



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

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

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

Regió de Tarragona

Regió de Tarragona

1. Descripció de la població enquestada

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

	Nombre d'enquestes	% Catalunya
Tarragona	403	7,21%
Catalunya	5.886	100%

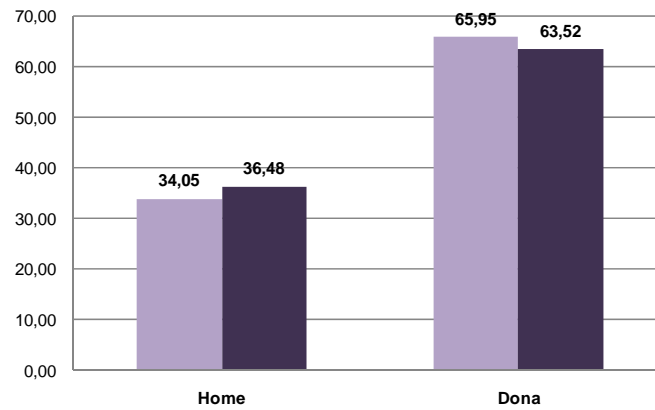
2. Llistat d'UP per aquesta Regió Sanitària

RS 4 - 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

Per a tots els gràfics la llegenda és la següent:

■ Catalunya ■ Regió Sanitària 2009

**Figura 1. Distribució segons sexe
(n=403)**



**Figura 2. Distribució segons grup d'edat
(n=403)**

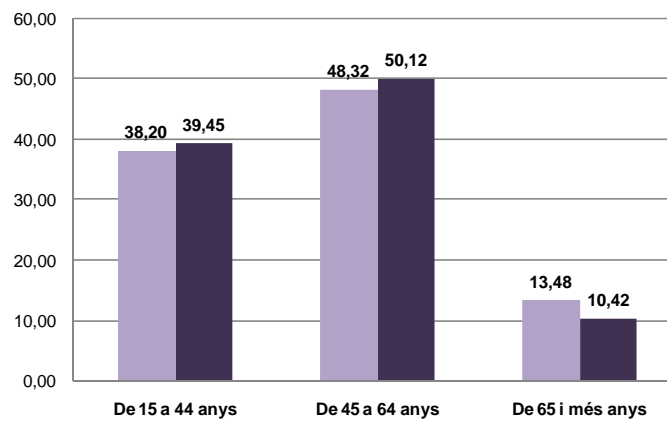


Figura 3. Composició de la mostra segons nivell d'estudis en % sobre el total de respostes de la mostra (n=403)

