



**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 Girona

Regió de Girona

1. Descripció de la població enquestada

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

	Nombre d'enquestes	% Catalunya
Girona	586	10,49%
Catalunya	5.886	100%

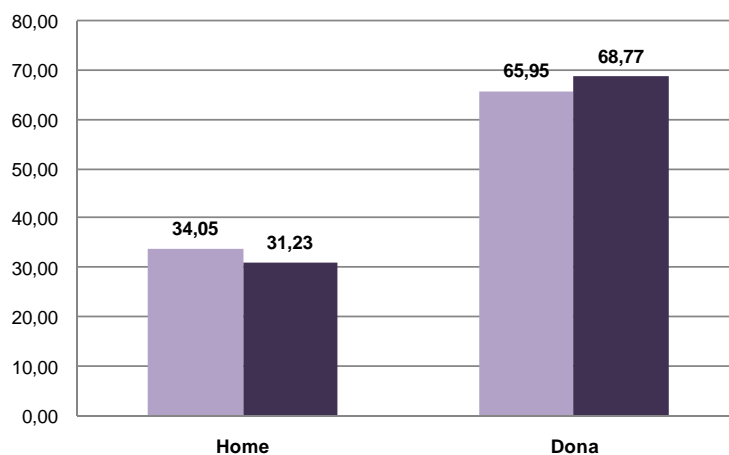
2. Llistat d'UP per aquesta Regió Sanitària

RS6 - 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

Per a tots els gràfics la llegenda és la següent:

■ Catalunya ■ Regió Sanitària 2009

**Figura 1. Distribució segons sexe
(n=586)**



**Figura 2. Distribució segons grup d'edat
(n=586)**

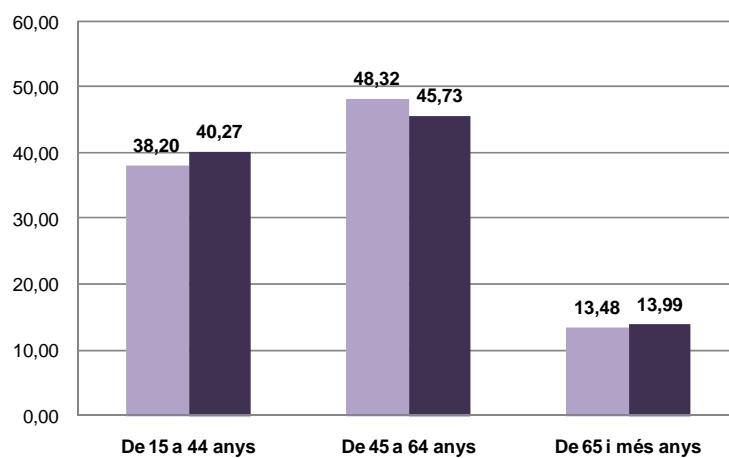


Figura 3. Composició de la mostra segons nivell d'estudis en % sobre el total de respostes de la mostra (n=586)

