



REO núm: 925  
Data: 27/05/2019



Informe de resultats

## **Satisfacció dels assegurats del CatSalut amb l'atenció a la salut mental ambulatoria. 2018**

Organisme promotor: Departament de Salut. Servei Català de la Salut (CatSalut)



**Centre  
d'Estudis  
d'Opinió**



**Generalitat  
de Catalunya**

# PLA D'ENQUESTES DE SATISFACCIÓ DEL CATSALUT

## ATENCIÓ A LA SALUT MENTAL AMBULATÒRIA

**RESULTATS 2018**



**Unitat de Qualitat**

**Divisió de Qualitat i Transparència**

**Gerència d'Atenció Ciutadana**

# JUSTIFICACIÓ

- El pla d'enquestes de satisfacció del CatSalut (2004-2020) sobre la percepció de qualitat i satisfacció amb els serveis proveïts per el sistema nacional de salut de Catalunya ha permès l'estudi de prop de 20 línies de prestacions de serveis sanitaris del sistema de salut de Catalunya.
- El present estudi té com objectiu l'anàlisi i la mesura de l'experiència, satisfacció i qualitat percebuda que els usuaris de Catalunya tenen respecte l'atenció a la salut mental ambulatoria, línia assistencial ja analitzada els anys 2003, 2006, 2009, 2012 i 2015.
- 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 resultant importants per el 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.

# FITXA TÈCNICA – ATENCIÓ A LA SALUT MENTAL AMBULATORIA D'ADULTS



**Nivell de confiança:** 95%  
**Grandària de la mostra:** 5.735 individus.  
**Marge d'error:** error màxim de  $\pm 1\%$  per al global Catalunya  
**Proporció esperada:** 0,82

- **Àmbit:** Catalunya i les regions sanitàries i els tres àmbits de la regió de Barcelona.
- **Univers:** persones amb 18 anys i més i que hagin estat usuàries del servei en els últims 12 mesos.
- **Mètode de recollida de la informació:** Enquesta telefònica assistida per ordinador (mètode C.A.T.I.).
- **Procediment de mostreig:** S'han seleccionat proporcionalment registres d'activitat del Conjunt Mínim de Base de Dades de Salut Mental (CMBSM) dels anys 2017 i 2018 per cada centre. Es van seleccionar un total de 20.090 registres.
- **Treball de camp:** Realitzat per 061 CatSalut Respon del 24 d'octubre al 20 de novembre de 2018.

Qüestionari	Nivell de resultats	Nombre d'unitats mostrals	Nombre mínim d'enquestes per unitat mostral	Nombre d'enquestes realitzades
Qüestionari d'atenció ambulatoria a la salut mental d'adults	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Catalunya</li> <li>• Regió Sanitària</li> <li>• UP</li> </ul>	70 amb 80 o més enquestes. 3 amb menys de 80 enquestes.	80	5.735

## OBJECTIUS

### GENERAL

Conèixer l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i mesurar el grau de satisfacció dels assegurats del CatSalut envers la línia d'atenció ambulatoria a la salut mental d'adults.

### ESPECÍFICS

- Conèixer l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i mesurar el grau de satisfacció per al conjunt de Catalunya i per centre (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.
- Comparar els resultats de l'estudi de 2018 amb els obtinguts l'any 2015.

- **Revisió bibliogràfica**
- **Recerca qualitativa (Grups focals)**
- **Revisió del qüestionari**
- **Validació pre estudi**
- **Treball de Camp**
- **Anàlisi dels resultats**
- **Supervisió Centre d'Estudis d'Opinió de Catalunya**

# CARECTARÍSTIQUES DEL QÜESTIONARI (I)

**24 preguntes**

\*Qüestionari validat l'any 2015

**20 preguntes validades**

**2 preguntes no validades d'interès**

**2 preguntes satisfacció  
global  
fidelitat**

**4 variables**

**edat**

**sexe**

**nivells d'estudis**

**salut percebuda**

## CARECTARÍSTIQUES DEL QÜESTIONARI (II)

### ■ Estructura:

Preguntes comunes a totes les línies de servei/producte estudiades, preguntes específiques de la línia de CSMA i pregunta no validada que s'ha 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



# VALIDACIÓ DEL QÜESTIONARI (I)

**Anàlisi factorial: anàlisi realitzada a partir de 5.767 casos**

Factor	Descripció	Variables incloses	Alfa de Cronbach
F1	Informació i Confiança	P16, P17, P12, P15, P7, P8, P11	0,855
F2	Psiquiatre	P6, P5, P10, P4	0,876
F3	Taulell i Neteja	P21, P20, P19, P3	0,735
F4	Organització	P1, P2, P9	0,661
F5	Altres professionals	P14, P13	0,776

**Variància explicada: 61,97%**

# VALIDACIÓ DEL QÜESTIONARI (II)

Rotated Component Matrix<sup>a</sup>

	Component				
	1	2	3	4	5
P16	,697	,140	,075	,300	,163
P17	,682	,268	,084	,270	,193
P12	,667	-,021	,063	,238	,041
P15	,658	,145	,084	,123	,265
P7	,644	,353	,083	,023	,005
P8	,635	,330	,080	-,016	,004
P11	,603	,243	,087	-,047	,005
P6	,288	,763	,141	,192	,122
P5	,337	,761	,104	,215	,118
P10	,259	,717	,195	,105	,139
P4	,314	,692	,078	,286	,095
P21	,111	,162	,856	,081	,123
P20	,140	,178	,851	,114	,105
P19	,172	-,053	,516	,418	-,003
P3	-,039	,360	,407	,251	,108
P1	,149	,170	,118	,737	,113
P2	,078	,235	,209	,643	,057
P9	,301	,359	,105	,556	,093
P14	,117	,174	,142	,036	,863
P13	,178	,109	,093	,163	,849

Extraction Method: Principal Component Analysis.  
 Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 6 iterations.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	7,166	35,829	35,829	7,166	35,829	35,829	3,600	18,001	18,001
2	1,796	8,981	44,810	1,796	8,981	44,810	3,003	15,017	33,018
3	1,288	6,438	51,248	1,288	6,438	51,248	2,104	10,522	43,540
4	1,152	5,761	57,009	1,152	5,761	57,009	1,964	9,822	53,362
5	,991	4,957	61,966	,991	4,957	61,966	1,721	8,604	61,966
6	,818	4,089	66,055						
7	,769	3,845	69,900						
8	,701	3,506	73,405						
9	,651	3,257	76,663						
10	,623	3,115	79,777						
11	,602	3,012	82,789						
12	,532	2,658	85,447						
13	,486	2,432	87,880						
14	,439	2,196	90,075						
15	,429	2,147	92,222						
16	,362	1,810	94,033						
17	,346	1,731	95,764						
18	,328	1,638	97,401						
19	,273	1,364	98,765						
20	,247	1,235	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

# RESULTATS: DESCRIPCIÓ DE LA POBLACIÓ ENQUESTADA

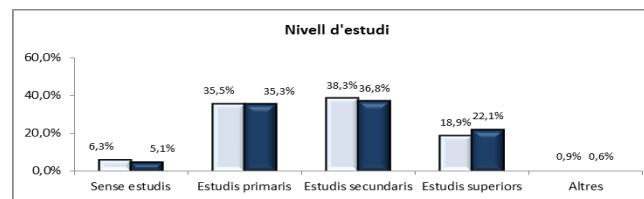
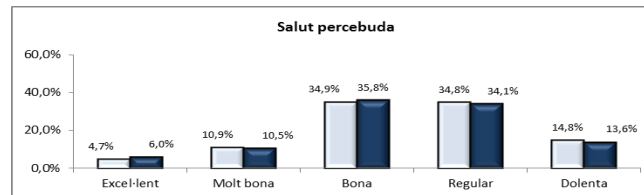
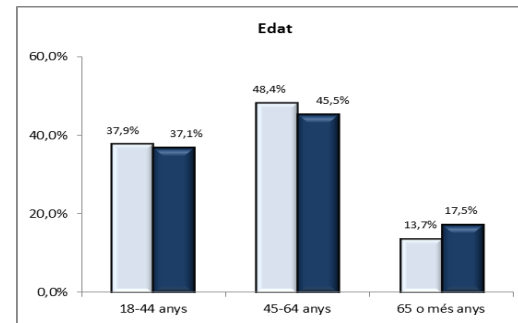
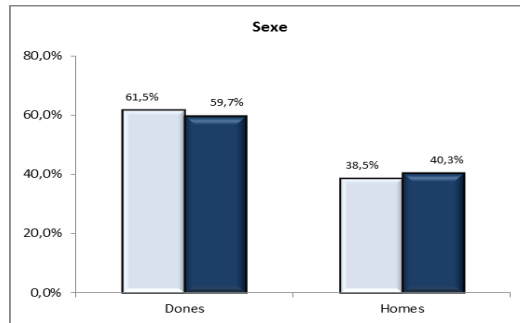
Catalunya 2015

Nombre  
 d'enquestes

5.767

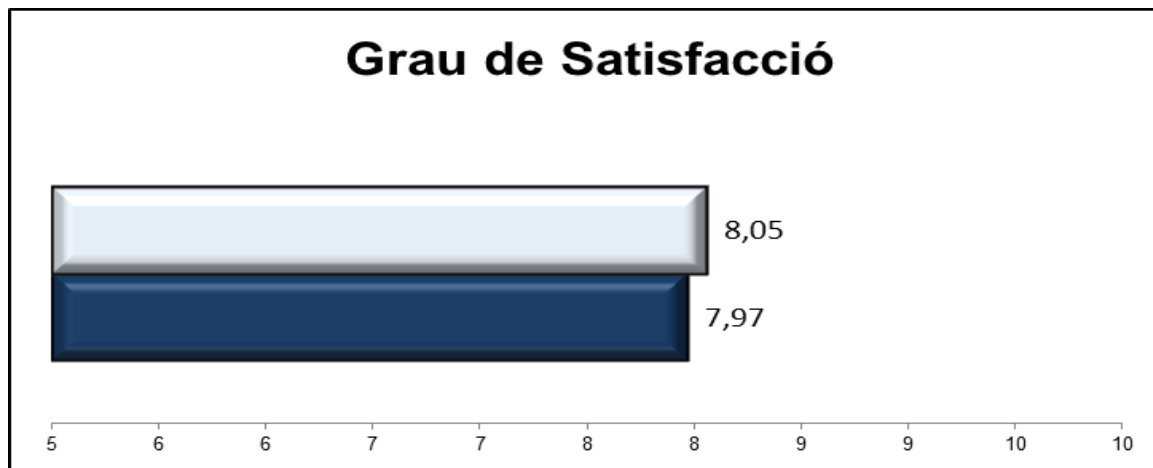
Catalunya 2018

5.735

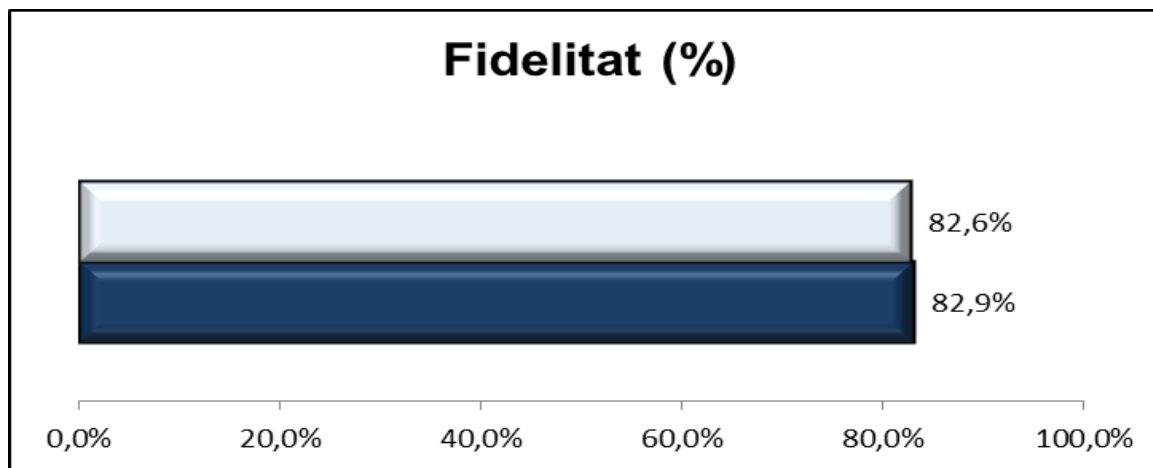


# RESULTATS: SATISFACCIÓ I FIDELITAT

P 101 *I ara per acabar: valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb centre de salut mental.*



