

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

**LINIA DE SERVEI D'ATENCIÓ PSIQUIÀTRICA  
I SALUT MENTAL**

**Atenció ambulatoria d'adults**

**RESULTATS 2006**

**Juliol 2007**

**Servei Català de la Salut – CatSalut**  
**Divisió d’Atenció al Ciutadà**  
**Unitat de Qualitat Percebuda**

*Treball de camp realitzat per*  
**Sanitat Respon**

*amb l’assessorament tècnic d’un equip de recerca dirigit pel*  
**Dr. Carles Murillo**  
**CRES – UPF**

---

Índex	pàg.
<b>1. Introducció</b> .....	<b>4</b>
<b>2. Presentació</b> .....	<b>6</b>
<b>2.1 Justificació</b> .....	<b>6</b>
<b>2.2 Objectius</b> .....	<b>8</b>
2.2.1. Objectius generals .....	8
2.2.2. Objectius específics .....	8
<b>3. Metodologia</b> .....	<b>9</b>
<b>3.1 Anàlisi dels resultats</b> .....	<b>11</b>
3.1.1. Anàlisi descriptiva de les característiques personals i de les respostes dels assegurats .....	11
3.1.2. Anàlisi dels factors predictors. ....	14
<b>4. Resultats</b> .....	<b>18</b>
<b>4.3 Línia de producte d'atenció psiquiàtrica i salut mental ambulatoria d'adults (CSMA)</b> .....	<b>18</b>
4.3.1 Descripció de la mostra .....	18
4.3.2 Anàlisi dels resultats globals de Catalunya .....	21
4.3.3 Anàlisi comparativa de les enquestes 2006 i 2003.....	36
4.3.4 Predictors de la satisfacció .....	45
<b>5 Conclusions</b> .....	<b>47</b>
<b>5.3 Línia de producte d'atenció psiquiàtrica i salut mental ambulatoria (CSMA)</b> .....	<b>47</b>
Annexos .....	56

## **Introducció**

El Servei Català de la Salut (CatSalut) ha endegat un nou estudi adreçat a conèixer l'opinió que els assegurats manifesten de les seves experiències amb els diferents proveïdors dels serveis de salut a Catalunya. L'objectiu és doble: en primer lloc, es tracta d'obtenir dades que permetin la quantificació del grau de satisfacció dels assegurats que han estat atesos als centres i serveis de la xarxa d'utilització pública i, en segon lloc, disposar d'informació que sigui possible traslladar als responsables dels centres i serveis per a monitoritzar el seu funcionament

El projecte estudia **la satisfacció global dels assegurats que han fet servir alguna de les tres línies de servei incloses en la definició del marc de referència de la recerca**, és a dir, atenció primària (AP), atenció hospitalària (AH) i atenció psiquiàtrica i salut mental ambulatoria d'adults (CSMA). La satisfacció del servei rebut s'analitza des de la consideració de l'existència d'un conjunt seleccionat de dimensions, com són l'accessibilitat als serveis, el tracte rebut dels professionals, la informació, els elements de confort i els de naturalesa organitzativa del centre on s'ha rebut l'atenció sanitària.

L'estudi que s'ha dut a terme, a partir de la recollida de dades corresponents a les opinions dels enquestats, fa referència a l'any 2006 i conserva els aspectes metodològics més importants del treball que es dugué a terme l'any 2003<sup>1</sup>. Més endavant, s'esmenten els canvis i modificacions incorporats en la recerca actual en relació amb la realitzada fa tres anys i, també, algunes recomanacions per a edicions futures. Resten pendents les línies d'atenció socio sanitària i la d'atenció psiquiàtrica i de salut mental amb internament, encara en la fase de treball de camp.

El disseny metodològic del projecte segueix unes pautes comunes per a totes les línies d'atenció però, indubtablement, en cada cas, el desenvolupament d'algunes etapes està condicionat a les característiques intrínseques de la línia estudiada i dels requeriments de l'estudi.

Així doncs, tot i que els apartats metodològics són comuns a totes les línies, creiem convenient presentar-los també de manera individualitzada en cada cas, la qual cosa

---

<sup>1</sup> CatSalut, 2003 "Pla d'Enquestes de Satisfacció d'Assegurats del CatSalut". Disponible a: [http://www10.gencat.net/catsalut/cat/experiencies\\_enquesta.htm](http://www10.gencat.net/catsalut/cat/experiencies_enquesta.htm).

facilita la presentació i defensa dels arguments que justifiquen l'existència de diferències en el plantejament metodològic en la realització del treball de camp per a cada línia de servei.

Aquest document consta de cinc seccions, inclosa la present introducció. En la segona secció es descriuen els elements justificatius de la recerca, així com els objectius de l'estudi. En la secció tres es presenta la descripció completa del disseny i planificació de l'estudi que s'ha seguit per a obtenir les dades de l'enquesta. En la secció quatre es presenten de forma resumida els resultats generals de l'enquesta de satisfacció pel que fa a les tres línies de servei o producte. Finalment, en la secció cinc es desenvolupen les principals conclusions de l'estudi.

## **2. Presentació**

### **2.1 Justificació**

El Servei Català de la Salut, com a asseguradora pública sanitària de la població catalana, vol conèixer el grau de satisfacció dels seus assegurats. És per això que s'han dissenyat instruments de mesura validats, per tal d'avaluar la percepció dels ciutadans com a subjectes receptors dels serveis proporcionats pels proveïdors contractats pel CatSalut. Es tracta de donar resposta a l'objectiu estratègic "Millora de la qualitat percebuda dels ciutadans en l'àmbit de la salut". Aquesta mesura de resultat, factor rellevant en tots els models de qualitat reconeguts en l'àmbit sanitari, és d'importància cabdal en l'avaluació de la compra de serveis, una de les principals funcions del CatSalut, alhora que dóna suport a la informació per a la presa de decisions en l'àmbit de planificació del Departament de Salut i de les entitats proveïdores públiques.

La utilització d'instruments de mesura unificats per a tots els proveïdors de cada línia de servei afavoreix la comparació en el marc de competència regulada, en el qual el CatSalut desenvolupa les seves funcions de compra de serveis sanitaris. Aquest enfocament suposa una fortalesa per al projecte, a la vegada que ha estat pres com a referència per estudis similars en altres serveis de salut, tant a nivell local, com autonòmic, nacional i internacional, com s'ha pogut comprovar per les sol·licituds d'informació de la metodologia i de l'operativa del projecte de l'edició 2003.

L'experiència dels estudis de satisfacció dels últims anys, tot seguint la planificació continguda en el Pla d'enquestes d'assegurats del CatSalut 2002-2007, en quant a la metodologia i abast, ha possibilitat la realització d'una nova edició del treball. La proposta actual és, de fet, un treball de continuïtat i de millora del dut a terme fa tres anys, en el sentit que s'ha plantejat de tal forma que sigui més eficient en costos i més factible en recursos, donades les millores realitzades en les fonts d'informació internes del CatSalut. Aquestes fonts d'informació han resultat totes elles imprescindibles per a assolir amb eficàcia la tasca d'identificació dels casos observats a la mostra i que pertanyen a la població objecte de l'estudi.

Ens referim, més concretament, a les bases de dades dels Registres d'Atenció Primària per Àrea Bàsica de Salut (ABS), al Registre Central d'Assegurats (RCA), Registre de Facturació de Serveis Sanitaris (FSS) i, finalment, al Registre del Conjunt Mínim Bàsic de Dades (CMBD). Aquesta acció respon, alhora, a la voluntat de disposar d'informació vàlida i objectiva que permeti la comparació amb els resultats de l'estudi realitzat l'any 2003. D'altra banda, donat que la satisfacció és un concepte de tipus global que cal considerar constituït per diferents components, usualment anomenats dimensions o atributs, aquesta enquesta és una oportunitat per a avaluar la permanència o els canvis que s'hagin produït en les esmentades dimensions.

## 2.2 Objectius

El treball es planteja com una recerca de la satisfacció dels assegurats del CatSalut amb el servei rebut.

Es pretén, doncs, assolir uns objectius generals i uns objectius específics, que es detallen a continuació.

### 2.2.1. Objectius generals

- Mesurar el grau de satisfacció dels assegurats del CatSalut.
- Realitzar una anàlisi comparativa del grau de satisfacció dels assegurats per al conjunt de Catalunya amb l'obtingut en l'estudi del 2003.

### 2.2.2. Objectius específics

#### Línia de producte d'atenció psiquiàtrica i salut mental ambulatoria d'adults (CSMA)

- Mesurar el grau de satisfacció dels assegurats en la línia de producte d'atenció psiquiàtrica i salut mental ambulatoria d'adults.
- Mesurar el grau de satisfacció dels assegurats per al conjunt de Catalunya, les regions sanitàries i el conjunt d'unitats proveïdores (centres de salut mental ambulatoria).
- Comparar el grau de satisfacció dels assegurats de les diferents regions sanitàries amb la totalitat de Catalunya.
- Realitzar una anàlisi comparativa del grau de satisfacció dels assegurats per al conjunt de Catalunya amb l'obtingut el 2003, i per regions.
- Identificar els elements predictors de la satisfacció global en aquesta línia de servei.



### 3. Metodologia

En aquest apartat es descriuen els trets bàsics de la metodologia emprada. Els criteris d'inclusió o d'exclusió de les unitats de la mostra coincideixen amb els que s'han fet servir en l'enquesta realitzada l'any 2003. Per a cada línia de servei o producte, s'han definit les **unitats d'estudi i els nivells d'anàlisi** d'acord amb el detall següent:

- **Atenció psiquiàtrica i salut mental ambulatoria d'adults (CSMA).** La unitat mostral és el centre. Per a cadascun dels 63 centres estudiats, s'han seleccionat, mitjançant procediments de selecció aleatòria, 80 casos, el que proporciona un total de 5.040 casos. La informació resultant es pot analitzar per al conjunt de Catalunya, per regió sanitària i també per centre .

La grandària de la mostra es determina seguint els criteris estadístics habituals amb l'objectiu de garantir una determinada precisió en l'estimació dels paràmetres d'interès, és a dir, la proporció dels assegurats que responen favorablement a les preguntes del qüestionari i la puntuació mitjana de la satisfacció global, per línia de servei i per unitat mostral.

Les **exigències i condicions estadístiques** establertes per la determinació de la grandària de la mostra en cadascuna de les accions dutes a terme en les diferents línies de servei es resumeixen de la forma següent:

- **Nivell de confiança:** s'utilitza un nivell de confiança de 95%.
- **Proporció esperada:** s'assumeix una proporció poblacional de 0,7. Aquesta dada es va obtenir a partir dels resultats de l'enquesta del 2003.
- **Error:** es tracta de l'error màxim en l'estimació per a afrontar una comparació amb una proporció fixada. S'ha pres com a referència un error màxim de  $\pm 10$  punts percentuals.

Taula 1. Nombre d'enquestes

Qüestionari	Nivell de resultats	Nombre d'unitats mostrals	Nombre mínim d'enquestes per unitat mostral	Nombre total d'enquestes vàlides realitzades
CSMA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Catalunya</li> <li>• Regió sanitària</li> <li>• Unitat proveïdora</li> </ul>	63	80	5.374

L'equip tècnic de la Divisió d'Atenció al Ciutadà del CatSalut ha generat les bases de dades necessàries per a la posterior selecció mostral de casos amb la informació exigible per poder fer les enquestes telefòniques. **La selecció s'ha de fet de forma aleatòria per garantir la representativitat de la mostra finalment obtinguda. L'existència d'un marc nominal, és a dir d'un conjunt de registres amb les dades identificatives de la població considerada en cada línia de servei, aconsella la selecció aleatòria de les unitats de la mostra. Aquesta opció és la recomanada per assolir de manera senzilla i immediata una mostra probabilística que sigui representativa de la població.**

Com s'ha comentat, s'ha utilitzat el *Registre Central d'Assegurats (RCA)*, el *Registre de Facturació dels Serveis Sanitaris* del CatSalut (*FFS*), en el cas d'hospitals i el *Conjunt Mínim Bàsic de Dades (CMBD)* de Salut Mental. També s'han proporcionat les dades d'identificació dels centres i s'ha creat un equip d'avaluadors, integrat per un representant del CRES-UPF i un altre del CatSalut, que han fet el seguiment del bon desenvolupament de les enquestes.

El període d'anàlisi de les enquestes i les dates que es van administrar s'especifiquen a continuació:

- **Atenció psiquiàtrica i salut mental ambulatoria:** S'ha pres com a referència el conjunt d'assegurats, de 18 anys o més d'edat, que apareixen en el Conjunt Mínim Bàsic de Dades (CMBD-SM) des de juny 2005 a juny 2006 i que han estat atesos com a mínim una vegada els darrers 12 mesos. **L'enquesta es va realitzar des del 7 de setembre al 24 de novembre de 2006.**

El qüestionari emprat és coincident amb l'utilitzat el 2003. L'instrument de mesura de la satisfacció ja va ser validat amb les dades de l'enquesta del 2003.

### 3.1 Anàlisi dels resultats

Els resultats de l'estudi tenen diferents nivells de presentació amb la finalitat de donar resposta als objectius plantejats tant de manera agregada com per línia de servei i unitat proveïdora.

#### 3.1.1 Anàlisi descriptiva de les característiques personals i de les respostes dels assegurats

El primer nivell d'anàlisi de les dades és una **anàlisi descriptiva de les característiques dels assegurats** que han donat resposta als qüestionaris, és a dir, de la mostra efectiva. S'ha calculat la proporció de persones a la mostra, **segons sexe i edat**, i s'han comparat amb la corresponent a la població objecte de l'estudi. El mateix s'ha fet amb la distribució de la mostra resultant pel que fa al **nivell d'estudis i a l'estat de salut percebuda** dels enquestats.

La mesura de **la satisfacció global dels assegurats i la intenció de tornar s'ha creuat** amb les dades disponibles de les característiques dels enquestats, és a dir, **amb edat, sexe i nivell d'estudis i salut percebuda**.

Les taules que es mostren a continuació en l'apartat de resultats per línia, són alguns dels resultats més importants trobats al respecte d'aquesta aproximació complementària, a l'explotació de les dades de l'enquesta.

Per facilitar la lectura de les dades s'han classificat les respostes de la pregunta **P101 (Satisfacció global)**, valorada de 0 a 10 en tres grups. El grup anomenat de satisfacció **"elevada"** agrupa les respostes amb valors iguals a 8, 9 i 10, el grup que anomenem **"regular"** agrupa els enquestats que han donat un valor igual a 5, 6 ó 7, mentre que el grup de **"baixa"** satisfacció està format pels enquestats que han donat un valor igual a 0, 1, 2, 3 ó 4 a la pregunta sobre la satisfacció global. Una aproximació similar s'ha fet amb les respostes a la pregunta **P102 (Intenció de tornar al centre)**. En aquest cas, les respostes ja estan agrupades en tres tipus de resposta possible: Sí, No i No n'estic segur.

Les taules que es mostren, per a cada línia de servei, posen de manifest les distribucions d'aquestes variables entre els enquestats classificats, segons edat, sexe i nivell d'estudis i salut percebuda .