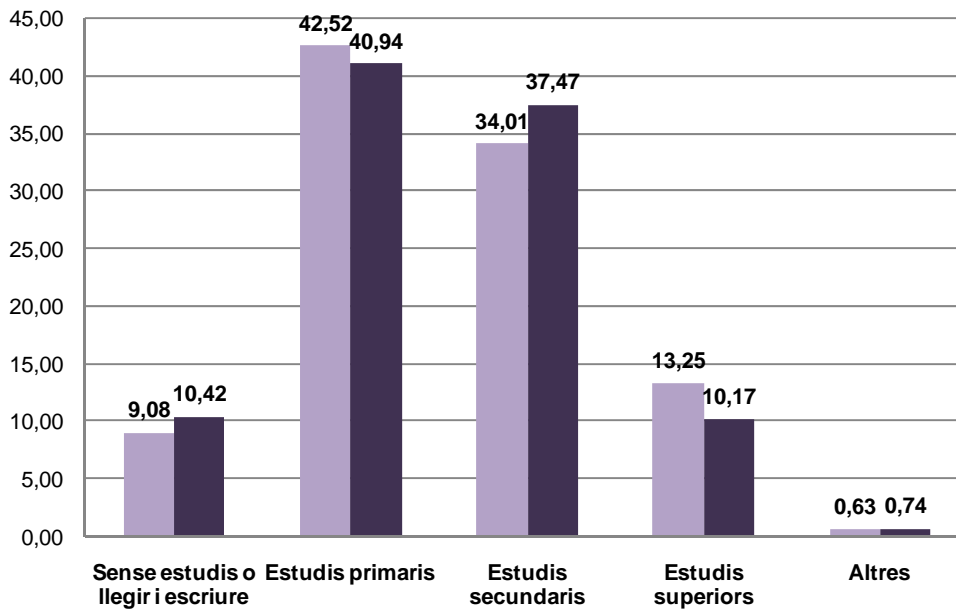
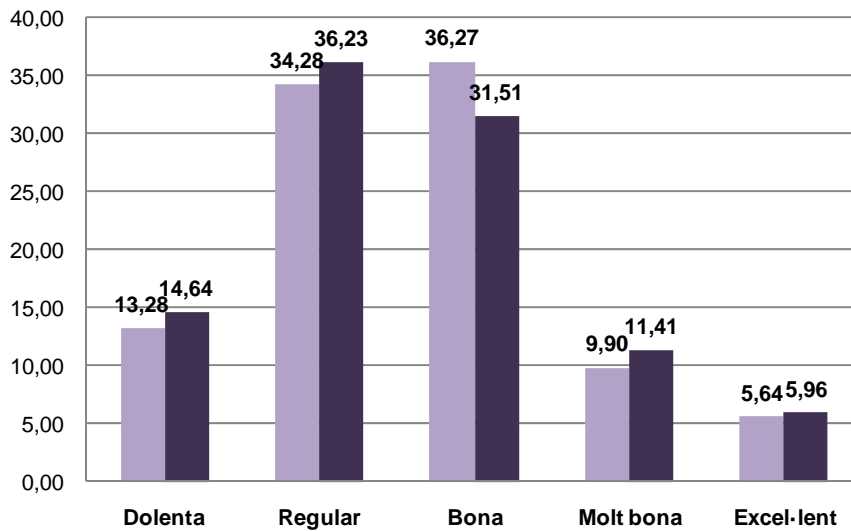


Figura 4. Composició de la mostra en relació a la salut percebuda en % sobre el total de respostes de la mostra (n=403)



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=403)

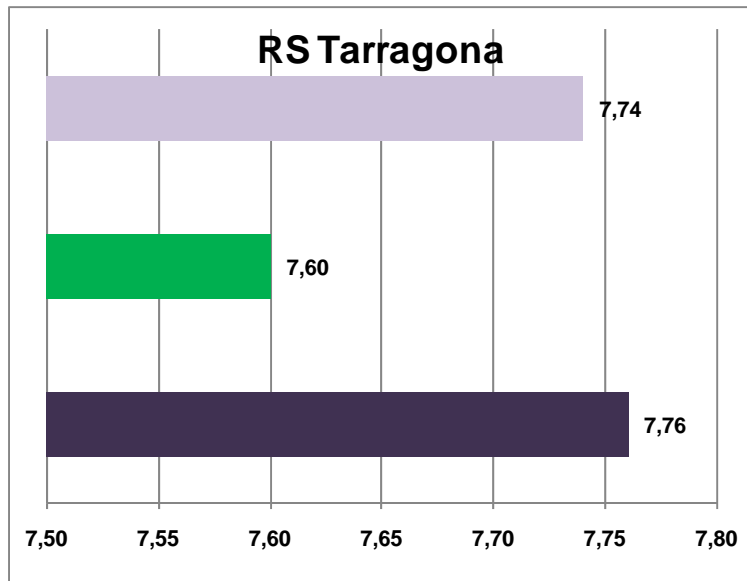
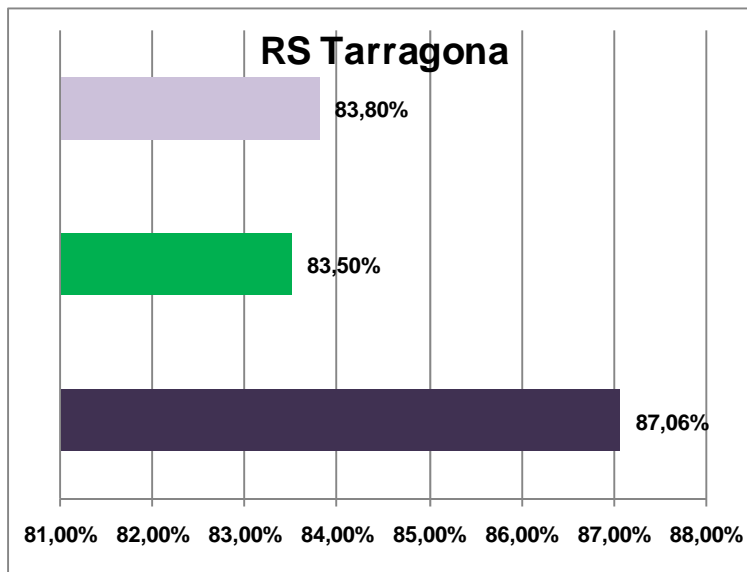
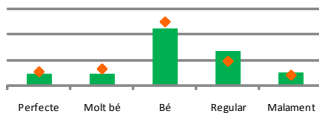
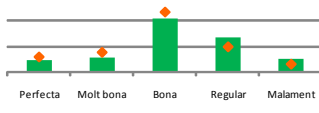
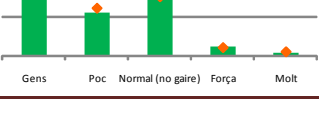
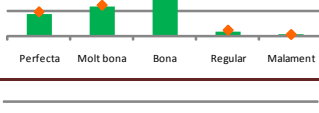

