



REO núm: 1023  
Data: 23/05/2022

# **Estudi de percepció, experiència i satisfacció dels usuaris del Servei Català de la Salut amb el servei d'atenció a la salut mental ambulatoria durant l'any 2021**

## **Informe de resultats**

# Pla d'Enquestes de Percepció, Experiència i Satisfacció d'usuaris del Servei Català de la Salut



Consulta de salut mental  
ambulatoria d'adults

**Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari**  
**Gerència de Gestió Ciutadana**  
**Unitat Experiència del Pacient**  
**Servei Català de la Salut**  
**2021**

# S/Índex

- Introducció
- Objectius
- Fitxa tècnica
- Metodologia
- Qüestionari
  - Validació
  - Característiques
- Resultats
- Conclusions

# S/Introducció

Durant l'any 2021 s'ha dut a terme l'estudi de percepció, experiència i satisfacció dels usuaris del Servei Català de la Salut (SCS) amb l'atenció rebuda en el servei de Consulta de salut mental ambulatoria d'adults, el qual té l'objectiu d'analitzar la qualitat percebuda, ja estudiada els anys 2003, 2006, 2009, 2012, 2015 i 2018.

L'experiència amb els serveis rebuts s'analitza en base la identificació d'aspectes concrets del procés assistencial (alguns comuns a les línies de servei i d'altres específics per cada una d'elles) els quals resulten importants pel pacient, de vegades comunes a totes les línies. L'accessibilitat als serveis, el tracte i interaccions amb professionals, la participació en la presa de decisions o la coordinació i organització dels professionals del centre en són exemples.

Aquest estudi permet conèixer la opinió dels usuaris amb els serveis dels centres del SISCAT, identificant aquelles àrees d'excel·lència i àrees de millora, facilitant informació per poder prendre decisions i dur a terme actuacions tenint en compte la visió del pacient.

# S/Objectius

## Objectiu general

**Conèixer l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i mesurar el grau de satisfacció i de fidelitat dels usuaris del SCS envers al servei de Consulta de salut mental ambulatoria d'adults.**

## Objectius específics

- Conèixer l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i mesurar el grau de satisfacció pel conjunt de Catalunya i per cada centre de consulta de salut mental ambulatoria (UP).
- Comparar l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i el grau de satisfacció dels centres respecte la totalitat de Catalunya.
- Analitzar les diferències, si hi són, per centres (UP).
- Comparar els resultats de l'estudi de 2021 amb els obtinguts l'any 2018.

# S/Fitxa tècnica

<b>Àmbit</b>	Catalunya
<b>Univers</b>	Persones de 18 anys o més que hagin estat usuàries del servei en els últims 12 mesos.
<b>Qüestionari</b>	Qüestionari de consulta de salut mental ambulatoria d'adults.
<b>Mètode de recollida de la informació</b>	Enquesta telefònica assistida per ordinador (C.A.T.I.)
<b>Procediment de mostreig</b>	Extracció de dades del registre d'activitat del Conjunt Mínim de Base de Dades (CMBD) d'atenció a la salut mental ambulatoria.
<b>Treball de camp</b>	Realitzat per el SCS del 25 de gener al 4 de febrer de 2022.

Nivell de resultats	Nombre d'unitats mostrals	Nombre mínim d'enquestes (casos) per unitat mostral	Grandària de la mostra obtinguda (casos)	Proporció esperada (P)	Nivell de confiança	Marge d'error
<ul style="list-style-type: none"><li>•Catalunya</li><li>•Regió Sanitària</li><li>•CSMA (UP)</li></ul>	73	80	5.748	P = 0,8	95%	± 1,0 % al global de Catalunya

# S/Metodologia

## Revisió bibliogràfica

Revisió de continguts publicats en l'àmbit de la percepció, experiència i satisfacció dels usuaris del servei estudiat o similars.

## Recerca qualitativa

Dinàmiques qualitatives (entrevistes i grups focals) amb professionals i usuaris del servei per identificar els aspectes més rellevants en l'avaluació de l'experiència.

## Construcció qüestionari

Selecció dels ítems més destacats de la revisió i la recerca qualitativa per elaborar una proposta de qüestionari.

## Pre-test

Primera lectura del qüestionari per part de persones externes al projecte per determinar la comprensibilitat i la coherència.

## Estudi pilot

Administració del qüestionari a una mostra de prop de 400 casos per observar el comportament de la ràtio de contactes per resposta i el número de respostes vàlides.

## Validació pre i post estudi

Validació del qüestionari amb els resultats (tant freqüències com psicomètriques) obtinguts de la prova pilot, els quals es compararan amb els resultats obtinguts un cop finalitzat l'estudi.

## Supervisió CEO

Enviament de fitxes tècniques i qüestionari al Centre d'Estudis d'Opinió de Catalunya per rebre el vist i plau i l'aprovació del disseny.

## Treball de camp









Administració del qüestionari a una mostra suficient per obtenir resultats representatius als nivells establerts en el disseny.

## Conclusions

Anàlisi i estudi dels resultats per part de l'equip i elaboració de conclusions de l'estudi.

# S/Revisió del qüestionari

## Metodologia

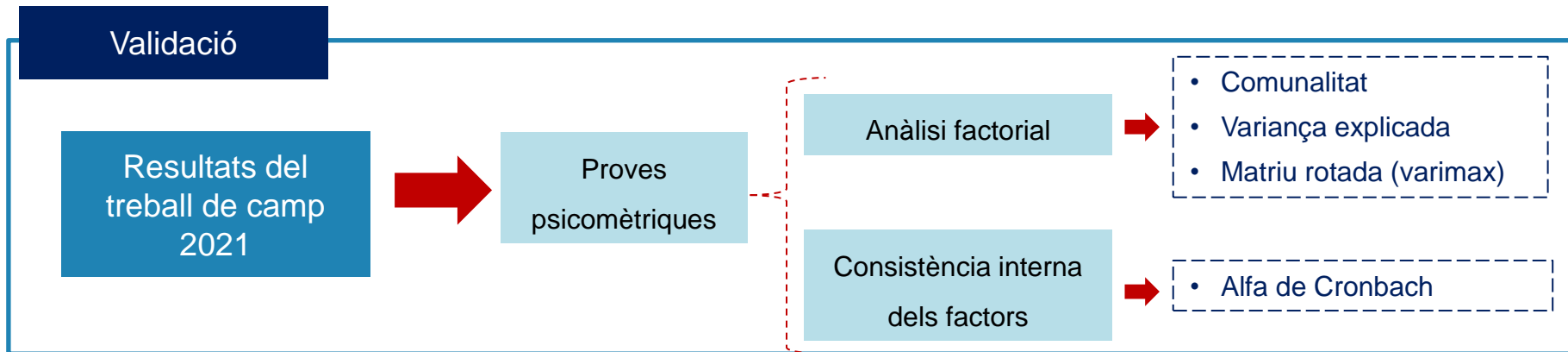
ÀMBITS		<b>Classificatòries</b>	Preguntes per conèixer característiques de l'usuari i de la seva atenció.	P103, P104, P105, P106
		<b>Accessibilitat</b>	Experiència de l'usuari amb el procés de petició d'atenció en el servei de CSMA	P1, P2, P18, P19
		<b>Coordinació</b>	Opinió respecte els aspectes de coordinació del servei de CSMA amb la resta del sistema català de Salut.	FILTRE P13, P13
		<b>Informació</b>	Opinió sobre les indicacions, orientacions i suport que ha rebut l'usuari durant el procés assistencial.	P7, P8, FILTRE P11, P11, P15, FILTRE P22, P22
		<b>Entorn i espais</b>	Aspectes específics del lloc on s'ha rebut l'atenció.	P3
		<b>Tracte i confiança</b>	Percepció de l'usuari envers la interacció amb els diversos professionals que l'han atès.	P4, P5, P6, P10, P14, P17, P20, P21
		<b>Altres</b>	Aspectes específics del servei o línia	P9, P12, P16,
		<b>Visió global del servei</b>	Valoració general del servei.	P101, P102



# S/Validació

## Qüestionari

- **Número de casos inclosos:** 5.748
- **Preguntes incloses:** Preguntes referents a la percepció, experiència i satisfacció dels usuaris amb escala categòrica ordinal i amb valors de comunalitats per sobre 0,5 (P1, P4, P5, P6, P7, P8, P9, P10, P11, P12, P13, P14, P15, P16, P17, P19, P20, P21)
- **Respostes perdudes (missing):** Totes aquelles respostes fora de l'escala categòrica ordinal de 5 opcions de resposta.



# S/Validació

## Metodologia

El total de les **comunalitats** obtingudes mitjançant el procés d'extracció es situen majoritàriament per sobre el 0,6, garantint una mesura adequada del constructe estudiat.

Comunalitats	Inicial	Extracció
P1_Temps_espera_primera_visita	1	<b>0,6</b>
P4_Temps_dedica_el_psiquiatre	1	<b>0,73</b>
P5_Disposicio_psiquiatre_escolltarlo_fer_carrec	1	<b>0,78</b>
P6_Pot_donar_opinio	1	<b>0,74</b>
P7_El_psiquiatre_li_dona_la_informacio_que_necessita	1	<b>0,71</b>
P8_Senten_les_explicacions_del_psiquiatre	1	<b>0,66</b>
P9_Frequencia_de_consultes_amb_el_psiquiatre	1	<b>0,73</b>
P10_Tracte_personal_psiquiatre	1	<b>0,71</b>
P11_El_psiquiatre_li_explica_la_medicacio	1	<b>0,58</b>
P12_La_medicacio_es_la_que_voste_li_va_be	1	<b>0,56</b>
P13_Seuiment_problema_de_salut_diferents_professionals	1	<b>0,73</b>
P14_Tracte_personal_diferents_professionals	1	<b>0,79</b>
P15_La_informacio_es_coherent	1	<b>0,68</b>
P16_Latencio_ha_servit_per_fer_front_al_seu_problema	1	<b>0,74</b>
P17_Esta_en_bones_mans	1	<b>0,71</b>
P19_Temps_que_triguen_a_agafar_la_trucada	1	<b>0,58</b>
P20_Suport_i_ajuda_atencio_al_taulell	1	<b>0,82</b>
P21_Tracte_personal_taulell	1	<b>0,81</b>

# S/Validació

## Metodologia

La **variància explicada** es situa al 70,30%, indicant que l'agrupació dels ítems en 5 factors expliquen prop del 3/4 del resultat del qüestionari.

Variància Total Explicada	Valors propis Inicials			Extracció: Sumes de Carregues al Quadrat			Rotació: Sumes de Carregues al Quadrat		
	Total	% de Variància	% Acumulat	Total	% de Variància	% Acumulat	Total	% de Variància	% Acumulat
1	7,81	43,40%	43,40%	7,81	43,40%	43,40%	3,05	16,90%	16,90%
2	1,61	9,00%	52,30%	1,61	9,00%	52,30%	2,17	12,00%	29,00%
3	1,13	6,30%	58,60%	1,13	6,30%	58,60%	2,29	12,70%	41,70%
4	1,07	6,00%	64,60%	1,07	6,00%	64,60%	2,77	15,40%	57,00%
5	1,03	5,70%	70,30%	1,03	5,70%	70,30%	2,39	13,30%	<b>70,30%</b>
6	0,64	3,60%	73,90%						
7	0,62	3,40%	77,30%						
8	0,58	3,20%	80,50%						
9	0,49	2,70%	83,20%						
10	0,45	2,50%	85,70%						
11	0,43	2,40%	88,10%						
12	0,39	2,20%	90,30%						
13	0,34	1,90%	92,20%						
14	0,33	1,80%	94,00%						
15	0,31	1,70%	95,70%						
16	0,29	1,60%	97,30%						
17	0,25	1,40%	98,70%						
18	0,24	1,30%	100,00%						

# S/Validació

## Metodologia

El resultat de la **matriu rotada varimax** permet identificar els 5 factors amb els quals s'han agrupat les preguntes. S'observa que el primer factor incorpora les preguntes relacionades amb la informació rebuda per part del psiquiatre, el segon factor inclou ítems relacionats amb l'atenció administrativa. El tercer factor fa referència a l'accessibilitat, mentre que el quart és dedicat al tracte del psiquiatre. Finalment, el cinquè factor inclou les preguntes d'altres actors del procés assistencial que no són els psiquiatres.

Matriu Rotada de Components	Component				
	1	2	3	4	5
P1_Temps_espera_primera_visita	0,05	0,24	<b>0,69</b>	0,18	0,2
P4_Temps_dedica_el_psiquiatre	0,27	0,09	0,46	<b>0,65</b>	0,11
P5_Disposicio_psiquiatre_escollirlo_fer_carrec	0,32	0,13	0,36	<b>0,70</b>	0,19
P6_Pot_donar_opinio	0,31	0,18	0,21	<b>0,74</b>	0,17
P7_El_psiquiatre_li_dona_la_informacio_que_necessita	<b>0,75</b>	0,06	0,15	0,32	0,14
P8_Senten_les_explicacions_del_psiquiatre	<b>0,73</b>	0,13	0,06	0,28	0,14
P9_Frequencia_de_consultes_amb_el_psiquiatre	0,15	0,15	<b>0,77</b>	0,28	0,13
P10_Tracte_personal_psiquiatre	0,26	0,2	0,04	<b>0,72</b>	0,27
P11_El_psiquiatre_li_explica_la_medicacio	<b>0,71</b>	0,13	0,01	0,25	0,03
P12_La_medicacio_es_la_que_voste_li_va_be	<b>0,58</b>	0,09	0,38	0,04	0,26
P13_Seguiment_problema_de_salut_diferents_professionals	0,08	0,16	0,34	0,30	<b>0,7</b>
P14_Tracte_personal_diferents_professionals	0,04	0,22	-0,03	0,49	<b>0,71</b>
P15_La_informacio_es_coherent	0,51	0,08	0,1	0,09	<b>0,63</b>
P16_Latencio_ha_servit_per_fer_front_al_seu_problema	0,48	0,07	0,48	0,01	<b>0,52</b>
P17_Esta_en_bones_mans	0,46	0,09	0,38	0,17	<b>0,57</b>
P19_Temps_que_triguen_a_agafar_la_trucada	0,13	<b>0,62</b>	0,39	0,13	-0,08
P20_Suport_i_ajuda_atencio_al_tauler	0,14	<b>0,86</b>	0,14	0,14	0,15
P21_Tracte_personal_tauler	0,09	<b>0,85</b>	0,05	0,16	0,24

# S/Validació

## Metodologia

Finalment, l'**Alfa de Cronbach** mostra com el primer factor presenta valors de 0,79, indicant una bona consistència interna de les preguntes agrupades. El segon es situa al voltant de 0,76, mentre que el tercer factor es situa en 0,68. Així doncs, si bé s'obtenen puntuacions més baixes que el primer factor, es considera que tenen suficient nivell de consistència interna per ser acceptats. El quart i cinquè factor mostren un Alfa de 0,87 i 0,86 respectivament, els més elevats de l'anàlisi.

