



**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 Terres de l'Ebre

Regió de Terres de l'Ebre

1. Descripció de la població enquestada

Taula 1. Nombre total d'enquestes de la Regió Sanitària de Terres de l'Ebre

	Nombre d'enquestes	% Catalunya
Terres de l'Ebre	241	4,31%
Catalunya	5.886	100%

2. Llistat d'UP per aquesta Regió Sanitària

RS 5 - TERRES DE L'EBRE	n
36 CSMA Tortosa	81
40 CSMA Móra d'Ebre	80
59 CSMA Amposta	80
Total	241

Per a tots els gràfics la llegenda és la següent:

■ Catalunya ■ Regió Sanitària 2009

Figura 1. Distribució segons sexe
(n=241)

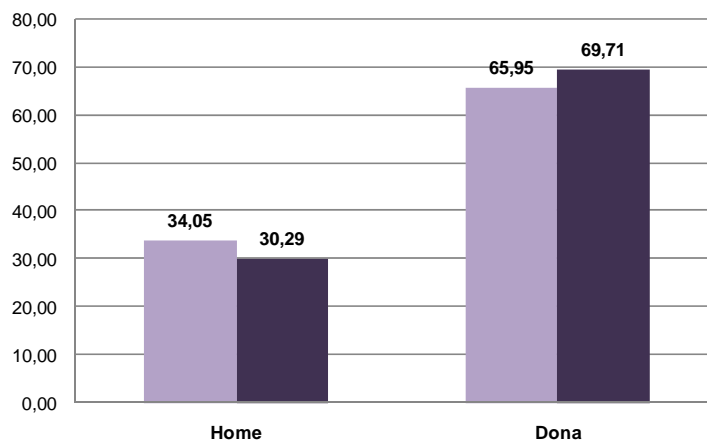


Figura 2. Distribució segons grup d'edat
(n=241)

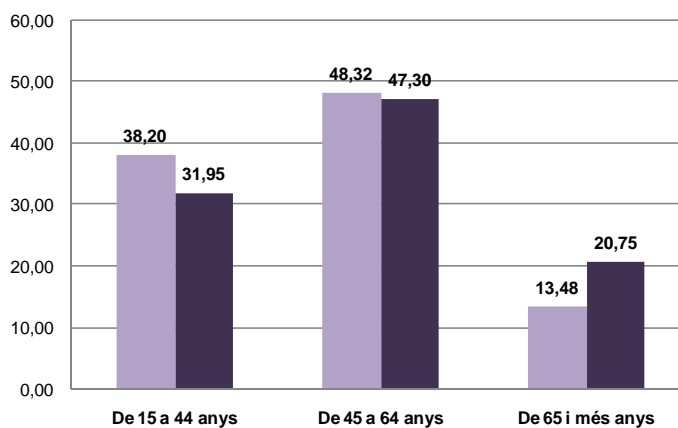


Figura 3. Composició de la mostra segons nivell d'estudis en % sobre el total de respostes de la mostra (n=241)