P102. *Si pogués triar, tornaria a anar a aquest centre de salut?*



Catalunya 2015

Catalunya 2018

## RESULTATS GLOBALS CATALUNYA (I)

**Àrees de  
classificació****Descripció de cada àrea de classificació de preguntes****Excel·lència**

Preguntes que obtenen més d'un 90% de valoracions positives per part dels enquestats

**Estàndard**

Preguntes que obtenen entre un 75 i un 90% de valoracions positives

**Millora**

Preguntes que obtenen menys d'un 75% de valoracions positives

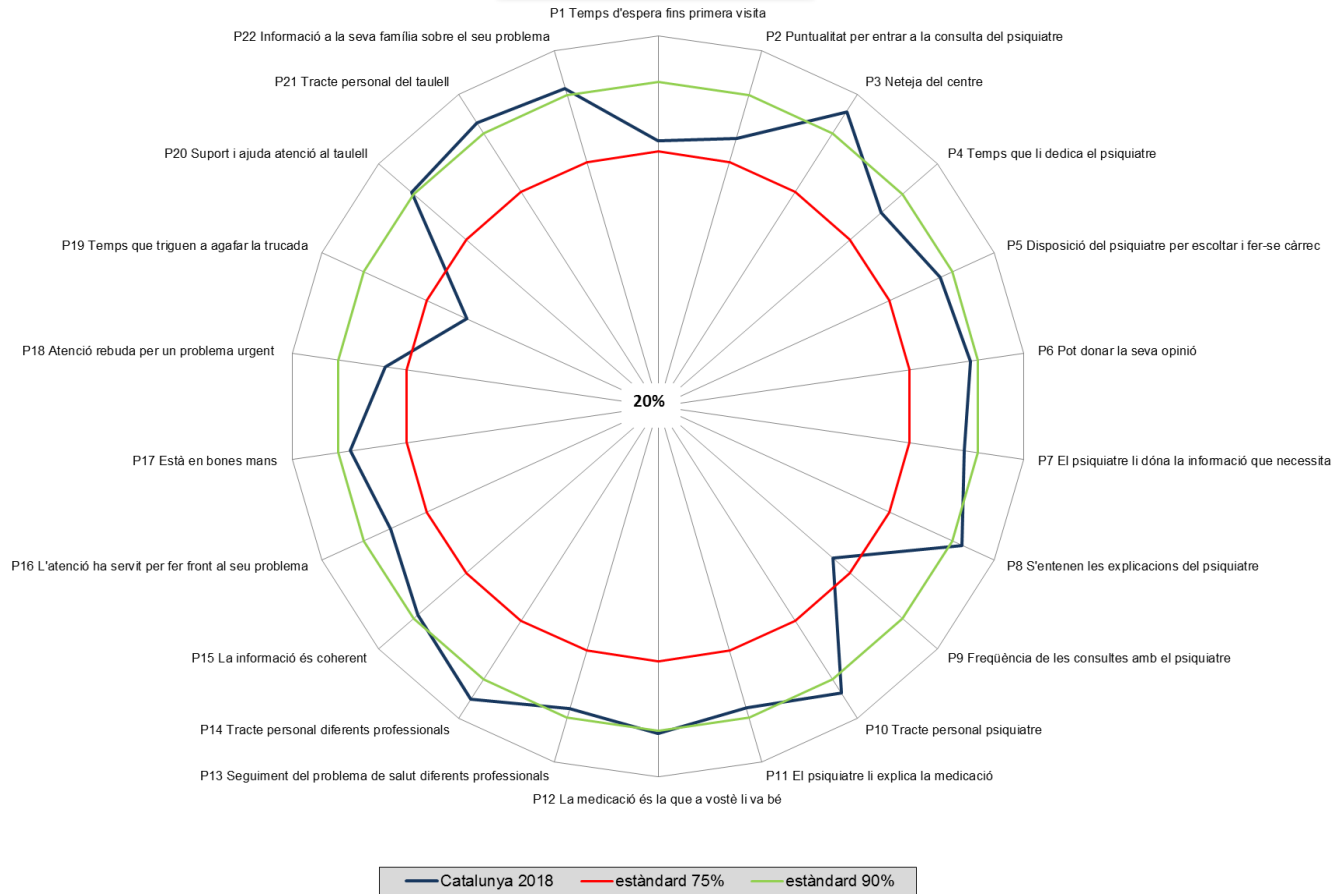
## RESULTATS GLOBALS CATALUNYA (II)



Pregunta resumida	2015	2018
P3 Neteja del centre	96,3%	95,6%
P14 Tracte personal diferents professionals	94,2%	95,2%
P10 Tracte personal psiquiatre	94,1%	93,5%
P21 Tracte personal del taulell	92,3%	92,7%
P8 S'entenen les explicacions del psiquiatre	93,6%	92,3%
P22 Informació a la seva família sobre el seu problema	90,7%	91,5%
P12 La medicació és la que a vostè li va bé	90,8%	90,7%
P20 Suport i ajuda atenció al taulell	91,2%	90,6%
P15 La informació és coherent	90,5%	88,9%
P6 Pot donar la seva opinió	89,7%	88,4%
P13 Seguiment del problema de salut diferents professionals	87,2%	88,0%
P11 El psiquiatre li explica la medicació	86,2%	87,9%
P17 Està en bones mans	88,7%	87,4%
P5 Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec	87,1%	87,2%
P7 El psiquiatre li dóna la informació que necessita	88,6%	87,0%
P4 Temps que li dedica el psiquiatre	84,9%	83,9%
P16 L'atenció ha servit per fer front al seu problema	85,2%	83,7%
P2 Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	80,1%	80,2%
P18 Atenció rebuda per un problema urgent	80,4%	79,7%
P1 Temps d'espera fins primera visita	78,5%	77,4%
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	74,4%	70,0%
P19 Temps que triguen a agafar la trucada	69,4%	65,6%

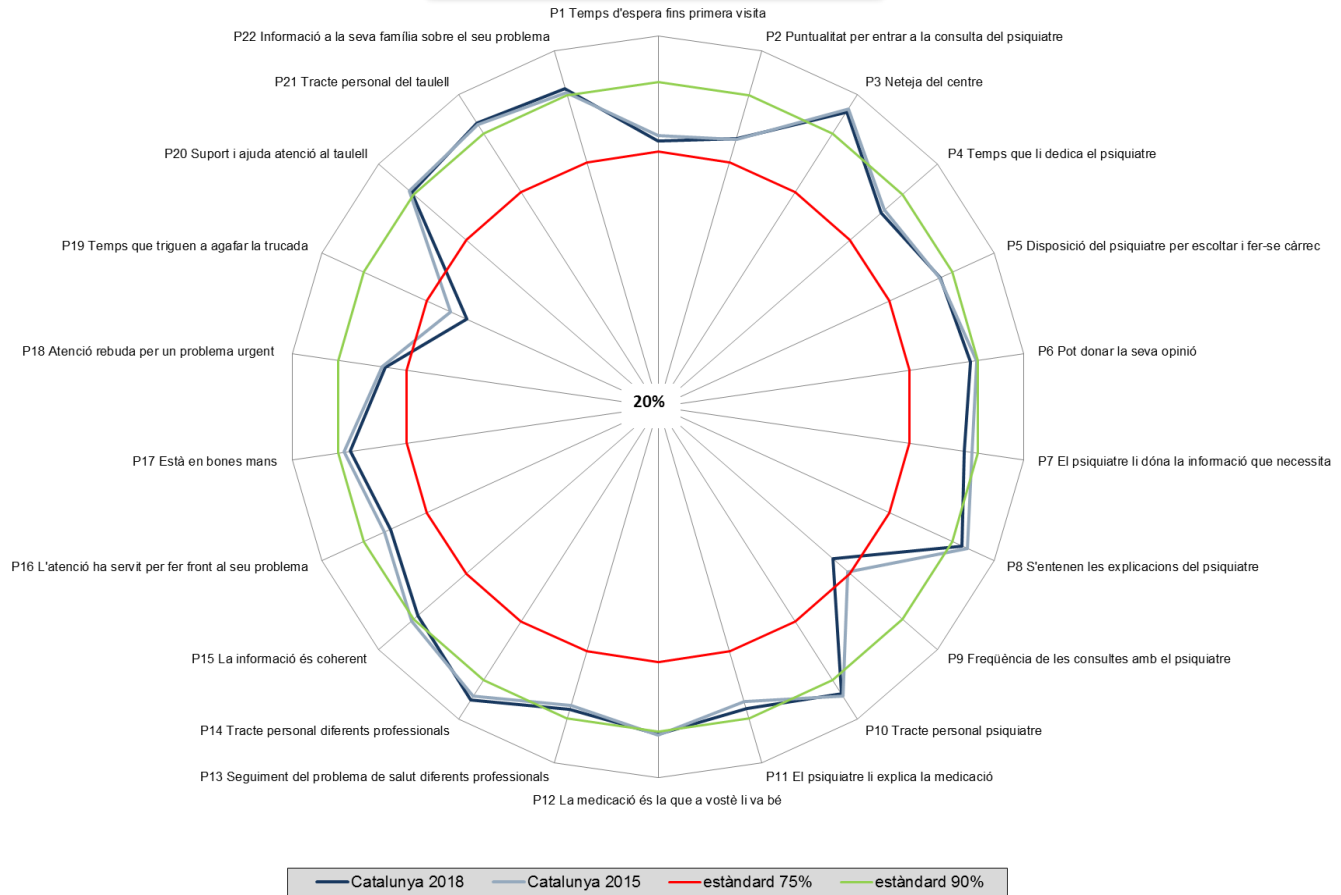
# RESULTATS GLOBALS CATALUNYA (III)

## Catalunya 2018



# RESULTATS GLOBALS CATALUNYA (IV)

Catalunya 2015 vs. 2018





# RESULTATS GLOBALS CATALUNYA (V)

Pregunta resumida	Catalunya 2015	Catalunya 2018
P1 Temps d'espera fins primera visita	78,5%	77,4%
P2 Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	80,1%	80,2%
P3 Neteja del centre	96,3%	95,6%
P4 Temps que li dedica el psiquiatre	84,9%	83,9%
P5 Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec	87,1%	87,1%
P6 Pot donar la seva opinió	89,7%	88,4%
P7 El psiquiatre li dóna la informació que necessita	88,7%	87,1%
P8 S'entenen les explicacions del psiquiatre	93,6%	<b>92,3%</b>
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	74,4%	<b>70,0%</b>
P10 Tracte personal psiquiatre	94,1%	93,5%
P11 El psiquiatre li explica la medicació	86,2%	87,9%
P12 La medicació és la que a vostè li va bé	90,8%	90,7%
P13 Seguiment del problema de salut diferents professionals	87,2%	88,0%
P14 Tracte personal diferents professionals	94,2%	95,2%
P15 La informació és coherent	90,5%	88,9%
P16 L'atenció ha servit per fer front al seu problema	85,1%	83,7%
P17 Està en bones mans	88,7%	87,4%
P18 Atenció rebuda per un problema urgent	80,4%	79,7%
P19 Temps que triguen a agafar la trucada	69,4%	<b>65,6%</b>
P20 Suport i ajuda atenció al taulell	91,2%	90,7%
P21 Tracte personal del taulell	92,3%	92,7%
P22 Informació a la seva família sobre el seu problema	90,7%	91,5%
P101 Grau de satisfacció global	8,05	7,97
P102 Continuaria venint?	82,6%	82,9%