Factor	Preguntes	N d'ítems	Alpha
<b>F1</b>	P7, P8, P11, P12	4	<b>0,79</b>
<b>F2</b>	P19, P20, P21	3	<b>0,76</b>
<b>F3</b>	P1, P9	2	<b>0,68</b>
<b>F4</b>	P4, P5, P6, P10	4	<b>0,87</b>
<b>F5</b>	P13, P14, P15, P16, P17	5	<b>0,86</b>

# S/Característiques del qüestionari

## Metodologia

### Desglossament

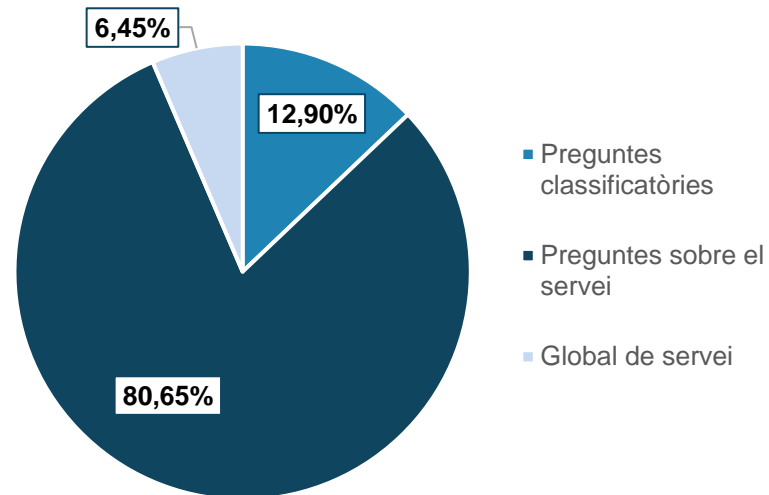
- **Estructura:**
  - Preguntes comunes a totes les línies de servei/producte estudiades + preguntes específiques del servei de consulta de salut mental ambulatoria+ preguntes no validades que s'han considerat d'interès
- **Escales de valoració:**
  - Categòrica ordinal de 5 (*Perfecte, Molt bé, Bé, Regular, Malament – Sempre, Gairebé sempre, Sovint, Poques vegades, Mai / Gairebé mai*)
  - Una pregunta valorada amb escala d'interval de 0 a 10
  - Una pregunta de fidelitat
- **Fiabilitat:** tots els indicadors (Alfa Cronbach, IFC, VME) estan dins dels valors acceptables.
- **Validesa de contingut:** per la construcció del qüestionari s'ha seguit un estricte i exhaustiu procés de revisió bibliogràfica, grups d'experts i grups focals amb pacients.
- **Validesa de constructe:**
  - Validesa convergent: tots els ítems posseeixen una càrrega superior a 0,6.
  - Validesa discriminant: no hi ha cap factor que mesuri el mateix fenomen que l'altre.

# S/Característiques del qüestionari

## Metodologia

### Composició del qüestionari - 2021

Tipologia de preguntes	Número de preguntes
Preguntes classificatòries	4
Preguntes sobre el servei	25
Global de servei	2
<b>Total</b>	<b>31</b>



# Pla d'Enquestes de Percepció, Experiència i Satisfacció d'usuaris del Servei Català de la Salut



Consulta de salut mental  
ambulatoria d'adults

## Resultats 2021



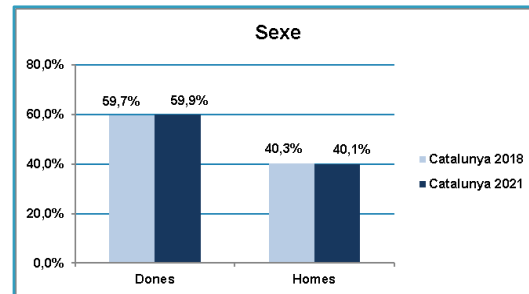
# S/Visió Sociodemogràfica

## Resultats

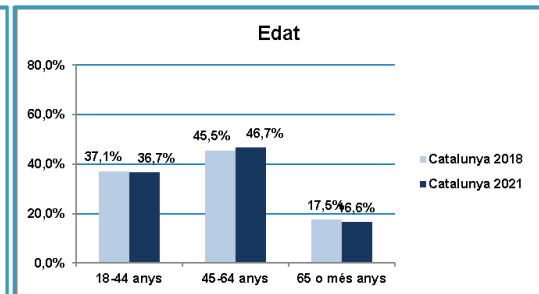
	Nombre d'enquestes
Catalunya 2018	5771
Catalunya 2021	5748



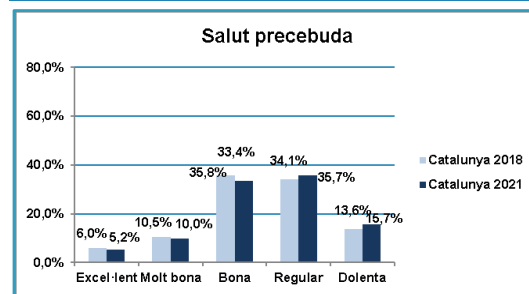
### Sexe



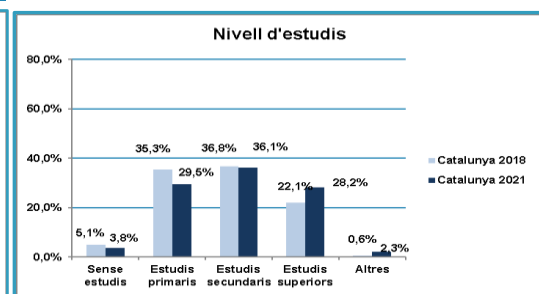
### Edat



### Salut percebuda



### Nivell d'estudis



# S/Satisfacció i fidelitat

## Resultats

Nombre d'enquestes

Catalunya 2018

5771

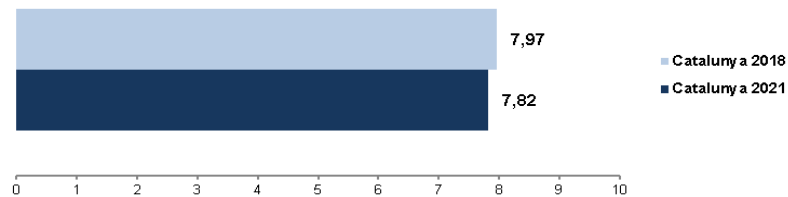
Catalunya 2021

5748



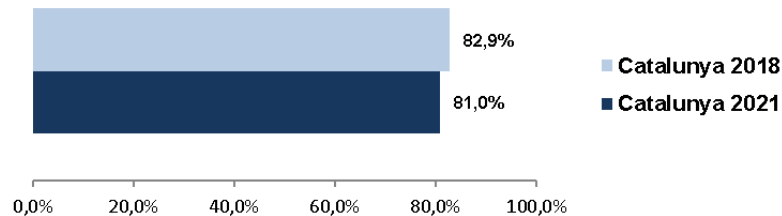
### Satisfacció

#### Grau de Satisfacció



### Fidelitat

#### Grau de Fidelitat



# S/Indicador positiu

## Resultats

### Tractament dels resultats

Els resultats presentats en aquest estudi han sigut ponderats en funció de l'activitat de cada àrea bàsica de salut amb l'objectiu que esdevinguin representatius de la població de referència de cada unitat mostral.

### Indicador Positiu

Només es calcula si les opcions de resposta són categòriques ordinals.



Categoria de resposta	Agregació
Resposta més positiva	Indicador Positiu
Resposta positiva	
Resposta neutra	
Resposta negativa	-
Resposta més negativa	-

### Àrees de millora

- Àrea d'excel·lència** ● Indicador positiu és superior al 90%
- Àrea estàndard** ● Indicador positiu es situa entre el 75 i el 90%
- Àrea de millora** ● Indicador positiu es troba per sota el 75%

# S/Accessibilitat

## Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2018	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P1 Com valora el temps d'espera entre que li van dir que havia d'anar al Centre de Salut Mental fins que va tenir la primera visita?	Perfecte	14,7%	16,7%	
	Molt bé	16,9%	17,2%	
	Bé	45,8%	37,9%	
	Regular	16,0%	18,0%	
	Malament	6,6%	10,2%	
	Indicador Positiu	77,4%	71,8%	
<b>UP 2021</b> N 5515 NS/NC 233				
P2 Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a consulta?	Perfecta	18,2%	20,2%	
	Molt bona	19,3%	21,9%	
	Bona	42,8%	40,3%	
	Regular	15,9%	14,1%	
	Malament	3,9%	3,5%	
	Indicador Positiu	80,2%	82,4%	
<b>UP 2021</b> N 5719 NS/NC 29				



# S/Accessibilitat

## Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2018	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P18 Com valora l'atenció que rep quan va al seu centre de salut mental per un problema urgent?	Perfecta	30,5%	31,5%	
	Molt bé	18,1%	19,0%	
	Bé	31,0%	26,0%	
	Regular	13,2%	14,1%	
	Malament	7,2%	9,5%	
	Indicador Positiu	79,6%	76,4%	
UP 2021 N 4559 NS/NC 59 No he anat per un problema urgent 1130				
P19 Quan trucar per telèfon al centre de salut mental, què li sembla el temps que triguen a agafar la trucada?	Perfecte	17,6%	16,8%	
	Molt bé	14,0%	16,1%	
	Bé	34,0%	26,9%	
	Regular	22,3%	22,4%	
	Malament	12,1%	17,8%	
	Indicador Positiu	65,6%	59,8%	
UP 2021 N 5143 NS/NC 55 No hi he trucat mai 550				

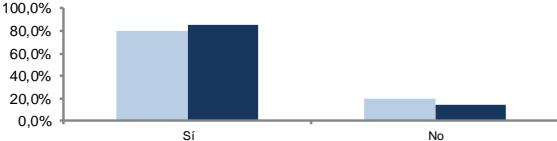
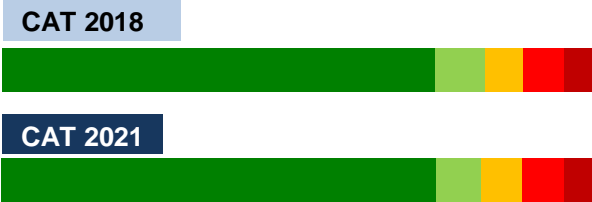
# S/Informació

## Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2018	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P7 El psiquiatre li dóna la informació que necessita sobre la seva malaltia?	Sempre	65,3%	61,9%	
	Gairebé sempre	12,0%	11,6%	
	Sovint	9,7%	10,8%	
	Poques vegades	8,1%	9,7%	
	Mai/gairebé mai	4,9%	6,0%	
	Indicador Positiu	<b>87,0%</b>	<b>84,3%</b>	
<b>UP 2021</b> N 5506 NS/NC 201 No em dóna informació 41				
P8 El psiquiatre li dóna la informació de manera que pugui entendre-la?	Sempre	75,8%	74,0%	
	Gairebé sempre	10,1%	9,5%	
	Sovint	6,4%	7,7%	
	Poques vegades	4,9%	5,4%	
	Mai/gairebé mai	2,8%	3,4%	
	Indicador Positiu	<b>92,3%</b>	<b>91,2%</b>	
<b>UP 2021</b> N 5621 NS/NC 91 No em dóna informació 36				

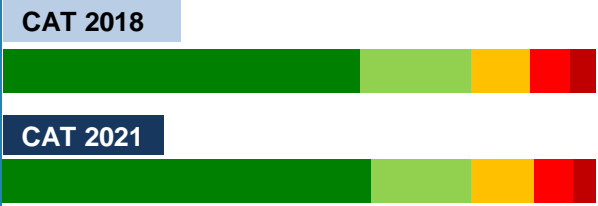
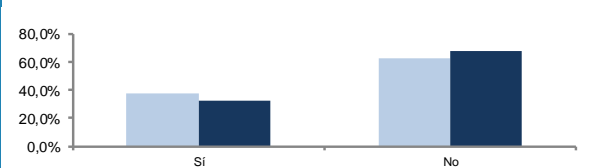
# S/Informació

## Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2018	Catalunya 2021	Distribució de respostes
FILTRE En aquests moments pren medicació receptada pel psiquiatre?	Sí	80,2%	85,9%	
	No	19,8%	14,1%	
<b>UP 2021</b> N 5748 NS/NC 0				
P11 El psiquiatre li explica per a què serveix la medicació que està prenent?	Sempre	72,9%	73,1%	
	Gairebé sempre	8,4%	7,8%	
	Sovint	6,6%	6,9%	
	Poques vegades	6,8%	7,1%	
	Mai/gairebé mai	5,4%	5,2%	
	<b>Indicador Positiu</b>	<b>87,9%</b>	<b>87,8%</b>	
<b>UP 2021</b> N 4744 NS/NC 192				

# S/Informació

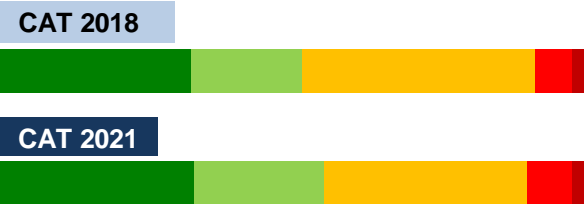
## Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2018	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P15 La informació que li donen els diferents professionals sobre el seu problema de salut mental és coherent?	Sempre	60,2%	62,2%	
	Gairebé sempre	18,7%	16,7%	
	Sovint	10,0%	10,7%	
	Poques vegades	6,7%	6,6%	
	Mai/gairebé mai	4,4%	3,8%	
	<b>Indicador Positiu</b>		<b>88,9%</b>	
<b>UP 2021</b> N 5313 NS/NC 435				
FILTRE Els professionals del centre parlen del seu problema de salut amb algú de la seva família?	Sí	37,3%	32,1%	
	No	62,7%	67,9%	
N 5748 NS/NC 0				



# S/Informació

## Resultats

Enunciat					Categories	Catalunya 2018	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P22 Valori la informació que donen a la seva família sobre el seu problema de salut					Perfecta	32,7%	33,3%	
					Molt bona	19,0%	22,3%	
					Bona	39,7%	34,6%	
					Regular	6,4%	7,7%	
					Malament	2,2%	2,1%	
UP 2021	N	1779	NS/NC	67	Indicador Positiu	91,4%	90,2%	

Enunciat	Categories	Catalunya 2018	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P4 Què opina del temps que li dedica el seu psiquiatre quan el visita?  UP 2021 N 5719 NS/NC 21 No em visita el psiquiatre 8	Perfecte	27,7%	28,3%	<b>CAT 2018</b> 
	Molt bé	24,0%	23,3%	
	Bé	32,2%	27,6%	<b>CAT 2021</b> 
	Regular	12,1%	14,8%	
	Malament	4,0%	6,0%	
	Indicador Positiu	<b>83,9%</b>	<b>79,2%</b>	
P5 Quina disposició té el psiquiatre per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?  UP 2021 N 5715 NS/NC 33	Perfecta	30,0%	30,6%	<b>CAT 2018</b> 
	Molt bona	25,3%	24,5%	
	Bona	31,9%	27,8%	<b>CAT 2021</b> 
	Regular	9,3%	12,5%	
	Malament	3,5%	4,6%	
	Indicador Positiu	<b>87,2%</b>	<b>82,9%</b>	

# S/Tracte

## Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2018	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P6 Què li sembla la predisposició del psiquiatre perquè vostè pugui donar la seva opinió?	Perfecta	28,8%	33,7%	
	Molt bona	23,0%	23,1%	
	Bona	36,5%	31,6%	
	Regular	8,7%	8,8%	
	Malament	2,9%	2,8%	
	<b>UP 2021</b> N 5701 NS/NC 47	<b>Indicador Positiu</b>	<b>88,4%</b>	
P10 Com valora el tracte personal, amabilitat, que té amb vostè el psiquiatre?	Perfecte	43,9%	47,2%	
	Molt bé	24,5%	24,5%	
	Bé	25,1%	21,3%	
	Regular	4,7%	5,4%	
	Malament	1,8%	1,5%	
	<b>UP 2021</b> N 5734 NS/NC 14	<b>Indicador Positiu</b>	<b>93,5%</b>	

# S/Tracte

## Resultats

Enunciat		Categories	Catalunya 2018	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P14 Com valora el tracte personal, amabilitat, d'aquests professionals?	UP 2021 N 2699 NS/NC 9	Perfecte	42,9%	45,8%	CAT 2018
		Molt bé	27,4%	26,6%	
		Bé	25,0%	21,9%	CAT 2021
		Regular	3,8%	4,2%	
		Malament	1,0%	1,4%	
		Indicador Positiu	95,2%	94,4%	
P17 Té la sensació d'estar en bones mans?	UP 2021 N 5603 NS/NC 145	Sempre	62,1%	59,0%	CAT 2018
		Gairebé sempre	16,3%	16,0%	
		Sovint	8,9%	11,0%	CAT 2021
		Poques vegades	8,1%	9,0%	
		Mai/gairebé mai	4,6%	5,1%	
		Indicador Positiu	87,4%	85,9%	