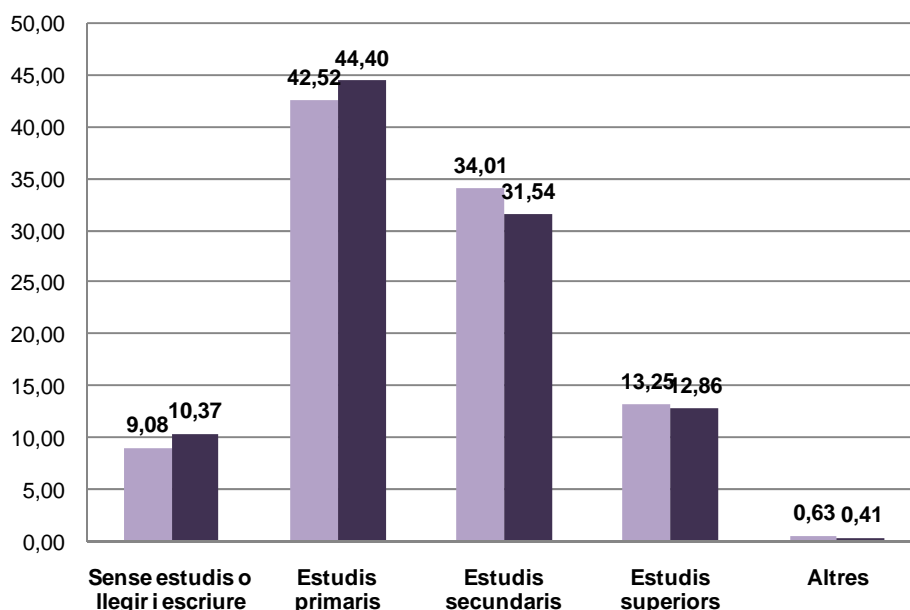
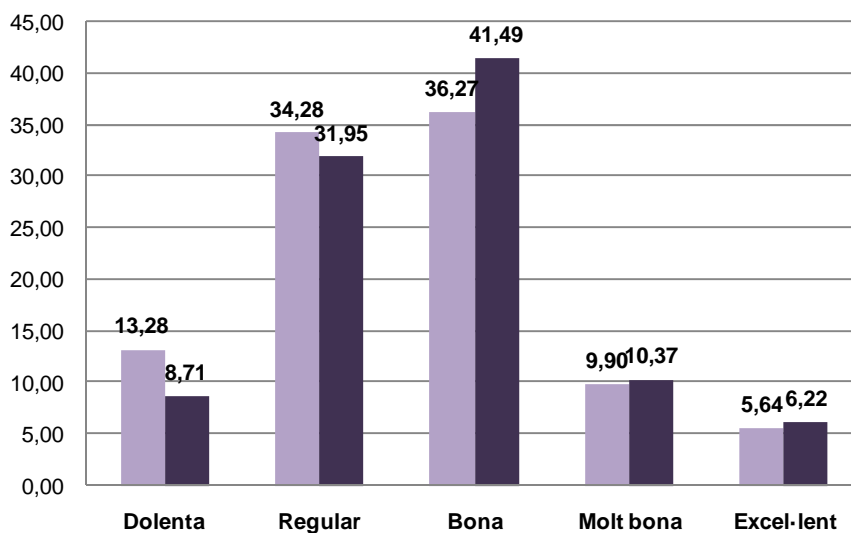


Figura 4. Composició de la mostra en relació a la salut percebuda en % sobre el total de respostes de la mostra (n=241)



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=241)

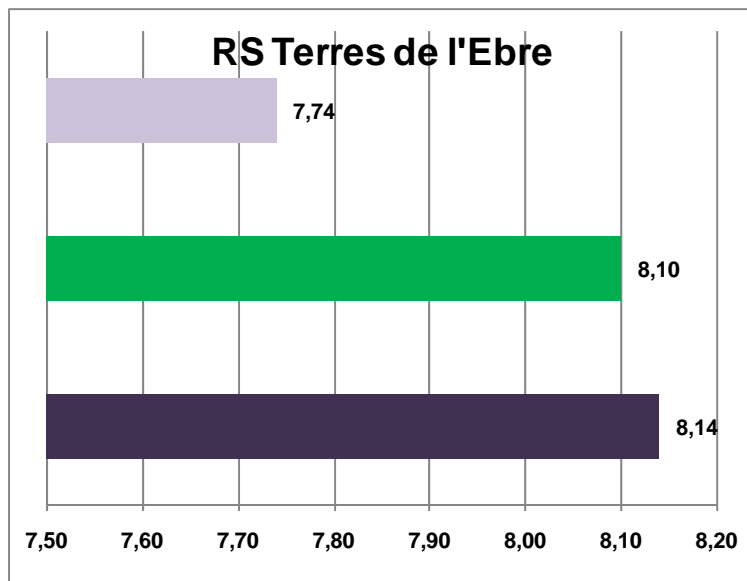