En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) Catalunya 2018 en relació amb Catalunya 2015

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) Catalunya 2018 en relació amb Catalunya 2015

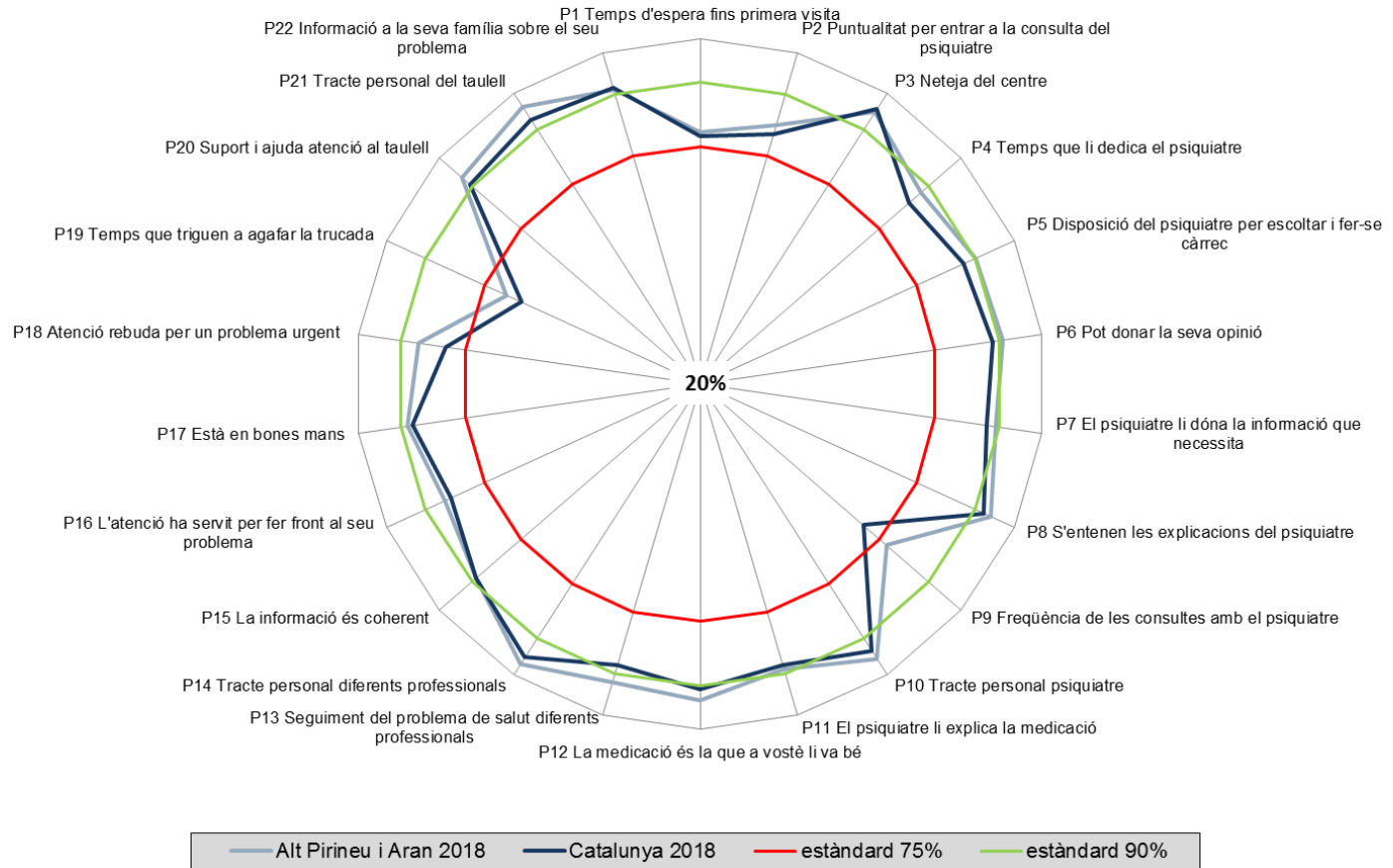
# RESULTAR PER REGIONS

Pregunta resumida	Catalunya 2018	Alt Pirineu i Ara (N=373)	Lleida (N=480)	Camp de Tarragona (N=401)	Terres de l'Ebre (N=240)	Girona (N=640)	Catalunya Central (N=320)	Consorci Sanitar de Barcelona (N=1280)	Àrea Metropolitana Barcelona Nord (N=1121)	Àrea Metropolitana na Barcelona Sud (N=880)
P1 Temps d'espera fins primera visita	77,4%	78,2%	73,0%	77,6%	<b>86,0%</b>	81,6%	75,9%	75,4%	75,4%	80,1%
P2 Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	80,2%	82,5%	80,4%	77,9%	79,7%	79,9%	<b>72,9%</b>	80,4%	80,4%	82,7%
P3 Neteja del centre	95,6%	94,9%	<b>93,2%</b>	<b>92,5%</b>	97,5%	95,4%	97,2%	97,2%	95,2%	95,8%
P4 Temps que li dedica el psiquiatre	83,9%	87,6%	79,9%	<b>78,8%</b>	82,8%	<b>87,9%</b>	88,2%	83,8%	84,9%	81,2%
P5 Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec	87,1%	90,0%	<b>83,2%</b>	<b>82,1%</b>	86,1%	89,0%	90,6%	86,9%	88,3%	86,8%
P6 Pot donar la seva opinió	88,4%	90,8%	<b>81,9%</b>	84,9%	88,9%	88,7%	91,4%	87,7%	90,6%	89,3%
P7 El psiquiatre li dóna la informació que necessita	87,1%	89,0%	83,8%	84,2%	86,0%	87,3%	87,1%	86,7%	88,0%	88,8%
P8 S'entenen les explicacions del psiquiatre	92,3%	94,0%	89,8%	91,0%	89,7%	92,4%	90,7%	92,8%	93,5%	92,4%
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	70,0%	<b>77,0%</b>	65,2%	<b>62,2%</b>	<b>79,3%</b>	<b>75,8%</b>	73,2%	66,4%	71,4%	69,0%
P10 Tracte personal psiquiatre	93,5%	95,7%	<b>89,7%</b>	90,8%	93,3%	95,0%	95,0%	93,6%	94,6%	92,7%
P11 El psiquiatre li explica la medicació	87,9%	88,8%	85,5%	85,8%	88,3%	89,1%	88,1%	87,7%	88,6%	87,7%
P12 La medicació és la que a vostè li va bé	90,7%	93,4%	91,1%	90,2%	88,6%	91,3%	91,7%	90,6%	90,1%	90,3%
P13 Seguiment del problema de salut diferents professionals	88,0%	92,0%	87,6%	87,0%	88,7%	87,9%	89,9%	88,2%	86,9%	87,1%
P14 Tracte personal diferents professionals	95,2%	97,1%	96,4%	94,5%	93,5%	93,7%	95,7%	95,4%	95,7%	94,7%
P15 La informació és coherent	88,9%	88,8%	87,7%	88,8%	87,6%	88,2%	88,3%	89,0%	89,8%	89,5%
P16 L'atenció ha servit per fer front al seu problema	83,7%	85,1%	81,9%	84,0%	84,0%	83,9%	84,1%	83,0%	83,3%	84,8%
P17 Està en bones mans	87,4%	88,5%	83,8%	86,6%	85,8%	88,7%	89,6%	87,0%	88,5%	87,0%
P18 Atenció rebuda per un problema urgent	79,7%	<b>86,2%</b>	74,9%	79,6%	82,1%	83,1%	81,8%	78,1%	78,3%	79,6%
P19 Temps que trigen a agafar la trucada	65,6%	69,6%	<b>59,2%</b>	<b>54,9%</b>	<b>89,9%</b>	<b>72,8%</b>	<b>57,9%</b>	67,3%	<b>59,4%</b>	68,7%
P20 Suport i ajuda atenció al taulell	90,7%	92,9%	<b>86,5%</b>	88,6%	94,9%	<b>94,8%</b>	87,9%	90,9%	90,6%	89,6%
P21 Tracte personal del taulell	92,7%	<b>96,2%</b>	<b>89,4%</b>	92,2%	95,8%	95,1%	89,2%	93,1%	92,1%	91,9%
P22 Informació a la seva família sobre el seu problema	91,5%	91,5%	89,6%	88,9%	94,3%	93,0%	93,1%	93,5%	89,4%	91,9%
P101 Grau de satisfacció global	7,97	8,03	7,77	7,81	8,19	8,13	7,99	7,92	7,98	8,00
P102 Continuaria venint?	82,9%	81,1%	<b>75,7%</b>	81,0%	81,9%	86,4%	84,4%	82,1%	85,6%	83,3%

En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) Regions 2018 en relació amb Catalunya 2018

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) Regions 2018 en relació amb Catalunya 2018