També s'ha realitzat **una anàlisi descriptiva univariant que mostra la distribució de resultats generals per a Catalunya per cada ítem o pregunta** a partir de la seva formulació original que, recordem, utilitza una escala categòrica ordinal.

Amb l'objectiu de presentar els principals resultats de l'enquesta, s'han seleccionat les variables que recullen els aspectes més rellevants. Aquesta estratègia comporta agrupar, en alguns casos, les variables que resulten de la quantificació de les respostes a les preguntes del qüestionari que tenen a veure amb una mateixa dimensió.

La construcció resultant proporciona el que s'anomena **índex** entès com una aproximació a les **dimensions** de la satisfacció. Aquest índex és un valor que tracta de resumir les respostes que tots els enquestats han donat al conjunt de preguntes, relacionades de manera significativa amb cadascuna de les dimensions teòriques associades a la satisfacció dels assegurats, en la seva experiència amb els proveïdors de l'assistència sanitària. En tots els casos s'ha tingut en compte que les variables seleccionades tinguin les característiques següents:

- Que aportin informació d'un mateix aspecte
- Que tinguin les mateixes categories de respostes
- Que presentin un alt grau de correlació positiva.

D'altra banda, **s'ha calculat un indicador que agrupa les valoracions positives de cada ítem** (*perfecte, molt bé, bé*, en alguns casos, i *sempre, gairebé i sovint*, en d'altres), el qual denominarem **indicador positiu**. Aquesta ha estat la forma de presentar els resultats en l'estudi de 2003 i que, per raons de facilitar la interpretació comparativa dels resultats, s'ha mantingut també en l'explotació actual de 2006. Aquesta forma de presentació dels resultats permet, a més, la identificació de les preguntes que presenten valors dins d'un rang de variació determinat.

En aquest sentit ha semblat adient identificar el **valor de les respostes amb relació al 75% i al 90% de respostes positives**. Els líndars esmentats s'han treballat independent del redactat de la pregunta, és a dir, amb independència de la composició gramatical del seu enunciat<sup>2</sup>.

Així mateix, el qüestionari inclou dues preguntes que tracten de resumir l'opinió dels assegurats en relació amb el servei rebut i que orienten cap a futures conductes, una de forma implícita i l'altra de manera clara i explícita, envers el sistema de salut i els seus proveïdors.

Aquestes dues preguntes es refereixen, respectivament, a:

- **Satisfacció general**
- **Intenció de tornar al centre**

Aquests dos **aspectes generals de satisfacció** s'estudien tant pel conjunt de respostes en cada línia de servei, com de manera desagregada per ABS, hospital i centre de salut mental ambulatori o unitat territorial escollida (regions sanitàries), com en la comparació global amb el 2003.

Els resultats es presenten per a cada línia de servei o producte, d'acord amb l'estructura següent:

- Descripció de les característiques sociodemogràfiques dels entrevistats
- Anàlisi dels resultats globals de l'enquesta per línies de servei a Catalunya
- Anàlisi dels resultats generals per regió sanitària i per unitat proveïdora
- Anàlisi comparativa de l'enquesta 2006 amb la del 2003

---

<sup>2</sup> Algunes preguntes en el qüestionari original es formulen de tal manera que el significat de la resposta a un nivell de satisfacció elevat està en la part contrària de l'escala de valors de les possibles respostes. Aquest és el cas, per exemple, de la pregunta 21 del qüestionari d'AP: "...li donaven informació contradictòria" que ha estat canviada per "... no li donaven informació contradictòria".

En aquest sentit, amb la finalitat de **facilitar la comparació dels resultats de l'enquesta del 2003 amb els de l'enquesta del 2006, s'han tornat a calcular els resultats de la primera de les dues enquestes esmentades**. La modificació més important ha estat la que correspon a l'assignació de nou de cada persona enquestada en l'any 2003 a una unitat territorial comparable entre les dues dates.

Aquesta assignació es fa d'acord amb l'actual distribució territorial de les regions sanitàries a Catalunya. Per a això, **s'ha assignat a cada assegurat de la mostra del 2003 la regió sanitària que li correspondria segons la nova distribució territorial del 2006 i, després, s'han calculat novament tots els resultats per a les regions sanitàries en què s'han experimentat canvis**. No es presenten els resultats del detall de tots els càlculs sinó que tan sols es fa servir aquesta informació per a la comparació de les dades del 2003 amb les del 2006 i, en especial pel que fa referència als valors de les respostes als ítems i als de l'indicador positiu.

La distribució de les respostes en les cinc (en alguns casos, tres) categories, que defineixen l'escala de mesura utilitzada en el qüestionari, s'ha analitzat tant pel que fa referència als resultats de l'enquesta del 2006 com, de forma comparativa, en relació als resultats del 2003. L'anàlisi s'ha dut a terme per línia de servei i per tots els ítems de cadascun dels diferents qüestionaris. Es tracta, amb aquesta aproximació, de veure si existeixen opinions situades més en els extrems de l'escala, és a dir, en les opinions més favorables, o desfavorables, a l'enunciat de les respectives preguntes.

### **3.1.2 Anàlisi dels factors predictors.**

La capacitat predictiva de les variables que resulten dels diferents ítems del qüestionari és una informació de gran utilitat per completar el panorama de les àrees de millora en la prestació dels serveis. S'ha considerat important, l'exercici de tractar de trobar associacions entre la valoració global de la satisfacció i els ítems del qüestionari, amb la finalitat d'estimar el pes relatiu de cadascun d'aquests en la determinació de l'avaluació global. Dit d'un altre manera, **es tracta d'estimar els paràmetres d'una equació predictora de la satisfacció global prenent com a factors explicatius les respostes**

**dels assegurats** a les preguntes del qüestionari que es refereixen als aspectes de l'atenció sanitària rebuda.

La metodologia emprada proporciona una forma implícita d'estimar la capacitat predictiva de cada variable en la satisfacció global manifestada pels assegurats. **Els coeficients de la regressió resultant mostren en quina mesura un augment d'una unitat en un dels ítems, controlant els efectes de les variacions en els altres ítems, repercuteixen en augments en la satisfacció global.** Els resultats de l'anàlisi dels factors predictius de la satisfacció proporciona una informació complementària i molt valuosa per a la gestió.

L'estudi comparatiu dels resultats de cadascuna de les preguntes de l'enquesta, ja sigui per línia de servei, per unitat proveïdora, per regió sanitària o en relació als resultats de l'enquesta del 2003, facilita la identificació de les àrees de millora i d'excel·lència. L'anàlisi de la força predictiva del mateix conjunt d'elements proporciona, a la vegada, una aproximació a la rellevància que els assegurats enquestats donen als aspectes constitutius de l'atenció. Sembla evident que qualsevol acció que es focalitzi en les àrees de millora que, a la vegada, constitueixen un aspecte rellevant, és a dir amb més capacitat predictiva de la satisfacció global, s'ha de traduir en el futur en una millor percepció i valoració de la satisfacció global per part dels assegurats.

L'anàlisi estadística i economètrica s'ha dut a terme fent servir un **model de regressió** en el que la variable dependent, o explicada, ha estat la puntuació atorgada pels enquestats a la pregunta relativa a la satisfacció global de l'atenció, aquesta variable, ha estat avaluada en una escala de 0 a 10 punts.

**Les variables explicatives, predictores**, de la satisfacció han estat les que es dedueixen de les respostes als ítems que apareixen en el mateix qüestionari. El fet que els ítems han estat avaluats en una escala ordinal de 5 posicions (*Perfecte/a; Molt bé, Bé, Regular, Malament ó, alternativament, Sempre, Gairebé sempre, Sovint, Poques vegades, Mai*) aconsella evitar el model lineal de regressió que està pensat per variables explicatives quantitatives en escala mètrica de raó o interval o, en tot cas, per l'ús de variables binàries.

La tècnica emprada en el nostre cas té en compte la naturalesa de les variables explicatives i **es reconeix en la literatura amb el nom de regressió múltiple amb escalament òptim** i admet un tractament informàtic amb les aplicacions habituals. **L'anàlisi s'ha fet per línia de servei i, dins de cadascuna d'elles, s'han establert grups d'acord amb els filtres existents en els respectis qüestionaris.**

Aquesta estratègia d'anàlisi evita l'aparició de molts valors *missing*, a la vegada que proporciona una visió del conjunt de les respostes per grups d'usuaris dels serveis amb major homogeneïtat. Amb aquesta finalitat de tractar grups homogenis de població s'ha estructurat l'anàlisi de la forma següent:

- Línia d'atenció psiquiàtrica i salut mental ambulatoria d'adults:
  - Grup d'assegurats que han rebut medicació i no han fet teràpia amb el psicòleg.

Els resultats del model, corresponent a la submostra abans esmentada, permeten estimar el pes relatiu de cada ítem en la determinació de la satisfacció global. Per facilitar la comparació amb els resultats de l'enquesta del 2003, s'han tornat a calcular les equacions de predicció de la satisfacció global atenent a la classificació proposada ara, dels assegurats enquestats per línia de servei.

Aquest tipus d'anàlisi no s'ha repetit en l'estudi per regió sanitària per raons tècniques: les dades disponibles amb les mostres que s'han dissenyat no tenen la suficient grandària per a estimar models de regressió amb garanties suficients de qualitat estadística dels resultats. La potència estadística des estimadors està en relació directa amb la grandària de la mostra i, en la situació descrita, les mostres pels col·lectius esmentats en cada una de les regions sanitàries no tenen la grandària exigida.

La presentació dels resultats es fa de manera sintètica indicant dos tipus d'informació: en primer lloc, **es presenten per a cada estudi els 6 ítems amb major capacitat predictiva**, expressant aquest concepte en forma del pes relatiu de cada variable (ítem) en la predicció de la variabilitat observada en la satisfacció global. De manera complementària **s'acompanya el resultat de les estimacions de la capacitat predictiva**



(importància relativa de cada variable en la predicció de la satisfacció) **de la dada corresponent al valor de l'indicador positiu**, és a dir la proporció d'enquestats que han atorgat una puntuació favorable a l'ítem.

Aquesta informació serveix per comprovar que la satisfacció no es correspon amb la importància que els assegurats donen, de manera implícita, a cada un dels aspectes que la componen.

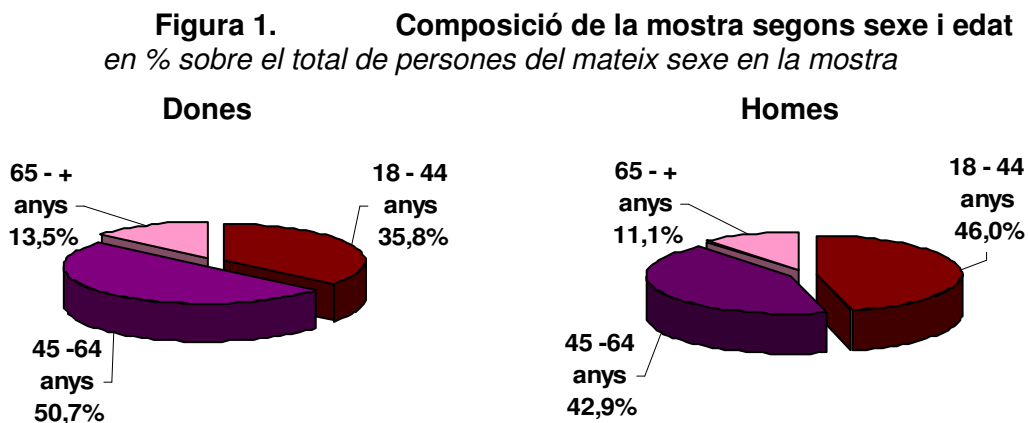
## 4. RESULTATS

### 4.3. Línia de producte d'atenció psiquiàtrica i salut mental ambulatoria d'adults (CSMA)

#### 4.3.1. Descripció de la mostra

La mostra representativa dels assegurats en la línia d'atenció psiquiàtrica i salut mental ambulatoria d'adults (CSMA) **està formada per 5.374 individus agrupats en 63 centres**<sup>3</sup>. S'observa que la composició d'aquesta mostra és d'un **70% de dones i un 30% d'homes**. Cal assenyalar que, en la mostra obtinguda l'any 2003, les dones i homes van representar el 64,2% i 35,8%, respectivament. És a dir, el 2006 el percentatge de homes és menor en 6 punts percentuals, i de les dones és major en la mateixa magnitud.

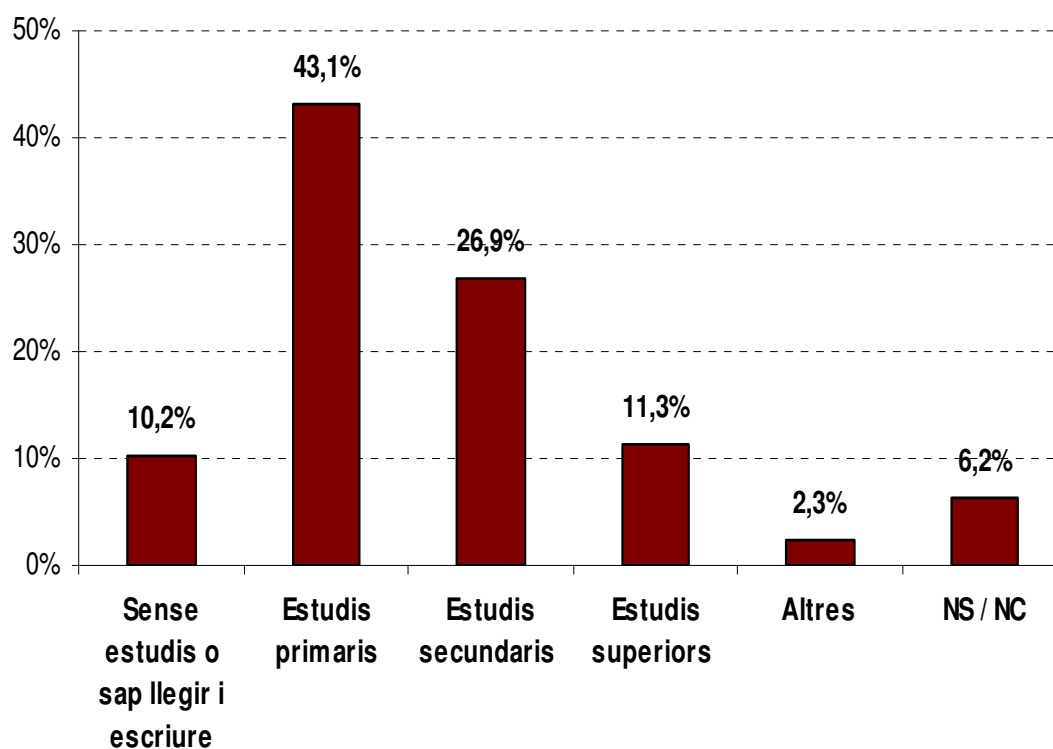
Segons l'edat, la mostra està composta per un **38,8% de persones entre 18 i 44 anys** (49,4% en l'any 2003); **48,3%, entre 45 i 64 anys** (33,8% en l'any 2003); i **12,8% per majors de 65 anys** (16,8% en l'any 2003). En el grup de les dones, un 64,2% són més grans de 45 anys, mentre que en els homes trobem que el 54,0% són majors de 45 anys. En aquesta mostra s'observa que el col·lectiu de més de 45 anys, ha augmentat (61,2%) en relació al que es va observar en l'estudi del 2003 (50,4%), és a dir 10,8 punts percentuals més.