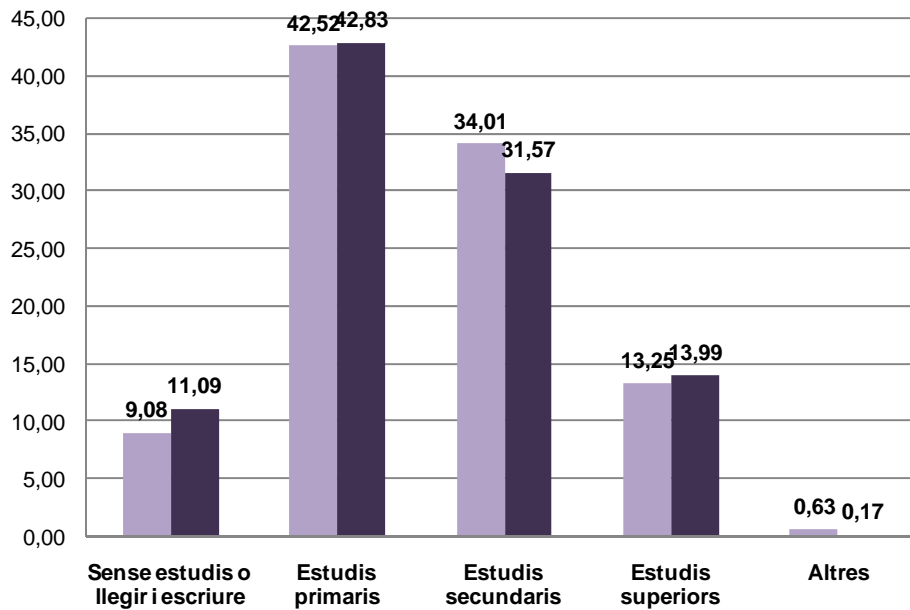
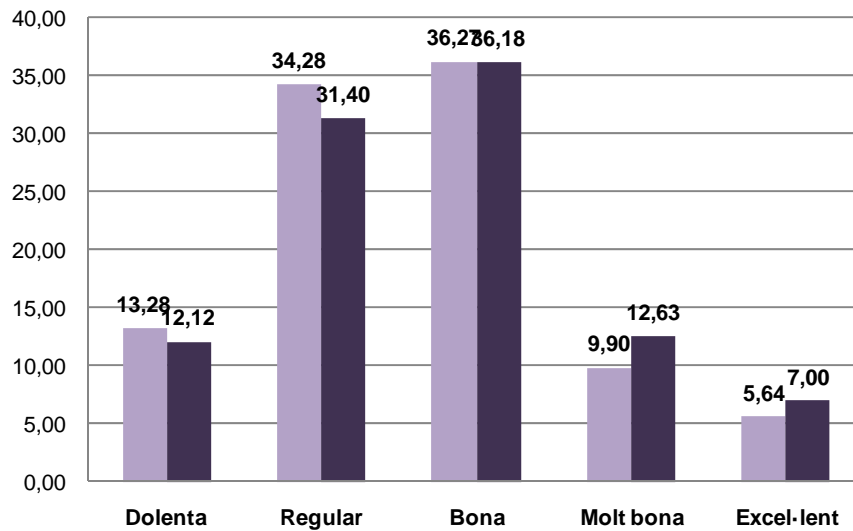


Figura 4. Composició de la mostra en relació a la salut percebuda en % sobre el total de respostes de la mostra (n=586)



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=586)

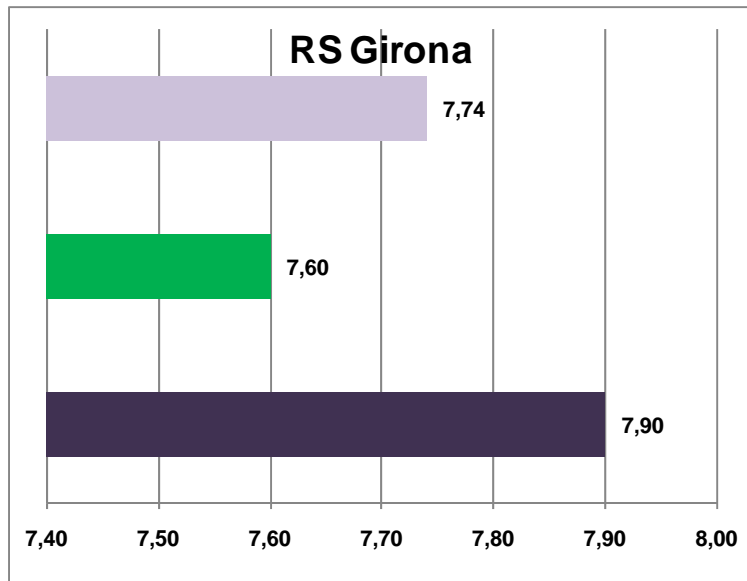
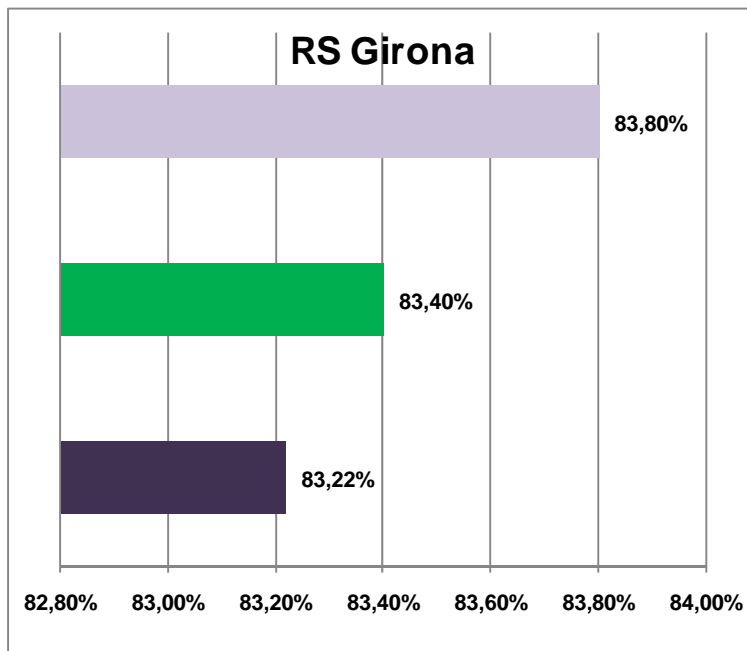
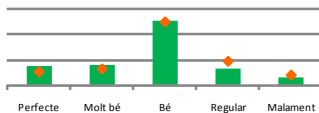
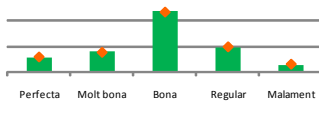
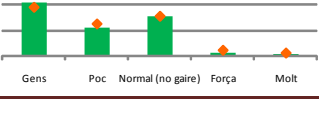
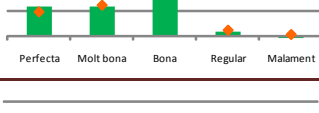