# RESULTAR PER REGIONS. ALT PIRINEU I ARAN



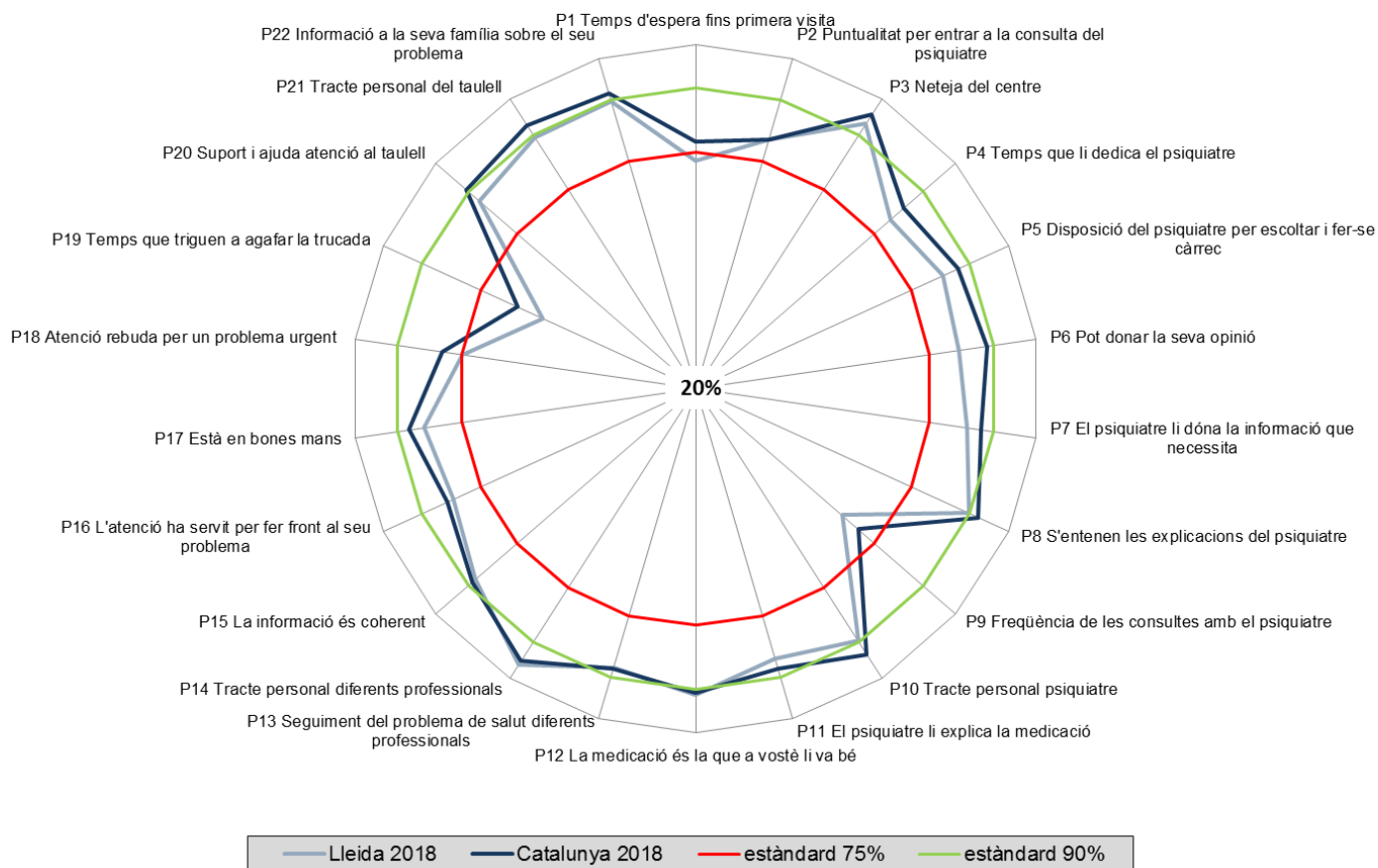
# ALT PIRINEU I ARAN. RESULTATS PER UP

Pregunta resumida	Catalunya 2018	UP 859 - CSMA Alt Urgell (N=80)	UP 3583 - CSMA Pallars Jussà (N=80)	UP 4287 - CSMA Vielha (N=80)	UP 4290 - CSMA Pallars Sobirà (N=33)	UP 4559 - CSMA Pont de Suert (N=36)	UP 5647 - CSMA Antena Puigcerdà (N=64)
P1 Temps d'espera fins primera visita	77,4%	83,5%	85,9%	68,4%	78,8%	77,1%	74,6%
P2 Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	80,2%	92,5%	76,9%	80,0%	69,7%	80,6%	87,5%
P3 Neteja del centre	95,6%	93,8%	92,5%	97,5%	96,9%	94,4%	95,2%
P4 Temps que li dedica el psiquiatre	83,9%	87,3%	90,0%	81,0%	86,7%	97,1%	88,5%
P5 Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec	87,1%	88,8%	93,7%	86,3%	84,4%	94,4%	92,2%
P6 Pot donar la seva opinió	88,4%	91,3%	91,1%	88,6%	90,3%	94,4%	90,5%
P7 El psiquiatre li dona la informació que necessita	87,1%	96,0%	86,3%	82,7%	83,3%	91,2%	93,3%
P8 S'entenen les explicacions del psiquiatre	92,3%	98,7%	92,3%	91,1%	87,5%	94,3%	96,8%
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	70,0%	78,5%	83,5%	67,5%	72,7%	85,7%	76,7%
P10 Tracte personal psiquiatre	93,5%	96,2%	96,3%	97,5%	97,0%	91,7%	93,8%
P11 El psiquiatre li explica la medicació	87,9%	94,1%	90,2%	85,2%	78,3%	87,5%	90,0%
P12 La medicació és la que a vostè li va bé	90,7%	93,9%	92,3%	89,1%	95,7%	95,8%	97,2%
P13 Seguiment del problema de salut diferents professionals	88,0%	100,0%	90,3%	85,7%	90,9%	94,7%	89,5%
P14 Tracte personal diferents professionals	95,2%	100,0%	93,5%	96,4%	90,9%	100,0%	100,0%
P15 La informació és coherent	88,9%	89,2%	84,1%	87,7%	85,7%	93,8%	94,2%
P16 L'atenció ha servit per fer front al seu problema	83,7%	85,1%	87,2%	80,3%	74,2%	97,1%	86,9%
P17 Està en bones mans	87,4%	97,3%	89,5%	76,3%	84,8%	97,2%	88,7%
P18 Atenció rebuda per un problema urgent	79,7%	91,7%	86,9%	84,7%	78,3%	96,6%	78,0%
P19 Temps que triguen a agafar la trucada	65,6%	65,5%	80,6%	69,7%	76,0%	59,3%	62,7%
P20 Suport i ajuda atenció al taulell	90,7%	92,5%	95,0%	90,9%	90,6%	94,3%	93,8%
P21 Tracte personal del taulell	92,7%	95,0%	100,0%	94,9%	93,8%	91,4%	98,4%
P22 Informació a la seva família sobre el seu problema	91,5%	95,0%	97,1%	78,9%	80,0%	100,0%	92,6%
P101 Grau de satisfacció global	7,97	8,26	8,20	7,54	7,79	8,36	8,06
P102 Continuarà venint?	82,9%	79,7%	87,0%	71,8%	78,1%	88,9%	84,4%

En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP 2018 en relació amb Catalunya 2018

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) la UP 2018 en relació amb Catalunya 2018

# RESULTAR PER REGIONS. LLEIDA



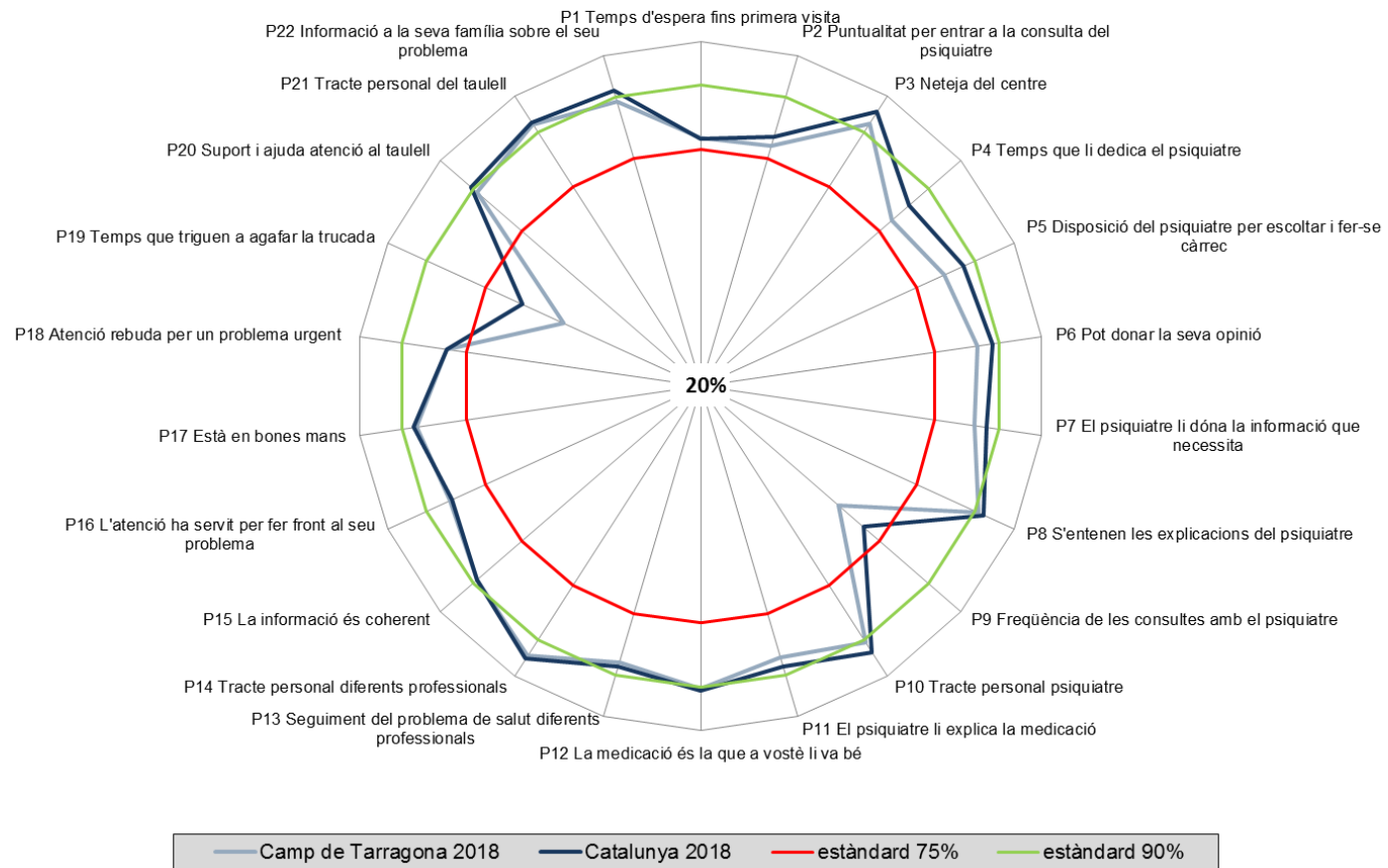
# LLEIDA. RESULTATS PER UP

Pregunta resumida	Catalunya 2018	UP 886 - CSMA Lleida (N=80)	UP 3582 - CSMA Urgell (N=80)	UP 3584 - CSMA Pla d'Urgell (N=80)	UP 3585 - CSMA Balaguer (N=80)	UP 4286 - CSMA Segarra (N=80)	UP 4291 - CSMA Les Borges Blanques (N=80)
P1 Temps d'espera fins primera visita	77,4%	70,0%	69,3%	68,8%	73,1%	80,0%	76,3%
P2 Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	80,2%	80,0%	78,5%	<b>70,0%</b>	75,0%	88,8%	<b>90,0%</b>
P3 Neteja del centre	95,6%	90,9%	92,3%	93,7%	93,7%	96,1%	92,5%
P4 Temps que li dedica el psiquiatre	83,9%	79,2%	84,6%	87,2%	<b>74,0%</b>	75,9%	78,5%
P5 Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec	87,1%	83,8%	85,7%	88,8%	<b>77,5%</b>	<b>78,5%</b>	85,0%
P6 Pot donar la seva opinió	88,4%	80,8%	92,2%	83,8%	<b>71,8%</b>	<b>77,2%</b>	85,7%
P7 El psiquiatre li dóna la informació que necessita	87,1%	81,6%	85,5%	87,0%	<b>77,9%</b>	83,8%	86,8%
P8 S'entenen les explicacions del psiquiatre	92,3%	<b>88,5%</b>	88,5%	91,0%	86,5%	88,3%	96,2%
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	70,0%	<b>58,4%</b>	60,3%	75,6%	61,0%	64,1%	71,3%
P10 Tracte personal psiquiatre	93,5%	<b>86,3%</b>	97,4%	93,8%	<b>86,3%</b>	<b>83,8%</b>	91,3%
P11 El psiquiatre li explica la medicació	87,9%	83,0%	83,6%	86,8%	82,5%	81,1%	96,3%
P12 La medicació és la que a vostè li va bé	90,7%	92,2%	93,1%	90,0%	87,3%	88,7%	95,9%
P13 Seguiment del problema de salut diferents professionals	88,0%	78,6%	96,7%	96,4%	88,9%	<b>74,2%</b>	92,0%
P14 Tracte personal diferents professionals	95,2%	96,3%	96,7%	100,0%	100,0%	93,5%	92,0%
P15 La informació és coherent	88,9%	87,3%	85,9%	95,7%	83,1%	83,6%	91,5%
P16 L'atenció ha servit per fer front al seu problema	83,7%	75,3%	84,6%	84,4%	75,9%	84,6%	86,7%
P17 Està en bones mans	87,4%	83,1%	85,7%	83,3%	80,5%	81,0%	89,3%
P18 Atenció rebuda per un problema urgent	79,7%	80,0%	78,3%	71,4%	<b>62,3%</b>	75,8%	81,4%
P19 Temps que trigen a agafar la trucada	65,6%	<b>47,2%</b>	67,8%	<b>46,4%</b>	58,9%	61,7%	73,1%
P20 Suport i ajuda atenció al taulell	90,7%	88,6%	92,4%	<b>79,2%</b>	<b>82,1%</b>	<b>82,9%</b>	93,6%
P21 Tracte personal del taulell	92,7%	92,4%	88,8%	88,3%	<b>82,3%</b>	90,9%	93,6%
P22 Informació a la seva família sobre el seu problema	91,5%	96,2%	96,7%	88,9%	87,5%	<b>78,3%</b>	88,0%
P101 Grau de satisfacció global	7,97	7,49	8,09	7,71	7,76	7,55	8,03
P102 Continuaria venint?	82,9%	75,0%	74,4%	77,5%	77,9%	<b>68,8%</b>	81,0%

