



**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 Lleida

Regió de Lleida

1. Descripció de la població enquestada

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

	Nombre d'enquestes	% Catalunya
Lleida	245	4,39%
Catalunya	5.886	100%

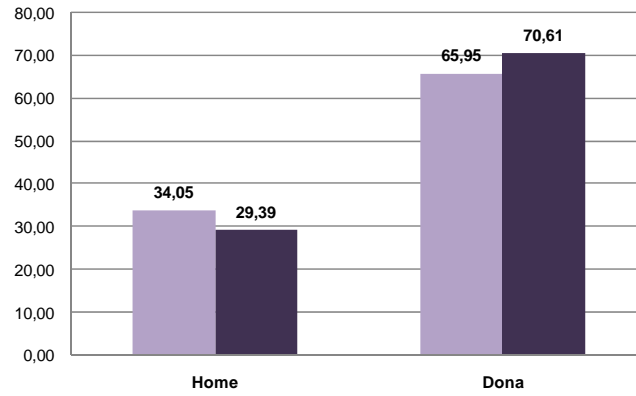
2. Llistat d'UP per aquesta Regió Sanitària

RS 3 - LLEIDA	n
22 CSMA Segrià (Lleida)	80
57 CSMA Tàrrrega (Urgell / La Segarra)	85
58 CSMA Balaguer	80
Total	245

Per a tots els gràfics la llegenda és la següent:

■ Catalunya ■ Regió Sanitària 2009

**Figura 1. Distribució segons sexe
(n=245)**



**Figura 2. Distribució segons grup d'edat
(n=245)**

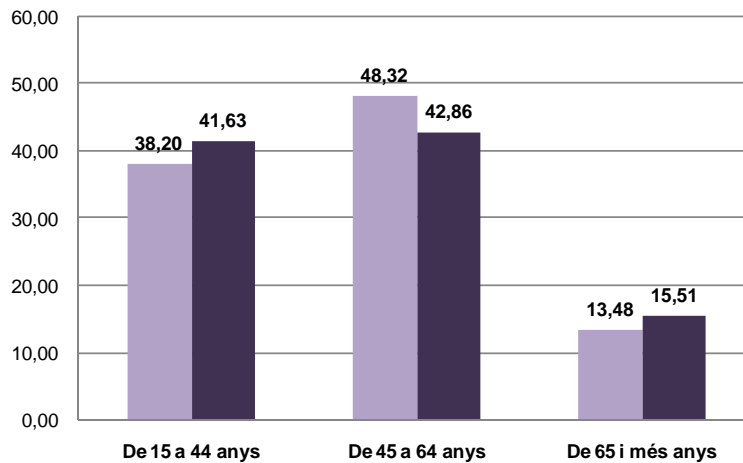


Figura 3. Composició de la mostra segons nivell d'estudis en % sobre el total de respostes de la mostra (n=245)