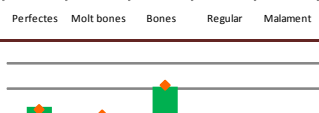


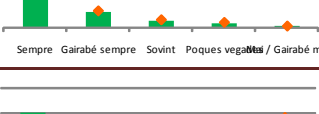

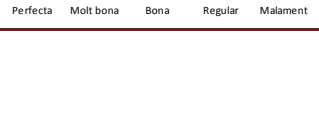



Figura 6. Tornaria a utilitzar aquest servei (n=586)



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

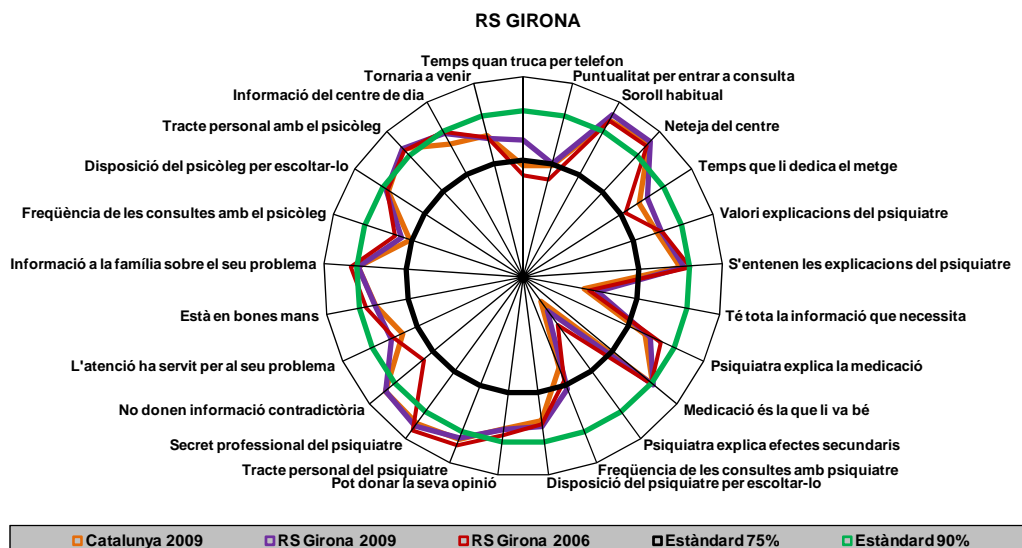
Num	Enunciat	Categories	CAT 2009	RS GIR	Representació gràfica
1	Què li sembla el temps que trigen a agafar la trucada	Perfecte	10,50%	14,86%	
		Molt bé	12,80%	15,74%	
		Bé	50,10%	50,78%	
		Regular	18,80%	13,08%	
		Malament	7,80%	5,54%	
N=451 / NS/NC=135					
2	Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	Perfecta	11,60%	11,30%	
		Molt bona	15,30%	16,30%	
		Bona	47,60%	47,60%	
		Regular	19,70%	19,20%	
		Malament	5,80%	5,50%	
N=582 / NS/NC=4					
3	Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera	Gens	37,90%	42,14%	
		Poc	24,90%	22,45%	
		Normal (no gaire)	30,90%	31,09%	
		Força	4,20%	2,76%	
		Molt	2,00%	1,55%	
N=579 / NS/NC=7					
4	Quina impressió té de la neteja del centre de salut mental	Perfecta	18,60%	23,20%	
		Molt bona	23,80%	23,20%	
		Bona	52,60%	49,48%	
		Regular	4,20%	3,61%	
		Malament	0,80%	0,52%	
N=582 / NS/NC=4					
5	Què opina del temps que li dedica el seu psiquiatre quan el visita	Perfecte	18,50%	18,80%	
		Molt bé	22,20%	23,59%	
		Bé	40,50%	41,71%	
		Regular	13,90%	10,94%	
		Malament	5,00%	4,96%	
N=585 / NS/NC=1					
6	Com valora les explicacions que li dona el psiquiatre	Perfectes	15,40%	16,43%	
		Molt bones	23,20%	23,50%	
		Bones	43,80%	43,82%	
		Regular	13,70%	12,37%	
		Malament	4,00%	3,89%	
N=566 / NS/NC=20					
7	Com s'entenen les explicacions que li dona el psiquiatre sobre el seu cas	Perfectament	24,10%	26,33%	
		Molt bé	19,80%	20,46%	
		Bé	43,30%	41,64%	
		Regular	9,70%	8,54%	
		Malament	3,20%	3,02%	
N=562 / NS/NC=24					
8	Té tota la informació que necessita	Si, tinc tota la informació	58,59%	63,06%	
		No, de vegades	19,10%	17,35%	
		No, sempre	20,99%	19,59%	
		Sempre	66,70%	69,40%	
		N=582 / NS/NC=4			
9	El psiquiatre li explica per què serveix la medicació que està prenent	Gairabé sempre	8,20%	9,10%	
		Sovint	5,50%	4,10%	
		Poques vegades	9,80%	9,50%	
		Mai / Gairabé mai	9,80%	7,90%	
		Sempre	57,50%	61,40%	
N=441 / NS/NC=145					
10	Creu que la medicació que està prenent és la que a vostè li va bé	Gairabé sempre	22,30%	20,47%	
		Sovint	10,60%	9,30%	
		Poques vegades	7,20%	6,28%	
		Mai / Gairabé mai	2,30%	2,56%	
		Sempre	35,38%	40,50%	
N=430 / NS/NC=156					
11	El psiquiatre li explica els possibles efectes secundaris de la medicació	Gairebé sempre	7,06%	7,32%	
		Sovint	6,31%	5,49%	
		Poques vegades	14,40%	14,65%	
		Mai / Gairabé mai	36,84%	32,04%	
		Sempre	12,20%	13,99%	
N=437 / NS/NC=149					
12	Què opina de la freqüència de les consultes amb el psiquiatre	Perfecta	12,20%	13,99%	
		Molt bona	12,60%	16,08%	
		Bona	44,40%	46,33%	
		Regular	19,60%	15,38%	
		Malament	11,20%	8,22%	
N=572 / NS/NC=14					