En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP 2018 en relació amb Catalunya 2018

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) la UP 2018 en relació amb Catalunya 2018

# RESULTAR PER REGIONS. CAMP DE TARRAGONA





# CAMP DE TARRAGONA. RESULTATS PER UP

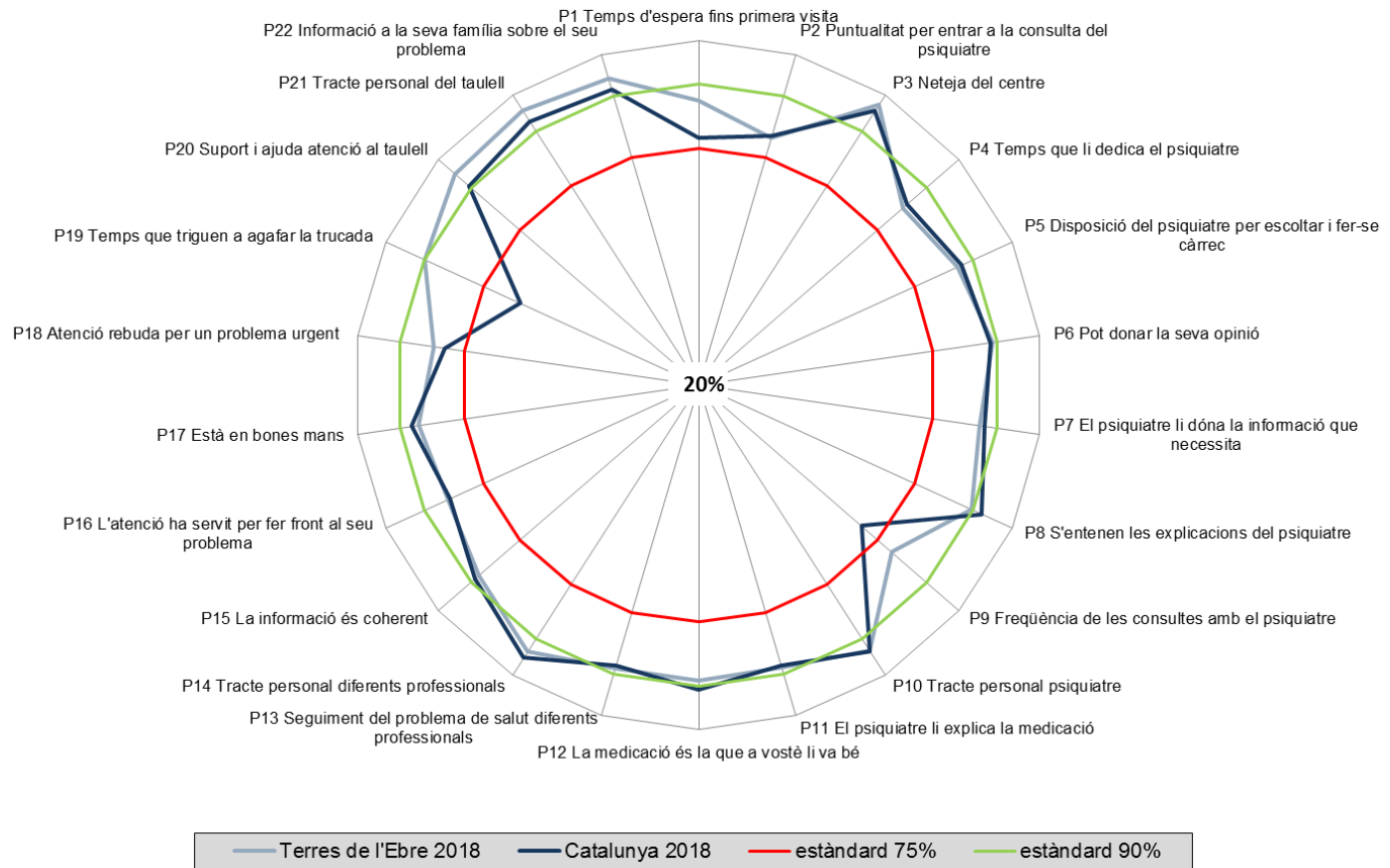
Pregunta resumida	Catalunya 2018	UP 1035 - CSMA El Vendrell (N=80)	UP 1036 - CSMA Valls (N=80)	UP 1038 - CSMA Tarragona Nord (N=80)	UP 1039 - CSMA Reus (N=80)	UP 1040 - CSMA Tarragona Sud (N=80)
P1 Temps d'espera fins primera visita	77,4%	68,4%	84,4%	73,8%	81,8%	79,7%
P2 Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	80,2%	75,0%	<b>68,4%</b>	<b>70,0%</b>	85,0%	<b>91,3%</b>
P3 Neteja del centre	95,6%	96,3%	95,0%	<b>87,5%</b>	93,8%	<b>90,0%</b>
P4 Temps que li dedica el psiquiatre	83,9%	<b>65,8%</b>	87,0%	76,3%	81,3%	83,8%
P5 Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec	87,1%	<b>75,9%</b>	84,8%	79,0%	84,8%	85,9%
P6 Pot donar la seva opinió	88,4%	<b>78,5%</b>	87,0%	83,5%	88,8%	87,0%
P7 El psiquiatre li dóna la informació que necessita	87,1%	81,8%	89,5%	81,6%	86,8%	81,1%
P8 S'entenen les explicacions del psiquiatre	92,3%	91,0%	94,8%	87,5%	94,8%	86,7%
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	70,0%	<b>38,5%</b>	80,0%	60,8%	66,7%	64,6%
P10 Tracte personal psiquiatre	93,5%	88,8%	92,5%	<b>85,2%</b>	96,3%	91,3%
P11 El psiquiatre li explica la medicació	87,9%	83,3%	83,6%	86,0%	87,5%	88,5%
P12 La medicació és la que a vostè li va bé	90,7%	85,9%	94,7%	86,8%	95,3%	88,1%
P13 Seguiment del problema de salut diferents professionals	88,0%	77,3%	90,2%	87,8%	88,6%	93,3%
P14 Tracte personal diferents professionals	95,2%	93,3%	95,1%	95,2%	93,0%	96,7%
P15 La informació és coherent	88,9%	85,5%	92,4%	86,8%	92,8%	86,6%
P16 L'atenció ha servit per fer front al seu problema	83,7%	81,1%	88,3%	81,3%	87,2%	82,1%
P17 Està en bones mans	87,4%	83,1%	90,8%	82,1%	93,7%	83,3%
P18 Atenció rebuda per un problema urgent	79,7%	78,4%	88,1%	73,3%	78,9%	78,1%
P19 Temps que triguen a agafar la trucada	65,6%	<b>42,3%</b>	74,0%	<b>35,8%</b>	67,2%	55,6%
P20 Suport i ajuda atenció al taulell	90,7%	86,1%	94,9%	84,8%	89,9%	87,5%
P21 Tracte personal del taulell	92,7%	91,3%	96,2%	88,6%	91,1%	93,7%
P22 Informació a la seva família sobre el seu problema	91,5%	81,0%	95,1%	90,0%	87,2%	87,5%
P101 Grau de satisfacció global	7,97	7,41	8,16	7,37	8,30	7,83
P102 Continuaria venint?	82,9%	74,4%	85,0%	80,5%	85,0%	80,0%

En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP 2018 en relació amb Catalunya 2018

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) la UP 2018 en relació amb Catalunya 2018