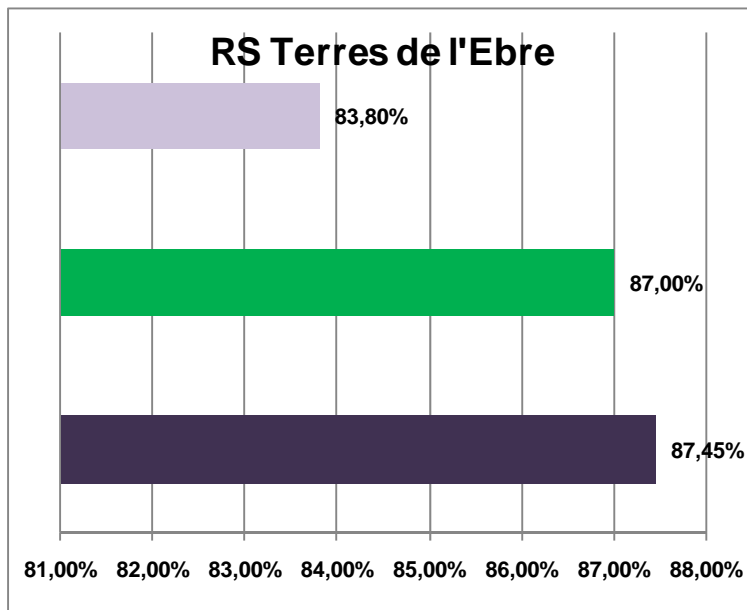
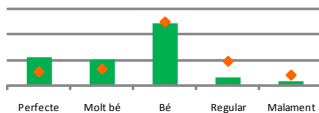
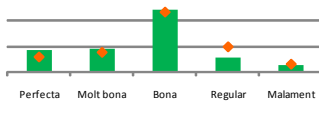
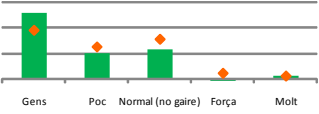
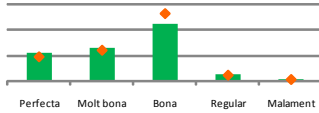
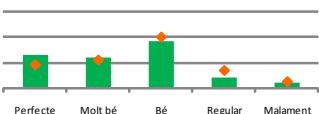
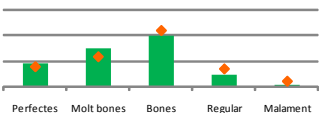
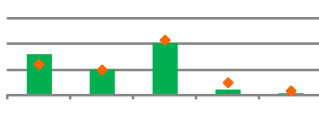