<sup>3</sup> El nombre de centres de CSMA es de 71. 8 centres no s'han estudiat per manca d'informació del CMBD.

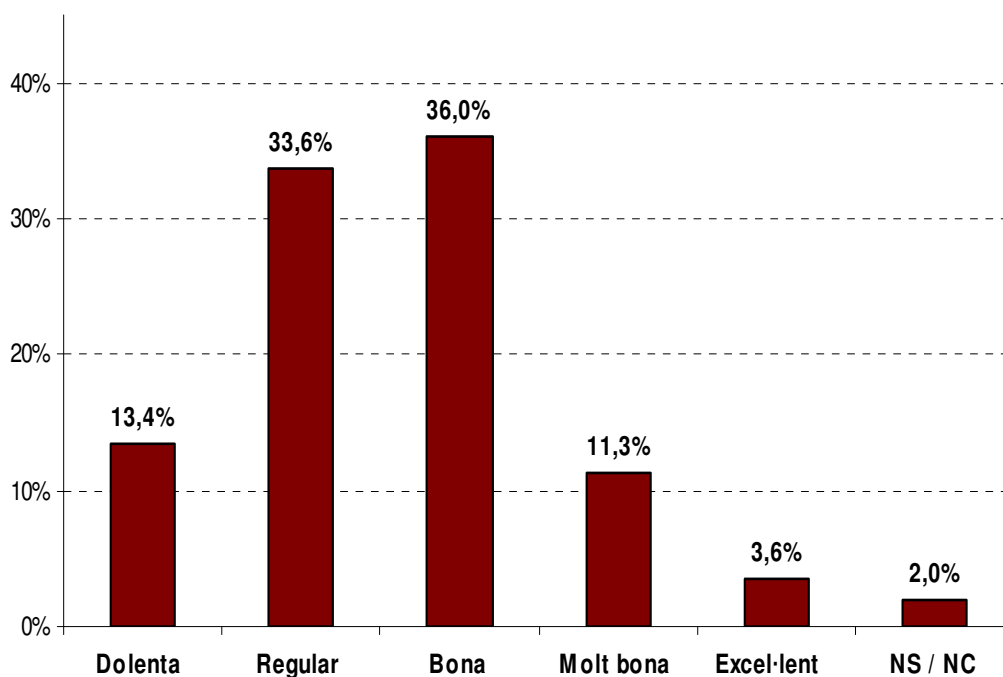
Pel que fa al nivell d'estudis, s'observa que el 53,3% dels enquestats no té estudis o té tan sols estudis primaris; el 26,9% té estudis de secundària i l'11,3% té estudis superiors. Així el grup d'enquestats amb estudis primaris i sense estudis, o que no saben llegir i escriure, també ha modificat el seu pes relatiu en la mostra, passant del 59,4% en el 2003 al 53,3% en el 2006.

**Figura 2. Composició de la mostra segons nivell d'estudis**  
*en % sobre el total de respostes de la mostra*



En referència a la salut percebuda, s'observa que el 50,5% manifesta tenir bona salut, molt bona o excel·lent; el 34,1% manifesta tenir una salut regular i el 13,6%, dolenta.

**Figura 3. Composició de la mostra en relació a la salut percebuda**  
*en % sobre el total de respostes de la mostra*



#### 4.3.2. Anàlisi dels resultats globals de Catalunya

##### *Satisfacció i característiques sociodemogràfiques*

En aquest apartat es presenten els resultats generals per a Catalunya. En primer lloc, s'ofereixen les distribucions de la satisfacció global i la intenció de tornar al centre en relació a l'edat, gènere, nivell d'estudis i estat de salut.

Les persones ateses en la línia d'atenció psiquiàtrica i de salut mental ambulatoria han puntuat la satisfacció global amb algunes diferències segons que es tracta de gent de diferents grups d'edat. Així, trobem que **les persones de més de 65 anys d'edat són les que es mostren més satisfetes amb l'atenció rebuda**. En efecte, **el 68,2%** dels que pertanyen a aquest grup d'edat **han puntuat la satisfacció global amb les qualificacions més elevades**, mentre que entre els més joves la proporció passa a ser del 53,5%.

**Taula 2. Distribució de la satisfacció segons edat dels enquestats en la línia d'atenció psiquiàtrica i de salut mental ambulatoria d'adults**

*(Nombre de respostes en cada tram d'edat)*

Satisfacció / Edat	18 - 44	45 -64	65 i +	Total
<b>Elevada</b>	1.117	1.654	472	<b>3.243</b>
<b>Regular</b>	833	791	193	<b>1.817</b>
<b>Baixa</b>	137	150	27	<b>314</b>
<b>Total</b>	<b>2.087</b>	<b>2.595</b>	<b>692</b>	<b>5.374</b>

**Taula 3. Distribució de la satisfacció segons edat dels enquestats en la línia d'atenció psiquiàtrica i de salut mental ambulatoria d'adults**

*(Percentatge de respostes en cada tram d'edat i totals per columna)*

Satisfacció / Edat	18 - 44	45 -64	65 i +	Total
<b>Elevada</b>	53,5%	63,7%	68,2%	60,3%
<b>Regular</b>	39,9%	30,5%	27,9%	33,8%
<b>Baixa</b>	6,6%	5,8%	3,9%	5,8%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

**Taula 4. Distribució de la satisfacció segons edat dels enquestats en la línia d'atenció psiquiàtrica i de salut mental ambulatoria d'adults**

*(Percentatge de respostes en cada tram d'edat i totals per fila)*

Satisfacció / Edat	18- 44	45 -64	65 i +	Total
<b>Elevada</b>	34,4%	51,0%	14,6%	100,0%
<b>Regular</b>	45,8%	43,5%	10,6%	100,0%
<b>Baixa</b>	43,6%	47,8%	8,6%	100,0%
<b>Total</b>	<b>38,8%</b>	<b>48,3%</b>	<b>12,9%</b>	<b>100,0%</b>

També hi ha algunes diferències, malgrat que minses, entre la proporció d'homes que donen les puntuacions més elevades a la satisfacció (61,3%) en relació al grup de dones (59,9%).

**Taula 5. Distribució de la satisfacció segons sexe dels enquestats en la línia d'atenció psiquiàtrica i de salut mental ambulatoria d'adults**

*(Nombre de respostes per categoria)*

Satisfacció / Sexe	Dona	Home	Total
<b>Elevada</b>	2.251	992	<b>3.243</b>
<b>Regular</b>	1.261	556	<b>1.817</b>
<b>Baixa</b>	243	71	<b>314</b>
<b>Total</b>	<b>3.755</b>	<b>1.619</b>	<b>5.374</b>

**Taula 6. Distribució de la satisfacció segons sexe dels enquestats en la línia d'atenció psiquiàtrica i de salut mental ambulatoria d'adults**

*(Percentatge de respostes per categoria i totals per columna)*

Satisfacció / Sexe	Dona	Home	Total
<b>Elevada</b>	59,9%	61,3%	60,3%
<b>Regular</b>	33,6%	34,3%	33,8%
<b>Baixa</b>	6,5%	4,4%	5,8%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

**Taula 7. Distribució de la satisfacció segons sexe dels enquestats en la línia d'atenció psiquiàtrica i de salut mental ambulatoria d'adults**

*(Percentatge de respostes en categoria i totals per fila)*

Satisfacció / Sexe	Dona	Home	Total
<b>Elevada</b>	69,4%	30,6%	100,0%
<b>Regular</b>	69,4%	30,6%	100,0%
<b>Baixa</b>	77,4%	22,6%	100,0%
<b>Total</b>	<b>69,9%</b>	<b>30,1%</b>	<b>100,0%</b>

La distribució de les respostes sobre **la satisfacció global atenent al nivell d'estudis dels enquestats mostra que el col·lectiu format pels que tenen estudis primaris i sense estudis puntuen millor** (61,8% i 60,9%, respectivament) la satisfacció global que els d'estudis superiors (59,8%). Així doncs, sembla que la visió més crítica amb l'atenció rebuda la donen les persones de major nivell d'estudis.

**Taula 8. Distribució de la satisfacció segons nivell d'estudis dels enquestats en la línia d'atenció psiquiàtrica i de salut mental ambulatoria d'adults**  
(Nombre de respostes per categoria)

Satisfacció / Estudis	Sense estudis	Primaris	Secundaris	Superiors	Altres	NS / NC	Total
<b>Elevada</b>	291	1.230	708	303	64	647	<b>3.243</b>
<b>Regular</b>	161	641	470	178	37	330	<b>1.817</b>
<b>Baixa</b>	26	120	64	39	6	59	<b>314</b>
<b>Total</b>	<b>478</b>	<b>1.991</b>	<b>1.242</b>	<b>520</b>	<b>107</b>	<b>1.036</b>	<b>5.374</b>

**Taula 9. Distribució de la satisfacció segons nivell d'estudis dels enquestats en la línia d'atenció psiquiàtrica i de salut mental ambulatoria d'adults**

(Percentatge de respostes en cada tram d'edat i totals per columna)

Satisfacció / Estudis	Sense estudis	Primaris	Secundaris	Superiors	Altres	NS / NC	Total
<b>Elevada</b>	60,9%	61,8%	57,0%	58,3%	59,8%	62,5%	60,3%
<b>Regular</b>	33,7%	32,2%	37,8%	34,2%	34,6%	31,9%	33,8%
<b>Baixa</b>	5,4%	6,0%	5,2%	7,5%	5,6%	5,7%	5,8%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

**Taula 10. Distribució de la satisfacció segons nivell d'estudis dels d'atenció psiquiàtrica i de salut mental ambulatoria d'adults**

(Percentatge de respostes en cada tram d'edat i totals per fila)

Satisfacció / Estudis	Sense estudis	Primaris	Secundaris	Superiors	Altres	NS / NC	Total
<b>Elevada</b>	9,0%	37,9%	21,8%	9,3%	2,0%	20,0%	100,0%
<b>Regular</b>	8,9%	35,3%	25,9%	9,8%	2,0%	18,2%	100,0%
<b>Baixa</b>	8,3%	38,2%	20,4%	12,4%	1,9%	18,8%	100,0%
<b>Total</b>	<b>8,9%</b>	<b>37,0%</b>	<b>23,1%</b>	<b>9,7%</b>	<b>2,0%</b>	<b>19,3%</b>	<b>100,0%</b>



Pel que es refereix a l'estat de salut les variacions mostren un comportament que no es mou linealment amb el fet de considerar-se en millor o pitjor estat de salut. La proporció més elevada dels que puntuen amb les millors notes la satisfacció global rebuda es situa en el grup dels que declara que la seva salut és molt bona, però aquesta proporció és major que la observada entre els que diuen que la seva salut és excel·lent i els que manifesten que la seva salut és regular o dolenta.

**Taula 11. Distribució de la satisfacció segons estat de salut dels enquestats en la línia d'atenció psiquiàtrica i de salut mental ambulatoria d'adults**

*(Nombre de respostes per categoria)*

Satisfacció / Salut Percebuda	Dolenta	Regular	Bona	Molt bona	Excel·lent	NS / NC	Total
<b>Elevada</b>	354	974	1.125	401	101	288	<b>3.243</b>
<b>Regular</b>	234	596	585	149	70	183	<b>1.817</b>
<b>Baixa</b>	80	96	84	13	7	34	<b>314</b>
<b>Total</b>	<b>668</b>	<b>1.666</b>	<b>1.794</b>	<b>563</b>	<b>178</b>	<b>505</b>	<b>5.374</b>

**Taula 12. Distribució de la satisfacció segons estat de salut dels enquestats en la línia d'atenció psiquiàtrica i de salut mental ambulatoria d'adults**

*(Percentatge de respostes en cada tram d'edat i totals per columna)*

Satisfacció / Salut Percebuda	Dolenta	Regular	Bona	Molt bona	Excel·lent	NS / NC	Total
<b>Elevada</b>	53,0%	58,5%	62,7%	71,2%	56,7%	57,0%	60,3%
<b>Regular</b>	35,0%	35,8%	32,6%	26,5%	39,3%	36,2%	33,8%
<b>Baixa</b>	12,0%	5,8%	4,7%	2,3%	3,9%	6,7%	5,8%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

**Taula 13. Distribució de la satisfacció segons estat de salut dels enquestats en la línia d'atenció psiquiàtrica i de salut mental ambulatoria d'adults**

*(Percentatge de respostes en cada tram d'edat i totals per fila)*

Satisfacció / Salut Percebuda	Dolenta	Regular	Bona	Molt bona	Excel·lent	NS / NC	Total
<b>Elevada</b>	10,9%	30,0%	34,7%	12,4%	3,1%	8,9%	100,0%
<b>Regular</b>	12,9%	32,8%	32,2%	8,2%	3,9%	10,1%	100,0%
<b>Baixa</b>	25,5%	30,6%	26,8%	4,1%	2,2%	10,8%	100,0%
<b>Total</b>	<b>12,4%</b>	<b>31,0%</b>	<b>33,4%</b>	<b>10,5%</b>	<b>3,3%</b>	<b>9,4%</b>	<b>100,0%</b>

**La intenció de tornar al centre és creixent amb l'edat** amb una proporció que passa dels 80,3% entre el grup des més joves, al 83,% enter els que tenen enter 45 i 64 anys d'edat i arriba al 87,3 entre els de més de 65 anys. **Vist des del punt de vista dels que diuen que no tornarien al centre, resulta que la proporció és del 11,6% entre els de 18 a 44 anys d'edat, és gairebé el doble que entre els més grans (6,1% dels de més de 65 anys diuen que no tornarien al centre)**

**Taula 14. Distribució de la intenció de tornar segons edat dels enquestats en la línia d'atenció psiquiàtrica i de salut mental ambulatoria d'adults**

*(Nombre de respostes en cada tram d'edat)*

<b>Tornaria / Edat</b>	<b>18- 44</b>	<b>45 -64</b>	<b>65 i +</b>	<b>Total</b>
<b>No</b>	243	234	42	<b>519</b>
<b>No n estic segur</b>	145	163	36	<b>344</b>
<b>Sí</b>	1.675	2.168	604	<b>4.447</b>
<b>NS/NC</b>	24	30	10	<b>64</b>
<b>Total</b>	<b>2.087</b>	<b>2.595</b>	<b>692</b>	<b>5.374</b>

**Taula 15. Distribució de la intenció de tornar segons edat dels enquestats en la línia d'atenció psiquiàtrica i de salut mental ambulatoria d'adults**

*(Percentatge de respostes en cada tram d'edat i totals per columna)*

<b>Tornaria / Edat</b>	<b>18- 44</b>	<b>45 -64</b>	<b>65 i +</b>	<b>Total</b>
<b>No</b>	11,6%	9,0%	6,1%	9,7%
<b>No n estic segur</b>	6,9%	6,3%	5,2%	6,4%
<b>Sí</b>	80,3%	83,5%	87,3%	82,8%
<b>NS/NC</b>	1,1%	1,2%	1,4%	1,2%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

**Taula 16. Distribució de la intenció de tornar segons edat dels enquestats en la línia d'atenció psiquiàtrica i de salut mental ambulatoria d'adults**

*(Percentatge de respostes en cada tram d'edat i totals per fila)*

<b>Tornaria / Edat</b>	<b>18- 44</b>	<b>45 -64</b>	<b>65 i +</b>	<b>Total</b>
<b>No</b>	46,8%	45,1%	8,1%	100,0%
<b>No n estic segur</b>	42,2%	47,4%	10,5%	100,0%
<b>Sí</b>	37,7%	48,8%	13,6%	100,0%
<b>NS/NC</b>	37,5%	46,9%	15,6%	
<b>Total</b>	<b>38,8%</b>	<b>48,3%</b>	<b>12,9%</b>	<b>100,0%</b>

**Els homes es mostren més decidits a tornar al centre** (86,2% dels que responen a l'enquesta) on han estat atesos **que les dones** (la proporció en aquest grup és del 81,3%).