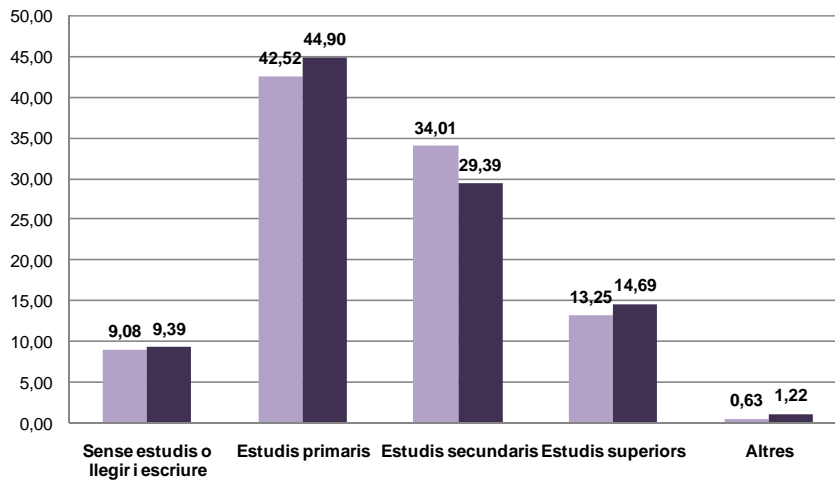
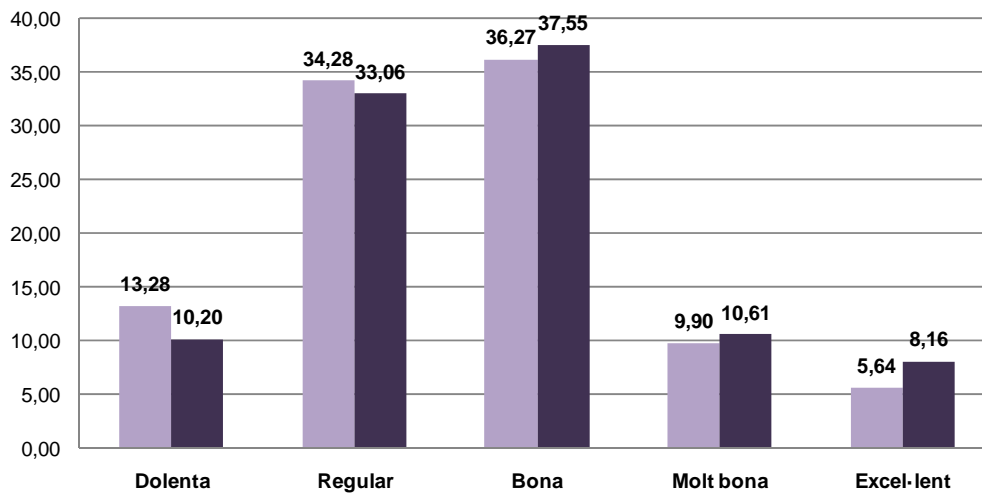


Figura 4. Composició de la mostra en relació a la salut percebuda en % sobre el total de respostes de la mostra (n=245)



1. 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=245)

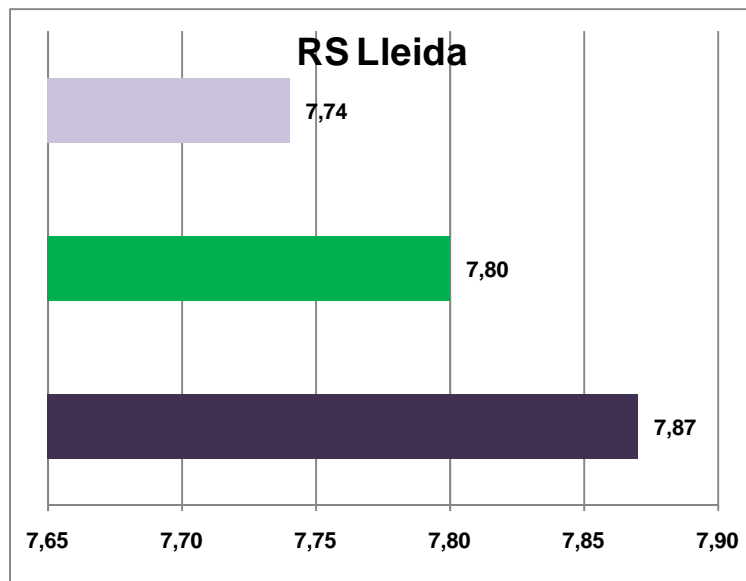
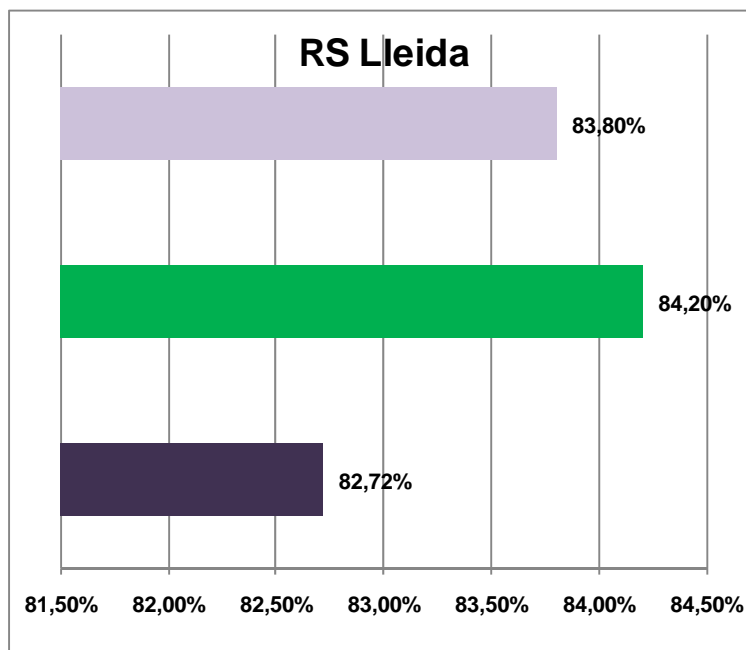