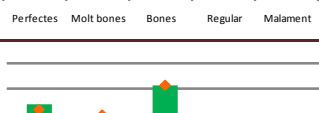

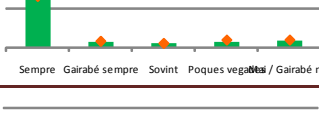
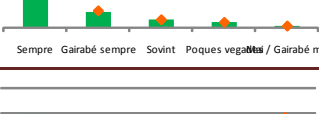

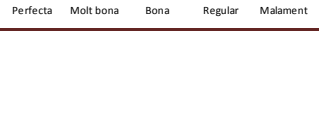

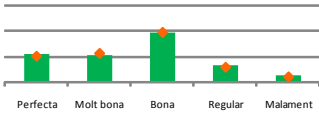
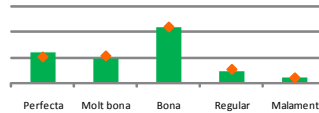
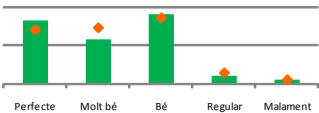
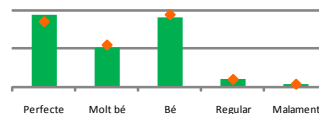
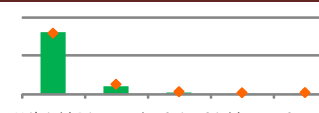
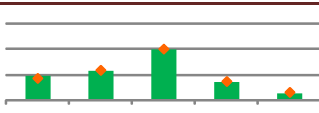
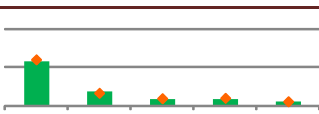
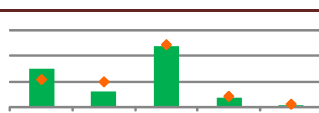
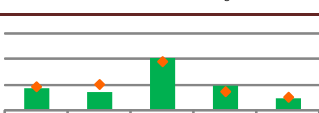
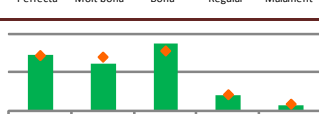
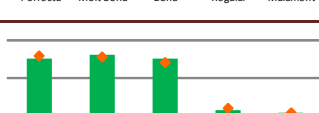
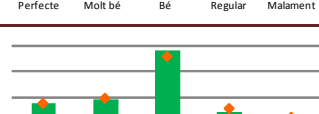
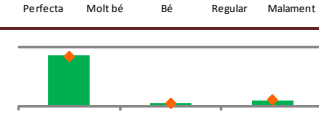