**Taula 17. Distribució de la intenció de tornar segons sexe dels enquestats en la línia d'atenció psiquiàtrica i de salut mental ambulatoria d'adults**

*(Nombre de respostes per categoria)*

<b>Tornaria / Sexe</b>	<b>Dona</b>	<b>Home</b>	<b>Total</b>
<b>No</b>	406	113	<b>519</b>
<b>No n estic segur</b>	250	94	<b>344</b>
<b>Sí</b>	3.051	1.396	<b>4.447</b>
<b>NS/NC</b>	48	16	<b>64</b>
<b>Total</b>	<b>3.755</b>	<b>1.619</b>	<b>5.374</b>

**Taula 18. Distribució de la intenció de tornar segons sexe dels enquestats en la línia d'atenció psiquiàtrica i de salut mental ambulatoria d'adults**

*(Percentatge de respostes en cada tram d'edat i totals per columna)*

<b>Tornaria / Sexe</b>	<b>Dona</b>	<b>Home</b>	<b>Total</b>
<b>No</b>	10,8%	7,0%	9,7%
<b>No n estic segur</b>	6,7%	5,8%	6,4%
<b>Sí</b>	81,3%	86,2%	82,8%
<b>NS/NC</b>	1,3%	1,0%	1,2%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

**Taula 19. Distribució de la intenció de tornar segons sexe dels enquestats en la línia d'atenció psiquiàtrica i de salut mental ambulatoria d'adults**

*(Percentatge de respostes en cada tram d'edat i totals per fila)*

<b>Tornaria / Sexe</b>	<b>Dona</b>	<b>Home</b>	<b>Total</b>
<b>No</b>	78,2%	21,8%	100,0%
<b>No n estic segur</b>	72,7%	27,3%	100,0%
<b>Sí</b>	68,6%	31,4%	100,0%
<b>NS/NC</b>	75,0%	25,0%	100,0%
<b>Total</b>	<b>69,9%</b>	<b>30,1%</b>	<b>100,0%</b>

**La relació entre el nivell d'estudis i la intenció de tornar mostra una associació lineal positiva, malgrat que de poca intensitat.** En efecte, el 83,3% de les persones en el grup de població atesa que ha contestat l'enquesta en aquesta línia de servei i que manifesta no tenir estudis o tenir estudis primaris, diu que si tornaria al centre.

Vuit de cada deu persones amb estudis superiors expressen la seva intenció de tornar al centre.

**Taula 20. Distribució de la intenció de tornar segons nivell d'estudis dels enquestats en la línia d'atenció psiquiàtrica i de salut mental ambulatoria d'adults**  
(Nombre de respostes per categoria)

Tornaria / Estudis	Sense estudis	Primaris	Secundaris	Superiors	Altres	NS / NC	Total
No	47	186	128	61	13	84	519
No n estic segur	29	120	78	39	7	71	344
Sí	398	1.658	1.029	416	84	862	4.447
NS/NC	4	27	7	4	3	19	64
<b>Total</b>	<b>478</b>	<b>1.991</b>	<b>1.242</b>	<b>520</b>	<b>107</b>	<b>1.036</b>	<b>5.374</b>

**Taula 21. Distribució de la intenció de tornar segons nivell d'estudis dels enquestats en la línia d'atenció psiquiàtrica i de salut mental ambulatoria d'adults**  
(Percentatge de respostes en cada tram d'edat i totals per columna)

Tornaria / Estudis	Sense estudis	Primaris	Secundaris	Superiors	Altres	NS / NC	Total
No	9,8%	9,3%	10,3%	11,7%	12,1%	8,1%	9,7%
No n estic segur	6,1%	6,0%	6,3%	7,5%	6,5%	6,9%	6,4%
Sí	83,3%	83,3%	82,9%	80,0%	78,5%	83,2%	82,8%
NS/NC	0,8%	1,4%	0,6%	0,8%	2,8%	1,8%	1,2%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

**Taula 22. Distribució de la intenció de tornar segons nivell d'estudis dels enquestats en la línia d'atenció psiquiàtrica i de salut mental ambulatoria d'adults**  
(Percentatge de respostes en cada tram d'edat i totals per fila)

Tornaria / Estudis	Sense estudis	Primaris	Secundaris	Superiors	Altres	NS / NC	Total
No	9,1%	35,8%	24,7%	11,8%	2,5%	16,2%	100,0%
No n estic segur	8,4%	34,9%	22,7%	11,3%	2,0%	20,6%	100,0%
Sí	8,9%	37,3%	23,1%	9,4%	1,9%	19,4%	100,0%
NS/NC	6,3%	42,2%	10,9%	6,3%	4,7%	29,7%	100,0%
<b>Total</b>	<b>8,9%</b>	<b>37,0%</b>	<b>23,1%</b>	<b>9,7%</b>	<b>2,0%</b>	<b>19,3%</b>	<b>100,0%</b>

Pel que es refereix a l'estat de salut, les diferències són notables. El 89% dels que diuen tenir millor salut manifesten que si tornarien al centre on ara han estat atesos. Aquesta proporció disminueix amb els problemes de salut de tal forma que tant sols el 69,3% dels atesos que diuen que el seu estat de salut és dolent manifesten que tornarien al centre.

**Taula 23. Distribució de la intenció de tornar segons estat de salut dels enquestats en la línia d'atenció psiquiàtrica i de salut mental ambulatoria d'adults**  
(Nombre de respostes per categoria)

Tornaria / Salut Percebuda	Dolenta	Regular	Bona	Molt bona	Excel·lent	NS / NC	Total
No	123	153	142	41	15	45	519
No n estic segur	72	133	78	20	3	38	344
Sí	463	1.357	1.566	499	159	403	4.447
NS/NC	10	23	8	3	1	19	64
<b>Total</b>	<b>668</b>	<b>1.666</b>	<b>1.794</b>	<b>563</b>	<b>178</b>	<b>505</b>	<b>5.374</b>

**Taula 24. Distribució de la intenció de tornar segons estat de salut dels enquestats en la línia d'atenció psiquiàtrica i de salut mental ambulatoria d'adults**  
(Percentatge de respostes en cada tram d'edat i totals per columna)

Tornaria / Salut Percebuda	Dolenta	Regular	Bona	Molt bona	Excel·lent	NS / NC	Total
No	18,4%	9,2%	7,9%	7,3%	8,4%	8,9%	9,7%
No n estic segur	10,8%	8,0%	4,3%	3,6%	1,7%	7,5%	6,4%
Sí	69,3%	81,5%	87,3%	88,6%	89,3%	79,8%	82,8%
NS/NC	1,5%	1,4%	0,4%	0,5%	0,6%	3,8%	1,2%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

**Taula 25. Distribució de la intenció de tornar segons estat de salut dels enquestats en la línia d'atenció psiquiàtrica i de salut mental ambulatoria d'adults**  
(Percentatge de respostes en cada tram d'edat i totals per fila)

Tornaria / Salut Percebuda	Dolenta	Regular	Bona	Molt bona	Excel·lent	NS / NC	Total
No	23,7%	29,5%	27,4%	7,9%	2,9%	8,7%	100,0%
No n estic segur	20,9%	38,7%	22,7%	5,8%	0,9%	11,0%	100,0%
Sí	10,4%	30,5%	35,2%	11,2%	3,6%	9,1%	100,0%
NS/NC	15,6%	35,9%	12,5%	4,7%	1,6%	29,7%	100,0%
<b>Total</b>	<b>12,4%</b>	<b>31,0%</b>	<b>33,4%</b>	<b>10,5%</b>	<b>3,3%</b>	<b>9,4%</b>	<b>100,0%</b>

### ***Dimensions de la satisfacció i indicador positiu***

Amb l'objectiu de presentar els principals resultats de l'enquesta en aquest estudi resumit, s'han seleccionat les variables que recullen els aspectes més rellevants, com s'ha explicat en l'apartat de metodologia.

A continuació, es presenten les preguntes segons la **dimensió** triada com a punt de partida de l'anàlisi i **els resultats per a cada un dels índexs que s'han construït**. En les respectives figures es descriuen de forma gràfica els valors corresponents a les diferents respostes per a cada índex.

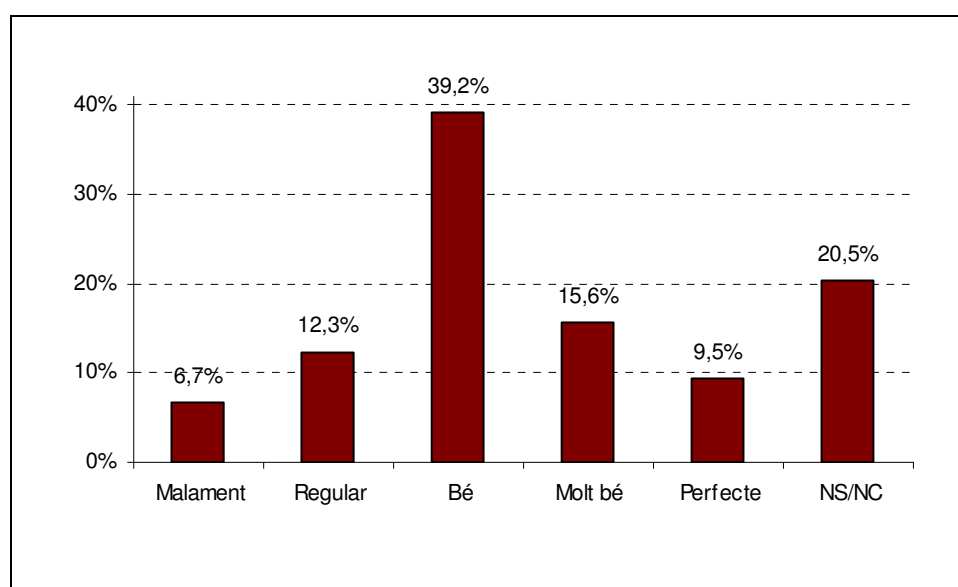
En concret, en el cas de l'**índex 1, anomenat *Organització***, els valors de la Figura 22 són el resultat de les valoracions que els enquestats han donat a les 6 preguntes relatives a l'aspecte esmentat. Les respostes a les preguntes 1, 2, 4, 12 i 21 compleixen els requisits exigits per a formar part de l'índex (aporten informació sobre l'organització, tenen les mateixes categories de respostes, és a dir, amb els mateixos termes semàntics i sentit, i els resultats presenten elevades correlacions en considerar les variables de dues en dues).

El mateix procediment s'ha emprat en el cas dels altres índexs. D'aquesta manera, l'**índex 2, anomenat del *Tracte dels professionals***, aplega els valors de 4 dels 7 ítems inicialment associats al concepte. L'**índex 3, *Informació***, utilitza 4 dels 8 ítems associats. Finalment, l'**índex 4, *Confiança***, Només fa servir un dels dos ítems que apareixen en el qüestionari, per raons de manca de compliment d'un dels criteris de composició dels índexs.

**Taula 26. Dimensió 1: Organització**

Pregunta	Enunciat
1	Quan truca per telèfon al centre de salut mental, què li sembla el temps que triguen a agafar la trucada?
2	Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre?
3	Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera.
4	Quina impressió té de la neteja del centre de salut mental?
12	Què opina de la freqüència de les consultes amb el psiquiatre?
21	Què opina de la freqüència de les consultes amb el psicòleg?

**Figura 4. Índex 1: Organització**  
*en % sobre el total de respostes de la mostra*

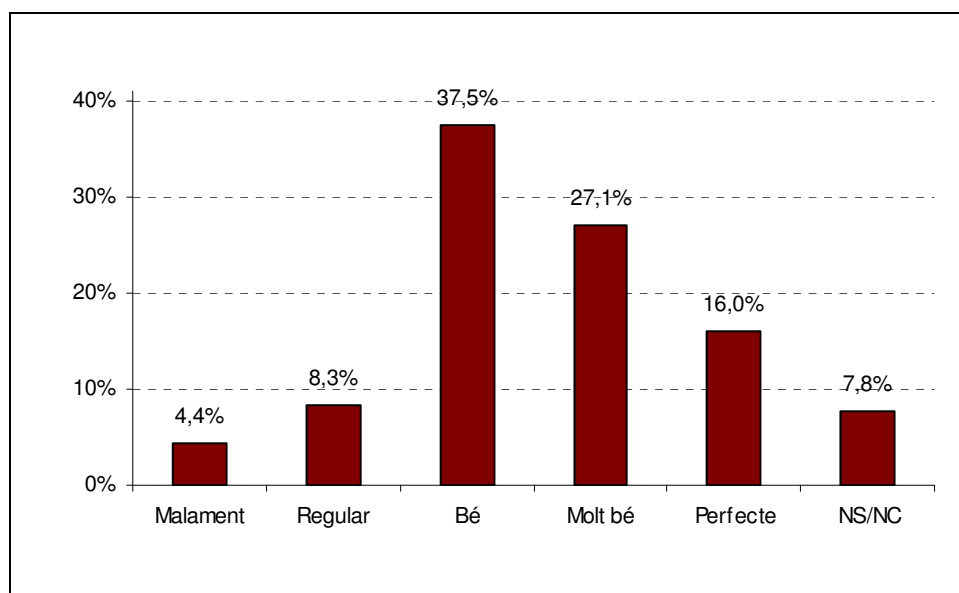


Nota: Enunciats de les preguntes que han donat lloc a l'Índex, segons els criteris establerts:  
 P 1: Quan truca per telèfon al centre de salut mental, què li sembla el temps que triguen a agafar la trucada?  
 P 2: Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre?  
 P 4: Quina impressió té de la neteja del centre de salut mental?  
 P 12: Què opina de la freqüència de les consultes amb el psiquiatre?  
 P 21: Què opina de la freqüència de les consultes amb el psicòleg?

**Taula 27. Dimensió 2: Tracte dels professionals**

Pregunta	Enunciat
5	Què opina del temps que li dedica el seu psiquiatre quan el visita?
13	Quina disposició té el psiquiatre per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?
14	Què li sembla la predisposició del psiquiatre perquè vostè pugui donar la seva opinió?
15	Com valora el tracte personal (amabilitat) que té amb vostè el psiquiatre?
16	Com valora el respecte al secret professional que tenen el psiquiatre i els altres professionals del que vostè explica a les visites?
22	Quina disposició té el psicòleg per escoltar-lo fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?
23	Com valora el tracte personal (amabilitat) que té amb vostè el psicòleg?