# RESULTAR PER REGIONS. TERRES DE L'EBRE



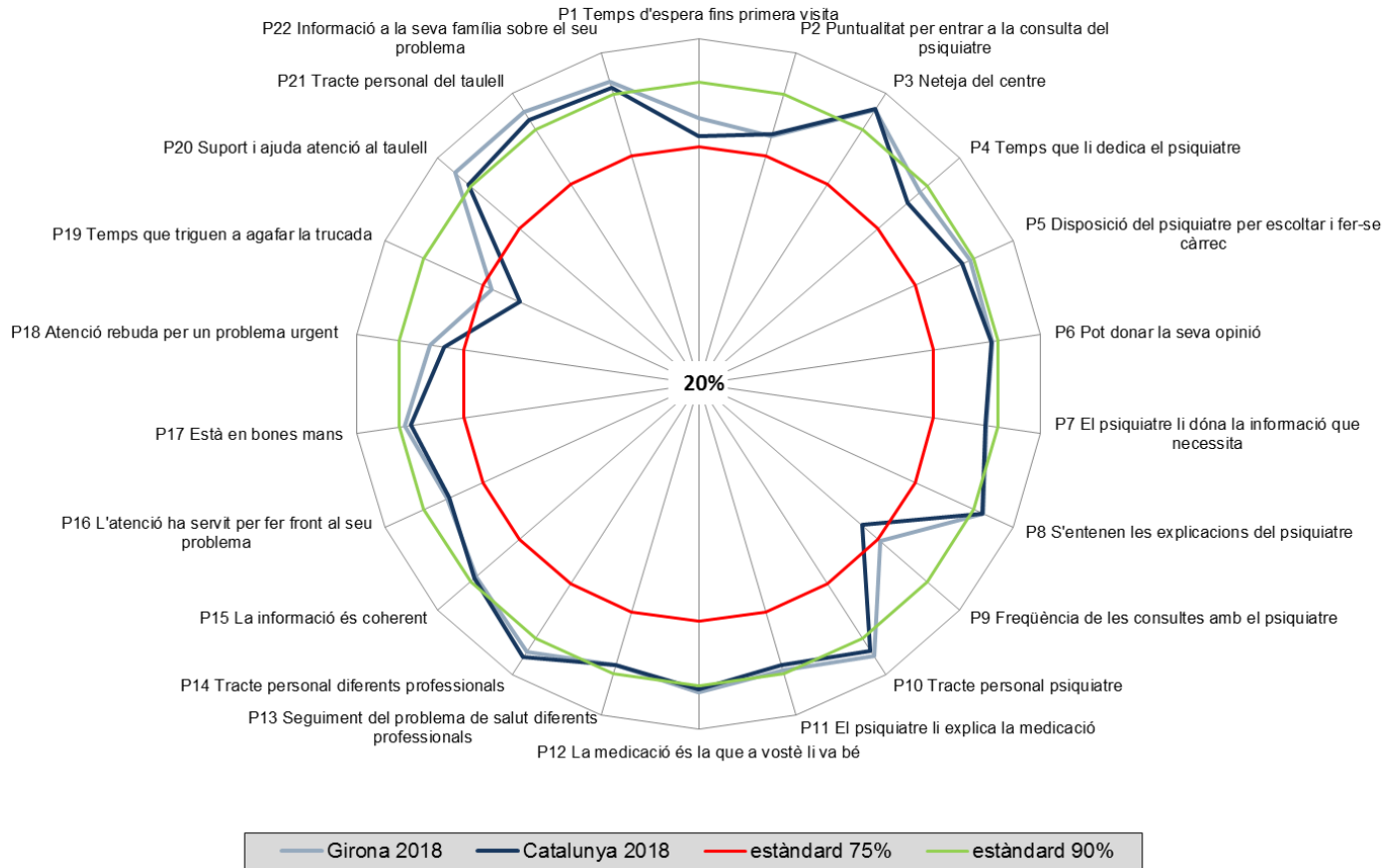
# TERRES DE L'EBRE. RESULTATS PER UP

Pregunta resumida	Catalunya 2018	UP 977 - CSMA Tortosa (N=80)	UP 1037 - CSMA Móra d'Ebre (N=80)	UP 3586 - CSMA Amposta (N=80)
P1 Temps d'espera fins primera visita	77,4%	<b>92,1%</b>	85,5%	80,3%
P2 Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	80,2%	83,5%	85,0%	70,5%
P3 Neteja del centre	95,6%	98,8%	97,5%	96,3%
P4 Temps que li dedica el psiquiatre	83,9%	80,0%	87,3%	81,0%
P5 Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec	87,1%	88,6%	84,8%	84,8%
P6 Pot donar la seva opinió	88,4%	92,5%	87,2%	87,0%
P7 El psiquiatre li dona la informació que necessita	87,1%	89,6%	84,2%	84,0%
P8 S'entenen les explicacions del psiquiatre	92,3%	92,2%	88,5%	88,3%
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	70,0%	78,2%	<b>84,8%</b>	75,0%
P10 Tracte personal psiquiatre	93,5%	95,0%	93,8%	91,0%
P11 El psiquiatre li explica la medicació	87,9%	90,2%	88,7%	86,2%
P12 La medicació és la que a vostè li va bé	90,7%	87,9%	91,4%	86,7%
P13 Seguiment del problema de salut diferents professionals	88,0%	88,4%	91,4%	85,7%
P14 Tracte personal diferents professionals	95,2%	93,0%	97,2%	89,3%
P15 La informació és coherent	88,9%	89,9%	89,2%	83,6%
P16 L'atenció ha servit per fer front al seu problema	83,7%	84,6%	86,8%	80,5%
P17 Està en bones mans	87,4%	86,3%	88,8%	82,5%
P18 Atenció rebuda per un problema urgent	79,7%	85,5%	81,3%	80,0%
P19 Temps que triguen a agafar la trucada	65,6%	<b>92,8%</b>	<b>95,4%</b>	<b>82,4%</b>
P20 Suport i ajuda atenció al taulell	90,7%	95,0%	96,1%	93,8%
P21 Tracte personal del taulell	92,7%	96,2%	94,9%	96,3%
P22 Informació a la seva família sobre el seu problema	91,5%	100,0%	81,0%	97,3%
P101 Grau de satisfacció global	7,97	8,38	8,21	7,98
P102 Continuaria venint?	82,9%	87,3%	80,0%	78,2%

En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP 2018 en relació amb Catalunya 2018

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) la UP 2018 en relació amb Catalunya 2018

# RESULTAR PER REGIONS. GIRONA



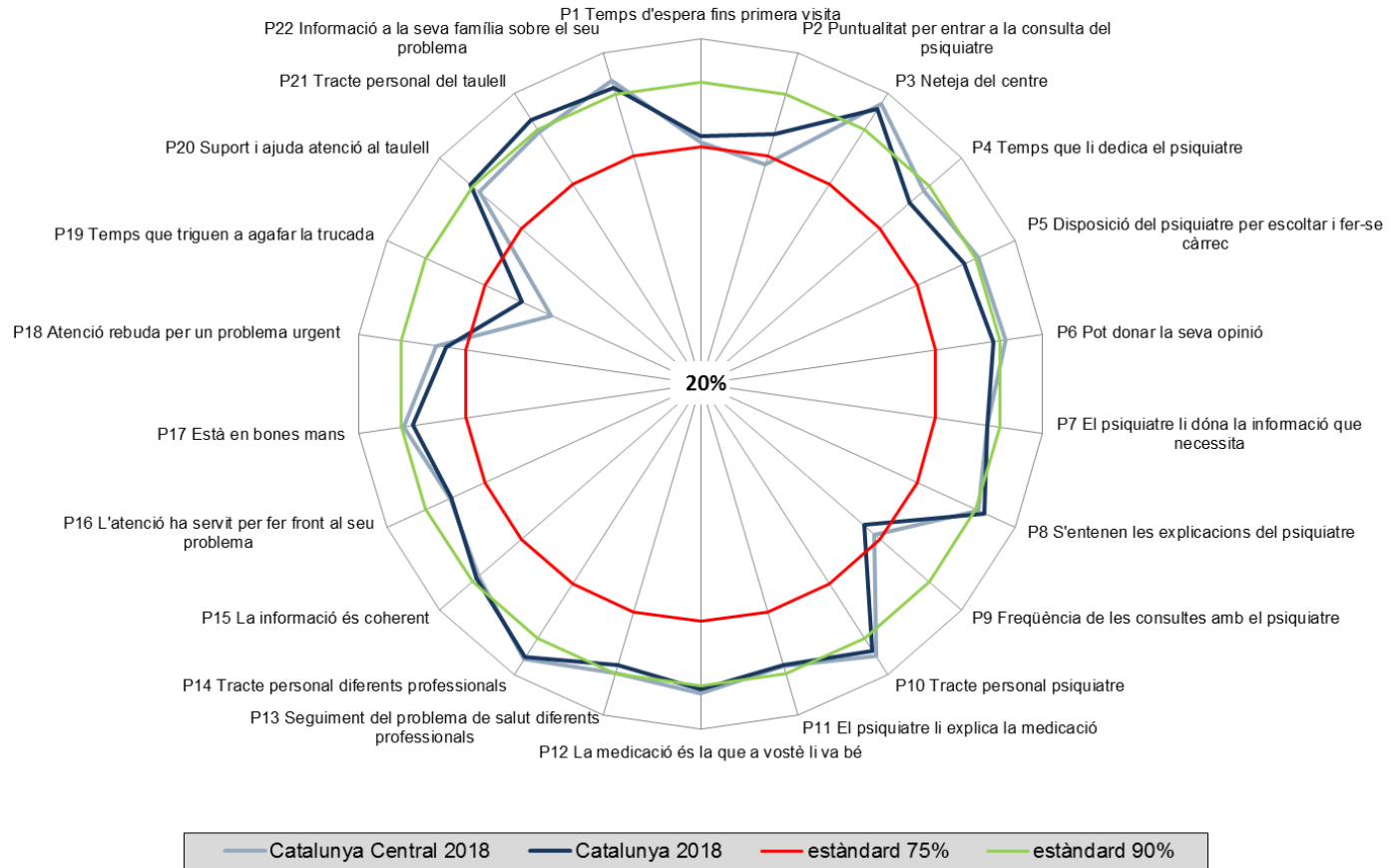
# GIRONA. RESULTATS PER UP

Pregunta resumida	Catalunya 2018	UP 872 - CSMA Calella (N=80)	UP 892 - Gironès-Pla de l'Estany (N=80)	UP 3587 - CSMA Alt Empordà (N=80)	UP 3588 - CSMA Baix Empordà (N=80)	UP 3589 - CSMA Garrotxa (N=80)	UP 3590 - CSMA La Selva Marítima (N=80)	UP 3591 - CSMA Selva Interior (N=80)	UP 3592 - CSMA Ripollès (N=80)
P1 Temps d'espera fins primera visita	77,4%	<b>64,9%</b>	<b>88,5%</b>	78,9%	86,8%	<b>90,9%</b>	84,4%	82,3%	82,1%
P2 Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	80,2%	73,8%	75,0%	<b>91,3%</b>	82,3%	77,5%	77,5%	87,7%	88,8%
P3 Neteja del centre	95,6%	<b>87,5%</b>	96,2%	96,2%	98,7%	100,0%	96,2%	92,6%	92,5%
P4 Temps que li dedica el psiquiatre	83,9%	85,7%	92,5%	<b>73,4%</b>	90,0%	91,1%	91,0%	85,9%	<b>85,7%</b>
P5 Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec	87,1%	85,0%	<b>96,3%</b>	81,3%	92,5%	88,8%	89,9%	90,1%	90,0%
P6 Pot donar la seva opinió	88,4%	<b>75,6%</b>	91,3%	91,3%	89,6%	93,7%	91,0%	88,5%	88,3%
P7 El psiquiatre li dona la informació que necessita	87,1%	84,0%	90,9%	81,8%	87,2%	93,6%	91,1%	79,2%	78,9%
P8 S'entenen les explicacions del psiquiatre	92,3%	88,6%	96,2%	92,4%	92,5%	94,9%	93,8%	89,5%	89,3%
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	70,0%	60,0%	80,0%	70,0%	<b>82,3%</b>	<b>85,0%</b>	70,5%	80,0%	81,0%
P10 Tracte personal psiquiatre	93,5%	92,5%	97,5%	92,5%	96,3%	93,8%	98,8%	95,0%	94,9%
P11 El psiquiatre li explica la medicació	87,9%	<b>77,6%</b>	95,6%	87,1%	89,1%	90,5%	92,5%	85,9%	85,7%
P12 La medicació és la que a vostè li va bé	90,7%	85,5%	95,2%	94,6%	94,9%	91,7%	90,5%	90,5%	90,3%
P13 Seguiment del problema de salut diferents professionals	88,0%	84,0%	77,8%	<b>72,4%</b>	100,0%	96,3%	93,5%	93,8%	93,8%
P14 Tracte personal diferents professionals	95,2%	92,0%	<b>85,2%</b>	89,3%	100,0%	96,3%	100,0%	97,0%	97,0%
P15 La informació és coherent	88,9%	88,2%	87,9%	86,4%	91,0%	95,5%	89,1%	81,7%	81,4%
P16 L'atenció ha servit per fer front al seu problema	83,7%	75,9%	90,8%	82,2%	90,8%	89,5%	84,2%	80,0%	79,7%
P17 Està en bones mans	87,4%	83,3%	89,6%	85,9%	93,6%	94,8%	89,7%	83,3%	83,1%
P18 Atenció rebuda per un problema urgent	79,7%	<b>66,1%</b>	87,7%	80,0%	<b>92,3%</b>	90,3%	87,5%	82,3%	82,3%
P19 Temps que triguen a agafar la trucada	65,6%	64,7%	<b>80,3%</b>	<b>49,3%</b>	75,3%	<b>88,2%</b>	<b>80,6%</b>	68,0%	67,6%
P20 Suport i ajuda atenció al taulell	90,7%	87,5%	93,8%	96,3%	97,5%	96,3%	<b>98,7%</b>	95,1%	95,0%
P21 Tracte personal del taulell	92,7%	87,5%	93,8%	96,3%	96,3%	96,3%	96,2%	97,5%	97,5%
P22 Informació a la seva família sobre el seu problema	91,5%	90,0%	97,0%	85,7%	97,1%	91,4%	96,9%	89,5%	89,5%
P101 Grau de satisfacció global	7,97	7,51	8,39	8,03	8,25	8,54	8,51	7,99	8,00
P102 Continuarria venint?	82,9%	83,5%	86,3%	84,8%	91,1%	88,8%	<b>92,3%</b>	77,5%	78,5%

En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP 2018 en relació amb Catalunya 2018

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) la UP 2018 en relació amb Catalunya 2018