Figura 6. Tornaria a utilitzar aquest servei (n=403)



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

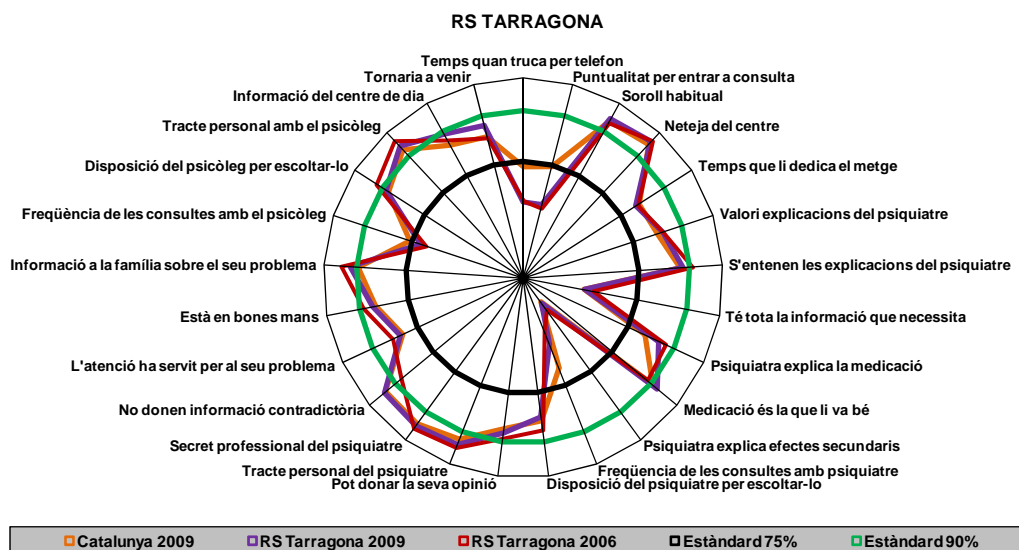
Num	Enunciat	Categories	CAT 2009	RS TGN	Representació gràfica
1	Què li sembla el temps que triguen a agafar la trucada	Perfecte	10,50%	8,97%	
		Molt bé	12,80%	8,97%	
		Bé	50,10%	44,52%	
		Regular	18,80%	27,24%	
		Malament	7,80%	10,30%	
N=301 / NS/NC=102					
2	Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	Perfecta	11,60%	8,70%	
		Molt bona	15,30%	11,40%	
		Bona	47,60%	42,40%	
		Regular	19,70%	27,00%	
		Malament	5,80%	10,40%	
N=403 / NS/NC=0					
3	Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera	Gens	37,90%	33,75%	
		Poc	24,90%	22,83%	
		Normal (no gaire)	30,90%	37,72%	
		Força	4,20%	4,47%	
		Molt	2,00%	1,24%	
N=403 / NS/NC=0					
4	Quina impressió té de la neteja del centre de salut mental	Perfecta	18,60%	16,67%	
		Molt bona	23,80%	23,38%	
		Bona	52,60%	55,97%	
		Regular	4,20%	2,99%	
		Malament	0,80%	1,00%	
N=402 / NS/NC=1					
5	Què opina del temps que li dedica el seu psiquiatre quan el visita	Perfecte	18,50%	21,09%	
		Molt bé	22,20%	19,85%	
		Bé	40,50%	39,21%	
		Regular	13,90%	12,90%	
		Malament	5,00%	6,95%	
N=403 / NS/NC=0					
6	Com valora les explicacions que li dona el psiquiatre	Perfectes	15,40%	15,90%	
		Molt bones	23,20%	21,54%	
		Bones	43,80%	46,67%	
		Regular	13,70%	12,05%	
		Malament	4,00%	3,85%	
N=390 / NS/NC=13					
7	Com s'entenen les explicacions que li dona el psiquiatre sobre el seu cas	Perfectament	24,10%	27,84%	
		Molt bé	19,80%	17,53%	
		Bé	43,30%	42,78%	
		Regular	9,70%	8,76%	
		Malament	3,20%	3,09%	
N=388 / NS/NC=15					
8	Té tota la informació que necessita	Si, tinc tota la informació	58,59%	58,85%	
		No, de vegades	19,10%	18,45%	
		No, sempre	20,99%	22,69%	
		Sempre	66,70%	72,30%	
N=401 / NS/NC=2					
9	El psiquiatre li explica per què serveix la medicació que està prenent	Gairabé sempre	8,20%	7,00%	
		Sovint	5,50%	5,80%	
		Poques vegades	9,80%	7,00%	
		Mai / Gairabé mai	9,80%	7,90%	
		Sempre	57,50%	62,30%	
N=328 / NS/NC=75					
10	Creu que la medicació que està prenent és la que a vostè li va bé	Gairabé sempre	22,30%	20,45%	
		Sovint	10,60%	9,58%	
		Poques vegades	7,20%	6,07%	
		Mai / Gairabé mai	2,30%	1,60%	
		Sempre	35,38%	39,57%	
N=313 / NS/NC=90					
11	El psiquiatre li explica els possibles efectes secundaris de la medicació	Gairebé sempre	7,06%	6,44%	
		Sovint	6,31%	3,37%	
		Poques vegades	14,40%	13,80%	
		Mai / Gairabé mai	36,84%	36,81%	
		Sempre	12,20%	9,67%	
N=326 / NS/NC=77					
12	Què opina de la freqüència de les consultes amb el psiquiatre	Perfecta	12,20%	9,67%	
		Molt bona	12,60%	12,98%	
		Bona	44,40%	38,93%	
		Regular	19,60%	17,81%	
		Malament	11,20%	20,61%	
N=393 / NS/NC=10					