**Figura 5. Índex 2: Tracte dels professionals**  
*en % sobre el total de respostes de la mostra*



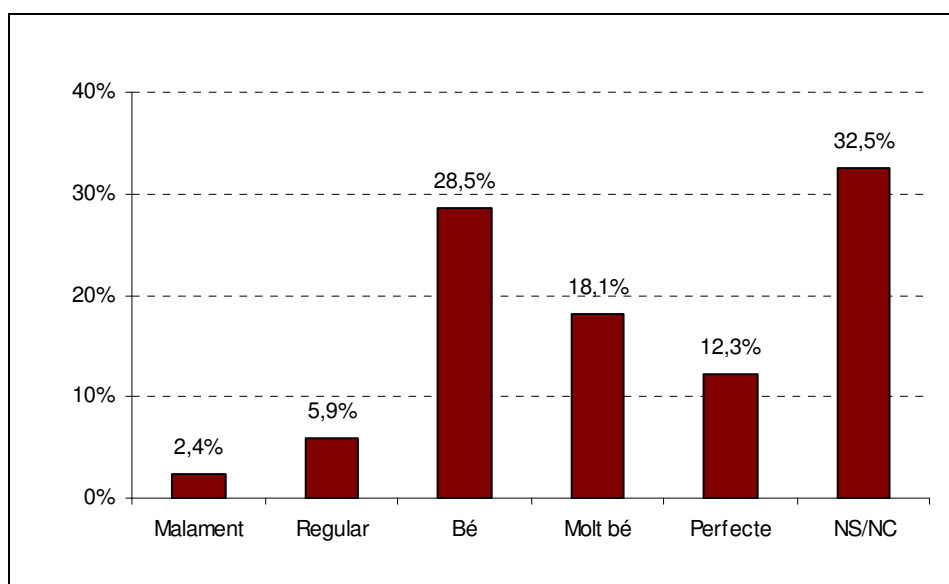
Nota: Enunciats de les preguntes que han donat lloc a l'Índex, segons els criteris establerts:  
 P 5: Què opina del temps que li dedica el seu psiquiatre quan el visita?  
 P 13: Quina disposició té el psiquiatre per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?  
 P 14: Què li sembla la predisposició del psiquiatre perquè vostè pugui donar la seva opinió?  
 P 16: Com valora el respecte al secret professional que tenen el psiquiatre i els altres professionals del que vostè explica a les visites?



**Taula 28. Dimensió 3: Informació**

Pregunta	Enunciat
6	Com valora les explicacions que li dóna el psiquiatre?
7	Com s'entenen les explicacions que li dóna el psiquiatre sobre el seu cas?
8	Voldria que li donés més informació, sobre el seu problema de salut mental?
24	Què li sembla la Informació que té el psiquiatre del que vostè fa al Centre de Dia amb el psicòleg o el terapeuta?
9	El psiquiatre li explica per què serveix la medicació que està prenent?
11	El psiquiatre li explica els possibles efectes secundaris de la medicació?
17	Els diferents professionals (metges, infermeres) li donaven informació contradictòria?
20	Valori la Informació que donen a la seva família sobre el seu problema de salut mental?

**Figura 6. Índex 3: Informació**  
en % sobre el total de respostes de la mostra

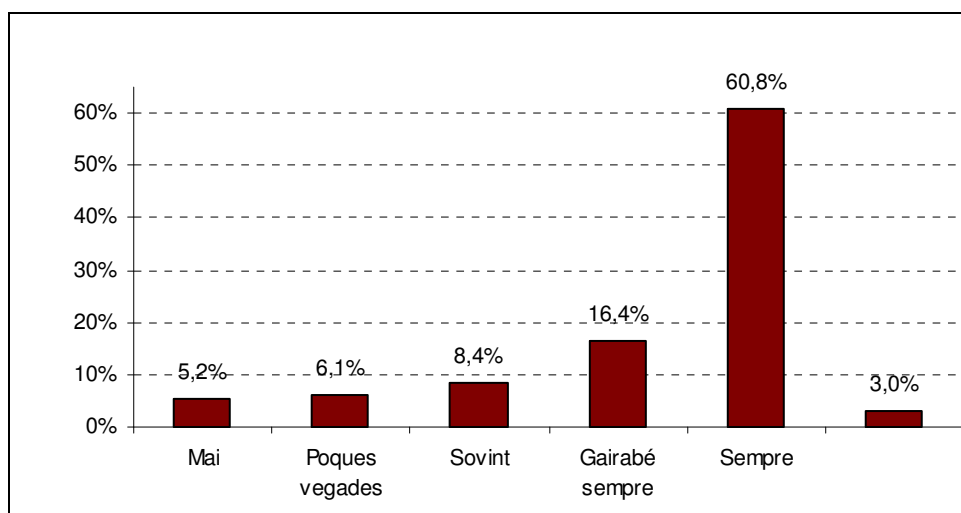


Nota: Enunciats de les preguntes que han donat lloc a l'Índex, segons els criteris establerts:  
 P 6: Com valora les explicacions que li dóna el psiquiatre?  
 P 7: Com s'entenen les explicacions que li dóna el psiquiatre sobre el seu cas?  
 P 24: Què li sembla la Informació que té el psiquiatre del que vostè fa al Centre de Dia amb el psicòleg o el terapeuta?  
 P 20: Valori la Informació que donen a la seva família sobre el seu problema de salut mental?

**Taula 29. Dimensió 4: Confiança**

Pregunta	Enunciat
18	De quina manera l'atenció que rep al centre li ha servit per fer front al seu problema de salut mental?
19	Té la sensació d'estar en bones mans?

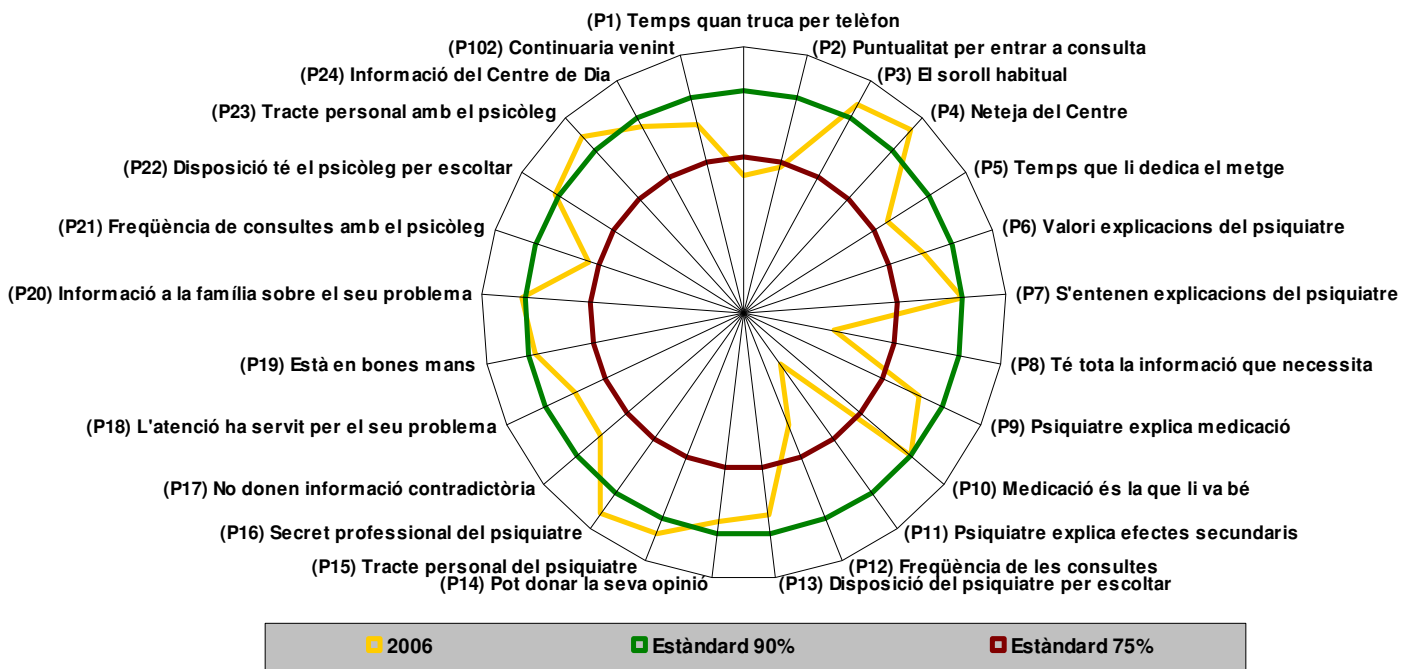
**Figura 7. Índex 4: Confiança**  
*en % sobre el total de respostes de la mostra*



Nota: Degut al fet que les dues úniques variables d'aquest Índex no van poder agregar-se segons els criteris establerts, es van considerar només les dades de la pregunta 19: Té la sensació d'estar en bones mans?

S'ha calculat també una construcció que agrupa les valoracions positives de cada ítem (*perfecte, molt bé, bé*, en alguns casos, i *sempre, gairebé i sovint*, en d'altres). Aquesta entitat l'anomenem **indicador positiu**, recollint una forma de presentar els resultats en l'enquesta del 2003 que s'ha mantingut en l'exploració actual amb finalitat de facilitar la seva comparació. En la següent figura **es mostren els valors dels indicadors positius de totes les preguntes**. Aquesta forma de presentació dels resultats permet la identificació de les preguntes que presenten valors dins d'un rang de variació entre el 75% i 90% de respostes positives, que ens permetrà determinar **les àrees de millora** (per sota de 75%) i **les àrees d'excel·lència** (per sobre de 90%).

**Figura 8. Indicador positiu**  
en % sobre el total de casos vàlids de la mostra



### 4.3.3. Anàlisi comparativa de les enquestes 2006 i 2003

#### *Resultats globals per categories de respostes*

A continuació es mostren els **percentatges de les diferents categories de respostes per a totes les preguntes del qüestionari**<sup>4</sup>. Els resultats s'expressen en termes dels percentatges de respostes en cada categoria, sobre el total de respostes vàlides.

---

<sup>4</sup> És important assenyalar que, per a presentar tots els resultats de manera uniforme, s'ha invertit el sentit de la frase en algunes preguntes que estaven formulades en negatiu en el qüestionari (preguntes 17 i 8 ).

**Taula 30. Resultats globals 2003 Vs 2006**  
*en % sobre el total de casos vàlids de la mostra*

Pregunta	Categories	Resultat 2003	Indicador positiu 2003	Resultat 2006	Indicador positiu 2006
P1 Temps quan truca per telèfon?	Malament	7,8	<b>72,6</b>	10,0	<b>71,0</b>
	Regular	19,6		19,0	
	Bé	54,6		49,5	
	Molt bé	10,5		12,8	
	Perfecte	7,5		8,6	
P2 Puntualitat per entrar a consulta?	Malament	5,8	<b>73,3</b>	7,1	<b>74,1</b>
	Regular	20,9		18,8	
	Bé	52,6		46,7	
	Molt bé	12,7		17,9	
	Perfecta	7,9		9,5	
P3 El soroll habitual	Molt	1,5	<b>94,3</b>	1,9	<b>94,0</b>
	Força	4,2		4,1	
	Normal (no gaire)	32,5		29,6	
	Poc	26,2		26,7	
	Gens	35,6		37,7	
P4 Neteja del Centre?	Malament	0,4	<b>96,3</b>	0,7	<b>96,3</b>
	Regular	3,3		3,0	
	Bé	57,5		49,5	
	Molt bé	25,5		28,6	
	Perfecta	13,3		18,2	
P5 Temps que dedica el metge?	Malament	4,7	<b>80,8</b>	6,6	<b>78,6</b>
	Regular	14,5		14,7	
	Bé	45,2		41,7	
	Molt bé	22,1		23,3	
	Perfecte	13,6		13,6	
P6 Valori explicacions del psiquiatre?	Malament	4,2	<b>82,2</b>	3,9	<b>83,7</b>
	Regular	13,6		12,4	
	Bé	47,8		44,6	
	Molt bé	23,7		26,0	
	Perfectes	10,8		13,0	
P7 S'entenen explicacions del psiquiatre?	Malament	2,7	<b>87,1</b>	2,6	<b>90,1</b>
	Regular	10,2		7,3	
	Bé	50,9		38,3	
	Molt bé	20,7		28,6	
	Perfectament	15,5		23,2	
P8 Té tota la informació que necessita?	Sí, sempre	19,3	<b>64,1</b>	20,9	<b>61,1</b>
	Sí, de vegades	16,6		17,9	
	No, tinc tota la que necessito	64,1		61,1	
P9 Psiquiatre explica medicació?	Mai / gairebé mai	8,4	<b>82,9</b>	9,2	<b>84,3</b>
	Poques vegades	8,7		6,4	
	Sovint	5,4		5,8	
	Gairebé sempre	11,8		12,6	
	Sempre	65,8		65,9	

Pregunta	Categories	Resultat 2003	Indicador positiu 2003	Resultat 2006	Indicador positiu 2006
P10 Medicació és la que li va bé?	Mai / gairebé mai	2,8	<b>90,5</b>	3,6	<b>89,8</b>
	Poques vegades	6,7		6,5	
	Sovint	11,2		10,0	
	Gairebé sempre	21,3		25,4	
	Sempre	58,1		54,4	
P11 Psiquiatre explica efectes secundaris?	Mai / gairebé mai	36,1	<b>50,9</b>	36,8	<b>54,1</b>
	Poques vegades	13,0		9,1	
	Sovint	7,9		6,7	
	Gairebé sempre	8,6		11,9	
	Sempre	34,4		35,5	
P12 Freqüència de les consultes?	Malament	11,5	<b>70,4</b>	14,2	<b>67,0</b>
	Regular	18,1		18,8	
	Bé	50,5		43,9	
	Molt bé	12,3		14,2	
	Perfecta	7,6		8,9	
P13 Disposició del psiquiatre per escoltar?	Malament	3,3	<b>86,1</b>	5,1	<b>86,0</b>
	Regular	10,6		8,8	
	Bé	45,3		36,6	
	Molt bé	24,8		32,7	
	Perfecta	16,0		16,7	
P14 Poder donar la seva opinió?	Malament	3,0	<b>87,7</b>	4,5	<b>87,4</b>
	Regular	9,3		8,2	
	Bé	48,9		39,8	
	Molt bé	22,6		31,6	
	Perfecta	16,2		16,0	
P15 Tracte personal del psiquiatre?	Malament	1,7	<b>93,0</b>	2,4	<b>93,6</b>
	Regular	5,3		4,0	
	Bé	36,5		31,7	
	Molt bé	34,9		36,9	
	Perfecte	21,6		24,9	
P16 Secret professional del psiquiatre?	Malament	1,0	<b>95,7</b>	1,8	<b>95,8</b>
	Regular	3,3		2,4	
	Bé	48,4		43,4	
	Molt bé	22,9		28,7	
	Perfecte	24,3		23,7	
P17 No li donaven informació contradictòria?	Mai / gairebé mai	86,0	<b>95,7</b>	75,8	<b>83,0</b>
	Poques vegades	9,8		7,2	
	Sovint	2,7		4,9	
	Gairebé sempre	0,9		5,9	
	Sempre	0,7		6,2	
P18 L'atenció ha servit per el seu problema?	Malament	5,7	<b>80,7</b>	6,2	<b>82,6</b>
	Regular	13,6		11,2	
	Bé	43,5		38,2	
	Molt bé	25,3		30,1	
	Perfecta	11,9		14,2	

