	8,24%	
		Molt	2,00%	4,71%	
<b>N=85 / NS/NC=3</b>					
4	Quina impressió té de la neteja del centre de salut mental	Perfecta	18,60%	7,06%	
		Molt bona	23,80%	12,94%	
		Bona	52,60%	67,06%	
		Regular	4,20%	10,59%	
		Malament	0,80%	2,35%	
<b>N=85 / NS/NC=3</b>					
5	Què opina del temps que li dedica el seu psiquiatre quan el visita	Perfecte	18,50%	14,94%	
		Molt bé	22,20%	26,44%	
		Bé	40,50%	45,98%	
		Regular	13,90%	10,34%	
		Malament	5,00%	2,30%	
<b>N=87 / NS/NC=1</b>					
6	Com valora les explicacions que li dona el psiquiatre	Perfectes	15,40%	12,64%	
		Molt bones	23,20%	22,99%	
		Bones	43,80%	45,98%	
		Regular	13,70%	13,79%	
		Malament	4,00%	4,60%	
<b>N=87 / NS/NC=1</b>					
7	Com s'entenen les explicacions que li dona el psiquiatre sobre el seu cas	Perfectament	24,10%	21,84%	
		Molt bé	19,80%	17,24%	
		Bé	43,30%	48,28%	
		Regular	9,70%	9,20%	
		Malament	3,20%	3,45%	
<b>N=87 / NS/NC=1</b>					
8	Té tota la informació que necessita	Si, tinc tota la informació	58,59%	68,97%	
		No, de vegades	19,10%	14,94%	
		No, sempre	20,99%	16,09%	
<b>N=87 / NS/NC=1</b>					
9	El psiquiatre li explica per què serveix la medicació que està prenent	Sempre	66,70%	72,70%	
		Gairabé sempre	8,20%	7,60%	
		Sovint	5,50%	6,10%	
		Poques vegades	9,80%	7,60%	
		Mai / Gairabé mai	9,80%	6,10%	
<b>N=88 / NS/NC=0</b>					
10	Creu que la medicació que està prenent és la que a vostè li va bé	Sempre	57,50%	64,06%	
		Gairabé sempre	22,30%	23,44%	
		Sovint	10,60%	7,81%	
		Poques vegades	7,20%	4,69%	
		Mai / Gairabé mai	2,30%	0,00%	
<b>N=64 / NS/NC=24</b>					
11	El psiquiatre li explica els possibles efectes secundaris de la medicació	Sempre	35,38%	48,44%	
		Gairebé sempre	7,06%	3,13%	
		Sovint	6,31%	6,25%	
		Poques vegades	14,40%	6,25%	
		Mai / Gairabé mai	36,84%	35,94%	
<b>N=64 / NS/NC=24</b>					
12	Què opina de la freqüència de les consultes amb el psiquiatre	Perfecta	12,20%	13,95%	
		Molt bona	12,60%	13,95%	
		Bona	44,40%	58,14%	
		Regular	19,60%	10,47%	
		Malament	11,20%	3,49%	
<b>N=86 / NS/NC=2</b>					