Num	Enunciat	Categories	CAT 2009	RS TGN	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%	21,91%	
		Molt bona	23,00%	21,16%	
		Bona	39,60%	39,04%	
		Regular	12,10%	13,35%	
		Malament	4,50%	4,53%	
N=397/ NS/NC=6					
14	Què li sembla la predisposició del psiquiatre perquè vostè pugui donar la seva opinió	Perfecta	20,40%	24,43%	
		Molt bona	21,20%	18,89%	
		Bona	44,20%	43,58%	
		Regular	10,50%	9,32%	
		Malament	3,80%	3,78%	
N=397/ NS/NC=6					
15	Com valora el tracte personal que té amb vostè el psiquiatre?	Perfecte	28,30%	33,25%	
		Molt bé	29,40%	23,57%	
		Bé	34,60%	36,97%	
		Regular	5,70%	3,97%	
		Malament	2,00%	2,23%	
N=403 / NS/NC=0					
16	Com valora el respecte al secret professional que tenen el professionals	Perfecte	34,30%	37,90%	
		Molt bé	22,10%	20,70%	
		Bé	37,90%	36,40%	
		Regular	4,10%	3,80%	
		Malament	1,60%	1,20%	
N=338/ NS/NC=65					
17	Els diferents professionals no li donaven informació contradictòria	Mai/gairebé mai	80,91%	82,70%	
		Poques vegades	12,84%	11,45%	
		Sovint	2,96%	2,80%	
		Gairebé sempre	1,49%	1,78%	
		Sempre	1,77%	1,27%	
N=393/ 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%	18,64%	
		Molt bé	23,20%	22,67%	
		Bé	40,00%	39,55%	
		Regular	14,30%	14,11%	
		Malament	5,70%	5,04%	
N=397/ NS/NC=6					
19	Té la sensació d'estar en bones mans	Sempre	59,90%	58,94%	
		Gairabé sempre	16,20%	18,39%	
		Sovint	9,10%	8,82%	
		Poques vegades	9,60%	9,07%	
		Mai / Gairabé mai	5,10%	4,79%	
N=397/ NS/NC=6					
20	Valori la informació que donen a la seva família sobre el seu problema de salut mental	Perfecta	21,40%	30,19%	
		Molt bona	19,60%	12,58%	
		Bona	48,70%	48,43%	
		Regular	8,20%	7,55%	
		Malament	2,10%	1,26%	
N=159/ NS/NC=244					
21	Què opina de la freqüència de les consultes amb el psicòleg	Perfecta	18,10%	16,55%	
		Molt bona	19,90%	14,39%	
		Bona	37,80%	41,01%	
		Regular	14,30%	19,42%	
		Malament	9,90%	8,63%	
N=139/ NS/NC=264					
22	Quina disposició té el psicòleg per escoltar-lo	Perfecta	28,80%	29,08%	
		Molt bona	28,00%	24,82%	
		Bona	31,20%	35,46%	
		Regular	8,50%	7,80%	
		Malament	3,60%	2,84%	
N=141/ NS/NC=262					
23	Com valora el tracte personal que té amb vostè el psicòleg	Perfecte	32,30%	30,99%	
		Molt bé	31,70%	32,39%	
		Bé	28,80%	30,99%	
		Regular	4,80%	3,52%	
		Malament	2,40%	2,11%	
N=142/ NS/NC=261					
24	Què li sembla la informació que té el psiquiatre del que vostè fa al Centre de Dia	Perfecta	14,80%	14,63%	
		Molt bé	18,90%	17,89%	
		Bé	51,80%	56,91%	
		Regular	10,70%	8,13%	
		Malament	3,80%	2,44%	
N=123/ NS/NC=280					
102	Si pogués triar, continuaria venint a aquest entre de salut	Si	83,78%	87,06%	
		No n'estic segur/a	5,18%	3,98%	
		No	11,03%	8,96%	
N=402/ NS/NC=1					