Pregunta	Categories	Resultat 2003	Indicador positiu 2003	Resultat 2006	Indicador positiu 2006
P19 Té la sensació d'estar en bones mans?	Mai / gairebé mai	4,5	<b>87,9</b>	5,3	<b>88,4</b>
	Poques vegades	7,6		6,3	
	Sovint	8,9		8,7	
	Gairebé sempre	17,3		16,9	
	Sempre	61,7		62,7	
P20 Informació a la família sobre el seu problema?	Malament	1,8	<b>91,6</b>	2,1	<b>91,0</b>
	Regular	6,6		6,9	
	Bé	52,8		43,5	
	Molt bé	23,6		24,6	
	Perfecta	15,2		22,8	
P21 Freqüència de les consultes amb el psicòleg?	Malament	9,7	<b>74,9</b>	9,3	<b>77,3</b>
	Regular	15,5		13,4	
	Bé	45,7		41,4	
	Molt bé	17,5		23,9	
	Perfecta	11,6		12,0	
P22 Disposició té el psicòleg per escoltar?	Malament	2,3	<b>90,0</b>	3,3	<b>90,7</b>
	Regular	7,8		6,0	
	Bé	37,8		34,3	
	Molt bé	33,4		38,4	
	Perfecta	18,8		18,1	
P23 Tracte personal amb el psicòleg?	Malament	1,0	<b>92,9</b>	2,0	<b>94,4</b>
	Regular	6,1		3,5	
	Bé	35,7		29,5	
	Molt bé	35,9		41,2	
	Perfecte	21,3		23,7	
P24 Informació del Centre de Dia?	Malament	4,7	<b>87,0</b>	6,1	<b>88,3</b>
	Regular	8,3		5,6	
	Bé	61,3		45,5	
	Molt bé	16,0		26,8	
	Perfecta	9,7		15,9	
P 101 Grau de satisfacció global		7,8 ± 2,0	<b>7,9</b>	7,6 ± 2,0	<b>7,6</b>
P102 Continuaria venint?	No	8,8	<b>82,9</b>	9,8	<b>83,7</b>
	no n'estic segur	8,4		6,5	
	Sí	82,9		83,7	

Nota:

Les preguntes 9, 10, 11, 20, 21, 22 i 23 no han estat contestades per tots els enquestats, doncs corresponen a parts del qüestionari que venen darrera de preguntes filtre. La pregunta 8 té una redacció diferent en aquesta, i altres presentacions per raons de facilitat de comprensió dels resultats.

Analitzant, la distribució de les respostes en la línia d'atenció psiquiàtrica i de salut mental ambulatoria segons les cinc categories possibles. Si atenem als ítems que presenten un millor comportament en l'enquesta del 2006, en relació al resultats de l'enquesta del 2003, veiem com **la proporció de respostes en les dues categories superiors** (*Perfecte i Molt bé o, en altres casos, Sempre i Gairebé sempre*) **també augmenta** i, en tots els casos, **disminueix la proporció de respostes en la categoria intermèdia** (*Bé o Sovint*). **Els enquestats en el 2006 responen, en general, de manera més extremada ja sigui estant d'acord, o en desacord**, amb el redactat dels diferents enunciats de les preguntes del qüestionari.

Les variacions són, en general, d'aproximadament 3 punts percentuals en les diferents categories amb l'excepció de la pregunta **P16 (Secret professional del psiquiatre)** (en la que l'augment de respostes en la categoria *Molt bé* és de gairebé 6 punt percentuals, doncs passa del 22,9% en el 2003 al 28,7% en el 2006), la pregunta **P18 (L'atenció ha servit per al seu problema)** en la que aquesta mateixa categoria mereix el 30,1% de respostes, en front del 25,3% en l'enquesta del 2003, la pregunta **P22 ( Disposició del psicòleg per escoltar)** (en la que les respostes del tipus *Molt bé* passen del 33,4% al 38,4%) i, sobre tot, en la pregunta **P24 (Informació del Centre de Dia)** en la que les respostes del tipus *Molt bé* augmenten del 16,0% en el 2003 al 26,8% en l'enquesta del 2006 i les de la categoria *Perfecta*, que representaven el 9,7% en el 2003, mentre que en el 2006 ja representen en 15,9%.

La situació descrita apareix més acusada en la pregunta **P2 (Puntualitat en entrar a la consulta)**. Observem com la valoració que els enquestats fan en relació a la puntualitat a l'hora d'entrar a la consulta **mereix un 74,1% de respostes positives** (*Perfecta. Molt Bé o Bé*), mentre que en l'enquesta del 2003, aquesta pregunta mereixia un 73,3% de respostes en aquestes mateixes categories.

L'augment es concentra fonamentalment en l'augment de respostes del tipus *Perfecta* (que passa del 7,9% en el 2003 al 9,5% en el 2006) i, sobre tot, en les respostes del tipus *Molt Bé* que augmenten en 5 punts percentuals (del 12,7% en el 2003 al 17,9% en el 2006), per bé que les respostes del tipus *Bé* han disminuït en gairebé 6 punts percentuals, la qual cosa indica que els enquestats han extremat les seves opinions en relació a la puntualitat.

La pregunta **P7 (S'entenen les explicacions del psiquiatre)** mostra una modificació en l'estructura de les respostes bastant semblant al que observem en la pregunta 2



però encara de forma més clara. Les respostes dels enquestats a la pregunta relativa a si s'entenen les explicacions del psiquiatre es concentra en les categories *Perfectament i Molt bé*, amb 51,8% en front del 36,2 en l'enquesta del 2003, mentre que les respostes en la categoria intermèdia, *Bé*, han disminuït passant del 50,9% en el 2003 al 38,3% en l'enquesta del 2006. **L'indicador positiu presenta, en conseqüència, un augment de 3 punts percentuals** (del 87,1% en el 2003 passa al 90,1% en l'enquesta del 2006).

En el conjunt d'ítems amb indicador positiu amb pitjors resultats en el 2006, en relació a l'enquesta del 2003, trobem una migració de les respostes en les categories intermèdies (*Bé i Sovint*) cap a les dues superiors o inferiors. Aquesta situació és la que presenten les preguntes **P1 (Temps quan truca per telèfon)**, **P3 (El soroll habitual)**, **P5 (Temps que li dedica el metge)**, **P12 (Freqüència de les consultes)** i **P23 (Tracte personal amb el psicòleg)**. En totes aquestes preguntes la modificació més important en l'estructura de les respostes s'observa en la disminució generalitzada de la categoria del tipus *Bé o Sovint* que varia, segons les preguntes, entre 4 i 7 punts percentuals.

Les preguntes **P13 (Disposició del psiquiatre per escoltar)** i **P14 (Poder donar la seva opinió)** presenten disminucions encara més fortes en la proporció de respostes en la categoria *Bé* que, en les dues preguntes, es situen en torn dels 9 punts percentuals. S'observa un desplaçament de respostes cap a la categoria immediatament superior, és a dir, cap a les respostes del tipus *Molt bé* i, curiosament, cap a de l'extrem inferior, *Malament*, que fa que en definitiva **la proporció de respostes positives sigui més acusada en l'enquesta del 2006 que en la del 2003**. La pregunta **P20 (Informació a la família sobre el seu problema)** té un comportament semblant al de les preguntes P13 i P14 però amb un augment de la resposta de la categoria superior, és a dir de les respostes del tipus *Perfecta*, que passen del 15,2% en el 2003 al 22,8% en l'enquesta del 2006.

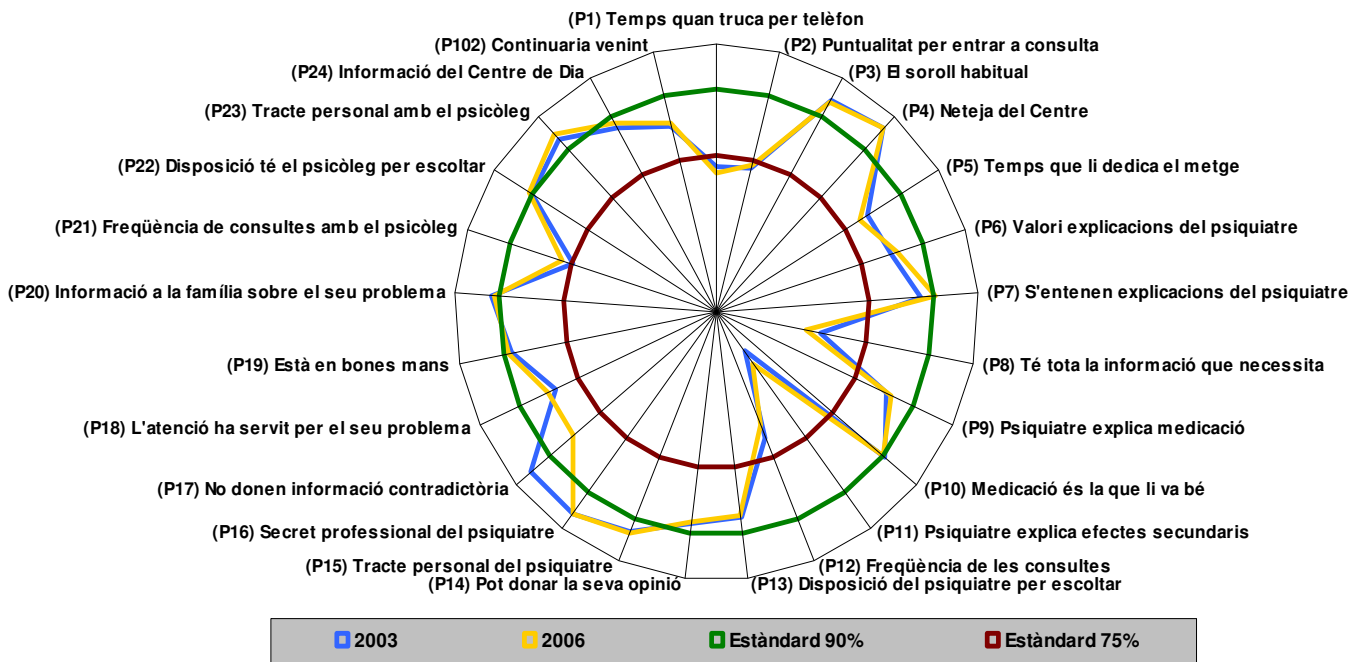
La pregunta **P17 (No li donaven informació contradictòria)** presenta canvis en les respostes La resposta *Mai i Gairebé Mai* passa del **86,0% en l'enquesta del 2003 al 75,8% en la del 2006** i les categories del tipus *Gairebé sempre i Sempre*, que eren molt minoritàries en el 2003 (amb el 0,9% i 0,7%, respectivament), **apleguen en l'enquesta del 2006 el 5,9% i 6,2%, respectivament, de respostes**.

Troben no més tres preguntes, **P8 (Té tota la informació que necessita)**, **P9 (El psiquiatre explicació la medicació)**, **P19 (Té la sensació d'estar en bones mans)** en les que la distribució de respostes és pràcticament igual en les dues enquestes.

**Indicador positiu**

Un dels elements de continuïtat metodològica entre les enquestes del 2003 i del 2006 és facilitar la comparació dels resultats. A continuació **es mostren els resultats de l'indicador positiu corresponents al 2006, comparats amb el del 2003.**

**Figura 9. Indicador positiu**  
*en % sobre el total de casos vàlids de la mostra*



De la figura anterior es desprèn que, per a **totes les preguntes de l'enquesta de l'any 2006, a excepció de les preguntes 1, 2, 8, 11 i 12, els resultats es troben per sobre de l'estàndard del 75%** (80% de les preguntes). Així mateix, **en 8 de les 25 preguntes s'obtenen resultats superiors a la referència del 90%** (32% de les preguntes). Cal assenyalar que, en l'enquesta del 2003, els percentatges

corresponents a aquestes mateixes preguntes (1,2,8,11 i12) també es van situar per sota del 75%

Pel que fa a **la comparació dels resultats de l'enquesta de l'any 2006** amb els de l'enquesta del 2003, **s'observa que per a 13 preguntes el respectiu indicador mostra millors resultats l'any 2006**. Per a la resta, el valor de l'índex és igual o menor que el del 2003. Cal assenyalar que en 13 preguntes s'han trobat diferències majors a un punt percentual. Aquests resultats es resumeixen en la taula següent.

**Taula 31. Diferències en l'indicador positiu**  
*en % sobre el total de casos vàlids de la mostra*

TOTAL CATALUNYA	2003	2006	DIFERÈNCIA
P11 Psiquiatre explica efectes secundaris?	50,9	54,1	3,1
P7 S'entenen explicacions del psiquiatre?	87,1	90,1	3,0
P21 Freqüència de consultes amb el psicòleg?	74,9	77,3	2,4
P18 L'atenció ha servit per el seu problema?	80,7	82,6	1,9
P23 Tracte personal amb el psicòleg?	92,9	94,4	1,5
P6 Valori explicacions del psiquiatre?	82,2	83,7	1,5
P9 Psiquiatre explica medicació?	82,9	84,3	1,4
P24 Informació del Centre de Dia?	87,0	88,3	1,3
P1 Temps quan truca per telèfon?	72,6	71,0	-1,6
P5 Temps que dedica el metge?	80,8	78,6	-2,2
P8 Té tota la informació que necessita?	64,1	61,1	-3,0
P12 Freqüència de les consultes?	70,4	67,0	-3,4
P17 No donen informació contradictòria?	95,7	83,0	-12,7

Pel que es refereix a l'ordre dels ítems segons les puntuacions atorgades als ítems de la part de l'enquesta adreçada als usuaris dels serveis de la línia d'atenció psiquiàtrica i salut mental ambulatoria, els resultats confirmen el que es troba en les altres dues línies de servei. En efecte, **els ítems millor valorats modifiquen la seva posició en la classificació, mentre que les àrees de millora són les mateixes i, a més, es situen en el mateix ordre que ja mostraven en l'enquesta del 2003**.

**Taula 32. Rang de les preguntes que constitueixen les àrees d'excel·lència i de millora en atenció psiquiàtrica i salut mental ambulatoria per adults**

(número d'ordre entre els 24 ítems de l'enquesta)

<b>Àrees d'excel·lència ítems amb major puntuació</b>	<b>Ordre 2006</b>	<b>Ordre 2003</b>	<b>Àrees de millora Ítems amb menor puntuació</b>	<b>Ordre 2006</b>	<b>Ordre 2003</b>
P4: Neteja del centre?	1	1	P11: Psiquiatre explica efectes secundaris?	24	24
P16: secret professional del psiquiatre?	2	2	P8: Té tota la informació que necessita?	23	23
P23: Tracte personal amb el psicòleg?	3	5	P12: Freqüència de les consultes?	22	22
P3: El soroll habitual?	4	3	P1: Temps quan truca per telèfon?	21	21
P15: Tracte personal del psiquiatre?	5	4	P2: Puntualitat per entrar a la consulta?	20	20

#### 4.3.4. Predictors de la satisfacció

Finalment, pel que es refereix a la mostra dels assegurats atesos en la línia d'atenció psiquiàtrica i de salut mental ambulatoria d'adults, s'ha seleccionat **un grup amb característiques homogènies**, per les mateixes raons de preservació d'un nombre suficientment elevat d'elements en el model estimat. **La submostra escollida està formada per tots els enquestats que han pres medicació i que no han fet teràpia amb el psicòleg, el que representa el 60,3% del total de la mostra disponible** (veure annex 3 respostes vàlides per ítem).