# S/Tracte

## Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2018	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P20 Com valora el suport, l'ajuda, que li donen durant l'atenció al taulell?	Perfecta	29,9%	30,3%	
	Molt bé	21,9%	22,0%	
	Bé	38,8%	35,5%	
	Regular	7,9%	9,3%	
	Malament	1,5%	2,8%	
	Indicador Positiu	<b>90,6%</b>	<b>87,9%</b>	
UP 2021 N 5672 NS/NC 21 No he anat al taulell 55				
P21 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el personal del taulell?	Perfecte	34,4%	34,6%	
	Molt bé	23,9%	25,0%	
	Bé	34,4%	31,7%	
	Regular	6,5%	7,0%	
	Malament	0,9%	1,8%	
	Indicador Positiu	<b>92,6%</b>	<b>91,2%</b>	
UP 2021 N 5685 NS/NC 18 No he anat al taulell 45				

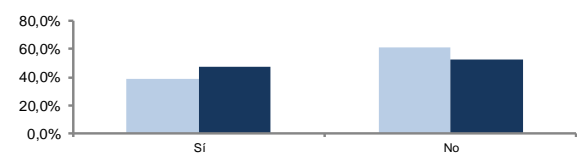
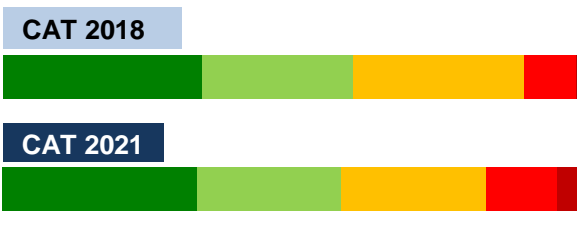
# S/Entorn

## Resultats

Enunciat					Categories	Catalunya 2018	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P3 Quina impressió té de la neteja del centre de salut mental?					Perfecta	27,6%	32,0%	
					Molt bona	26,9%	28,4%	
					Bona	41,0%	35,3%	
					Regular	3,6%	3,7%	
					Malament	0,8%	0,7%	
<b>UP 2021</b>	N	5685	NS/NC	63	Indicador Positiu	<b>95,6%</b>	<b>95,6%</b>	

# S/Coordinació

## Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2018	Catalunya 2021	Distribució de respostes
FILTRE A més del psiquiatre, té visites amb altres professionals* del centre de salut mental? *(psicòleg, infermera, treballador social...)	Sí	38,7%	47,1%	
	No	61,3%	52,9%	
<b>UP 2021</b> N 5748 NS/NC 0				
P13 Com valora el seguiment que fan del seu problema de salut els diferents professionals que l'atenen?	Perfecte	33,8%	32,9%	
	Molt bé	25,4%	24,4%	
	Bé	28,8%	24,2%	
	Regular	8,9%	12,1%	
	Malament	3,2%	6,3%	
	Indicador Positiu	<b>87,9%</b>	<b>81,6%</b>	
<b>UP 2021</b> N 2680 NS/NC 28				

# S/Altres

## Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2018	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P9 Què opina de la freqüència de les consultes amb el psiquiatre?  UP 2021 N 5696 NS/NC 52	Perfecta	18,9%	17,1%	CAT 2018
	Molt bona	14,7%	14,9%	
	Bona	36,3%	29,9%	CAT 2021
	Regular	19,9%	22,0%	
	Malament	10,1%	16,0%	
	Indicador Positiu	70,0%	61,9%	
P12 Creu que la medicació que està prenent és la que a vostè li va bé?  UP 2021 N 4529 NS/NC 407	Sempre	61,7%	57,9%	CAT 2018
	Gairebé sempre	18,8%	19,7%	
	Sovint	10,2%	11,9%	CAT 2021
	Poques vegades	6,2%	7,0%	
	Mai/gairebé mai	3,1%	3,5%	
	Indicador Positiu	90,7%	89,5%	



# S/Altres

## Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2018	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P16 Els serveis que rep al centre li serveixen per fer front al seu problema de salut?	Sempre	50,3%	46,5%	<p><b>CAT 2018</b></p> <p><b>CAT 2021</b></p>
	Gairebé sempre	20,8%	19,6%	
	Sovint	12,6%	16,3%	
	Poques vegades	11,0%	11,3%	
	Mai/mai	5,4%	6,3%	
<b>UP 2021</b> N 5554 NS/NC 194	Indicador Positiu	<b>83,6%</b>	<b>82,4%</b>	

# S/Satisfacció i fidelitat

## Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2018	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu centre de salut mental	Satisfacció	7,97	7,82	
Des. 2				
UP 2021 N 5748 NS/NC 1100				
P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest centre de salut?	Sí	82,9%	81,0%	
	No	6,3%	6,9%	
	No n'estic segur	10,8%		
UP 2021 N 5666 NS/NC 82	Indicador positiu	<b>82,9%</b>	<b>81,0%</b>	

# S/Indicador positiu

## Resultats

### Diferència significativa

**Número en vermell** -> Diferència en negatiu

**Número en verd** -> Diferència en positiu

Pregunta resumida	Catalunya 2018	Catalunya 2021
P1 Temps d'espera fins primera visita	77,4% ●	71,8% ●
P2 Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	80,2% ●	82,4% ●
P3 Neteja del centre	95,6% ●	95,6% ●
P4 Temps que li dedica el psiquiatre	83,9% ●	79,2% ●
P5 Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec	87,2% ●	82,9% ●
P6 Pot donar la seva opinió	88,4% ●	88,4% ●
P7 El psiquiatre li dóna la informació que necessita	87,0% ●	84,3% ●
P8 S'entenen les explicacions del psiquiatre	92,3% ●	91,2% ●
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	70,0% ●	61,9% ●
P10 Tracte personal psiquiatre	93,5% ●	93,1% ●
P11 El psiquiatre li explica la medicació	87,9% ●	87,8% ●
P12 La medicació és la que a vostè li va bé	90,7% ●	89,5% ●
P13 Seguiment del problema de salut diferents professionals	87,9% ●	81,6% ●
P14 Tracte personal diferents professionals	95,2% ●	94,4% ●
P15 La informació és coherent	88,9% ●	89,6% ●
P16 L'atenció ha servit per fer front al seu problema	83,6% ●	82,4% ●
P17 Està en bones mans	87,4% ●	85,9% ●
P18 Atenció rebuda per un problema urgent	79,6% ●	76,4% ●
P19 Temps que trigen a agafar la trucada	65,6% ●	59,8% ●
P20 Suport i ajuda atenció al taulell	90,6% ●	87,9% ●
P21 Tracte personal del taulell	92,6% ●	91,2% ●
P22 Informació a la seva família sobre el seu problema	91,4% ●	90,2% ●
P101 Grau de satisfacció global	7,97	7,82
P102 Continuaria venint?	82,9%	81,0%

# S/Indicador positiu

## Resultats

### Ordenació d'ítems

Els ítems referents a l'experiència del pacient són presentats en ordre decreixent segons el número de respostes positives que han assolit.

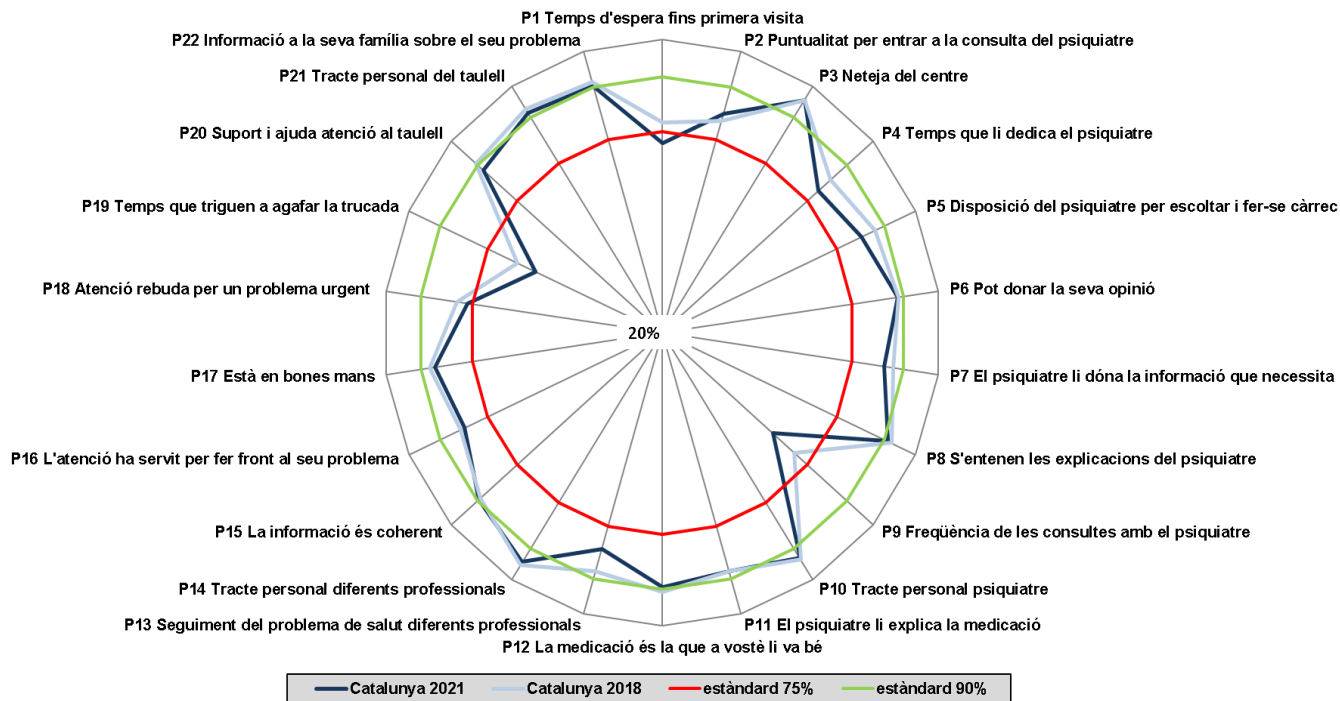
Pregunta resumida	Catalunya 2018	Catalunya 2021
P3 Neteja del centre	95,6% ●	95,6% ●
P14 Tracte personal diferents professionals	95,2% ●	94,4% ●
P10 Tracte personal psiquiatre	93,5% ●	93,1% ●
P21 Tracte personal del taulell	92,6% ●	91,2% ●
P8 S'entenen les explicacions del psiquiatre	92,3% ●	91,2% ●
P22 Informació a la seva família sobre el seu problema	91,4% ●	90,2% ●
P15 La informació és coherent	88,9% ●	89,6% ●
P12 La medicació és la que a vostè li va bé	90,7% ●	89,5% ●
P6 Pot donar la seva opinió	88,4% ●	88,4% ●
P20 Suport i ajuda atenció al taulell	90,6% ●	87,9% ●
P11 El psiquiatre li explica la medicació	87,9% ●	87,8% ●
P17 Està en bones mans	87,4% ●	85,9% ●
P7 El psiquiatre li dona la informació que necessita	87,0% ●	84,3% ●
P5 Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec	87,2% ●	82,9% ●
P2 Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	80,2% ●	82,4% ●
P16 L'atenció ha servit per fer front al seu problema	83,6% ●	82,4% ●
P13 Seguiment del problema de salut diferents professionals	87,9% ●	81,6% ●
P4 Temps que li dedica el psiquiatre	83,9% ●	79,2% ●
P18 Atenció rebuda per un problema urgent	79,6% ●	76,4% ●
P1 Temps d'espera fins primera visita	77,4% ●	71,8% ●
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	70,0% ●	61,9% ●
P19 Temps que triguen a agafar la trucada	65,6% ●	59,8% ●

# S/Radar

## Resultats

### Gràfic radial:

Representació gràfica dels diversos indicadors positius obtinguts durant l'estudi. Es compara els resultats de l'any 2018 amb els de l'any 2021.



# S/Indicador positiu – Regions Sanitàries

## Resultats

Pregunta resumida	Catalunya 2021	Alt Pirineu i Aran (N=347)	Lleida (N=483)	Camp de Tarragona (N=321)	Terres de l'Ebre (N=246)	Girona (N=646)	Catalunya Central (N=320)	CSB (N=1289)	Z.M. BCN Nord (N=1133)	Z.M. BCN Sud (N=963)
P1 Temps d'espera fins primera visita	71,8%	78,6%	67,2%	75,9%	79,4%	77,5%	69,7%	70,7%	68,0%	71,4%
P2 Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	82,4%	84,6%	81,3%	77,6%	86,9%	87,4%	79,1%	83,6%	78,2%	83,9%
P3 Neteja del centre	95,6%	95,1%	92,8%	93,7%	97,1%	96,1%	96,2%	96,2%	95,8%	95,9%
P4 Temps que li dedica el psiquiatre	79,2%	84,0%	73,4%	74,8%	85,7%	84,5%	82,5%	79,3%	77,4%	77,7%
P5 Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec	82,9%	84,1%	78,1%	80,9%	88,2%	86,7%	83,9%	83,8%	81,8%	81,6%
P6 Pot donar la seva opinió	88,4%	90,1%	84,9%	86,7%	91,0%	92,3%	88,7%	89,2%	87,0%	87,0%
P7 El psiquiatre li dona la informació que necessita	84,3%	86,5%	78,8%	81,2%	87,9%	87,0%	89,0%	85,1%	84,2%	82,0%
P8 S'entenen les explicacions del psiquiatre	91,2%	92,4%	86,1%	88,0%	94,6%	92,6%	91,5%	92,9%	90,1%	91,4%
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	61,9%	70,5%	57,6%	60,9%	74,0%	72,6%	62,1%	58,2%	58,1%	60,6%
P10 Tracte personal psiquiatre	93,1%	94,8%	89,0%	92,4%	96,3%	95,2%	93,4%	93,9%	91,7%	93,1%
P11 El psiquiatre li explica la medicació	87,8%	87,9%	82,3%	86,6%	93,0%	92,3%	88,1%	89,0%	87,2%	85,7%
P12 La medicació és la que a vostè li va bé	89,5%	92,5%	87,6%	88,4%	94,3%	92,6%	92,0%	90,0%	88,1%	86,7%
P13 Seguiment del problema de salut diferents professionals	81,6%	81,5%	78,7%	83,8%	91,2%	84,9%	82,8%	81,7%	78,5%	79,7%
P14 Tracte personal diferents professionals	94,4%	95,2%	93,8%	93,5%	94,8%	93,9%	94,9%	96,1%	93,4%	93,6%
P15 La informació és coherent	89,6%	90,0%	87,9%	88,7%	91,3%	91,7%	92,2%	90,1%	88,9%	88,0%
P16 L'atenció ha servit per fer front al seu problema	82,4%	85,6%	78,0%	79,8%	87,3%	86,7%	85,2%	81,9%	80,1%	82,6%
P17 Està en bones mans	85,9%	89,7%	82,7%	83,3%	91,6%	89,5%	85,1%	85,4%	84,8%	85,6%
P18 Atenció rebuda per un problema urgent	76,4%	78,1%	75,4%	75,9%	84,2%	83,0%	77,1%	75,2%	73,8%	74,7%
P19 Temps que trigen a agafar la trucada	59,8%	64,2%	47,4%	51,3%	83,6%	73,2%	47,3%	62,8%	53,5%	59,7%
P20 Suport i ajuda atenció al taulell	87,9%	86,6%	81,2%	89,4%	95,9%	91,3%	87,4%	87,5%	88,0%	87,3%
P21 Tracte personal del taulell	91,2%	89,3%	85,6%	90,6%	95,1%	94,4%	93,1%	90,6%	92,0%	91,2%
P22 Informació a la seva família sobre el seu problema	90,2%	90,7%	87,7%	86,7%	91,7%	90,9%	90,8%	90,8%	90,3%	91,2%
P101 Grau de satisfacció global	7,82	7,90	7,51	7,73	8,35	8,24	7,95	7,76	7,64	7,78
P102 Continuarà venint?	81,0%	80,8%	77,8%	76,1%	84,0%	86,1%	85,3%	80,8%	78,9%	81,2%