Figura 6. Tornaria a utilitzar aquest servei
(n=245)



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

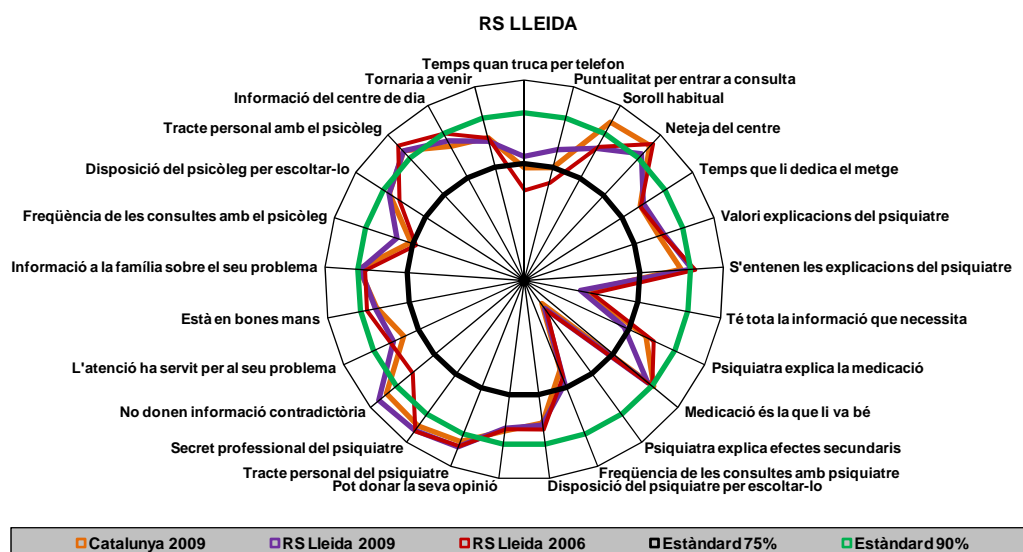
Num	Enunciat	Categories	CAT 2009	RS LLEIDA	Representació gràfica
1	Què li sembla el temps que trigen a agafar la trucada	Perfecte	10,50%	7,10%	
		Molt bé	12,80%	12,90%	
		Bé	50,10%	56,77%	
		Regular	18,80%	14,84%	
		Malament	7,80%	8,39%	
N=155 / NS/NC=90					
2	Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	Perfecta	11,60%	13,10%	
		Molt bona	15,30%	17,70%	
		Bona	47,60%	49,40%	
		Regular	19,70%	16,00%	
		Malament	5,80%	3,80%	
N=237 / NS/NC=8					
3	Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera	Gens	37,90%	25,21%	
		Poc	24,90%	22,69%	
		Normal (no gaire)	30,90%	36,97%	
		Força	4,20%	8,40%	
		Molt	2,00%	6,72%	
N=238 / NS/NC=7					
4	Quina impressió té de la neteja del centre de salut mental	Perfecta	18,60%	15,06%	
		Molt bona	23,80%	23,43%	
		Bona	52,60%	53,14%	
		Regular	4,20%	6,69%	
		Malament	0,80%	1,67%	
N= 239 / NS/NC=6					
5	Què opina del temps que li dedica el seu psiquiatre quan el visita	Perfecte	18,50%	13,88%	
		Molt bé	22,20%	26,12%	
		Bé	40,50%	42,45%	
		Regular	13,90%	13,88%	
		Malament	5,00%	3,67%	
N=245 / NS/NC=0					
6	Com valora les explicacions que li dona el psiquiatre	Perfectes	15,40%	13,62%	
		Molt bones	23,20%	25,11%	
		Bones	43,80%	45,53%	
		Regular	13,70%	12,34%	
		Malament	4,00%	3,40%	
N=235 / NS/NC=10					
7	Com s'entenen les explicacions que li dona el psiquiatre sobre el seu cas	Perfectament	24,10%	25,64%	
		Molt bé	19,80%	17,95%	
		Bé	43,30%	47,01%	
		Regular	9,70%	8,12%	
		Malament	3,20%	1,28%	
N=234 / NS/NC=11					
8	Té tota la informació que necessita	Si, tinc tota la informació	58,59%	57,26%	
		No, de vegades	19,10%	20,33%	
		No, sempre	20,99%	22,41%	
		N=241 / NS/NC=4			
9	El psiquiatre li explica per què serveix la medicació que està prenent	Sempre	66,70%	66,70%	
		Gairabé sempre	8,20%	4,70%	
		Sovint	5,50%	2,30%	
		Poques vegades	9,80%	16,40%	
		Mai / Gairabé mai	9,80%	9,90%	
N=245 / NS/NC=0					
10	Creu que la medicació que està prenent és la que a vostè li va bé	Sempre	57,50%	60,37%	
		Gairabé sempre	22,30%	20,12%	
		Sovint	10,60%	8,54%	
		Poques vegades	7,20%	9,15%	
		Mai / Gairabé mai	2,30%	1,83%	
N=164 / NS/NC=81					
11	El psiquiatre li explica els possibles efectes secundaris de la medicació	Sempre	35,38%	38,60%	
		Gairebé sempre	7,06%	5,85%	
		Sovint	6,31%	5,85%	
		Poques vegades	14,40%	12,28%	
		Mai / Gairabé mai	36,84%	37,43%	
N=171 / NS/NC=74					
12	Què opina de la freqüència de les consultes amb el psiquiatre	Perfecta	12,20%	11,49%	
		Molt bona	12,60%	14,47%	
		Bona	44,40%	47,66%	
		Regular	19,60%	18,30%	
		Malament	11,20%	8,09%	
N=235 / NS/NC=10					