Num	Enunciat	Categories	CAT 2009	RS GIR	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%	22,64%	
		Molt bona	23,00%	25,21%	
		Bona	39,60%	37,22%	
		Regular	12,10%	9,95%	
		Malament	4,50%	4,97%	
N=583/ NS/NC=3					
14	Què li sembla la predisposició del psiquiatre perquè vostè pugui donar la seva opinió	Perfecta	20,40%	19,66%	
		Molt bona	21,20%	22,76%	
		Bona	44,20%	43,62%	
		Regular	10,50%	9,48%	
		Malament	3,80%	4,48%	
N=580/ NS/NC=6					
15	Com valora el tracte personal que té amb vostè el psiquiatre?	Perfecte	28,30%	29,06%	
		Molt bé	29,40%	31,62%	
		Bé	34,60%	31,11%	
		Regular	5,70%	6,32%	
		Malament	2,00%	1,88%	
N=585/ NS/NC=1					
16	Com valora el respecte al secret professional que tenen el professionals	Perfecte	34,30%	32,80%	
		Molt bé	22,10%	22,60%	
		Bé	37,90%	39,70%	
		Regular	4,10%	3,50%	
		Malament	1,60%	1,30%	
N=521/ NS/NC=65					
17	Els diferents professionals no li donaven informació contradictòria	Mai/gairebé mai	80,91%	82,66%	
		Pocs vegades	12,84%	10,86%	
		Sovint	2,96%	3,15%	
		Gairebé sempre	1,49%	1,40%	
		Sempre	1,77%	1,93%	
N=571/ NS/NC=15					
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%	19,59%	
		Molt bé	23,20%	23,71%	
		Bé	40,00%	40,55%	
		Regular	14,30%	9,79%	
		Malament	5,70%	6,36%	
N=582 / NS/NC=4					
19	Té la sensació d'estar en bones mans	Sempre	59,90%	59,27%	
		Gairabé sempre	16,20%	16,64%	
		Sovint	9,10%	9,53%	
		Pocs vegades	9,60%	7,80%	
		Mai / Gairabé mai	5,10%	6,76%	
N=577/ NS/NC=9					
20	Valori la informació que donen a la seva família sobre el seu problema de salut mental	Perfecta	21,40%	23,11%	
		Molt bona	19,60%	20,32%	
		Bona	48,70%	46,61%	
		Regular	8,20%	7,57%	
		Malament	2,10%	2,39%	
N=251/ NS/NC=335					
21	Què opina de la freqüència de les consultes amb el psicòleg	Perfecta	18,10%	18,50%	
		Molt bona	19,90%	19,08%	
		Bona	37,80%	41,04%	
		Regular	14,30%	11,56%	
		Malament	9,90%	9,83%	
N=173/ NS/NC=413					
22	Quina disposició té el psicòleg per escoltar-lo	Perfecta	28,80%	28,32%	
		Molt bona	28,00%	30,06%	
		Bona	31,20%	30,06%	
		Regular	8,50%	8,09%	
		Malament	3,60%	3,47%	
N=173/ NS/NC=413					
23	Com valora el tracte personal que té amb vostè el psicòleg	Perfecte	32,30%	33,33%	
		Molt bé	31,70%	28,16%	
		Bé	28,80%	31,61%	
		Regular	4,80%	4,60%	
		Malament	2,40%	2,30%	
N=174/ NS/NC=412					
24	Què li sembla la informació que té el psiquiatre del que vostè fa al Centre de Dia	Perfecta	14,80%	15,00%	
		Molt bé	18,90%	18,13%	
		Bé	51,80%	55,63%	
		Regular	10,70%	6,88%	
		Malament	3,80%	4,38%	
N=160/ NS/NC=426					
102	Si pogués triar, continuaria venint a aquest entre de salut	Si	83,78%	83,22%	
		No n'estic segur/a	5,18%	6,06%	
		No	11,03%	10,73%	
N=578/ NS/NC=8					