**Taula 33. Nombre de casos vàlids per l'anàlisi dels predictors  
Anàlisi de la línia d'atenció psiquiàtrica i salut mental ambulatoria**

<b>Grup d'atesos</b>	<b>Nombre de casos</b>	<b>Nombre de casos vàlids per l'anàlisi de la regressió</b>
Atenció psiquiàtrica i de salut mental ambulatoria Han rebut medicació i no han fet teràpia amb el psicòleg	3.240	1.496

**La variable associada amb la confiança amb els professionals (P19: sentir-se en bones mans) és la variable amb major capacitat predictiva de la satisfacció global**, tant en l'estudi dut a terme amb les dades de l'enquesta del 2003 com amb la que s'ha fet amb les dades de l'enquesta del 2006. **La freqüència de les consultes amb el psiquiatre (P12), el fet de percebre que l'atenció rebuda ha servit per fer front al problema de salut (P18) i la valoració de les explicacions que li dona el psiquiatre (P6)**, també apareixen de manera destacada en els dos estudis de referència. Es tracta en definitiva de les 4 variables amb major pes específic en l'estudi amb les dades de l'enquesta del 2006, la qual cosa posa de relleu una certa estabilitat en els resultats per aquesta línia de servei.

**Taula 34. Importància relativa del sis primers ítems en la determinació de la satisfacció global i valors de l'indicador positiu (Assegurats que han rebut medicació i no han fet teràpia amb el psicòleg)**

Pregunta		Capacitat predictiva (%)	Indicador positiu (%)
P19	Està en bones mans?	21,4	89,4
P6	Valori explicacions del psiquiatre ?	12,9	85,0
P12	Freqüència de les consultes ?	11,4	68,9
P18	L'atenció ha servit per el seu problema ?	10,8	83,7
P15	Tracte personal del psiquiatre ?	9,8	84,6
P5	Temps que li dedica el metge ?	8,6	80,2
Total acumulat entre els 6 primers ítems		74,9	

**Taula 35. Importància en la determinació de la resposta a la pregunta sobre la satisfacció global expressada en % d'explicació en el model predictiu (Assegurats que han rebut medicació i no han fet teràpia amb el psicòleg)**

RESULTATS ENQUESTA 2006		RESULTATS ENQUESTA 2003	
Pregunta	%	Pregunta	%
P19 Està en bones mans?	21,4	P19 Està en bones mans?	20,1
P6 Valori explicacions del psiquiatre ?	12,9	P18 L'atenció ha servit per el seu problema ?	19,1
P12 Freqüència de les consultes?	11,4	P12 Freqüència de les consultes ?	16,9
P18 L'atenció ha servit per el seu problema ?	10,8	P13 Disposició del psiquiatre per escoltar ?	9,8
P15 Tracte personal del psiquiatre ?	9,8	P2 Puntualitat per entrar a consulta ?	9,0
P5 Temps que li dedica el metge ?	8,6	P6 Valori explicacions del psiquiatre ?	8,0

Nota. En la taula s'inclouen tant sols els 6 ítems amb major poder predictiu.

## 5. CONCLUSIONS

### 5.3. Línia de producte d'atenció psiquiàtrica i salut mental ambulatoria (CSMA)

En aquesta línia de servei els usuaris manifesten que, en general, tenen una bona opinió dels serveis. La **valoració global de la satisfacció** té una puntuació igual a **7,6**. L'escala utilitzada per a recollir aquesta valoració general és, com sempre, entre 0 i 10 punts. La puntuació mitjana que donaven els enquestats el 2003 era igual a **7,8** punts, és a dir, que es produeix una lleugera disminució en la nota global.

**Pel que fa a l'anàlisi per regió**, els usuaris enquestats de la regió de les **Terres de l'Ebre són els que proporcionen puntuacions més elevades a la satisfacció global amb l'atenció rebuda**. La mitjana de les puntuacions per aquest col·lectiu és igual a 8,1 que es troba per sobre de la mitjana global de Catalunya. Les respostes en la resta de regions mostren diferències lleugerament al voltant de la mitjana global però que, en cap cas, són estadísticament significatives.

La segona pregunta de valoració general és la que fa referència **a la intenció de tornar al mateix centre**. El **83,7%** dels enquestats responen afirmativament a la pregunta que es fa en relació amb la seva intenció de **tornar al mateix centre**, i el 2003 la proporció era igual al **82,9%**, el que suposa un **petit increment** (0,4 punts percentuals) de la nota. La distribució per regions mostra com a l'Alt Pirineus i Aran, Terres de l'Ebre, Lleida i Catalunya Central, la puntuació obtinguda està per sobre de la mitjana de Catalunya, mentre que Barcelona, Girona i Tarragona es situen lleugerament per sota de la mitjana global. (veure annex 6) En cap cas, però, aquestes diferències són estadísticament significatives, la qual cosa mostra una certa igualtat en la percepció de l'atenció rebuda pels usuaris d'aquesta línia de servei independentment de la regió sanitària en la que es troba el centre.

**L'estructura sociodemogràfica** de la mostra utilitzada en l'enquesta del 2006 **presenta algunes variacions** en relació a la de l'enquesta del 2003. En efecte, **el percentatge d'homes en l'enquesta del 2006 és menor en 6 punts percentuals al que resultava en l'enquesta del 2003. La distribució per edats també s'ha**

**modificat en el sentit que ara hi ha més gent de més de 45 anys, el 61,2% en front del 50,4% de l'enquesta del 2003.**

**La satisfacció dels enquestats és major entre els més grans. També la intenció de tornar al mateix centre creix amb l'edat.** De totes formes, entre els més joves, és a dir els d'edats compreses entre 18 i 44 anys, la intenció de tornar al mateix centre ha crescut passant del 79,2% en la consulta del 2003 al 80,3% en l'enquesta del 2006. La disminució més important es dona en el grup de persones de més de 65 anys: en l'enquesta del 2003 el 90,5% declaraven la seva intenció de tornar al mateix centre, mentre que en l'enquesta del 2006 aquesta proporció és del 87,3%.

**Els homes es mostren més satisfets** i menys crítics que les dones amb l'atenció rebuda i **declaren en major proporció que tornarien al mateix centre.** En efecte, el 86,2% dels homes declaren que tornarien al mateix centre, mentre que entre les dones aquesta proporció és igual al 81,3%. Els resultats de l'enquesta del 2003 són força semblants (85,0% i 81,7, respectivament), malgrat que, com es pot apreciar, la disminució de la proporció de respostes afirmatives resulta més accentuada entre els homes.

**No s'aprecien tendències destacables en la relació entre el nivell d'estudis de l'enquestat i la satisfacció global.** Ara bé, les dades mostren que la fidelitat, expressada en les respostes de la pregunta sobre la intenció de tornar al mateix centre, disminueix a mesura que creix el nivell d'estudis de l'enquestat i varien entre el 83,3% entre els que diuen no tenir estudis i el 80,0% entre els que manifesten estar entre els de estudis superiors. L'enquesta del 2003 mostrava una situació semblant però amb proporcions majors en cada grup segons nivell d'estudis, excepte en el grup dels enquestats amb estudis primaris on la proporció ha disminuït en l'enquesta del 2006 (83,3%), en relació a l'enquesta del 2003 (78,0%).

També es troba que a **major estat de salut de l'enquestat correspon major satisfacció global i major grau de fidelitat al centre.** El 69,3% dels que formen part del grup dels que declaren tenir una salut dolenta tenen intenció de tornar al mateix centre, en front del 73,6% en l'enquesta del 2003. Aquesta proporció s'eleva fins els 89,3% en el grup dels que diuen tenir un estat de salut excel·lent, essent aquesta proporció pràcticament igual a la mostrada pel mateix grup en l'enquesta del 2003 (89,4%).



Emprant una vegada més la mateixa metodologia de treball, s'identifiquen els següents fets destacats: hi ha 8 ítems, entre els 24 que es refereixen a les valoracions dels diferents aspectes de la satisfacció global, en què l'indicador positiu presenta valors que, per al global de Catalunya, es situen per sobre del llindar del 90%; és a dir, que constitueixen **àrees d'excel·lència**. Els aspectes que resulten més ben valorats tenen a veure amb els que es plantegen en 4 de les 7 preguntes relacionades amb el **tracte dels professionals**: es tracta de les preguntes P15 (Tracte personal del psiquiatre), P16 (Secret professional), P22 (Disposició per escoltar-lo) i P23 (Tracte personal amb el psicòleg); en 2 de les 6 preguntes que tenen a veure amb **l'organització**, P3 (Soroll habitual) i P4 (Neteja del centre); i finalment, pel que fa referència a la **informació**, la pregunta P20 (Informació a la seva família sobre el seu problema) P7 (S'entenen les explicacions dels psiquiatre?).

De l'altra banda, 5 preguntes han estat avaluades amb una freqüència de respostes positives per sota del 75%, és a dir, que constitueixen **àrees de millora**. Es tracta dels aspectes relatius a **l'organització**, recollits a les preguntes P1 (Temps que triguen a agafar la trucada), P2 (Puntualitat per entrar a consulta) i P12 (Freqüència de les consultes amb el psicòleg); i dels aspectes relatius a la **informació**, recollits a les preguntes P8 (Té tota la informació que necessita) i P11 (Psiquiatre explica medicació). És important assenyalar que, dintre dels aspectes d'organització i informació, trobem àrees tant de millora com d'excel·lència.

**La comparació amb les dades del 2003** permet assenyalar que persisteix la problemàtica del temps d'espera quan truca per telèfon, ja que segueix presentant puntuacions relativament baixes. Igualment, en el cas de les altres àrees de millora esmentades. Tanmateix es mantenen les valoracions menys favorables (àrees de millora segons els valors de l'indicador positiu) tant pel que fa referència als aspectes considerats com en l'ordre en que es presenten en la classificació segons els valors de l'indicador positiu (veure taula 78 "Rang de les preguntes que constitueixen les àrees d'excel·lència i de millora de l'atenció psiquiàtrica i de salut mental ambulatoria")

**L'anàlisi dels resultats per regions** (Annex 2) **ens mostra de nou una gran igualtat en les percepcions dels enquestats**. En el cas dels usuaris de l'Alt Pirineus i Aran i Barcelona la satisfacció amb l'atenció rebuda està per sobre de la mitjana de Catalunya en, respectivament, 4 i 2 de les 24 preguntes del qüestionari però, en la resta de casos, les diferències en relació a la mitjana global no són estadísticament

significatives. Els valors de l'indicador positiu en les respostes dels enquestats de la regió de l'Alt Pirineus (cap assenyalar, que aquesta regió té només un centre), per bé que com es comentava abans, es situen molt a prop de les mitjanes de Catalunya, **deixen entreveure una regularitat destacable**. Es tracta dels aspectes **que tenen a veure amb els 4 indicadors que presenten diferències significatives en relació al global de Catalunya**. Dos dels ítems implicats es refereixen a temes organitzatius: **P12 (Freqüència de les consultes) i P21 (Freqüència de les consultes amb el psicòleg)**, mentre que els altres dos es refereixen al tracte amb els professionals: **P15 (Tracte personal del psiquiatre) i P23 (Tracte personal amb el psicòleg)**..

**Les respostes amb diferències significatives**, des del punt de vista de la prova estadística de comparació de les mitjanes, **en el cas de les enquestes fetes a la regió de Barcelona, mostren també una coincidència temàtica**. Els dos ítems que proporcionen indicadors positius amb valors estadísticament per sobre de la mitjana són el **P1 (Temps quan truca per telèfon) i P2 (Puntualitat per entrar a la consulta) que posen de manifest una bona pràctica organitzativa**.

Els enquestats de **la regió de Lleida** donen puntuacions que, en termes dels valors de l'indicador positiu, **es troben al voltant de la mitjana global de Catalunya, amb l'excepció de les respostes a la pregunta P2 (El soroll habitual) i P22 (Disposició que té el psicòleg per escoltar) que es troben per sota de la mitjana**. En el cas del tema del soroll, sobta no tant pel fet que la diferència és significativa, si no pel valor de l'indicador que es troba poc més de 8 punts percentuals per sota de la mitjana global de Catalunya.

Pel que es refereix a la resta de regions, els resultats senyalen que, per bé que en general les puntuacions es troben molt equilibrades en relació a la mitjana global de Catalunya, hi ha algunes qüestions que es valoren per sobre i altres per sota d'aquestes mitjanes. **A la regió de Tarragona, l'indicador positiu en el cas de 3 preguntes està de forma significativa per sobre de la mitjana, mentre que trobem fins a 4 preguntes en les que els valors de l'indicador positiu està per sota de la mitjana de Catalunya**. Els aspectes pitjors valorats, en termes relatius al conjunt de Catalunya, tenen a veure sempre amb aspectes organitzatius: és el cas, més concretament, de les respostes a les preguntes **P1 (Temps quan truca per telèfon) i P2 (Puntualitat per entrar a la consulta), P12 (Freqüència de les consultes) i P21**

**(Freqüència de les consultes amb el psicòleg)**, amb diferències que es troben més enllà de 7 punts percentuals.

Els ítems que proporcionen **valors amb diferències per sobre de la mitjana** global de Catalunya tenen a veure amb aspectes relatius a la informació **P17 (No donen informació contradictòria)** i **P20 (Informació a la família sobre el seu problema)**, i **el tracte, en la pregunta P23 (Tracte personal del psicòleg)**.

La regió de **Terres de l'Ebre** presenta **7 indicadors positius amb valors per sobre de la mitjana** i **3 amb diferències estadísticament significatives per sota de la mitjana**. Els aspectes més ben valorats, en relació a la mitjana de Catalunya, tenen a veure amb els aspectes **organitzatius**, preguntes **P1 (Temps quan truca per telèfon)** i **P2 (Puntualitat per entrar a la consulta)**, **informatius P8 (Té tota la informació que necessita)**, **P17 (No donen informació contradictòria)** i **de tracte: P5 (Temps que li dedica el metge)**, **P13 (Disposició del psiquiatre per escoltar)**, **P14 (Pot donar la seva opinió)**. Els tres aspectes que presenten resultats pitjors que la mitjana global es concentren en preguntes que tenen a veure amb la relació assistència amb el psicòleg: **P21 (Freqüència de les consultes amb el psicòleg)**, **P22 (Disposició que té el psicòleg per escoltar)** i **P23 (Tracte personal del psicòleg)**, amb diferències entre 4 i 5 punts percentuals per sota de la mitjana de Catalunya.