Num	Enunciat	Categories	CAT 2009	RS LLEIDA	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%	18,60%	
		Molt bona	23,00%	19,42%	
		Bona	39,60%	45,87%	
		Regular	12,10%	11,98%	
		Malament	4,50%	4,13%	
N=242/ NS/NC=3					
14	Què li sembla la predisposició del psiquiatre perquè vostè pugui donar la seva opinió	Perfecta	20,40%	17,65%	
		Molt bona	21,20%	15,97%	
		Bona	44,20%	51,26%	
		Regular	10,50%	11,76%	
		Malament	3,80%	3,36%	
N=238/ NS/NC=7					
15	Com valora el tracte personal que té amb vostè el psiquiatre?	Perfecte	28,30%	27,46%	
		Molt bé	29,40%	32,38%	
		Bé	34,60%	34,02%	
		Regular	5,70%	4,51%	
		Malament	2,00%	1,64%	
N=244/ NS/NC=1					
16	Com valora el respecte al secret professional que tenen el professionals	Perfecte	34,30%	28,80%	
		Molt bé	22,10%	24,50%	
		Bé	37,90%	42,30%	
		Regular	4,10%	2,40%	
		Malament	1,60%	1,90%	
N=208/ NS/NC=37					
17	Els diferents professionals no li donaven informació contradictòria	Mai/gairebé mai	80,91%	75,74%	
		Poques vegades	12,84%	20,85%	
		Sovint	2,96%	1,28%	
		Gairebé sempre	1,49%	0,43%	
		Sempre	1,77%	1,70%	
N=235/ 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%	19,18%	
		Molt bé	23,20%	21,63%	
		Bé	40,00%	42,45%	
		Regular	14,30%	9,80%	
		Malament	5,70%	6,94%	
N=245/ NS/NC=0					
19	Té la sensació d'estar en bones mans	Sempre	59,90%	57,68%	
		Gairabé sempre	16,20%	19,50%	
		Sovint	9,10%	8,30%	
		Poques vegades	9,60%	9,96%	
		Mai / Gairabé mai	5,10%	4,56%	
N=241/ NS/NC=4					
20	Valori la informació que donen a la seva família sobre el seu problema de salut mental	Perfecta	21,40%	19,28%	
		Molt bona	19,60%	18,07%	
		Bona	48,70%	51,81%	
		Regular	8,20%	7,23%	
		Malament	2,10%	3,61%	
N=83 / NS/NC=162					
21	Què opina de la freqüència de les consultes amb el psicòleg	Perfecta	18,10%	16,67%	
		Molt bona	19,90%	17,78%	
		Bona	37,80%	44,44%	
		Regular	14,30%	8,89%	
		Malament	9,90%	12,22%	
N=90/ NS/NC=155					
22	Quina disposició té el psicòleg per escoltar-lo	Perfecta	28,80%	26,97%	
		Molt bona	28,00%	29,21%	
		Bona	31,20%	32,58%	
		Regular	8,50%	8,99%	
		Malament	3,60%	2,25%	
N=89/ NS/NC=156					
23	Com valora el tracte personal que té amb vostè el psicòleg	Perfecte	32,30%	32,22%	
		Molt bé	31,70%	26,67%	
		Bé	28,80%	34,44%	
		Regular	4,80%	4,44%	
		Malament	2,40%	2,22%	
N=90/ NS/NC=155					
24	Què li sembla la informació que té el psiquiatre del que vostè fa al Centre de Dia	Perfecta	14,80%	12,31%	
		Molt bé	18,90%	20,00%	
		Bé	51,80%	55,38%	
		Regular	10,70%	10,77%	
		Malament	3,80%	1,54%	
N=65/ NS/NC=180					
102	Si pogués triar, continuaria venint a aquest entre de salut	Si	83,78%	82,72%	
		No n'estic segur/a	5,18%	6,17%	
		No	11,03%	11,11%	
N=243/ NS/NC=2					