### Diferència significativa

Número	-> Diferència en negatiu
Número	-> Diferència en positiu

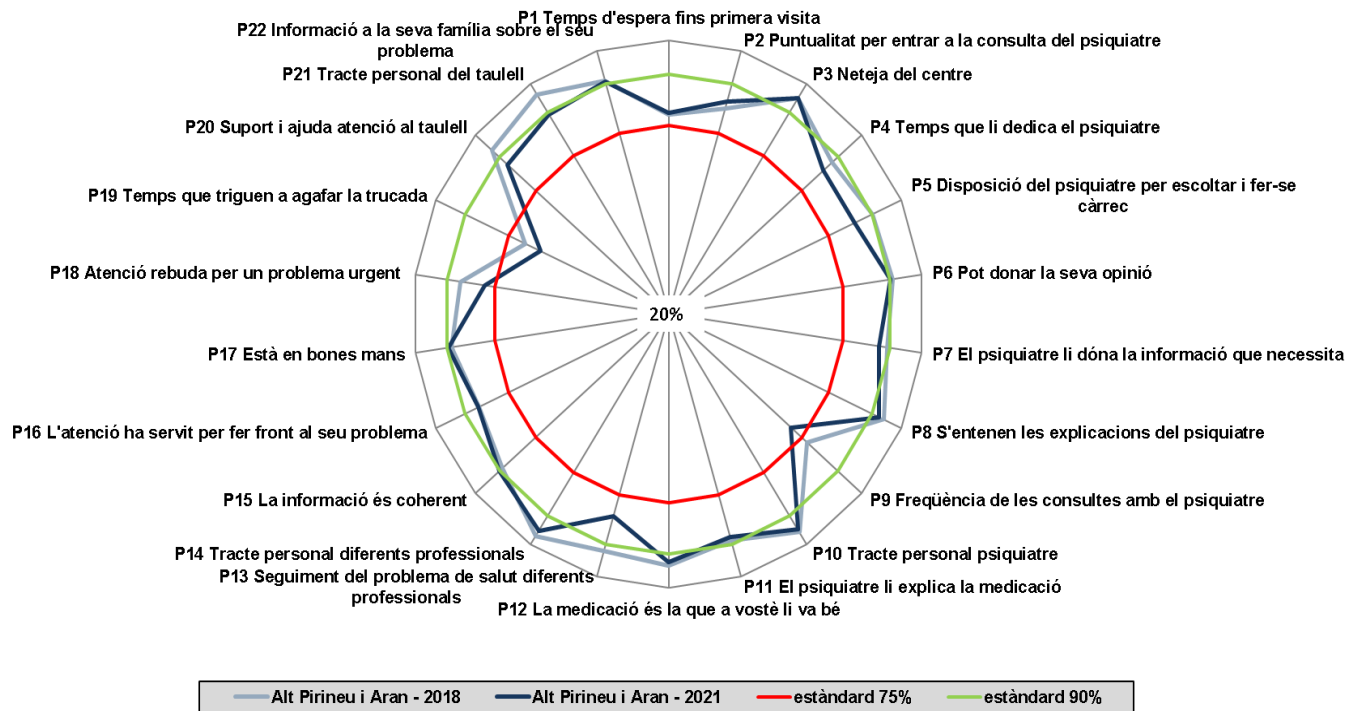
# S/Radar – Alt Pirineu i Aran

## Resultats

### Gràfic radial:

Representació gràfica dels diversos indicadors positius obtinguts durant l'estudi.

Es compara els resultats de l'any 2018 amb els de l'any 2021.



# S/Indicador positiu – Alt Pirineu i Aran

## Resultats

Pregunta resumida	Catalunya 2021	UP 859 - CSM Adults Alt Urgell (N = 80)	UP 4290 - CSM Adults Pallars Sobirà (N=58)	UP 4559 - CSM Adults Pont de Suert (N=42)	UP 5646 - CSM Adults Pallars (N=80)	UP 5647 - CSM Antena Cerdanya (N=69)	UP 4287 - CSMA Vielha (N = 18)
P1 Temps d'espera fins primera visita	71,8%	82,2%	64,9%	88,1%	83,1%	75,4%	77,8%
P2 Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	82,4%	96,3%	77,2%	92,9%	83,5%	75,4%	77,8%
P3 Neteja del centre	95,6%	91,1%	91,4%	97,6%	96,2%	98,5%	100,0%
P4 Temps que li dedica el psiquiatre	79,2%	84,8%	75,4%	81,0%	88,8%	83,8%	94,4%
P5 Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec	82,9%	88,8%	74,1%	83,3%	91,3%	80,6%	77,8%
P6 Pot donar la seva opinió	88,4%	91,1%	87,7%	90,2%	95,0%	87,0%	83,3%
P7 El psiquiatre li dóna la informació que necessita	84,3%	90,5%	79,3%	88,1%	92,3%	81,3%	83,3%
P8 S'entenen les explicacions del psiquiatre	91,2%	92,2%	89,7%	95,2%	92,4%	94,1%	88,9%
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	61,9%	72,5%	56,9%	88,1%	73,8%	61,8%	83,3%
P10 Tracte personal psiquiatre	93,1%	96,3%	91,4%	95,2%	96,3%	92,8%	100,0%
P11 El psiquiatre li explica la medicació	87,8%	91,2%	79,5%	93,3%	90,3%	81,1%	100,0%
P12 La medicació és la que a vostè li va bé	89,5%	94,1%	83,7%	100,0%	98,5%	87,5%	84,6%
P13 Seguiment del problema de salut diferents professionals	81,6%	94,1%	67,5%	92,9%	87,2%	71,4%	85,7%
P14 Tracte personal diferents professionals	94,4%	100,0%	90,0%	100,0%	97,4%	90,0%	100,0%
P15 La informació és coherent	89,6%	94,6%	83,9%	92,1%	95,8%	82,0%	88,9%
P16 L'atenció ha servit per fer front al seu problema	82,4%	88,3%	78,9%	95,1%	87,3%	79,4%	88,9%
P17 Està en bones mans	85,9%	92,2%	86,2%	90,5%	96,2%	86,2%	72,2%
P18 Atenció rebuda per un problema urgent	76,4%	78,1%	72,0%	93,5%	82,6%	68,6%	78,6%
P19 Temps que triguen a agafar la trucada	59,8%	50,9%	59,1%	75,0%	80,8%	55,4%	56,3%
P20 Suport i ajuda atenció al taulell	87,9%	79,2%	84,2%	90,0%	97,5%	84,8%	76,5%
P21 Tracte personal del taulell	91,2%	87,2%	86,0%	95,0%	96,2%	86,4%	76,5%
P22 Informació a la seva família sobre el seu problema	90,2%	85,7%	90,9%	100,0%	93,1%	86,7%	100,0%
P101 Grau de satisfacció global	7,82	7,91	7,66	8,40	8,15	7,57	7,67
P102 Continuarà venint?	81,0%	85,0%	74,1%	87,8%	87,3%	72,5%	70,6%

### Diferència significativa

**Número**

-> Diferència en negatiu

**Número**

-> Diferència en positiu



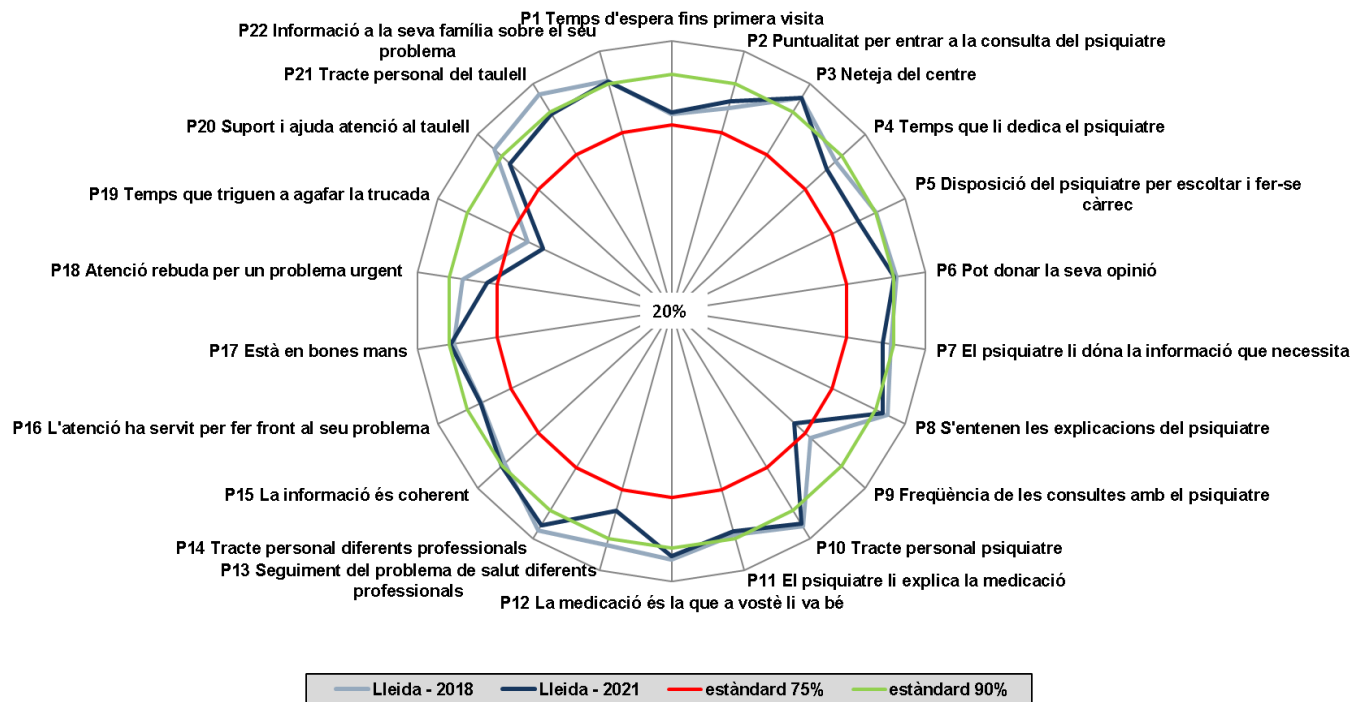
# S/Radar – Lleida

## Resultats

### Gràfic radial:

Representació gràfica dels diversos indicadors positius obtinguts durant l'estudi.

Es compara els resultats de l'any 2018 amb els de l'any 2021.



# S/Indicador positiu – Lleida

## Resultats

Pregunta resumida	Catalunya 2021	UP 886 - CSM Adults Lleida (N=80)	UP 3582 - CSM Adults Urgell (N=80)	UP 3584 - CSM Adults Pla d'Urgell (N=82)	UP 3585 - CSM Adults Balaguer (N=80)	UP 4286 - CSM Adults Segarra (N=78)	UP 4291 - CSM Adults Les Borges Blanques (N=81)
P1 Temps d'espera fins primera visita	71,8%	69,6%	69,7%	60,8%	62,7%	76,0%	64,6%
P2 Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	82,4%	85,4%	87,5%	70,4%	78,5%	78,5%	88,8%
P3 Neteja del centre	95,6%	88,5%	94,9%	90,0%	95,0%	92,3%	96,2%
P4 Temps que li dedica el psiquiatre	79,2%	69,5%	75,9%	77,8%	70,0%	78,2%	69,1%
P5 Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec	82,9%	75,3%	86,3%	75,6%	72,2%	84,6%	75,0%
P6 Pot donar la seva opinió	88,4%	82,9%	91,1%	84,1%	80,8%	88,5%	82,1%
P7 El psiquiatre li dóna la informació que necessita	84,3%	71,4%	85,5%	80,0%	79,2%	78,7%	77,9%
P8 S'entenen les explicacions del psiquiatre	91,2%	81,3%	88,5%	85,9%	85,0%	90,7%	85,9%
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	61,9%	58,5%	63,3%	43,2%	55,7%	69,2%	56,3%
P10 Tracte personal psiquiatre	93,1%	86,6%	92,5%	82,9%	92,4%	92,3%	87,5%
P11 El psiquiatre li explica la medicació	87,8%	87,3%	87,1%	82,1%	79,1%	80,3%	77,0%
P12 La medicació és la que a vostè li va bé	89,5%	85,7%	95,2%	90,3%	86,9%	85,1%	82,5%
P13 Seguiment del problema de salut diferents professionals	81,6%	73,3%	76,3%	79,2%	80,6%	89,7%	72,7%
P14 Tracte personal diferents professionals	94,4%	93,5%	94,7%	94,0%	97,2%	94,9%	88,2%
P15 La informació és coherent	89,6%	83,3%	94,7%	91,9%	88,0%	85,1%	84,0%
P16 L'atenció ha servit per fer front al seu problema	82,4%	77,8%	84,0%	77,9%	78,2%	76,9%	73,3%
P17 Està en bones mans	85,9%	81,5%	84,8%	84,8%	85,5%	82,9%	76,3%
P18 Atenció rebuda per un problema urgent	76,4%	88,9%	71,9%	67,2%	72,5%	79,7%	72,9%
P19 Temps que triguen a agafar la trucada	59,8%	59,5%	43,1%	37,9%	50,0%	53,0%	40,3%
P20 Suport i ajuda atenció al taulell	87,9%	93,7%	83,5%	70,9%	84,8%	79,7%	74,0%
P21 Tracte personal del taulell	91,2%	96,2%	87,3%	76,3%	86,1%	86,8%	80,8%
P22 Informació a la seva família sobre el seu problema	90,2%	84,0%	87,0%	82,9%	100,0%	80,8%	90,0%
P101 Grau de satisfacció global	7,82	7,40	7,91	7,24	7,64	7,55	7,35
P102 Continuarà venint?	81,0%	72,2%	81,3%	80,0%	75,6%	80,8%	77,2%

### Diferència significativa

**Número**

-> Diferència en negatiu

**Número**

-> Diferència en positiu

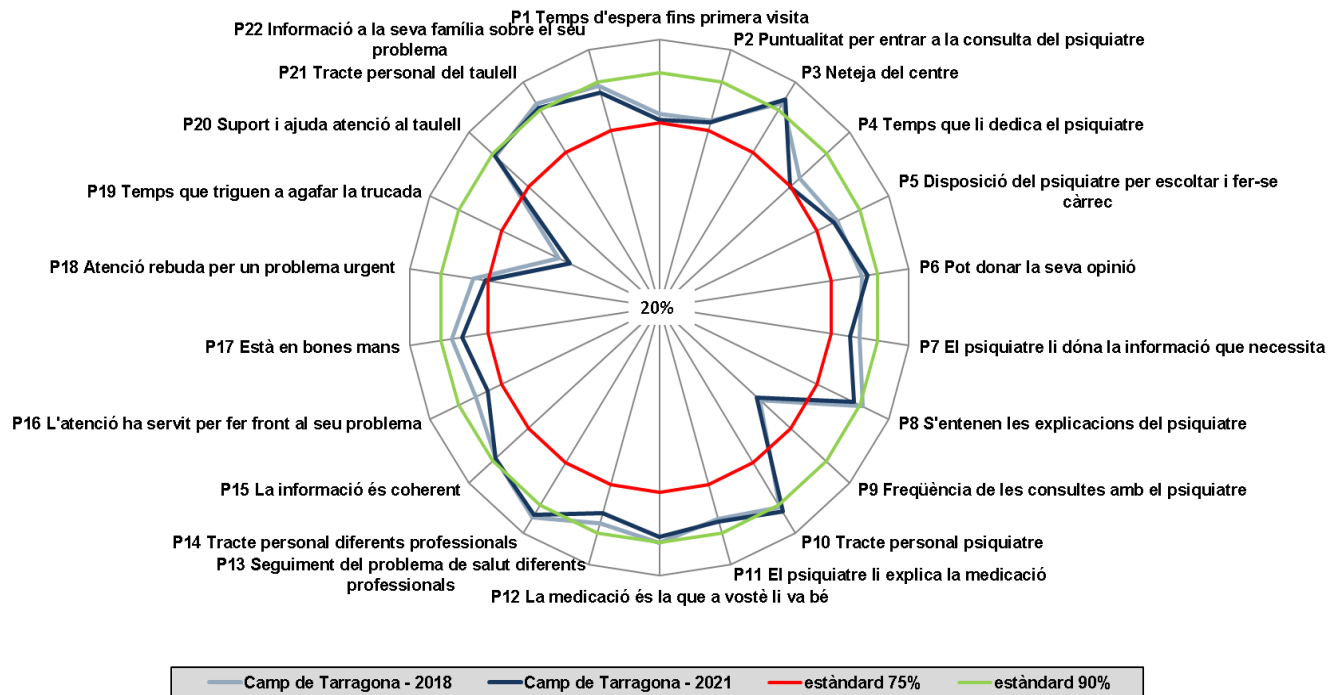
# S/Radar – Camp de Tarragona

## Resultats

### Gràfic radial:

Representació gràfica dels diversos indicadors positius obtinguts durant l'estudi.