Les respostes dels enquestats de la **regió de Girona** també proporcionen **valors** que es reparteixen ja sigui **per sobre de la mitjana de Catalunya, en 2 dels 24 indicadors** positius (que es refereixen en els dos casos a la freqüència de les consultes, ja sigui en general, **P12 (Freqüència de les consultes)**, o en particular **amb el psicòleg, P21 (Freqüència de les consultes amb el psicòleg)**, com amb **valors estadísticament significatius per sota, en 5 dels 24 casos**. Els aspectes **pitjor valorats** en termes relatius al global de Catalunya, es detecten en **temes organitzatius i de confort** com ara, per exemple, els indicadors derivats de les preguntes **P2 (Puntualitat per entrar a la consulta)** i **P4 (Neteja del centre)**, **informatius, en el cas de la pregunta P17 (No donen informació contradictòria)** i **relatius a l'atenció rebuda per part del psicòleg, en les preguntes P22 (Disposició que té el psicòleg per escoltar)** i **P23 (Tracte personal del psicòleg)**.

Les respostes dels enquestats de la **regió de Catalunya Central** es situen, en **4 dels 24 indicadors positius, estadísticament de forma significativa per sobre de la**

mitjana, mentre que **5 indicadors presenten resultats per sota de la mitjana global**. Els aspectes més ben valorats, sempre en relació al conjunt de Catalunya, es refereixen a temes informatius **P8 (Té tota la informació que necessita)** i **P17 (No donen informació contradictòria)**, i de l'atenció amb el psicòleg, **P21 (Freqüència de les consultes amb el psicòleg)**, **P22 (Disposició que té el psicòleg per escoltar)**. Les respostes dels enquestats de la regió de Catalunya Central que es troben per sota de la mitjana de Catalunya es refereixen a **diferents aspectes organitzatius i de confort: P1 (Temps quan truca per telèfon)** **P2 (Puntualitat per entrar a la consulta)** i **P4 (Neteja del centre)**, i de tracte **P5 (Temps que li dedica el metge)** i **P13 (Disposició del psiquiatre per escoltar)**.

Per aquesta línia de servei, l'estudi dels predictors s'ha centrat en el grup dels enquestats que han pres medicació i que no han fet teràpia amb el psicòleg. La major capacitat predictiva de la satisfacció global es concentra en la variable que representa **la confiança amb els professionals** (P19: sentir-se en bones mans). Aquest resultat coincideix amb l'estudi fet amb les dades de l'enquesta del 2003. Les altres variables amb més capacitat predictiva són la **freqüència de les consultes amb el psiquiatre** (P12), el fet de percebre que **l'atenció rebuda ha servit per fer front al problema de salut** (P18) i **la valoració de les explicacions que li dóna el psiquiatre** (P6). Com es pot veure, es tracta de variables que combinen aspectes relatius a la informació, organització de les prestacions i resposta al problema de salut. Aquestes variables també resultaven ser factors predictius importants en l'estudi del 2003.

## 5 QUADRE RESUM DELS RESULTATS DE L'ANÀLISI PER LÍNIA DE SERVEI

	Atenció psiquiàtrica i salut mental ambulatoria d'adults
P101. Satisfacció global	7,7 (7,8 el 2003)
P102. Continuaria venint?	83,3 (82,9 el 2003)
Edat Sexe Nivell d'estudis	Més 45 anys: increment (11 punts) Homes: disminució (6 punts) Sense estudis i primaris: disminució (6 punts)
Àrees de millora (<75%)	5 àrees de millora 3 Organització 2 Informació
Àrees d'excel·lència (>90%)	8 àrees d'excel·lència 2 Organització 4 Tracte 2 Informació
Ordenació dels ítems	Estable

## Bibliografia

1. Aragon S. Gesell S. (2003). *A Patient Satisfaction Theory and Its Robustness Across Gender in Emergency Departments*. American Journal of Medical Quality 2003; 18; 229.
2. Biemer, P.B., Groves, R.M., Lyberg, L.E., Mathiowetz i Sudman, S. (1991). Editors *Measurement Errors in Surveys*. New York: John Wiley and Sons.
3. Billiet, Jaak i Stefaan Pleysier (2007). *Response Based Quality Assessment in the ESS-Round 2. An update for 26 countries*. Disponible en: <http://ess.nsd.uib.no>.
4. Díaz R. (2002) *Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios sanitarios*. Rev. Calidad Asistencial 2002; 17(1):22-9.
5. Jäcle, A. Roberts C. i Lynn P. (2006). *Telephone versus face to face interviewing: mode effects on data quality and likely causes*. ISER working paper 2006-41.
6. Kish, Leslie. (1995). *Survey Sampling*. New York: John Wiley and Sons.
7. Linder-Pelz S. *Toward a theory of patient satisfaction*. Soc. Sci. Med. 1982; 16:577-582.
8. Mira J. J. i Aranz J. (2000). *La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria*. Medicina clínica 2000; 114 (supl. 3): 26-33.
9. Newsome P. R. H. i Wrigth G. H. (1999). *A review of patient satisfaction: concepts of satisfaction*. British Dental Journal February 1999; Vol. 1986(4): 161-165.
10. Pérez López, C. (2005). *Métodos estadísticos Avanzados con SPSS*. Madrid: Thomson.
11. Saturno P. J i Sanchez J. (1995). A. *El informe del usuario: un nuevo método para la evaluación y mejora de la calidad de la atención sanitaria*. Rev. Calidad Asistencial Octubre 1995; Vol. 10(5): 271-279.
12. Silva Ayçaguer L.C. (2000). *Diseño razonado de muestras y captación de datos para la investigación sanitaria*. Madrid: Diaz de Santos.
13. Torcal, M. Morales, M. i Riba, C. (2006). *Supervisión y control de calidad del trabajo de campo de la Encuesta Social Europea en España: Evaluación y resultados*. En: Metodología de Encuestas, vol. 7, nº 2, pp.75-97.
14. Riba, C. i Cuxart,A. (2003) *Construyendo las bases para una comparación fiable: la Encuesta Social Europea 2002 en España* en Revista Española de Ciencia Política, nº

- 8, pp.165-185. Disponible como Economics and Business Working Paper 790, UPF, en <http://www.econ.upf.edu/ca/recerca/paper.php?id=790>.
15. Sitzia J. (1998). *How valid and reliable are patient satisfiion data? An analysis of 195 studies*. International Society for Quality in Health Care 1998 Vol. 10(4): 311-317.
16. Saris W.E, Satorra, A i Coenders, G (2004). *A new approach to evaluating the quality of measurement instruments: the split-ballot MTMM design*. Sociological Methodology, 311-347.
17. Saris W.E. vander Veld i Galhofer, I.N. (2004) *Development and improvement of questionnaires using predictions of reliability and validity*. In Presser et al. (Eds) *Methods for testing and evaluating survey questionnaires*. Hoboken, Wiley, 275-299.
18. Saris, W.E. i Gallhofer, I.N. (2007) *Design Evaluation and Analysis of Questionnaires for Survey Research*, New Jersey, John Wiley and Sons.
19. Silva, Luis (2000). *Diseño razonado de muestras y captación de datos para la investigación sanitaria*. Madrid, Ediciones Díaz de Santos.
20. Ware J. i Snyder M. (1975). *Dimensions of patients attitudes regarding doctors and medical care services*. Medical Care 1975; 13: 669-682.
21. Wiss B. D. i Senf J. H. (1990). *Patient satisfaction instrument for use in health maintenance organizations*. Medical Care May 1990; Vol. 28 (5): 434-445.

### **Annexos: Preguntes del Qüestionari**

#### **Línia de producte d'atenció psiquiàtrica i salut mental ambulatoria d'adults (CSMA)**

- P 1 Quan truca per telèfon al centre de salut mental, què li sembla el temps que triguin a agafar la trucada?
- P 2 Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre?
- P 3 Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera.
- P 4 Quina impressió té de la neteja del centre de salut mental?
- P 5 Què opina del temps que li dedica el seu psiquiatre quan el visita?
- P 6 Com valora les explicacions que li dóna el psiquiatre?
- P 7 Com s'entenen les explicacions que li dóna el psiquiatre sobre el seu cas?
- P 8 Voldria que li donés més informació?
- P 9 El psiquiatre li explica per què serveix la medicació que està prenent?
- P 10 Creu que la medicació que està prenent és la que a vostè li va bé?
- P 11 El psiquiatre li explica els possibles efectes secundaris de la medicació?
- P 12 Què opina de la freqüència de les consultes amb el psiquiatre?
- P 13 Quina disposició té el psiquiatre per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?
- P 14 Què li sembla la predisposició del psiquiatre perquè vostè pugui donar la seva opinió?
- P 15 Com valora el tracte personal (amabilitat) que té amb vostè el psiquiatre?
- P 16 Com valora el respecte al secret professional que tenen el psiquiatre i els altres professionals del que vostè explica a les visites?
- P 17 Els diferents professionals (metges, infermeres) li donaven informació contradictòria?
- P 18 De quina manera l'atenció que rep al centre li ha servit per front al seu problema de salut mental?
- P 19 Té la sensació d'estar en bones mans?
- P 20 Valori la Informació que donen a la seva família sobre el seu problema de salut mental?
- P 21 Què opina de la freqüència de les consultes amb el psicòleg?
- P 22 Quina disposició té el psicòleg per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?
- P 23 Com valora el tracte personal (amabilitat) que té amb vostè el psicòleg?
- P 24 Què li sembla la Informació que té el psiquiatre del que vostè fa al Centre de Dia amb el psicòleg o el terapeuta?
- P 101 I ara per acabar, valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el centre de salut mental.
- P 102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest centre de salut?



**Annex. Nombre de respostes vàlides per línia i ítem.****Salut Mental Ambulatòria**

<b>PREGUNTES</b>	<b># Respostes vàlides</b>
P1 Temps quan truca per telèfon?	4.049
P2 Puntualitat per entrar a consulta?	5.345
P3 El soroll habitual	5.342
P4 Neteja del Centre?	5.309
P5 Temps que li dedica el metge?	5.315
P6 Valori explicacions del psiquiatre?	5.046
P7 S'entenen explicacions del psiquiatre?	5.045
P8 Té tota la informació que necessita?	5.246
P9 Psiquiatre explica medicació?	2.560
P10 Medicació és la que li va bé?	4.224
P11 Psiquiatre explica efectes secundaris?	4.094
P12 Freqüència de les consultes?	4.125
P13 Disposició del psiquiatre per escoltar?	5.205
P14 Pot donar la seva opinió?	5.238
P15 Tracte personal del psiquiatre?	5.176
P16 Secret professional del psiquiatre?	5.277
P17 No donen informació contradictòria?	4.107
P18 L'atenció ha servit per el seu problema?	4.803
P19 Està en bones mans?	5.170
P20 Informació a la família sobre seu problema?	5.211
P21 Freqüència de consultes amb el psicòleg?	1.777
P22 Disposició té el psicòleg per escoltar?	1.238
P23 Tracte personal amb el psicòleg?	1.240
P24 Informació del Centre de Dia?	1.242
P101 Grau de satisfacció global	5.374
P102 Continuaria venint?	5.310

## Línia de producte d'atenció psiquiàtrica i salut mental ambulatoria (CSMA)

### Resultats d'indicadors positius per Regions Sanitàries en percentatge (%)

Pregunta	Alt Pirineu i Aran	Lleida	Tarragona	Terres de L'ebre	Girona	Catalunya Central	Barcelona	Catalunya
P1 Temps quan truca per telèfon?	67,2%	67,1%	63,1%	79,6%	70,7%	62,3%	73,1%	71,0%
P2 Puntualitat per entrar a consulta?	71,3%	70,3%	61,6%	79,8%	70,4%	65,1%	77,6%	74,1%
P3 El soroll habitual	95,0%	85,8%	93,2%	93,6%	93,7%	96,2%	94,8%	94,0%
P4 Neteja del Centre?	98,8%	96,3%	96,5%	98,4%	94,1%	93,8%	96,9%	96,3%
P5 Temps que li dedica el metge?	83,5%	81,2%	80,6%	86,5%	76,3%	74,0%	78,4%	78,6%
P6 Valori explicacions del psiquiatre?	85,9%	83,8%	84,1%	86,5%	84,0%	83,5%	83,2%	83,7%
P7 S'entenen explicacions del psiquiatre?	93,5%	91,3%	90,8%	92,0%	90,2%	88,7%	89,7%	90,1%
P8 Té tota la informació que necessita?	62,5%	60,6%	61,2%	68,5%	60,1%	66,4%	60,2%	61,1%
P9 Psiquiatre explica medicació?	80,6%	82,8%	87,1%	85,1%	85,6%	81,7%	84,2%	84,3%
P10 Medicació és la que li va bé?	91,4%	89,7%	88,3%	89,7%	89,8%	88,2%	90,2%	89,8%
P11 Psiquiatre explica efectes secundaris?	55,7%	51,0%	51,8%	58,6%	57,5%	53,3%	53,6%	54,1%
P12 Freqüència de les consultes?	77,5%	71,1%	56,8%	71,2%	73,2%	70,6%	65,5%	67,0%
P13 Disposició del psiquiatre per escoltar?	86,1%	85,1%	86,2%	91,3%	84,2%	80,8%	86,7%	86,0%
P14 Pot donar la seva opinió?	90,8%	85,0%	88,7%	91,9%	87,5%	84,9%	87,2%	87,4%
P15 Tracte personal del psiquiatre?	100,0%	93,5%	95,0%	93,9%	94,0%	91,5%	93,3%	93,6%
P16 Secret professional del psiquiatre?	98,3%	96,0%	96,1%	95,4%	96,6%	93,9%	95,7%	95,8%
P17 No donen informació contradictòria?	82,2%	83,7%	87,7%	89,4%	78,8%	88,2%	82,2%	83,0%
P18 L'atenció ha servit per el seu problema?	87,3%	84,4%	83,4%	87,1%	82,8%	82,0%	81,8%	82,6%
P19 Està en bones mans?	91,1%	88,3%	89,0%	90,9%	88,1%	88,3%	88,1%	88,4%
P20 Informació a la família sobre seu problema?	86,7%	88,1%	94,9%	93,6%	92,0%	91,2%	90,4%	91,0%
P21 Freqüència de consultes amb el psicòleg?	88,9%	74,4%	70,8%	72,0%	80,6%	84,5%	76,9%	77,3%
P22 Disposició té el psicòleg per escoltar?	96,3%	84,6%	92,4%	86,3%	88,5%	95,9%	91,2%	90,7%
P23 Tracte personal amb el psicòleg?	100,0%	95,6%	96,6%	90,2%	92,3%	96,0%	94,4%	94,4%
P24 Informació del Centre de Dia?	84,6%	90,4%	87,3%	87,4%	89,9%	89,3%	87,9%	88,3%
P101 Grau de satisfacció global	7,9	7,8	7,6	8,1	7,6	7,8	7,6	7,6
P102 Continuarria venint?	88,6%	84,2%	83,5%	87,0%	83,4%	83,8%	83,4%	83,7%

■ Identifica l'existència de diferències estadísticament significatives de signe positiu en relació amb la puntuació obtinguda per Catalunya (augment).

■ Identifica l'existència de diferències estadísticament significatives de signe negatiu en relació amb la puntuació obtinguda per Catalunya (disminució).