Taula 3. Valors de l'indicador positiu

Pregunta	Enunciat	Catalunya 2009	RS Lleida 2009	RS Lleida 2006
Pa_01	Temps quan truca per telefon	73,40%	76,9%	67,10%
Pa_02	Puntualitat per entrar a consulta	74,50%	80,1%	70,30%
Pa_03	Soroll habitual	93,70%	84,8%	85,80%
Pa_04	Neteja del centre	95,00%	91,7%	96,30%
Pa_05	Temps que li dedica el metge	81,20%	82,5%	81,20%
Pa_06	Valori explicacions del psiquiatre	82,40%	84,3%	83,80%
Pa_07	S'entenen les explicacions del psiquiatre	87,20%	90,7%	91,30%
Pa_08	Té tota la informació que necessita	58,59%	57,4%	60,60%
Pa_09	Psiquiatra explica la medicació	80,40%	73,4%	82,80%
Pa_10	Medicació és la que li va bé	90,40%	88,4%	89,70%
Pa_11	Psiquiatra explica efectes secundaris	49,00%	50,7%	51,00%
Pa_12	Freqüència de les consultes amb psiquiatre	69,20%	73,5%	71,10%
Pa_13	Disposició del psiquiatre per escoltar-lo	83,40%	83,9%	85,10%
Pa_14	Pot donar la seva opinió	85,80%	84,8%	85,00%
Pa_15	Tracte personal del psiquiatre	92,30%	93,8%	93,50%
Pa_16	Secret professional del psiquiatre	94,30%	95,8%	96,00%
Pa_17	No donen informació contradictòria	93,75%	96,6%	83,70%
Pa_18	L'atenció ha servit per al seu problema	80,00%	83,4%	84,40%
Pa_19	Està en bones mans	85,20%	85,5%	88,30%
Pa_20	Informació a la família sobre el seu problema	89,70%	89,2%	88,10%
Pa_21	Freqüència de les consultes amb el psicòleg	75,80%	80,1%	74,40%
Pa_22	Disposició del psicòleg per escoltar-lo	88,00%	88,0%	84,60%
Pa_23	Tracte personal amb el psicòleg	92,80%	92,8%	95,60%
Pa_24	Informació del centre de dia	85,50%	87,4%	90,40%
P102	Tornaria a venir	83,78%	82,8%	84,20%

Figura 7. Representació gràfica radial de l'indicador positiu



TAULA COMPARATIVA PER UP (CENTRES) / REGIÓ SANITÀRIA 2009 I CAT ALUNYA: (RS LLEIDA-1/1)

RS 2: LLEIDA 2009	Catalunya 2009	CSMA Segrià (Lleida)	CSMA Tàrraga (Urgell / La Segarra)	CSMA Balaguer
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 - Continuarà venint	83,8%	83,5%	81,2%	83,5%