Es compara els resultats de l'any 2018 amb els de l'any 2021.



# S/Indicador positiu – Camp de Tarragona

## Resultats

Pregunta resumida	Catalunya 2021	UP 1035 - CSM Adults El Vendrell (N=80)	UP 1036 - CSM Adults Valls (N=81)	UP 1038 - CSM Adults Tarragona Nord (N=80)	UP 1039 - CSM Adults Reus (N=80)
P1 Temps d'espera fins primera visita	71,8%	71,4%	79,7%	84,0%	68,8%
P2 Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	82,4%	72,5%	75,6%	90,0%	72,2%
P3 Neteja del centre	95,6%	93,7%	92,6%	93,8%	94,9%
P4 Temps que li dedica el psiquiatre	79,2%	69,6%	67,9%	83,5%	78,5%
P5 Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec	82,9%	80,0%	72,8%	86,1%	84,8%
P6 Pot donar la seva opinió	88,4%	83,3%	82,3%	90,0%	91,1%
P7 El psiquiatre li dóna la informació que necessita	84,3%	78,8%	82,3%	78,2%	85,7%
P8 S'entenen les explicacions del psiquiatre	91,2%	87,5%	86,3%	89,7%	88,5%
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	61,9%	57,5%	67,9%	58,2%	60,0%
P10 Tracte personal psiquiatre	93,1%	93,7%	82,5%	97,5%	96,2%
P11 El psiquiatre li explica la medicació	87,8%	81,1%	83,6%	93,1%	89,1%
P12 La medicació és la que a vostè li va bé	89,5%	83,8%	87,7%	89,6%	93,5%
P13 Seguiment del problema de salut diferents professionals	81,6%	83,3%	79,6%	87,8%	84,6%
P14 Tracte personal diferents professionals	94,4%	93,9%	89,8%	95,9%	94,3%
P15 La informació és coherent	89,6%	90,7%	89,2%	90,9%	84,0%
P16 L'atenció ha servit per fer front al seu problema	82,4%	84,2%	74,4%	83,3%	77,5%
P17 Està en bones mans	85,9%	86,1%	77,2%	86,3%	83,5%
P18 Atenció rebuda per un problema urgent	76,4%	77,8%	72,9%	80,3%	73,1%
P19 Temps que triguen a agafar la trucada	59,8%	39,5%	57,9%	53,6%	54,5%
P20 Suport i ajuda atenció al taulell	87,9%	87,5%	86,4%	92,5%	91,3%
P21 Tracte personal del taulell	91,2%	87,5%	91,3%	93,8%	89,9%
P22 Informació a la seva família sobre el seu problema	90,2%	88,9%	86,2%	82,1%	90,9%
P101 Grau de satisfacció global	7,82	7,81	7,47	7,96	7,68
P102 Continuarria venint?	81,0%	77,9%	65,4%	82,3%	78,8%

### Diferència significativa

**Número**

-> Diferència en negatiu

**Número**

-> Diferència en positiu

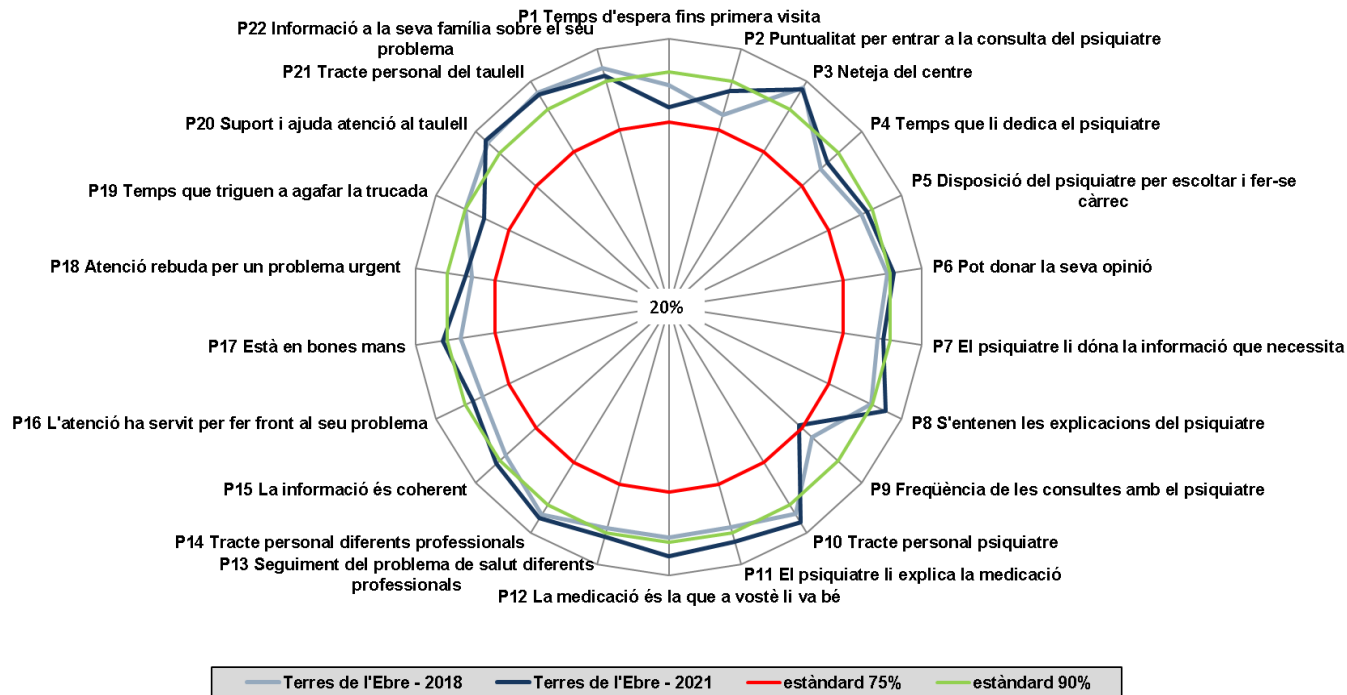
# S/Radar – Terres de l'Ebre

## Resultats

### Gràfic radial:

Representació gràfica dels diversos indicadors positius obtinguts durant l'estudi.

Es compara els resultats de l'any 2018 amb els de l'any 2021.



# S/Indicador positiu – Terres de l'Ebre

## Resultats

Pregunta resumida	Catalunya 2021	UP 997 - CSM Adults Tortosa (N=80)	UP 1037 - CSM Adults Móra d'Ebre (N=86)	UP 3586 - CSM Adults Ampostà (N=80)
P1 Temps d'espera fins primera visita	71,8%	76,6%	81,9%	79,5%
P2 Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	82,4%	88,8%	90,6%	81,3%
P3 Neteja del centre	95,6%	97,5%	95,3%	98,7%
P4 Temps que li dedica el psiquiatre	79,2%	78,8%	84,7%	93,7%
P5 Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec	82,9%	87,5%	84,9%	92,5%
P6 Pot donar la seva opinió	88,4%	87,5%	90,6%	95,0%
P7 El psiquiatre li dóna la informació que necessita	84,3%	83,5%	86,6%	93,6%
P8 S'entenen les explicacions del psiquiatre	91,2%	96,2%	94,0%	93,8%
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	61,9%	72,5%	75,0%	74,4%
P10 Tracte personal psiquiatre	93,1%	95,0%	96,5%	97,5%
P11 El psiquiatre li explica la medicació	87,8%	90,5%	95,5%	92,8%
P12 La medicació és la que a vostè li va bé	89,5%	94,7%	92,3%	95,8%
P13 Seguiment del problema de salut diferents professionals	81,6%	92,5%	84,1%	96,2%
P14 Tracte personal diferents professionals	94,4%	97,5%	86,0%	100,0%
P15 La informació és coherent	89,6%	88,9%	89,0%	96,1%
P16 L'atenció ha servit per fer front al seu problema	82,4%	88,5%	80,5%	93,5%
P17 Està en bones mans	85,9%	90,8%	86,7%	97,4%
P18 Atenció rebuda per un problema urgent	76,4%	84,4%	82,9%	85,3%
P19 Temps que trigen a agafar la trucada	59,8%	86,5%	85,5%	78,7%
P20 Suport i ajuda atenció al taulell	87,9%	98,7%	96,5%	92,4%
P21 Tracte personal del taulell	91,2%	97,5%	94,2%	93,6%
P22 Informació a la seva família sobre el seu problema	90,2%	96,2%	93,8%	86,8%
P101 Grau de satisfacció global	7,82	8,24	8,33	8,49
P102 Continuarà venint?	81,0%	86,3%	79,8%	86,3%

### Diferència significativa

**Número**

-> Diferència en negatiu

**Número**

-> Diferència en positiu

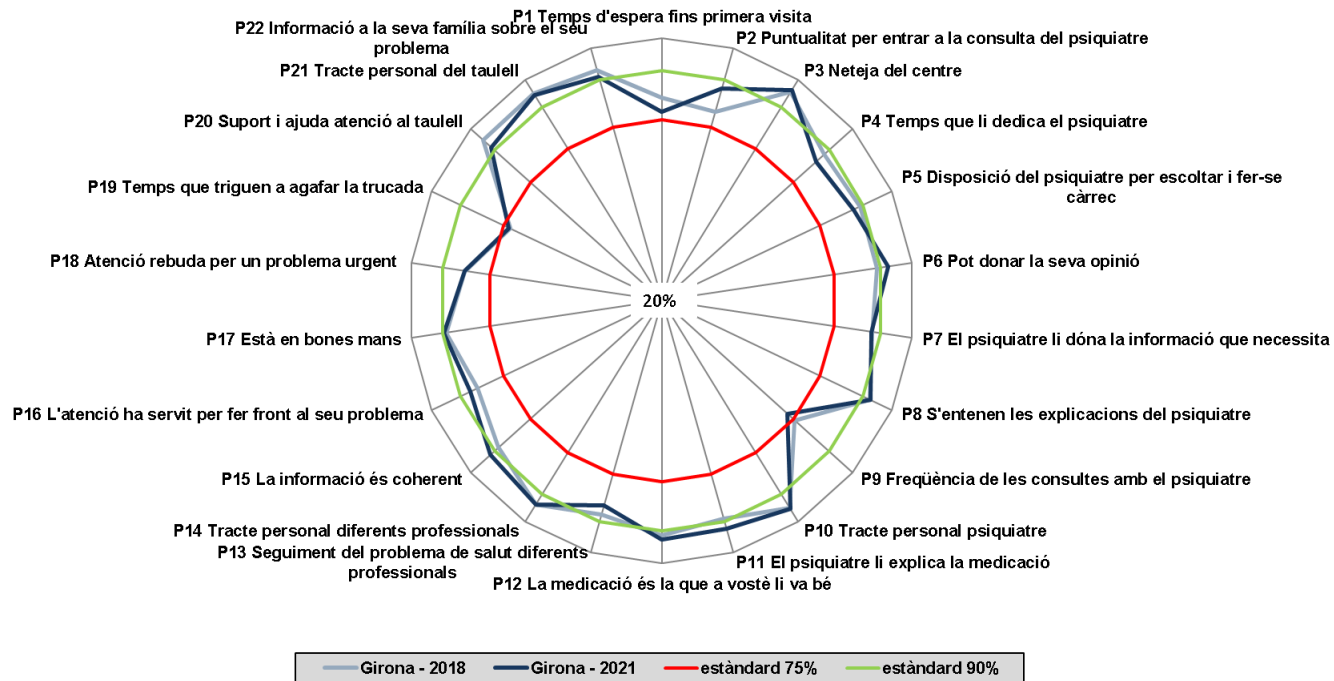
# S/Radar – Girona

## Resultats

### Gràfic radial:

Representació gràfica dels diversos indicadors positius obtinguts durant l'estudi.

Es compara els resultats de l'any 2018 amb els de l'any 2021.



# S/Indicador positiu – Girona

## Resultats

Pregunta resumida	Catalunya 2021	UP 872 - CSM Adults Calella (N=82)	UP 892 - CSM Adults Gironès-Pla de l'Estany (N=80)	UP 3587 - CSM Adults Alt Empordà (N=80)	UP 3588 - CSM Adults Baix Empordà (N=83)	UP 3589 - CSM Adults Garrotxa (N=81)	UP 3590 - CSM Adults La Selva Marítima (N=80)	UP 3591 - CSM Adults Selva Interior (N=80)	UP 3592 - CSM Adults Ripollès (N=80)
P1 Temps d'espera fins primera visita	71,8%	69,6%	79,7%	70,7%	76,9%	81,3%	83,3%	68,8%	89,6%
P2 Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	82,4%	88,9%	85,0%	88,6%	86,7%	80,0%	87,3%	90,0%	92,5%
P3 Neteja del centre	95,6%	96,3%	97,5%	95,0%	91,5%	96,2%	97,5%	95,0%	100,0%
P4 Temps que li dedica el psiquiatre	79,2%	84,1%	84,8%	77,5%	83,1%	87,7%	90,0%	75,0%	93,7%
P5 Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec	82,9%	85,4%	90,0%	83,8%	83,1%	80,0%	93,8%	82,5%	95,0%
P6 Pot donar la seva opinió	88,4%	90,2%	95,0%	92,2%	91,3%	88,9%	94,9%	90,0%	96,2%
P7 El psiquiatre li dona la informació que necessita	84,3%	82,3%	84,2%	82,5%	86,8%	88,5%	90,3%	83,1%	98,7%
P8 S'entenen les explicacions del psiquiatre	91,2%	92,6%	92,2%	89,7%	91,5%	92,4%	94,9%	87,3%	100,0%
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	61,9%	76,5%	78,2%	61,3%	68,3%	73,8%	75,6%	60,8%	86,3%
P10 Tracte personal psiquiatre	93,1%	95,1%	96,3%	95,0%	91,6%	93,8%	98,7%	91,3%	100,0%
P11 El psiquiatre li explica la medicació	87,8%	94,2%	92,6%	90,5%	89,4%	84,8%	95,4%	95,4%	95,8%
P12 La medicació és la que a vostè li va bé	89,5%	93,7%	97,1%	93,1%	83,9%	91,7%	93,3%	93,4%	94,4%
P13 Seguiment del problema de salut diferents professionals	81,6%	78,1%	71,1%	95,2%	85,7%	83,9%	81,1%	88,9%	93,5%
P14 Tracte personal diferents professionals	94,4%	87,5%	94,7%	97,6%	94,4%	96,9%	91,9%	91,1%	96,9%
P15 La informació és coherent	89,6%	91,1%	94,7%	92,8%	91,7%	85,3%	89,5%	91,8%	97,2%
P16 L'atenció ha servit per fer front al seu problema	82,4%	81,3%	94,7%	84,4%	81,3%	88,6%	92,3%	80,3%	91,0%
P17 Està en bones mans	85,9%	88,3%	91,3%	87,3%	84,3%	92,5%	93,5%	83,8%	95,0%
P18 Atenció rebuda per un problema urgent	76,4%	78,0%	79,7%	78,9%	81,4%	89,2%	84,4%	77,6%	94,9%
P19 Temps que triguen a agafar la trucada	59,8%	74,7%	81,1%	40,8%	76,6%	80,8%	88,1%	64,4%	79,7%
P20 Suport i ajuda atenció al taulell	87,9%	87,8%	95,0%	86,3%	92,8%	95,0%	93,7%	84,8%	95,0%
P21 Tracte personal del taulell	91,2%	89,0%	94,9%	93,8%	97,6%	97,5%	96,3%	88,6%	97,5%
P22 Informació a la seva família sobre el seu problema	90,2%	86,7%	89,7%	80,8%	88,2%	95,2%	95,5%	93,5%	100,0%
P101 Grau de satisfacció global	7,82	8,26	8,58	8,11	7,95	8,30	8,51	7,56	8,65
P102 Continuarà venint?	81,0%	77,2%	90,9%	88,3%	85,0%	90,1%	86,3%	81,0%	90,0%