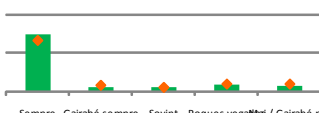
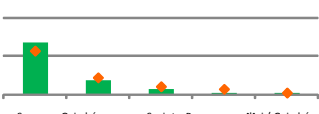
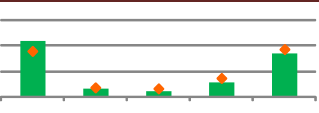
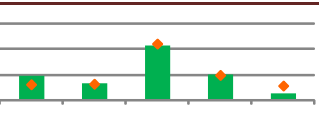


Figura 6. Tornaria a utilitzar aquest servei (n=241)



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

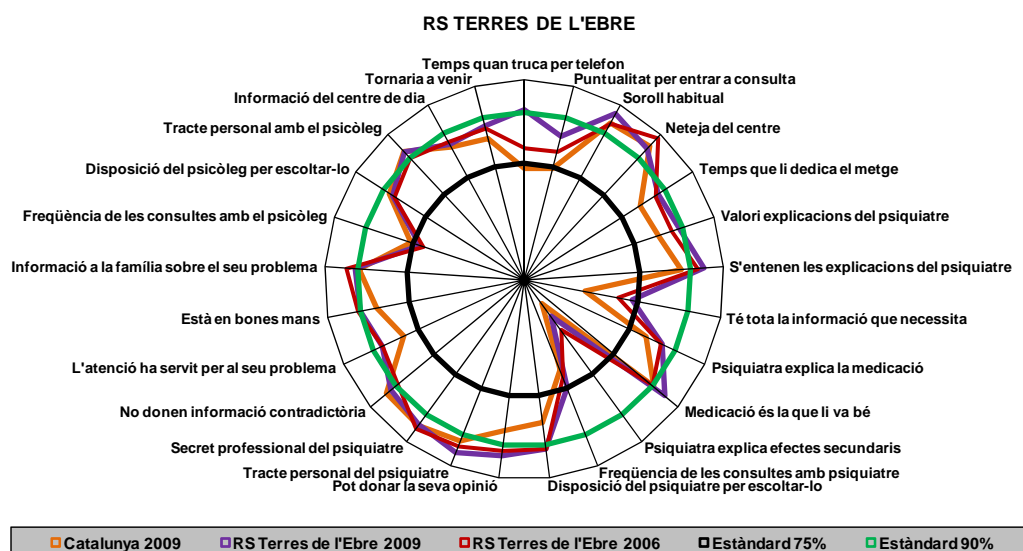
Num	Enunciat	Categories	CAT 2009	RS TERR EBR	Representació gràfica
1	Què li sembla el temps que triguen a agafar la trucada	Perfecte	10,50%	22,47%	
		Molt bé	12,80%	19,66%	
		Bé	50,10%	48,88%	
		Regular	18,80%	6,18%	
		Malament	7,80%	2,81%	
N=178 / NS/NC=63					
2	Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	Perfecta	11,60%	17,00%	
		Molt bona	15,30%	18,30%	
		Bona	47,60%	49,00%	
		Regular	19,70%	11,20%	
		Malament	5,80%	4,60%	
N= 241/ NS/NC=0					
3	Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera	Gens	37,90%	51,88%	
		Poc	24,90%	20,92%	
		Normal (no gaire)	30,90%	23,85%	
		Força	4,20%	0,84%	
		Molt	2,00%	2,51%	
N=239/ NS/NC=2					
4	Quina impressió té de la neteja del centre de salut mental	Perfecta	18,60%	22,08%	
		Molt bona	23,80%	26,25%	
		Bona	52,60%	45,42%	
		Regular	4,20%	5,00%	
		Malament	0,80%	1,25%	
N= 240/ NS/NC=1					
5	Què opina del temps que li dedica el seu psiquiatre quan el visita	Perfecte	18,50%	26,25%	
		Molt bé	22,20%	23,75%	
		Bé	40,50%	37,50%	
		Regular	13,90%	8,33%	
		Malament	5,00%	4,17%	
N=240/ NS/NC=1					
6	Com valora les explicacions que li dona el psiquiatre	Perfectes	15,40%	18,22%	
		Molt bones	23,20%	30,08%	
		Bones	43,80%	40,68%	
		Regular	13,70%	9,32%	
		Malament	4,00%	1,69%	
N=236/ NS/NC=5					
7	Com s'entenen les explicacions que li dona el psiquiatre sobre el seu cas	Perfectament	24,10%	32,62%	
		Molt bé	19,80%	20,60%	
		Bé	43,30%	40,77%	
		Regular	9,70%	4,72%	
		Malament	3,20%	1,29%	
N=233/ NS/NC=8					
8	Té tota la informació que necessita	Si, tinc tota la informació	58,59%	72,92%	
		No, de vegades	19,10%	16,25%	
		No, sempre	20,99%	10,83%	
		N=240/ NS/NC=1			
9	El psiquiatre li explica per què serveix la medicació que està prenent	Sempre	66,70%	75,10%	
		Gairabé sempre	8,20%	5,10%	
		Sovint	5,50%	5,60%	
		Poques vegades	9,80%	7,90%	
		Mai / Gairabé mai	9,80%	6,20%	
N=177 / NS/NC=64					
10	Creu que la medicació que està prenent és la que a vostè li va bé	Sempre	57,50%	68,21%	
		Gairabé sempre	22,30%	19,08%	
		Sovint	10,60%	7,51%	
		Poques vegades	7,20%	2,89%	
		Mai / Gairabé mai	2,30%	2,31%	
N=173/ NS/NC=68					
11	El psiquiatre li explica els possibles efectes secundaris de la medicació	Sempre	35,38%	43,68%	
		Gairebé sempre	7,06%	6,32%	
		Sovint	6,31%	4,02%	
		Poques vegades	14,40%	11,49%	
		Mai / Gairabé mai	36,84%	34,48%	
N=174/ NS/NC=67					
12	Què opina de la freqüència de les consultes amb el psiquiatre	Perfecta	12,20%	18,83%	
		Molt bona	12,60%	13,39%	
		Bona	44,40%	42,68%	
		Regular	19,60%	20,08%	
		Malament	11,20%	5,02%	
N=239/ NS/NC=2					