Taula 3. Valors de l'indicador positiu

Pregunta	Enunciat	Catalunya 2009	RS Tarragona 2009	RS Tarragona 2006
Pa_01	Temps quan truca per telefon	73,40%	62,6%	63,10%
Pa_02	Puntualitat per entrar a consulta	74,50%	62,5%	61,60%
Pa_03	Soroll habitual	93,70%	94,3%	93,20%
Pa_04	Neteja del centre	95,00%	96,0%	96,50%
Pa_05	Temps que li dedica el metge	81,20%	80,1%	80,60%
Pa_06	Valori explicacions del psiquiatre	82,40%	84,1%	84,10%
Pa_07	S'entenen les explicacions del psiquiatre	87,20%	88,2%	90,80%
Pa_08	Té tota la informació que necessita	58,59%	58,8%	61,20%
Pa_09	Psiquiatra explica la medicació	80,40%	85,1%	87,10%
Pa_10	Medicació és la que li va bé	90,40%	92,3%	88,30%
Pa_11	Psiquiatra explica efectes secundaris	49,00%	49,5%	51,80%
Pa_12	Freqüència de les consultes amb psiquiatre	69,20%	61,5%	56,80%
Pa_13	Disposició del psiquiatre per escoltar-lo	83,40%	82,1%	86,20%
Pa_14	Pot donar la seva opinió	85,80%	86,9%	88,70%
Pa_15	Tracte personal del psiquiatre	92,30%	93,8%	95,00%
Pa_16	Secret professional del psiquiatre	94,30%	94,9%	96,10%
Pa_17	No donen informació contradictòria	93,75%	94,1%	87,70%
Pa_18	L'atenció ha servit per al seu problema	80,00%	80,8%	83,40%
Pa_19	Està en bones mans	85,20%	86,1%	89,00%
Pa_20	Informació a la família sobre el seu problema	89,70%	92,2%	94,90%
Pa_21	Freqüència de les consultes amb el psicòleg	75,80%	72,4%	70,80%
Pa_22	Disposició del psicòleg per escoltar-lo	88,00%	88,8%	92,40%
Pa_23	Tracte personal amb el psicòleg	92,80%	94,1%	96,60%
Pa_24	Informació del centre de dia	85,50%	89,1%	87,30%
P102	Tornaria a venir	83,78%	87,0%	83,50%

Figura 7. Representació gràfica radial de l'indicador positiu



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 - Continuarà venint	83,8%	70,0%	92,6%	86,3%	95,1%	91,3%