### Diferència significativa

<b>Número</b>	-> Diferència en negatiu
<b>Número</b>	-> Diferència en positiu



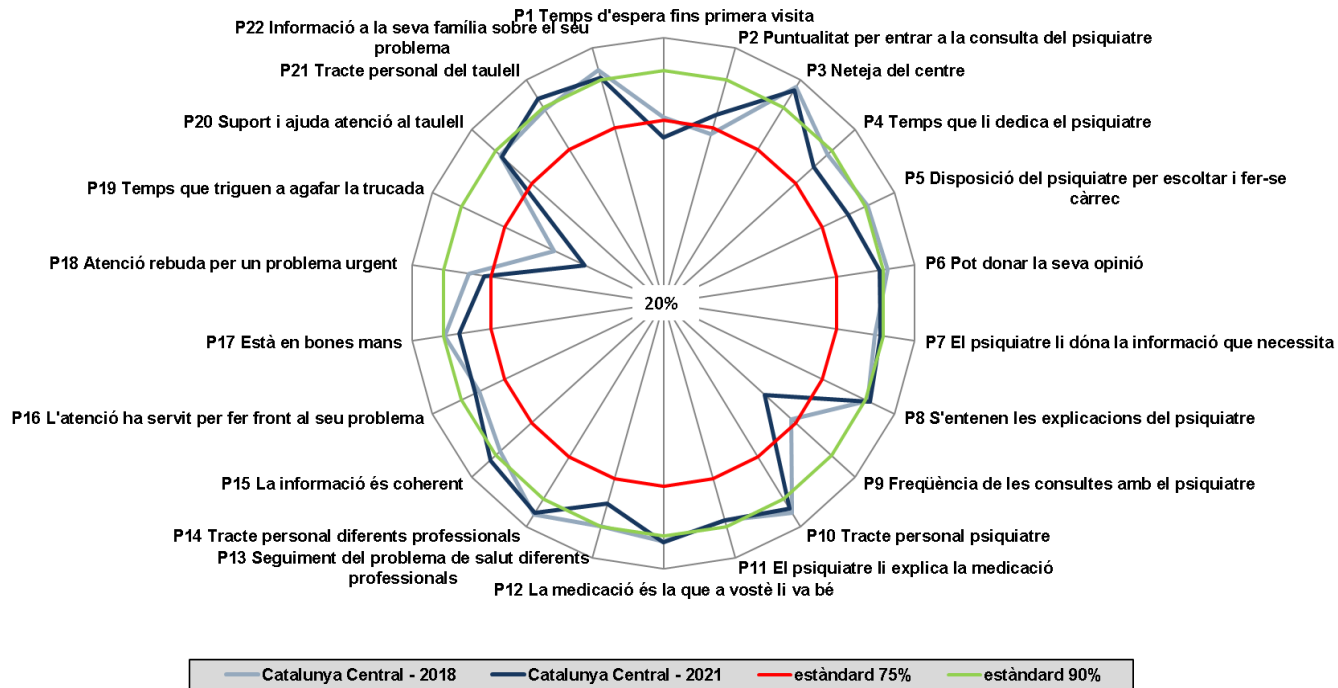
# S/Radar – Catalunya Central

## Resultats

### Gràfic radial:

Representació gràfica dels diversos indicadors positius obtinguts durant l'estudi.

Es compara els resultats de l'any 2018 amb els de l'any 2021.



# S/Indicador positiu – Catalunya Central

## Resultats

Pregunta resumida	Catalunya 2021	UP 871 - CSM Adults Osona (N=80)	UP 879 - CSM Adults Bages (N=80)	UP 833 - CSM Adults Berguedà (N=80)	UP 918 - CSM Adults Anoia (N=80)
P1 Temps d'espera fins primera visita	71,8%	71,4%	64,9%	71,1%	71,4%
P2 Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	82,4%	75,0%	81,3%	86,3%	73,8%
P3 Neteja del centre	95,6%	96,2%	94,9%	96,2%	97,5%
P4 Temps que li dedica el psiquiatre	79,2%	78,8%	82,5%	86,3%	82,5%
P5 Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec	82,9%	79,7%	86,1%	86,1%	83,8%
P6 Pot donar la seva opinió	88,4%	85,0%	85,0%	93,7%	91,3%
P7 El psiquiatre li dóna la informació que necessita	84,3%	85,0%	82,2%	96,2%	92,3%
P8 S'entenen les explicacions del psiquiatre	91,2%	90,0%	84,8%	96,2%	95,0%
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	61,9%	56,3%	55,0%	69,6%	67,5%
P10 Tracte personal psiquiatre	93,1%	88,8%	93,8%	97,5%	93,8%
P11 El psiquiatre li explica la medicació	87,8%	81,3%	88,9%	89,5%	92,0%
P12 La medicació és la que a vostè li va bé	89,5%	87,1%	91,5%	94,1%	94,4%
P13 Seguiment del problema de salut diferents professionals	81,6%	80,0%	65,7%	95,0%	87,0%
P14 Tracte personal diferents professionals	94,4%	95,6%	94,3%	95,0%	94,5%
P15 La informació és coherent	89,6%	94,3%	89,2%	91,9%	93,4%
P16 L'atenció ha servit per fer front al seu problema	82,4%	84,2%	80,0%	88,6%	87,5%
P17 Està en bones mans	85,9%	81,3%	83,8%	88,5%	87,2%
P18 Atenció rebuda per un problema urgent	76,4%	80,0%	69,0%	82,6%	77,0%
P19 Temps que trigen a agafar la trucada	59,8%	57,1%	39,2%	57,1%	35,2%
P20 Suport i ajuda atenció al taulell	87,9%	83,3%	87,3%	91,3%	87,5%
P21 Tracte personal del taulell	91,2%	92,3%	88,8%	93,7%	97,5%
P22 Informació a la seva família sobre el seu problema	90,2%	87,5%	84,8%	100,0%	89,7%
P101 Grau de satisfacció global	7,82	8,05	7,61	8,14	8,01
P102 Continuarria venint?	81,0%	86,3%	78,8%	91,1%	85,0%

### Diferència significativa

**Número**

-> Diferència en negatiu

**Número**

-> Diferència en positiu

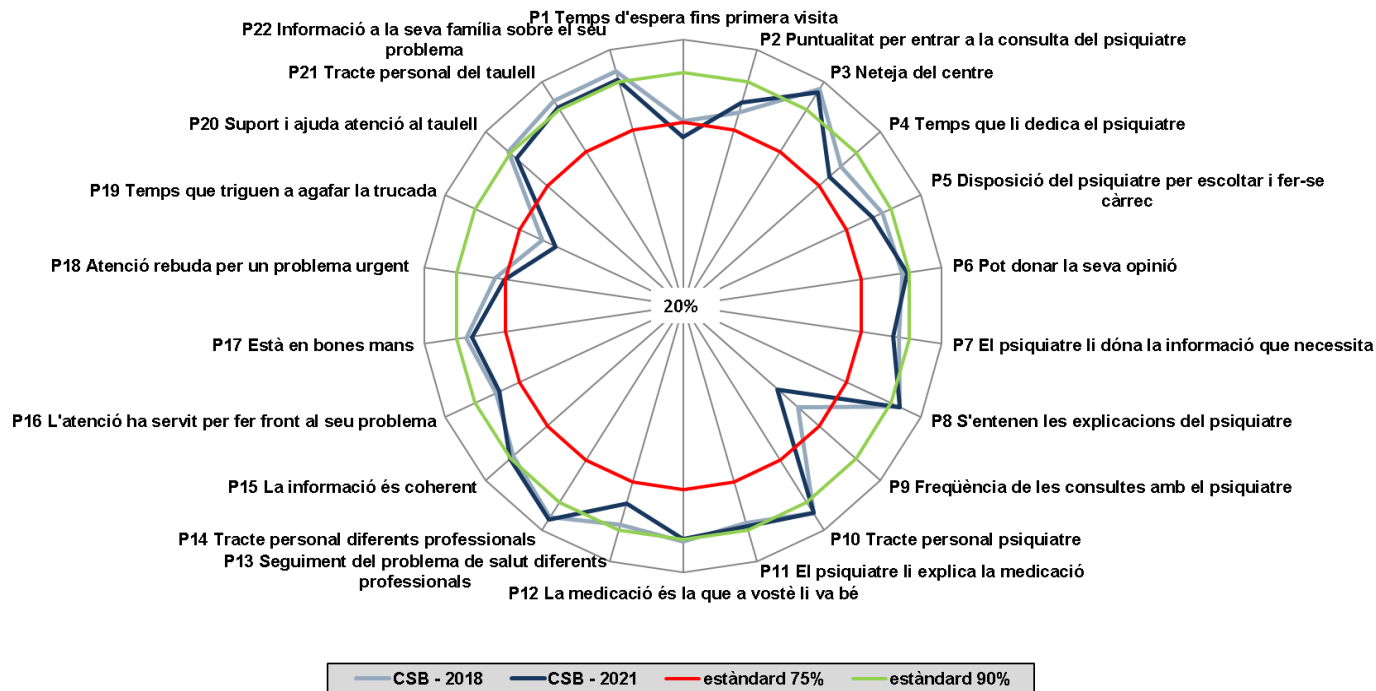
# S/Radar – Consorci Sanitari de Barcelona

## Resultats

### Gràfic radial:

Representació gràfica dels diversos indicadors positius obtinguts durant l'estudi.

Es compara els resultats de l'any 2018 amb els de l'any 2021.



# S/Indicador positiu – Consorci Sanitari de Barcelona

## Resultats

Pregunta resumida	Catalunya 2021	UP 515 - CSM Adults Sant Martí Nord (N=81)	UP 860 - CSM Adults Les Corts (N=80)	UP 861 - CSM Adults Nou Barris Nord (N=80)	UP 863 - CSM Adults Guinardó (N=80)	UP 868 - CSM Adults Dreta de l'Eixample (N=80)	UP 877 - CSM Adults Poble Sec (N=80)	UP 880 - CSM Adults Sant Andreu (N=80)	UP 884 - CSM Adults Gràcia (N=80)	UP 887 - CSM Adults Esquerra Eixample (N=80)
P1 Temps d'espera fins primera visita	71,8%	63,3%	71,1%	61,5%	66,7%	81,3%	64,9%	54,1%	69,7%	85,5%
P2 Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	82,4%	79,0%	92,5%	70,0%	88,5%	87,3%	81,0%	80,0%	90,0%	82,5%
P3 Neteja del centre	95,6%	97,5%	98,8%	98,7%	93,7%	98,8%	93,7%	94,9%	93,7%	97,5%
P4 Temps que li dedica el psiquiatre	79,2%	81,5%	81,0%	77,5%	82,5%	73,4%	73,8%	74,7%	81,0%	87,5%
P5 Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec	82,9%	82,5%	87,5%	75,0%	91,3%	84,8%	78,5%	85,0%	88,6%	94,9%
P6 Pot donar la seva opinió	88,4%	88,9%	96,3%	83,8%	92,5%	92,4%	83,5%	83,8%	86,3%	98,8%
P7 El psiquiatre li dona la informació que necessita	84,3%	85,9%	84,2%	83,3%	84,8%	88,2%	84,2%	77,2%	93,1%	96,1%
P8 S'entenen les explicacions del psiquiatre	91,2%	95,0%	91,1%	92,5%	89,7%	93,7%	91,1%	92,3%	97,4%	98,7%
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	61,9%	52,5%	62,8%	50,6%	57,5%	64,9%	51,3%	51,9%	59,0%	71,3%
P10 Tracte personal psiquiatre	93,1%	93,8%	97,5%	97,5%	95,0%	96,3%	92,4%	91,3%	92,5%	98,8%
P11 El psiquiatre li explica la medicació	87,8%	89,6%	90,0%	93,2%	87,5%	88,7%	89,7%	84,1%	91,4%	98,4%
P12 La medicació és la que a vostè li va bé	89,5%	85,9%	91,4%	88,5%	90,9%	90,2%	89,1%	88,9%	96,4%	98,4%
P13 Seguiment del problema de salut diferents professionals	81,6%	83,9%	78,6%	86,7%	76,7%	57,1%	80,6%	84,2%	82,4%	89,7%
P14 Tracte personal diferents professionals	94,4%	96,9%	100,0%	93,1%	96,7%	88,6%	86,1%	97,4%	100,0%	100,0%
P15 La informació és coherent	89,6%	88,0%	90,5%	85,7%	90,3%	93,2%	87,0%	84,0%	97,2%	92,0%
P16 L'atenció ha servit per fer front al seu problema	82,4%	80,0%	80,0%	76,3%	80,0%	85,1%	76,6%	77,2%	88,3%	94,8%
P17 Està en bones mans	85,9%	85,0%	83,3%	81,3%	83,8%	88,6%	83,3%	80,5%	92,3%	93,6%
P18 Atenció rebuda per un problema urgent	76,4%	66,2%	73,6%	66,7%	77,8%	76,5%	68,5%	78,0%	71,9%	81,4%
P19 Temps que triguen a agafar la trucada	59,8%	54,2%	73,2%	76,0%	73,3%	60,3%	71,1%	53,3%	42,0%	67,1%
P20 Suport i ajuda atenció al taulell	87,9%	88,8%	86,1%	91,3%	89,7%	84,4%	88,5%	88,8%	75,0%	93,7%
P21 Tracte personal del taulell	91,2%	91,3%	93,8%	91,3%	91,0%	90,0%	87,2%	91,3%	85,0%	93,8%
P22 Informació a la seva família sobre el seu problema	90,2%	96,0%	84,6%	90,0%	88,9%	100,0%	85,0%	76,5%	100,0%	92,0%
P101 Grau de satisfacció global	7,82	7,54	7,96	7,59	7,90	8,03	7,60	7,61	7,55	8,49
P102 Continuarà venint?	81,0%	84,0%	82,3%	73,8%	82,7%	83,5%	84,6%	84,8%	78,2%	91,0%