Num	Enunciat	Categories	CAT 2009	RS TERR EBR	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%	22,82%	
		Molt bona	23,00%	24,48%	
		Bona	39,60%	43,98%	
		Regular	12,10%	6,64%	
		Malament	4,50%	2,07%	
N= 241/ NS/NC=0					
14	Què li sembla la predisposició del psiquiatre perquè vostè pugui donar la seva opinió	Perfecta	20,40%	25,74%	
		Molt bona	21,20%	22,36%	
		Bona	44,20%	45,15%	
		Regular	10,50%	5,49%	
		Malament	3,80%	1,27%	
N=237/ NS/NC=4					
15	Com valora el tracte personal que té amb vostè el psiquiatre?	Perfecte	28,30%	35,68%	
		Molt bé	29,40%	29,05%	
		Bé	34,60%	31,12%	
		Regular	5,70%	2,90%	
		Malament	2,00%	1,24%	
N= 241/ NS/NC=0					
16	Com valora el respecte al secret professional que tenen el professionals	Perfecte	34,30%	42,20%	
		Molt bé	22,10%	19,10%	
		Bé	37,90%	32,70%	
		Regular	4,10%	5,00%	
		Malament	1,60%	1,00%	
N=199/ NS/NC=42					
17	Els diferents professionals no li donaven informació contradictòria	Mai/gairebé mai	80,91%	84,32%	
		Poques vegades	12,84%	7,63%	
		Sovint	2,96%	3,81%	
		Gairebé sempre	1,49%	2,54%	
		Sempre	1,77%	1,69%	
N=236/ NS/NC=5					
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%	20,42%	
		Molt bé	23,20%	27,08%	
		Bé	40,00%	39,58%	
		Regular	14,30%	8,33%	
		Malament	5,70%	4,58%	
N=240/ NS/NC=1					
19	Té la sensació d'estar en bones mans	Sempre	59,90%	67,52%	
		Gairabé sempre	16,20%	14,96%	
		Sovint	9,10%	7,69%	
		Poques vegades	9,60%	5,56%	
		Mai / Gairabé mai	5,10%	4,27%	
N=234/ NS/NC=7					
20	Valori la informació que donen a la seva família sobre el seu problema de salut mental	Perfecta	21,40%	25,00%	
		Molt bona	19,60%	23,96%	
		Bona	48,70%	41,67%	
		Regular	8,20%	6,25%	
		Malament	2,10%	3,13%	
N=96/ NS/NC=145					
21	Què opina de la freqüència de les consultes amb el psicòleg	Perfecta	18,10%	22,97%	
		Molt bona	19,90%	14,86%	
		Bona	37,80%	33,78%	
		Regular	14,30%	17,57%	
		Malament	9,90%	10,81%	
N=74/ NS/NC=167					
22	Quina disposició té el psicòleg per escoltar-lo	Perfecta	28,80%	31,08%	
		Molt bona	28,00%	27,03%	
		Bona	31,20%	28,38%	
		Regular	8,50%	10,81%	
		Malament	3,60%	2,70%	
N=74/ NS/NC=167					
23	Com valora el tracte personal que té amb vostè el psicòleg	Perfecte	32,30%	28,38%	
		Molt bé	31,70%	27,03%	
		Bé	28,80%	36,49%	
		Regular	4,80%	5,41%	
		Malament	2,40%	2,70%	
N=74/ NS/NC=167					
24	Què li sembla la informació que té el psiquiatre del que vostè fa al Centre de Dia	Perfecta	14,80%	26,92%	
		Molt bé	18,90%	15,38%	
		Bé	51,80%	42,31%	
		Regular	10,70%	15,38%	
		Malament	3,80%	0,00%	
N=52/ NS/NC=189					
102	Si pogués triar, continuaria venint a aquest entre de salut	Si	83,78%	87,45%	
		No n'estic segur/a	5,18%	3,35%	
		No	11,03%	9,21%	
N=239/ NS/NC=2					