Taula 3. Valors de l'indicador positiu

Pregunta	Enunciat	Catalunya 2009	RS Girona 2009	RS Girona 2006
Pa_01	Temps quan truca per telefon	73,40%	81,2%	70,70%
Pa_02	Puntualitat per entrar a consulta	74,50%	75,2%	70,40%
Pa_03	Soroll habitual	93,70%	95,6%	93,70%
Pa_04	Neteja del centre	95,00%	95,8%	94,10%
Pa_05	Temps que li dedica el metge	81,20%	84,2%	76,30%
Pa_06	Valori explicacions del psiquiatre	82,40%	83,8%	84,00%
Pa_07	S'entenen les explicacions del psiquiatre	87,20%	88,5%	90,20%
Pa_08	Té tota la informació que necessita	58,59%	62,7%	60,10%
Pa_09	Psiquiatra explica la medicació	80,40%	82,2%	85,60%
Pa_10	Medicació és la que li va bé	90,40%	90,7%	89,80%
Pa_11	Psiquiatra explica efectes secundaris	49,00%	52,4%	57,50%
Pa_12	Freqüència de les consultes amb psiquiatre	69,20%	76,1%	73,20%
Pa_13	Disposició del psiquiatre per escoltar-lo	83,40%	85,1%	84,20%
Pa_14	Pot donar la seva opinió	85,80%	86,0%	87,50%
Pa_15	Tracte personal del psiquiatre	92,30%	91,8%	94,00%
Pa_16	Secret professional del psiquiatre	94,30%	95,2%	96,60%
Pa_17	No donen informació contradictòria	93,75%	93,6%	78,80%
Pa_18	L'atenció ha servit per al seu problema	80,00%	83,7%	82,80%
Pa_19	Està en bones mans	85,20%	85,3%	88,10%
Pa_20	Informació a la família sobre el seu problema	89,70%	89,7%	92,00%
Pa_21	Freqüència de les consultes amb el psicòleg	75,80%	78,4%	80,60%
Pa_22	Disposició del psicòleg per escoltar-lo	88,00%	88,7%	88,50%
Pa_23	Tracte personal amb el psicòleg	92,80%	92,9%	92,30%
Pa_24	Informació del centre de dia	85,50%	89,2%	89,90%
P102	Tornaria a venir	83,78%	83,0%	83,40%

Figura 7. Representació gràfica radial de l'indicador positiu



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 - Continuarà venint	83,8%	86,4%	80,8%	85,0%	88,0%	82,3%	70,9%	87,7%