# RESULTAR PER REGIONS. CATALUNYA CENTRAL



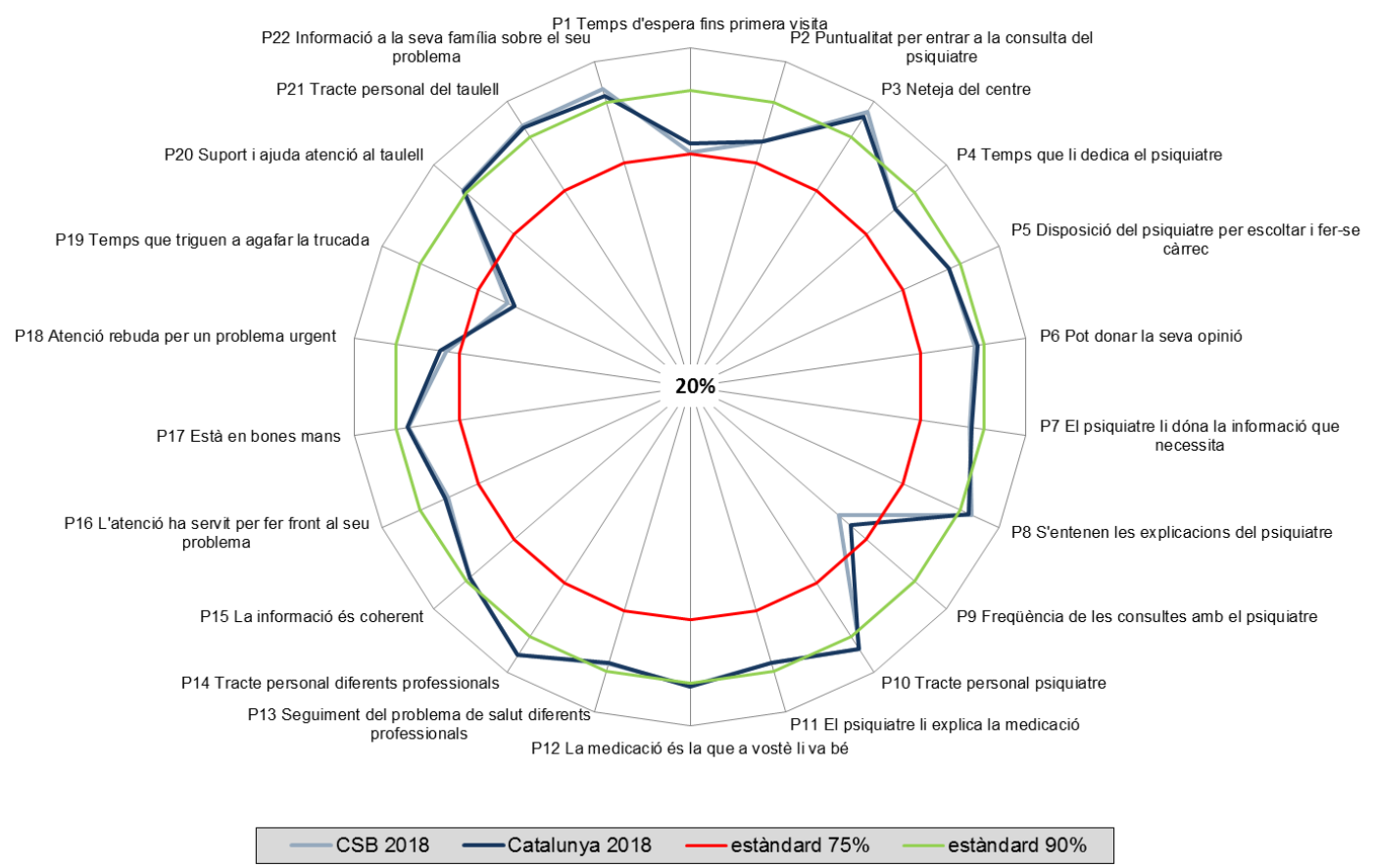
# CATALUNYA CENTRAL. RESULTATS PER UP

Pregunta resumida	Catalunya 2018	UP 871 - CSMA Osona (N=80)	UP 879 - Bages (N=80)	UP 883- CSMA Berguedà (N=80)	UP 918 - Anoia (N=80)
P1 Temps d'espera fins primera visita	77,4%	82,1%	73,8%	74,4%	73,4%
P2 Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	80,2%	79,5%	76,3%	<b>68,8%</b>	<b>67,1%</b>
P3 Neteja del centre	95,6%	98,8%	97,5%	93,8%	98,8%
P4 Temps que li dedica el psiquiatre	83,9%	91,1%	82,1%	92,3%	87,3%
P5 Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec	87,1%	90,0%	89,9%	91,3%	91,3%
P6 Pot donar la seva opinió	88,4%	88,3%	87,2%	94,9%	95,0%
P7 El psiquiatre li dóna la informació que necessita	87,1%	89,3%	87,7%	87,0%	84,4%
P8 S'entenen les explicacions del psiquiatre	92,3%	<b>84,4%</b>	90,9%	96,2%	91,1%
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	70,0%	75,0%	73,4%	69,2%	75,0%
P10 Tracte personal psiquiatre	93,5%	92,5%	94,9%	95,0%	97,5%
P11 El psiquiatre li explica la medicació	87,9%	81,5%	89,1%	<b>97,1%</b>	84,1%
P12 La medicació és la que a vostè li va bé	90,7%	86,9%	88,3%	96,7%	95,1%
P13 Seguiment del problema de salut diferents professionals	88,0%	88,9%	85,2%	91,4%	92,7%
P14 Tracte personal diferents professionals	95,2%	91,7%	96,6%	94,3%	100,0%
P15 La informació és coherent	88,9%	87,3%	83,8%	92,9%	88,9%
P16 L'atenció ha servit per fer front al seu problema	83,7%	85,0%	75,3%	88,6%	87,2%
P17 Està en bones mans	87,4%	87,5%	86,1%	93,8%	90,9%
P18 Atenció rebuda per un problema urgent	79,7%	81,3%	82,5%	80,3%	83,3%
P19 Temps que triguen a agafar la trucada	65,6%	67,1%	<b>49,2%</b>	64,4%	<b>50,0%</b>
P20 Suport i ajuda atenció al taulell	90,7%	92,3%	<b>79,2%</b>	90,0%	90,0%
P21 Tracte personal del taulell	92,7%	91,0%	<b>84,6%</b>	92,5%	88,6%
P22 Informació a la seva família sobre el seu problema	91,5%	91,7%	93,8%	97,6%	88,6%
P101 Grau de satisfacció global	7,97	8,06	7,70	8,10	8,10
P102 Continuaria venint?	82,9%	91,3%	75,6%	86,1%	84,6%

En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP 2018 en relació amb Catalunya 2018

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) la UP 2018 en relació amb Catalunya 2018

# RESULTAR PER REGIONS. CSB





# CSB. RESULTATS PER UP (1/2)

Pregunta resumida	Catalunya 2018	UP 515 - Sant Martí Nord (N=80)	UP 860 - CSMA Les Corts (N=80)	UP 861 - CSMA Nou Barris Nord (N=80)	UP 863 - CSMA Guinardó (N=80)	UP 868 - CSMA Dreta de l'Eixample (N=80)	UP 877 - CSMA Poble Sec (N=80)	UP 880 - CSMA Sant Andreu (N=80)	UP 884 - CSMA Gràcia (N=80)	UP 887 - CSMA Esquerra Eixample (N=80)
P1 Temps d'espera fins primera visita	77,4%	69,7%	<b>89,9%</b>	77,9%	82,1%	76,9%	71,8%	68,8%	69,6%	84,7%
P2 Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	80,2%	73,8%	<b>90,0%</b>	75,0%	85,0%	<b>92,5%</b>	83,8%	81,3%	77,5%	83,8%
P3 Neteja del centre	95,6%	100,0%	97,4%	97,5%	98,8%	100,0%	98,8%	96,2%	97,5%	100,0%
P4 Temps que li dedica el psiquiatre	83,9%	79,5%	91,0%	88,8%	79,2%	<b>93,3%</b>	79,2%	78,2%	83,8%	91,1%
P5 Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec	87,1%	80,0%	91,3%	92,5%	80,5%	90,0%	87,3%	91,3%	89,9%	<b>96,2%</b>
P6 Pot donar la seva opinió	88,4%	<b>79,7%</b>	91,1%	92,5%	85,9%	92,4%	86,3%	88,5%	88,5%	91,1%
P7 El psiquiatre li dona la informació que necessita	87,1%	85,1%	85,9%	91,0%	87,7%	<b>96,2%</b>	85,1%	89,7%	92,4%	<b>96,1%</b>
P8 S'entenen les explicacions del psiquiatre	92,3%	94,8%	92,3%	94,8%	85,7%	97,4%	88,2%	95,0%	97,5%	<b>97,5%</b>
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	70,0%	64,9%	65,8%	72,2%	<b>55,8%</b>	72,2%	60,3%	65,8%	64,6%	<b>88,6%</b>
P10 Tracte personal psiquiatre	93,5%	91,3%	96,3%	95,0%	89,7%	96,3%	97,5%	96,3%	93,8%	<b>100,0%</b>
P11 El psiquiatre li explica la medicació	87,9%	80,6%	90,4%	86,9%	89,1%	92,2%	85,9%	87,8%	93,3%	94,1%
P12 La medicació és la que a vostè li va bé	90,7%	90,0%	88,5%	86,9%	88,9%	94,8%	86,4%	92,0%	96,8%	95,6%
P13 Seguiment del problema de salut diferents professionals	88,0%	88,5%	89,5%	100,0%	89,7%	87,9%	90,0%	88,6%	77,1%	96,3%
P14 Tracte personal diferents professionals	95,2%	96,2%	100,0%	100,0%	100,0%	<b>97,0%</b>	96,8%	91,4%	91,7%	96,4%
P15 La informació és coherent	88,9%	87,7%	90,8%	91,4%	83,9%	<b>97,2%</b>	90,3%	89,7%	87,3%	<b>98,4%</b>
P16 L'atenció ha servit per fer front al seu problema	83,7%	81,6%	85,5%	89,6%	80,3%	89,6%	78,2%	77,5%	82,3%	<b>93,7%</b>
P17 Està en bones mans	87,4%	80,8%	89,7%	93,7%	82,7%	91,3%	87,3%	83,1%	90,9%	<b>97,4%</b>
P18 Atenció rebuda per un problema urgent	79,7%	77,8%	77,6%	88,4%	84,7%	87,1%	78,6%	69,2%	84,5%	<b>93,7%</b>
P19 Temps que triguen a agafar la trucada	65,6%	73,1%	75,4%	<b>84,6%</b>	<b>80,3%</b>	62,2%	70,8%	<b>51,4%</b>	<b>52,1%</b>	<b>49,3%</b>
P20 Suport i ajuda atenció al taulell	90,7%	95,0%	90,0%	93,7%	89,7%	89,9%	93,7%	89,9%	89,9%	96,2%
P21 Tracte personal del taulell	92,7%	<b>100,0%</b>	92,5%	98,7%	92,2%	91,1%	93,6%	92,4%	92,5%	97,5%
P22 Informació a la seva família sobre el seu problema	91,5%	96,0%	100,0%	85,7%	93,3%	100,0%	95,7%	95,7%	88,9%	100,0%
P101 Grau de satisfacció global	7,97	7,74	8,13	8,18	7,79	8,09	7,88	7,76	7,90	8,65
P102 Continuarà venint?	82,9%	78,2%	88,6%	<b>93,8%</b>	80,8%	84,4%	78,2%	83,8%	91,3%	<b>92,3%</b>

En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP 2018 en relació amb Catalunya 2018

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) la UP 2018 en relació amb Catalunya 2018