Num	Enunciat	Categories	CAT 2009	RS ALT PIR	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%	10,23%	
		Molt bona	23,00%	25,00%	
		Bona	39,60%	47,73%	
		Regular	12,10%	12,50%	
		Malament	4,50%	4,55%	
N=88/ NS/NC=0					
14	Què li sembla la predisposició del psiquiatre perquè vostè pugui donar la seva opinió	Perfecta	20,40%	10,47%	
		Molt bona	21,20%	23,26%	
		Bona	44,20%	53,49%	
		Regular	10,50%	8,14%	
		Malament	3,80%	4,65%	
N=86/ NS/NC=2					
15	Com valora el tracte personal que té amb vostè el psiquiatre?	Perfecte	28,30%	19,32%	
		Molt bé	29,40%	35,23%	
		Bé	34,60%	37,50%	
		Regular	5,70%	4,55%	
		Malament	2,00%	3,41%	
N=88/ NS/NC=0					
16	Com valora el respecte al secret professional que tenen el professionals	Perfecte	34,30%	33,80%	
		Molt bé	22,10%	19,10%	
		Bé	37,90%	41,20%	
		Regular	4,10%	2,90%	
		Malament	1,60%	2,90%	
N=68/ NS/NC=20					
17	Els diferents professionals no li donaven informació contradictòria	Mai/gairebé mai	80,91%	81,40%	
		Poques vegades	12,84%	12,79%	
		Sovint	2,96%	4,65%	
		Gairebé sempre	1,49%	0,00%	
		Sempre	1,77%	1,16%	
N=86/ NS/NC=2					
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%	13,64%	
		Molt bé	23,20%	23,86%	
		Bé	40,00%	44,32%	
		Regular	14,30%	10,23%	
		Malament	5,70%	7,95%	
N=88/ NS/NC=0					
19	Té la sensació d'estar en bones mans	Sempre	59,90%	58,62%	
		Gairabé sempre	16,20%	17,24%	
		Sovint	9,10%	6,90%	
		Poques vegades	9,60%	10,34%	
		Mai / Gairabé mai	5,10%	6,90%	
N=87/ NS/NC=1					
20	Valori la informació que donen a la seva família sobre el seu problema de salut mental	Perfecta	21,40%	5,88%	
		Molt bona	19,60%	20,59%	
		Bona	48,70%	52,94%	
		Regular	8,20%	14,71%	
		Malament	2,10%	5,88%	
N=34/ NS/NC=54					
21	Què opina de la freqüència de les consultes amb el psicòleg	Perfecta	18,10%	26,32%	
		Molt bona	19,90%	21,05%	
		Bona	37,80%	36,84%	
		Regular	14,30%	5,26%	
		Malament	9,90%	10,53%	
N=19/ NS/NC=69					
22	Quina disposició té el psicòleg per escoltar-lo	Perfecta	28,80%	15,79%	
		Molt bona	28,00%	26,32%	
		Bona	31,20%	47,37%	
		Regular	8,50%	5,26%	
		Malament	3,60%	5,26%	
N=19/ NS/NC=69					
23	Com valora el tracte personal que té amb vostè el psicòleg	Perfecte	32,30%	15,79%	
		Molt bé	31,70%	36,84%	
		Bé	28,80%	26,32%	
		Regular	4,80%	15,79%	
		Malament	2,40%	5,26%	
N=19/ NS/NC=69					
24	Què li sembla la informació que té el psiquiatre del que vostè fa al Centre de Dia	Perfecta	14,80%	6,45%	
		Molt bé	18,90%	16,13%	
		Bé	51,80%	54,84%	
		Regular	10,70%	16,13%	
		Malament	3,80%	6,45%	
N=31/ NS/NC=57					
102	Si pogués triar, continuaria venint a aquest entre de salut	Si	83,78%	76,74%	
		No n'estic segur/a	5,18%	6,98%	
		No	11,03%	16,28%	
N=86/ NS/NC=2					

Taula 3. Valors de l'indicador positiu

Pregunta	Enunciat	Catalunya 2009	RS Alt pirineu i Aran 2009	RS Alt pirineu i Aran 2006
Pa_01	Temps quan truca per telefon	73,4	63,5%	67,2
Pa_02	Puntualitat per entrar a consulta	74,5	77,4%	71,3
Pa_03	Soroll habitual	93,7	87,1%	95,0
Pa_04	Neteja del centre	95,0	87,1%	98,8
Pa_05	Temps que li dedica el metge	81,2	87,4%	83,5
Pa_06	Valori explicacions del psiquiatre	82,4	81,6%	85,9
Pa_07	S'entenen les explicacions del psiquiatre	87,2	87,4%	93,5
Pa_08	Té tota la informació que necessita	58,6	69,0%	62,5
Pa_09	Psiquiatra explica la medicació	80,4	86,4%	80,6
Pa_10	Medicació és la que li va bé	90,4	95,3%	91,4
Pa_11	Psiquiatra explica efectes secundaris	49,0	57,8%	55,7
Pa_12	Freqüència de les consultes amb psiquiatre	69,2	86,0%	77,5
Pa_13	Disposició del psiquiatre per escoltar-lo	83,4	83,0%	86,1
Pa_14	Pot donar la seva opinió	85,8	87,2%	90,8
Pa_15	Tracte personal del psiquiatre	92,3	92,0%	100,0
Pa_16	Secret professional del psiquiatre	94,3	94,1%	98,3
Pa_17	No donen informació contradictòria	93,8	94,2%	82,2
Pa_18	L'atenció ha servit per al seu problema	80,0	81,8%	87,3
Pa_19	Està en bones mans	85,2	82,7%	91,1
Pa_20	Informació a la família sobre el seu problema	89,7	79,4%	86,7
Pa_21	Freqüència de les consultes amb el psicòleg	75,8	84,2%	88,9
Pa_22	Disposició del psicòleg per escoltar-lo	88,0	89,5%	96,3
Pa_23	Tracte personal amb el psicòleg	92,8	78,9%	100,0
Pa_24	Informació del centre de dia	85,5	77,4%	84,6
P102	Tornaria a venir	83,8	76,7%	88,6

Figura 7. Representació gràfica radial de l'indicador positiu





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

RS 1: Alt Pirineu	Catalunya 2009	CSMA La Seu d'Urgell (Sant Hospital)
2009		859
P1 - Temps que triguen 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 - Continuarà venint	83,8%	76,7%