### Diferència significativa

<b>Número</b>	-> Diferència en negatiu
<b>Número</b>	-> Diferència en positiu

# S/Indicador positiu – Consorci Sanitari de Barcelona

## Resultats

Pregunta resumida	Catalunya 2021	UP 893 - CSM Adults Sant Martí Sud (N=81)	UP 900 - CSM Adults Ciutat Vella (N=80)	UP 3066 - CSM Adults Sarrilà-Sant Gervasi (N=81)	UP 3068 - CSM Adults Nou Barris Sud (N=80)	UP 3072 - CSM Adults Horta (N=82)	UP 3077 - CSM Adults Sants (N=83)	UP 3598 - CSM Adults La Mina (N=80)
P1 Temps d'espera fins primera visita	71,8%	78,2%	76,9%	84,2%	72,7%	67,9%	67,1%	67,1%
P2 Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	82,4%	86,4%	77,2%	87,7%	82,5%	81,5%	81,9%	88,9%
P3 Neteja del centre	95,6%	96,2%	93,8%	98,8%	97,5%	92,6%	98,8%	95,1%
P4 Temps que li dedica el psiquiatre	79,2%	78,8%	81,3%	87,7%	78,8%	72,0%	73,5%	84,0%
P5 Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec	82,9%	80,2%	85,0%	90,1%	76,3%	76,5%	78,3%	86,3%
P6 Pot donar la seva opinió	88,4%	92,6%	90,0%	90,1%	85,0%	88,8%	86,7%	87,7%
P7 El psiquiatre li dona la informació que necessita	84,3%	89,7%	80,5%	92,2%	79,5%	82,1%	76,9%	84,2%
P8 S'entenen les explicacions del psiquiatre	91,2%	93,6%	93,5%	98,8%	89,6%	88,9%	91,5%	89,5%
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	61,9%	52,5%	60,8%	70,4%	64,1%	56,8%	50,0%	55,0%
P10 Tracte personal psiquiatre	93,1%	96,3%	92,5%	93,8%	95,0%	89,0%	90,2%	90,1%
P11 El psiquiatre li explica la medicació	87,8%	93,7%	83,6%	91,0%	86,2%	81,0%	91,9%	84,7%
P12 La medicació és la que a vostè li va bé	89,5%	96,7%	81,7%	90,8%	90,2%	88,9%	89,7%	84,5%
P13 Seguiment del problema de salut diferents professionals	81,6%	83,3%	90,5%	93,2%	86,4%	78,4%	77,8%	72,7%
P14 Tracte personal diferents professionals	94,4%	96,6%	97,7%	100,0%	97,7%	97,3%	96,3%	93,2%
P15 La informació és coherent	89,6%	88,2%	92,0%	93,0%	87,8%	92,5%	89,3%	92,1%
P16 L'atenció ha servit per fer front al seu problema	82,4%	80,8%	83,8%	89,6%	75,3%	78,8%	81,3%	83,5%
P17 Està en bones mans	85,9%	89,7%	86,3%	91,3%	81,0%	80,2%	82,5%	83,8%
P18 Atenció rebuda per un problema urgent	76,4%	73,7%	78,0%	83,9%	78,5%	81,5%	76,1%	72,5%
P19 Temps que trigen a agafar la trucada	59,8%	54,9%	58,0%	46,1%	70,6%	70,3%	77,3%	56,2%
P20 Suport i ajuda atenció al taulell	87,9%	88,6%	85,0%	86,4%	82,5%	90,1%	94,0%	86,3%
P21 Tracte personal del taulell	91,2%	93,7%	87,5%	91,4%	85,0%	89,0%	94,0%	95,0%
P22 Informació a la seva família sobre el seu problema	90,2%	90,9%	93,3%	82,6%	100,0%	87,5%	100,0%	92,6%
P101 Grau de satisfacció global	7,82	7,80	8,03	7,96	7,80	7,34	7,28	7,79
P102 Continuarà venint?	81,0%	85,2%	85,0%	86,4%	75,0%	70,0%	72,8%	73,4%

### Diferència significativa

**Número**

-> Diferència en negatiu

**Número**

-> Diferència en positiu

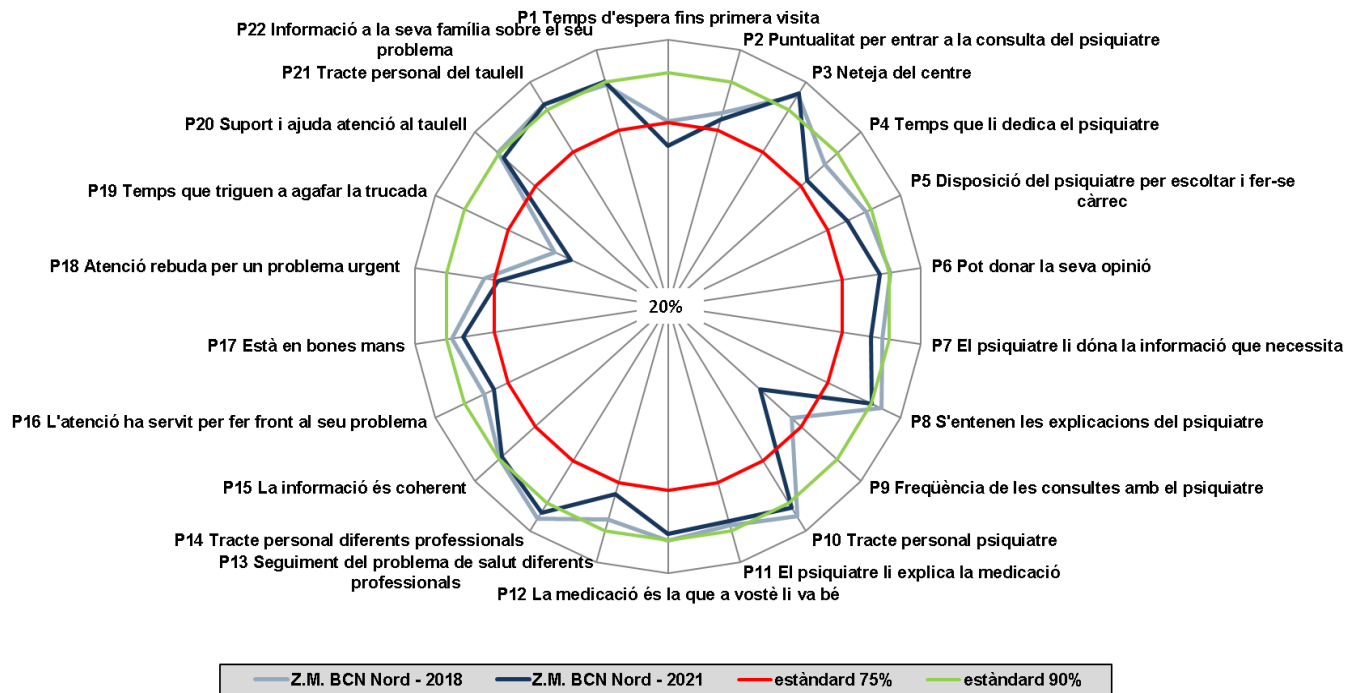
# S/Radar – Z.M. Barcelona Nord

## Resultats

### Gràfic radial:

Representació gràfica dels diversos indicadors positius obtinguts durant l'estudi.

Es compara els resultats de l'any 2018 amb els de l'any 2021.



# S/Indicador positiu – Z.M. Barcelona Nord

## Resultats

Pregunta resumida	Catalunya 2021	UP 856 - CSM Adults Badalona 1 Est (N=80)	UP 857 - CSM Adults Martí i Julià (N=80)	UP 873 - CSM Adults Sabadell 1 (N=80)	UP 874 - CSM Adults Mataró (N=81)	UP 896 - CSM Adults Terrassa (N=82)	UP 897 - CSM Adults Mútua de Terrassa (N=82)	UP 898 - CSM Adults Rubi (N=80)	UP 1020 - CSM Adults Badalona 2 Oest (N=81)	UP 1075 - CSM Adults Maresme Sud (N=81)	UP 1119 - CSM Adults Cerdanyola (N=80)
P1 Temps d'espera fins primera visita	71,8%	64,9%	72,7%	71,1%	70,5%	70,1%	67,1%	65,4%	64,1%	69,6%	75,3%
P2 Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	82,4%	86,3%	75,9%	83,8%	69,1%	70,7%	82,9%	80,8%	84,0%	86,4%	56,3%
P3 Neteja del centre	95,6%	94,9%	98,8%	98,7%	97,4%	96,3%	91,3%	94,8%	95,1%	96,3%	94,9%
P4 Temps que li dedica el psiquiatre	79,2%	81,0%	79,7%	72,5%	88,9%	70,7%	78,0%	85,0%	77,2%	74,1%	73,8%
P5 Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec	82,9%	83,8%	88,6%	73,1%	90,1%	75,6%	89,0%	87,2%	75,3%	82,7%	82,5%
P6 Pot donar la seva opinió	88,4%	86,1%	95,0%	83,5%	92,5%	81,7%	91,4%	93,8%	77,8%	92,6%	86,3%
P7 El psiquiatre li dóna la informació que necessita	84,3%	80,8%	89,5%	80,5%	91,0%	85,0%	92,4%	93,4%	79,7%	82,1%	75,6%
P8 S'entenen les explicacions del psiquiatre	91,2%	90,0%	88,8%	88,8%	92,5%	89,6%	96,3%	96,3%	87,5%	91,3%	88,8%
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	61,9%	60,0%	55,7%	58,2%	57,0%	51,2%	61,0%	58,8%	63,8%	60,8%	58,8%
P10 Tracte personal psiquiatre	93,1%	93,8%	97,5%	87,5%	97,5%	88,9%	97,6%	95,0%	87,7%	95,0%	89,9%
P11 El psiquiatre li explica la medicació	87,8%	88,2%	81,2%	84,8%	92,9%	79,0%	91,4%	92,5%	85,5%	84,6%	82,6%
P12 La medicació és la que a vostè li va bé	89,5%	93,4%	87,9%	87,1%	92,3%	89,8%	85,9%	96,7%	80,9%	90,3%	86,2%
P13 Seguiment del problema de salut diferents professionals	81,6%	66,7%	86,2%	81,3%	84,1%	68,3%	85,4%	79,5%	75,0%	76,0%	83,8%
P14 Tracte personal diferents professionals	94,4%	87,1%	100,0%	96,9%	97,8%	95,1%	90,0%	100,0%	89,3%	96,0%	89,5%
P15 La informació és coherent	89,6%	83,1%	89,5%	87,7%	95,9%	86,7%	94,8%	96,0%	81,3%	88,0%	90,3%
P16 L'atenció ha servit per fer front al seu problema	82,4%	78,4%	78,2%	69,2%	88,2%	79,3%	84,8%	88,0%	74,1%	78,2%	77,6%
P17 Està en bones mans	85,9%	78,7%	88,8%	76,9%	94,8%	79,0%	91,4%	94,8%	79,2%	87,2%	80,0%
P18 Atenció rebuda per un problema urgent	76,4%	76,8%	78,3%	67,2%	76,5%	62,3%	74,3%	81,3%	79,7%	75,8%	68,8%
P19 Temps que triguen a agafar la trucada	59,8%	60,5%	56,5%	36,9%	21,9%	62,3%	46,6%	69,3%	58,1%	72,7%	32,5%
P20 Suport i ajuda atenció al taulell	87,9%	94,9%	87,2%	75,6%	88,3%	86,6%	87,8%	94,7%	86,4%	92,6%	88,8%
P21 Tracte personal del taulell	91,2%	97,5%	94,8%	88,3%	88,5%	90,2%	91,5%	98,7%	93,8%	91,4%	91,1%
P22 Informació a la seva família sobre el seu problema	90,2%	82,4%	92,0%	93,8%	100,0%	89,7%	93,8%	93,1%	87,1%	100,0%	83,3%
P101 Grau de satisfacció global	7,82	7,43	7,79	7,20	8,05	7,45	7,85	8,13	7,36	7,79	7,61
P102 Continuaria venint?	81,0%	75,0%	87,2%	67,5%	86,1%	75,0%	81,7%	83,3%	73,8%	84,0%	79,7%

### Diferència significativa

Número

-> Diferència en negatiu

Número

-> Diferència en positiu



# S/Indicador positiu – Z.M. Barcelona Nord

## Resultats

Pregunta resumida	Catalunya 2021	UP 1119 - CSM Adults Cerdanyola (N=80)	UP 1808 - CSM Adults Granollers (N=80)	UP 3039 - CSM Adults Hospital de Mollet (N=86)	UP 3599 - CSM Adults Sabadell 2 (N=80)	UP 3622 - CSM Adults Sant Cugat del Vallès (N=80)
P1 Temps d'espera fins primera visita	71,8%	75,3%	66,3%	60,2%	68,8%	66,2%
P2 Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	82,4%	56,3%	73,1%	83,7%	73,4%	87,5%
P3 Neteja del centre	95,6%	94,9%	94,9%	94,1%	98,7%	95,0%
P4 Temps que li dedica el psiquiatre	79,2%	73,8%	77,5%	80,2%	74,0%	71,3%
P5 Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec	82,9%	82,5%	83,5%	77,9%	76,3%	79,7%
P6 Pot donar la seva opinió	88,4%	86,3%	88,6%	83,7%	80,8%	84,6%
P7 El psiquiatre li dóna la informació que necessita	84,3%	75,6%	82,2%	83,8%	78,9%	84,4%
P8 S'entenen les explicacions del psiquiatre	91,2%	88,8%	88,6%	87,3%	84,9%	89,7%
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	61,9%	58,8%	68,4%	50,6%	51,9%	58,2%
P10 Tracte personal psiquiatre	93,1%	89,9%	87,5%	87,2%	88,6%	90,0%
P11 El psiquiatre li explica la medicació	87,8%	82,6%	84,6%	87,7%	90,6%	94,1%
P12 La medicació és la que a vostè li va bé	89,5%	86,2%	85,5%	87,1%	81,3%	90,8%
P13 Seguiment del problema de salut diferents professionals	81,6%	83,8%	75,8%	77,6%	83,3%	73,8%
P14 Tracte personal diferents professionals	94,4%	89,5%	90,9%	90,0%	93,3%	92,7%
P15 La informació és coherent	89,6%	90,3%	86,8%	90,8%	83,8%	89,7%
P16 L'atenció ha servit per fer front al seu problema	82,4%	77,6%	81,0%	80,5%	84,2%	79,7%
P17 Està en bones mans	85,9%	80,0%	84,8%	82,1%	85,9%	83,5%
P18 Atenció rebuda per un problema urgent	76,4%	68,8%	78,3%	79,7%	66,7%	67,7%
P19 Temps que triguem a agafar la trucada	59,8%	32,5%	52,0%	64,1%	33,8%	71,8%
P20 Suport i ajuda atenció al taulell	87,9%	88,8%	91,3%	88,1%	76,3%	92,5%
P21 Tracte personal del taulell	91,2%	91,1%	89,9%	92,9%	87,0%	92,4%
P22 Informació a la seva família sobre el seu problema	90,2%	83,3%	96,7%	83,3%	78,6%	87,5%
P101 Grau de satisfacció global	7,82	7,61	7,60	7,62	7,54	7,53
P102 Continuarà venint?	81,0%	79,7%	78,2%	73,3%	80,5%	79,5%

### Diferència significativa

**Número**

-> Diferència en negatiu

**Número**

-> Diferència en positiu



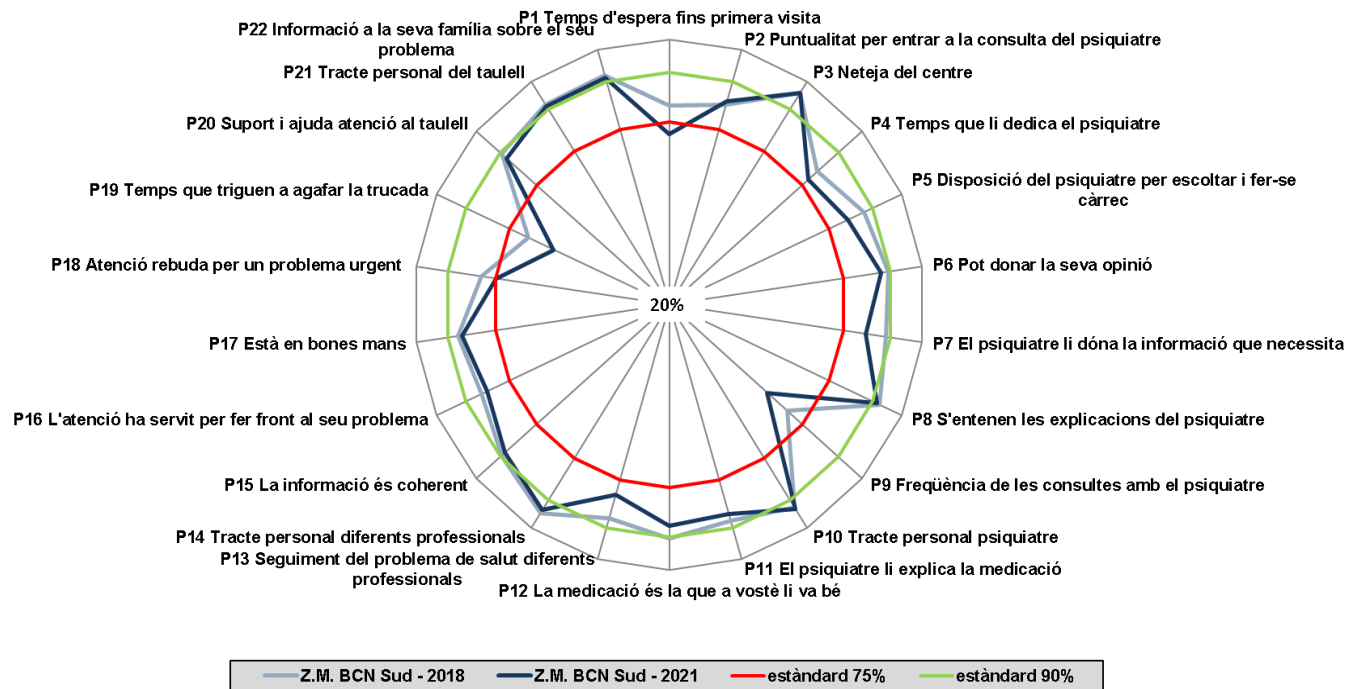
# S/Radar – Z.M. Barcelona Sud

## Resultats

### Gràfic radial:

Representació gràfica dels diversos indicadors positius obtinguts durant l'estudi.