Taula 3. Valors de l'indicador positiu

Pregunta	Enunciat	Catalunya 2009	RS Terres de l'Ebre 2009	RS Terres de l'Ebre 2006
Pa_01	Temps quan truca per telefon	73,40%	90,8%	79,60%
Pa_02	Puntualitat per entrar a consulta	74,50%	84,3%	79,80%
Pa_03	Soroll habitual	93,70%	96,7%	93,60%
Pa_04	Neteja del centre	95,00%	93,8%	98,40%
Pa_05	Temps que li dedica el metge	81,20%	87,6%	86,50%
Pa_06	Valori explicacions del psiquiatre	82,40%	89,0%	86,50%
Pa_07	S'entenen les explicacions del psiquiatre	87,20%	94,0%	92,00%
Pa_08	Té tota la informació que necessita	58,59%	72,9%	68,50%
Pa_09	Psiquiatra explica la medicació	80,40%	85,7%	85,10%
Pa_10	Medicació és la que li va bé	90,40%	94,7%	89,70%
Pa_11	Psiquiatra explica efectes secundaris	49,00%	53,7%	58,60%
Pa_12	Freqüència de les consultes amb psiquiatre	69,20%	74,9%	71,20%
Pa_13	Disposició del psiquiatre per escoltar-lo	83,40%	91,3%	91,30%
Pa_14	Pot donar la seva opinió	85,80%	93,3%	91,90%
Pa_15	Tracte personal del psiquiatre	92,30%	95,9%	93,90%
Pa_16	Secret professional del psiquiatre	94,30%	93,9%	95,40%
Pa_17	No donen informació contradictòria	93,75%	92,0%	89,40%
Pa_18	L'atenció ha servit per al seu problema	80,00%	87,1%	87,10%
Pa_19	Està en bones mans	85,20%	90,1%	90,90%
Pa_20	Informació a la família sobre el seu problema	89,70%	90,8%	93,60%
Pa_21	Freqüència de les consultes amb el psicòleg	75,80%	73,0%	72,00%
Pa_22	Disposició del psicòleg per escoltar-lo	88,00%	86,7%	86,30%
Pa_23	Tracte personal amb el psicòleg	92,80%	92,4%	90,20%
Pa_24	Informació del centre de dia	85,50%	86,2%	87,40%
P102	Tornaria a venir	83,78%	87,5%	87,00%

Figura 7. Representació gràfica radial de l'indicador positiu



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

RS 4: TERRES DE L'EBRE	Catalunya 2009	CSMA Tortosa	CSMA Móra d'Ebre	CSMA Am posta
2009		977	1037	3586
P1 - Temps que triguen a agafar la trucada	73,4%	82,5%	96,8%	93,2%
P2 - Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	74,5%	77,8%	88,8%	86,3%
P3 - Soroll habitual a la sala d'espera	93,7%	93,8%	98,7%	97,5%
P4 - Neteja del centre	95,0%	90,0%	96,3%	95,0%
P5 - Temps que li dedica el psiquiatre	81,2%	77,8%	91,1%	93,8%
P6 - Valori les explicacions del psiquiatre	82,4%	83,3%	93,7%	89,9%
P7 - S'entenen les explicacions del psiquiatre	87,2%	90,9%	96,2%	94,9%
P8 - Té tota la informació que necessita	58,6%	67,9%	74,7%	76,3%
P9 - Psiquiatre explica la medicació	80,4%	84,2%	90,5%	82,5%
P10 - Medicació és la que li va bé	90,4%	92,7%	98,4%	93,0%
P11 - Psiquiatre explica efectes secundaris	49,0%	44,6%	67,2%	49,1%
P12 - Freqüència de les consultes	69,2%	66,3%	82,3%	76,3%
P13 - Disposició del psiquiatre per escoltar	83,4%	88,9%	95,0%	90,0%
P14 - Pot donar la seva opinió	85,8%	90,1%	96,1%	93,7%
P15 - Tracte personal del psiquiatre	92,3%	93,8%	98,8%	95,0%
P16 - Secret professional del psiquiatre	94,3%	90,3%	97,1%	94,2%
P17 - No donen informació contradictòria	93,8%	86,1%	93,6%	96,2%
P18 - L'atenció ha servit per fer front al seu problema	80,0%	82,7%	95,0%	83,5%
P19 - Està en bones mans	85,2%	84,6%	94,9%	90,9%
P20 - Informació a la seva família sobre el seu problema	89,7%	90,4%	96,8%	85,3%
P21 - Freqüència de les consultes amb el psicòleg	75,8%	57,1%	85,7%	76,0%
P22 - Disposició del psicòleg per escoltar	88,0%	85,7%	90,5%	84,0%
P23 - Tracte personal del psicòleg	92,8%	89,3%	100,0%	88,0%
P24 - Informació del Centre de Dia	85,5%	81,3%	100,0%	77,3%
P101 - Grau de satisfacció global	7,74	7,64	8,60	8,19
P102 - Continuarà venint	83,8%	80,2%	96,3%	85,9%