Es compara els resultats de l'any 2018 amb els de l'any 2021.



# S/Indicador positiu – Z.M. Barcelona Sud

## Resultats

Pregunta resumida	Catalunya 2021	UP 231 - CSMA Hospitalet de Llobregat (N=80)	UP 858 - CSM El Prat (N=80)	UP 858 - CSM Martorell (N=80)	UP 926 - CSM Sant Feliu de Llobregat (N=80)	UP - 947 - CSM Sant Boi de Llobregat (N=80)	UP 955 - CSM Adults Cornellà de Llobregat (N=81)	UP 967 - CSM Hospitalet de Llobregat (N=82)	UP 1086 - CSM Gavà (N=80)	UP 1889 - CSM Esplugues de Llobregat (N=80)
P1 Temps d'espera fins primera visita	71,8%	77,9%	70,5%	58,4%	81,6%	69,6%	68,0%	64,1%	70,5%	81,1%
P2 Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	82,4%	83,8%	86,3%	83,3%	86,1%	81,3%	82,7%	81,7%	92,5%	90,0%
P3 Neteja del centre	95,6%	96,2%	92,3%	92,5%	95,0%	95,0%	95,0%	97,5%	98,8%	97,5%
P4 Temps que li dedica el psiquiatre	79,2%	77,2%	73,8%	74,7%	80,0%	74,7%	79,0%	67,1%	78,8%	86,1%
P5 Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec	82,9%	82,3%	76,9%	78,8%	86,3%	80,0%	82,7%	72,8%	83,5%	89,9%
P6 Pot donar la seva opinió	88,4%	86,1%	80,8%	88,6%	91,3%	83,8%	88,6%	85,2%	87,2%	88,8%
P7 El psiquiatre li dona la informació que necessita	84,3%	85,7%	72,7%	87,7%	87,3%	79,5%	85,9%	72,4%	82,7%	84,4%
P8 S'entenen les explicacions del psiquiatre	91,2%	94,6%	88,6%	94,7%	98,7%	88,6%	93,7%	86,3%	92,3%	89,3%
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	61,9%	63,8%	60,8%	60,0%	74,7%	50,6%	56,8%	48,1%	55,0%	71,3%
P10 Tracte personal psiquiatre	93,1%	93,8%	91,3%	93,8%	96,3%	91,3%	95,1%	86,6%	95,0%	95,0%
P11 El psiquiatre li explica la medicació	87,8%	80,9%	82,4%	79,7%	94,4%	88,2%	81,2%	80,6%	93,2%	87,3%
P12 La medicació és la que a vostè li va bé	89,5%	91,8%	81,5%	82,8%	94,3%	80,9%	83,1%	86,8%	85,3%	91,5%
P13 Seguiment del problema de salut diferents professionals	81,6%	76,2%	90,5%	75,0%	74,1%	79,4%	82,5%	60,0%	82,4%	93,9%
P14 Tracte personal diferents professionals	94,4%	92,9%	95,2%	89,3%	92,6%	88,2%	95,0%	90,0%	91,2%	100,0%
P15 La informació és coherent	89,6%	92,0%	83,3%	89,7%	91,8%	86,8%	81,8%	82,4%	89,0%	90,7%
P16 L'atenció ha servit per fer front al seu problema	82,4%	85,3%	73,0%	79,5%	87,0%	79,7%	83,1%	78,2%	83,1%	89,7%
P17 Està en bones mans	85,9%	84,6%	77,3%	80,5%	93,8%	87,0%	81,3%	87,0%	93,4%	92,2%
P18 Atenció rebuda per un problema urgent	76,4%	78,8%	68,2%	70,5%	77,6%	72,5%	75,0%	68,8%	73,1%	83,1%
P19 Temps que triguen a agafar la trucada	59,8%	68,6%	61,4%	35,6%	64,9%	29,7%	75,3%	26,9%	77,5%	84,5%
P20 Suport i ajuda atenció al taulell	87,9%	91,1%	83,5%	75,0%	100,0%	78,5%	93,7%	74,4%	93,7%	95,0%
P21 Tracte personal del taulell	91,2%	92,5%	88,8%	88,8%	100,0%	82,5%	93,8%	81,5%	93,7%	95,0%
P22 Informació a la seva família sobre el seu problema	90,2%	100,0%	90,5%	95,7%	94,1%	91,7%	85,7%	84,0%	95,0%	92,0%
P101 Grau de satisfacció global	7,82	7,83	7,55	7,56	8,21	7,45	7,78	7,30	7,85	8,01
P102 Continuarà venint?	81,0%	88,3%	76,3%	79,7%	91,0%	80,0%	81,5%	67,1%	81,0%	86,1%

### Diferència significativa

**Número**

-> Diferència en negatiu

**Número**

-> Diferència en positiu

# S/Indicador positiu – Z.M. Barcelona Sud

## Resultats

Pregunta resumida	Catalunya 2021	UP 1980 - CSM Garraf (N=80)	UP 2011 - CSM Adults Alt Penedès (N=80)	UP 4228CSM - Adults Castelldefels (N=80)
P1 Temps d'espera fins primera visita	71,8%	58,3%	71,1%	84,8%
P2 Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	82,4%	72,5%	76,3%	90,0%
P3 Neteja del centre	95,6%	95,0%	96,3%	100,0%
P4 Temps que li dedica el psiquiatre	79,2%	75,9%	80,0%	85,0%
P5 Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec	82,9%	78,2%	77,5%	90,0%
P6 Pot donar la seva opinió	88,4%	85,0%	86,3%	92,5%
P7 El psiquiatre li dona la informació que necessita	84,3%	80,3%	79,7%	86,1%
P8 S'entenen les explicacions del psiquiatre	91,2%	88,6%	88,5%	93,7%
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	61,9%	46,3%	60,8%	80,0%
P10 Tracte personal psiquiatre	93,1%	90,0%	91,3%	98,8%
P11 El psiquiatre li explica la medicació	87,8%	87,1%	83,6%	88,4%
P12 La medicació és la que a vostè li va bé	89,5%	85,7%	89,2%	88,4%
P13 Seguiment del problema de salut diferents professionals	81,6%	73,2%	89,7%	88,6%
P14 Tracte personal diferents professionals	94,4%	95,1%	100,0%	94,6%
P15 La informació és coherent	89,6%	88,9%	90,0%	89,6%
P16 L'atenció ha servit per fer front al seu problema	82,4%	80,0%	81,0%	91,0%
P17 Està en bones mans	85,9%	80,5%	84,4%	91,0%
P18 Atenció rebuda per un problema urgent	76,4%	73,4%	73,0%	82,6%
P19 Temps que triguen a agafar la trucada	59,8%	49,3%	58,0%	88,0%
P20 Suport i ajuda atenció al taulell	87,9%	87,5%	85,0%	91,0%
P21 Tracte personal del taulell	91,2%	93,8%	90,0%	93,8%
P22 Informació a la seva família sobre el seu problema	90,2%	92,6%	100,0%	82,8%
P101 Grau de satisfacció global	7,82	7,54	7,81	8,48
P102 Continuarà venint?	81,0%	75,9%	78,5%	90,0%

### Diferència significativa

**Número**

-> Diferència en negatiu

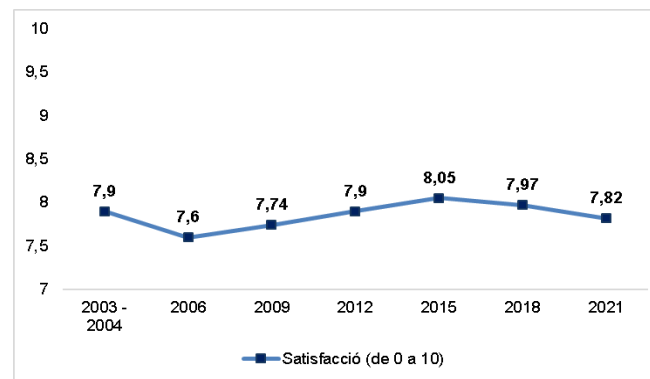
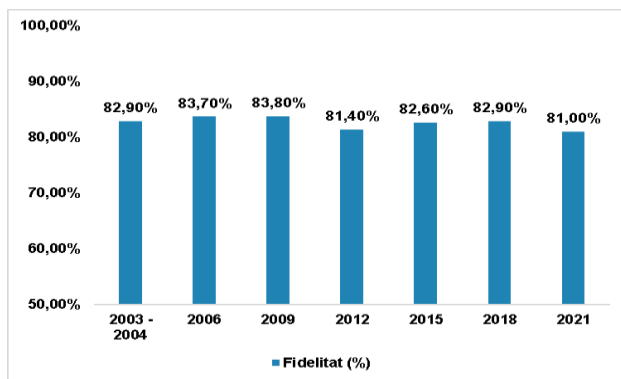
**Número**

-> Diferència en positiu

# S/Evolutiu de Satisfacció i fidelitat

## Resultats

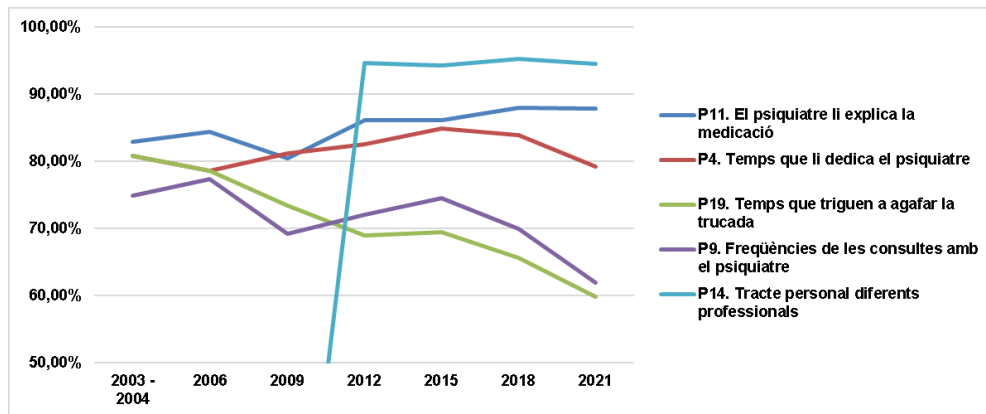
Indicadors	2003 - 2004	2006	2009	2012	2015	2018	2021
Fidelitat (%)	82,90%	83,70%	83,80%	81,40%	82,60%	82,90%	<b>81,00%</b>
Satisfacció (de 0 a 10)	7,9	7,6	7,74	7,9	8,05	7,97	<b>7,82</b>



# S/Evolutiu d'ítems

## Resultats

Indicadors	2003 - 2004	2006	2009	2012	2015	2018	2021
P11. El psiquiatre li explica la medicació	82,90%	84,30%	80,40%	86,02%	86,02%	87,89%	<b>87,80%</b>
P4. Temps que li dedica el psiquiatre	80,80%	78,60%	81,20%	82,46%	84,89%	83,91%	<b>79,20%</b>
P19. Temps que triguen a agafar la trucada	80,80%	78,60%	73,40%	68,97%	69,41%	65,60%	<b>59,80%</b>
P9. Freqüències de les consultes amb el psiquiatre	74,90%	77,30%	69,20%	71,99%	74,44%	69,97%	<b>61,90%</b>
P14. Tracte personal diferents professionals	-	-	-	94,58%	94,17%	95,24%	<b>94,40%</b>



# S/Conclusions

## Resultats

- L'opinió dels usuaris del servei de Consulta de salut mental ambulatoria d'adults té variacions en relació l'opinió obtinguda durant l'any 2018. Aquestes diferències mostren diferents intensitats en funció dels aspectes i àmbits territorials.
- La satisfacció dels usuaris del SCS amb el servei de Consulta de salut mental ambulatoria d'adults és de 7,82 sobre 10 l'any 2021. L'any 2018, la puntuació obtinguda en aquest ítem va ser de 7,92. D'altra banda, la fidelitat ha esdevingut del 81,00%, mentre que a l'edició del 2018 va ser del 82,90%.
- A nivell de Catalunya, "P2 Puntualitat per entrar a consulta" mostren diferències positives de caràcter significatiu en relació l'any 2018. Tanmateix, hi ha un conjunt de 8 ítems relacionats amb l'experiència del pacient i 1 ítem de valoració global que mostren diferències negatives de caràcter significatiu en relació a la onada anterior. La "P9 Freqüència de visita amb el psiquiatre", la "P13 seguiment del problema de salut per part dels diferents professionals" i la "P19 Temps que triguem a agafar-li la trucada" són els ítems que mostren més disminució en el número de respostes positives en relació al 2018.

# S/Conclusions

## Resultats

- Dels 22 ítems analitzats relacionats amb l'experiència del pacient, 6 es valoren per sobre el llindar de l'excel·lència (més del 90% respostes positives), 14 es situen en l'àrea estàndard (entre 75% i 90%) i 3 en zona de millora (menys del 75%). L'ítem més ben valorat és la "P3 Neteja del centre" (95,6%), mentre que la "P19 Temps que trigen a agafar la trucada" és el menys valorat, amb un 59,8%.
- La neteja del centre (95,6%), el tracte personal de diferents professionals (94,4%) i el tracte personal del psiquiatre (93,1%) són els ítems més ben valorats, situant-se en la zona d'excel·lència.
- El temps que trigen a agafar la trucada (59,8%), la freqüència de les consultes amb el psiquiatre (61,9%) i el temps d'espera fins la primera visita (71,8%) són els ítems que mostren menor número de respostes positives, situant-se en l'àrea de millora.



**Generalitat  
de Catalunya**

**/Salut**