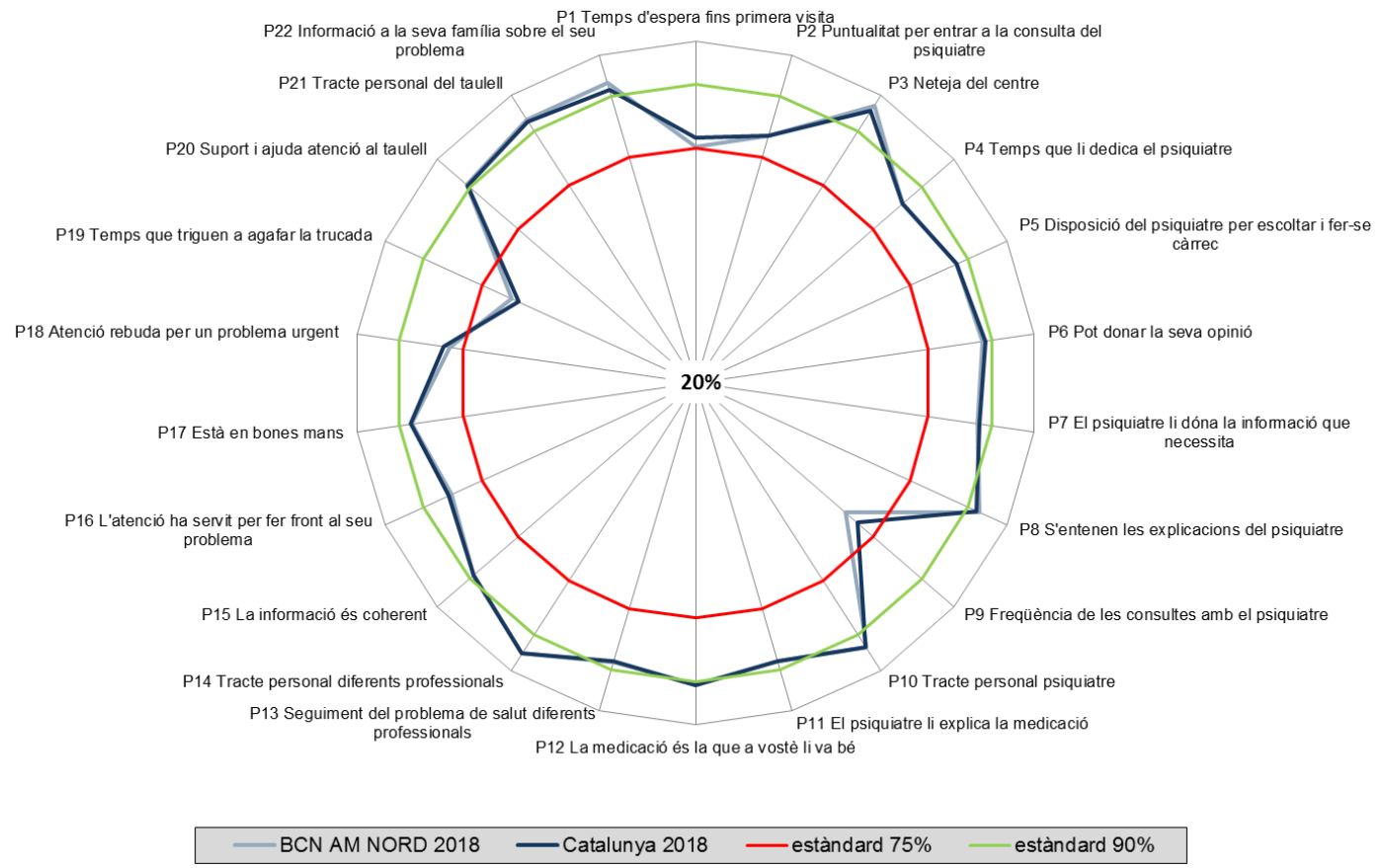
# CSB. RESULTATS PER UP (2/2)

Pregunta resumida	Catalunya 2018	UP 893 - CSMA Sant Martí Sud (N=80)	UP 900 - CSMA Ciutat Vella (N=80)	UP 3066 - CSMA Sarrià-Sant Gervasi (N=80)	UP 3068 - CSMA Nou Barris Sud (N=80)	UP 3072 - CSMA Horta (N=80)	UP 3077 - CSMA Sants (N=80)	UP 3598 - CSMA La Mina (N=80)
P1 Temps d'espera fins primera visita	77,4%	75,9%	70,5%	74,7%	71,4%	74,7%	71,2%	75,9%
P2 Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	80,2%	87,5%	<b>55,7%</b>	81,3%	82,5%	77,2%	77,5%	81,3%
P3 Neteja del centre	95,6%	96,2%	97,5%	97,5%	97,5%	92,5%	92,5%	96,3%
P4 Temps que li dedica el psiquiatre	83,9%	87,5%	83,8%	81,8%	82,5%	83,5%	75,0%	82,3%
P5 Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec	87,1%	88,8%	82,5%	84,8%	83,8%	83,8%	80,8%	87,5%
P6 Pot donar la seva opinió	88,4%	92,5%	84,8%	85,9%	93,8%	86,3%	<b>78,8%</b>	84,8%
P7 El psiquiatre li dóna la informació que necessita	87,1%	87,3%	82,9%	80,3%	86,8%	84,6%	<b>74,0%</b>	81,6%
P8 S'entenen les explicacions del psiquiatre	92,3%	93,7%	91,1%	89,7%	94,9%	92,3%	88,5%	91,0%
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	70,0%	70,1%	66,3%	71,1%	<b>56,4%</b>	66,7%	<b>57,5%</b>	63,8%
P10 Tracte personal psiquiatre	93,5%	95,0%	91,1%	<b>87,3%</b>	94,9%	91,3%	88,6%	93,8%
P11 El psiquiatre li explica la medicació	87,9%	90,8%	<b>78,6%</b>	87,0%	93,2%	86,9%	88,1%	80,0%
P12 La medicació és la que a vostè li va bé	90,7%	91,8%	89,4%	98,1%	88,1%	89,5%	82,7%	88,7%
P13 Seguiment del problema de salut diferents professionals	88,0%	88,0%	78,6%	100,0%	82,9%	93,5%	<b>75,0%</b>	89,3%
P14 Tracte personal diferents professionals	95,2%	96,0%	89,3%	100,0%	94,4%	93,5%	93,8%	89,3%
P15 La informació és coherent	88,9%	88,6%	87,3%	83,1%	89,9%	88,6%	84,4%	84,7%
P16 L'atenció ha servit per fer front al seu problema	83,7%	87,3%	80,8%	80,5%	83,1%	81,3%	78,9%	77,6%
P17 Està en bones mans	87,4%	84,8%	83,8%	85,7%	88,5%	88,5%	79,2%	84,2%
P18 Atenció rebuda per un problema urgent	79,7%	81,4%	<b>63,2%</b>	71,0%	78,9%	78,9%	<b>56,7%</b>	77,4%
P19 Temps que trigen a agafar la trucada	65,6%	65,6%	63,0%	<b>52,8%</b>	67,1%	<b>86,4%</b>	72,1%	72,2%
P20 Suport i ajuda atenció al taulell	90,7%	88,8%	87,3%	<b>79,7%</b>	91,3%	89,3%	93,5%	96,3%
P21 Tracte personal del taulell	92,7%	92,4%	88,5%	<b>85,9%</b>	91,3%	89,7%	97,5%	93,8%
P22 Informació a la seva família sobre el seu problema	91,5%	90,9%	90,0%	96,0%	95,0%	100,0%	88,5%	84,4%
P101 Grau de satisfacció global	7,97	8,06	7,74	7,43	7,86	7,96	7,38	8,16
P102 Continuarà venint?	82,9%	82,5%	80,0%	75,9%	78,8%	79,7%	<b>67,5%</b>	77,5%

En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP 2018 en relació amb Catalunya 2018

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) la UP 2018 en relació amb Catalunya 2018

# RESULTAR PER REGIONS. BARCELONA ÀREA METROPOLITANA NORD



# BARCELONA ÀREA METROPOLITANA NORD. RESULTATS PER UP (1/2)

Pregunta resumida	Catalunya 2018	UP 856 - Badalona - 1 - Est (N=80)	UP 857 - CSMA Martí i Julià (N=80)	UP 873 - CSMA Sabadell 1 (N=80)	UP 874 - CSMA Mataró (N=80)	UP 896 - CSMA Terrassa (N=80)	UP 897 - CSMA Mútua de Terrassa (N=80)	UP 898 - CSMA Rubí (N=80)	UP 1020 - CSMA Badalona 2 Oest (N=80)	UP 1075 - CSMA Maresme Sud (N=80)
P1 Temps d'espera fins primera visita	77,4%	68,9%	73,7%	77,3%	<b>64,5%</b>	83,3%	74,7%	72,2%	67,1%	78,5%
P2 Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	80,2%	78,8%	88,6%	83,8%	<b>68,4%</b>	75,9%	83,8%	75,0%	86,3%	87,5%
P3 Neteja del centre	95,6%	96,2%	92,5%	91,3%	92,5%	96,2%	98,8%	<b>88,3%</b>	96,3%	98,8%
P4 Temps que li dedica el psiquiatre	83,9%	78,5%	89,7%	87,2%	88,6%	88,2%	89,5%	87,2%	83,8%	84,8%
P5 Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec	87,1%	83,5%	95,0%	86,3%	83,3%	91,1%	90,9%	86,3%	91,3%	86,1%
P6 Pot donar la seva opinió	88,4%	91,1%	94,9%	91,3%	87,2%	92,5%	90,5%	88,6%	92,5%	87,0%
P7 El psiquiatre li dóna la informació que necessita	87,1%	82,7%	92,0%	87,2%	85,9%	93,2%	85,1%	89,7%	89,9%	82,1%
P8 S'entenen les explicacions del psiquiatre	92,3%	88,5%	94,8%	91,1%	88,6%	98,7%	93,6%	95,0%	96,2%	97,4%
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	70,0%	64,6%	78,8%	<b>82,3%</b>	59,5%	75,9%	64,6%	72,2%	73,1%	67,9%
P10 Tracte personal psiquiatre	93,5%	88,8%	96,3%	91,3%	93,8%	95,0%	93,8%	94,9%	95,0%	96,3%
P11 El psiquiatre li explica la medicació	87,9%	82,5%	88,4%	92,5%	86,8%	85,5%	83,1%	86,6%	94,3%	92,3%
P12 La medicació és la que a vostè li va bé	90,7%	91,8%	91,0%	97,0%	87,7%	83,9%	87,7%	88,5%	86,8%	91,7%
P13 Seguiment del problema de salut diferents professionals	88,0%	80,0%	92,6%	93,5%	85,7%	94,1%	87,2%	86,1%	81,3%	86,4%
P14 Tracte personal diferents professionals	95,2%	88,0%	88,9%	96,9%	94,4%	100,0%	100,0%	94,4%	93,9%	95,5%
P15 La informació és coherent	88,9%	82,6%	87,0%	94,4%	90,0%	89,1%	86,3%	95,5%	87,7%	87,7%
P16 L'atenció ha servit per fer front al seu problema	83,7%	76,3%	80,3%	83,5%	84,4%	90,9%	77,0%	81,0%	92,2%	<b>73,3%</b>
P17 Està en bones mans	87,4%	84,8%	93,7%	93,6%	90,0%	90,0%	83,1%	88,5%	91,3%	81,6%
P18 Atenció rebuda per un problema urgent	79,7%	77,4%	78,7%	83,1%	71,0%	76,4%	79,4%	79,7%	85,7%	72,1%
P19 Temps que triguen a agafar la trucada	65,6%	60,6%	58,3%	55,7%	<b>38,0%</b>	<b>81,4%</b>	64,7%	69,0%	65,2%	65,3%
P20 Suport i ajuda atenció al taulell	90,7%	92,5%	92,4%	<b>83,1%</b>	88,5%	88,8%	93,8%	91,1%	92,5%	89,7%
P21 Tracte personal del taulell	92,7%	93,8%	94,9%	87,0%	88,3%	88,8%	98,8%	94,9%	92,4%	91,0%
P22 Informació a la seva família sobre el seu problema	91,5%	94,7%	94,4%	90,0%	91,9%	89,3%	85,3%	92,6%	87,9%	<b>76,2%</b>
P101 Grau de satisfacció global	7,97	7,69	8,08	8,28	7,60	8,29	7,85	7,58	8,19	7,76
P102 Continuaria venint?	82,9%	80,0%	86,3%	91,1%	84,6%	86,3%	83,8%	79,7%	91,3%	89,9%

En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP 2018 en relació amb Catalunya 2018

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) la UP 2018 en relació amb Catalunya 2018

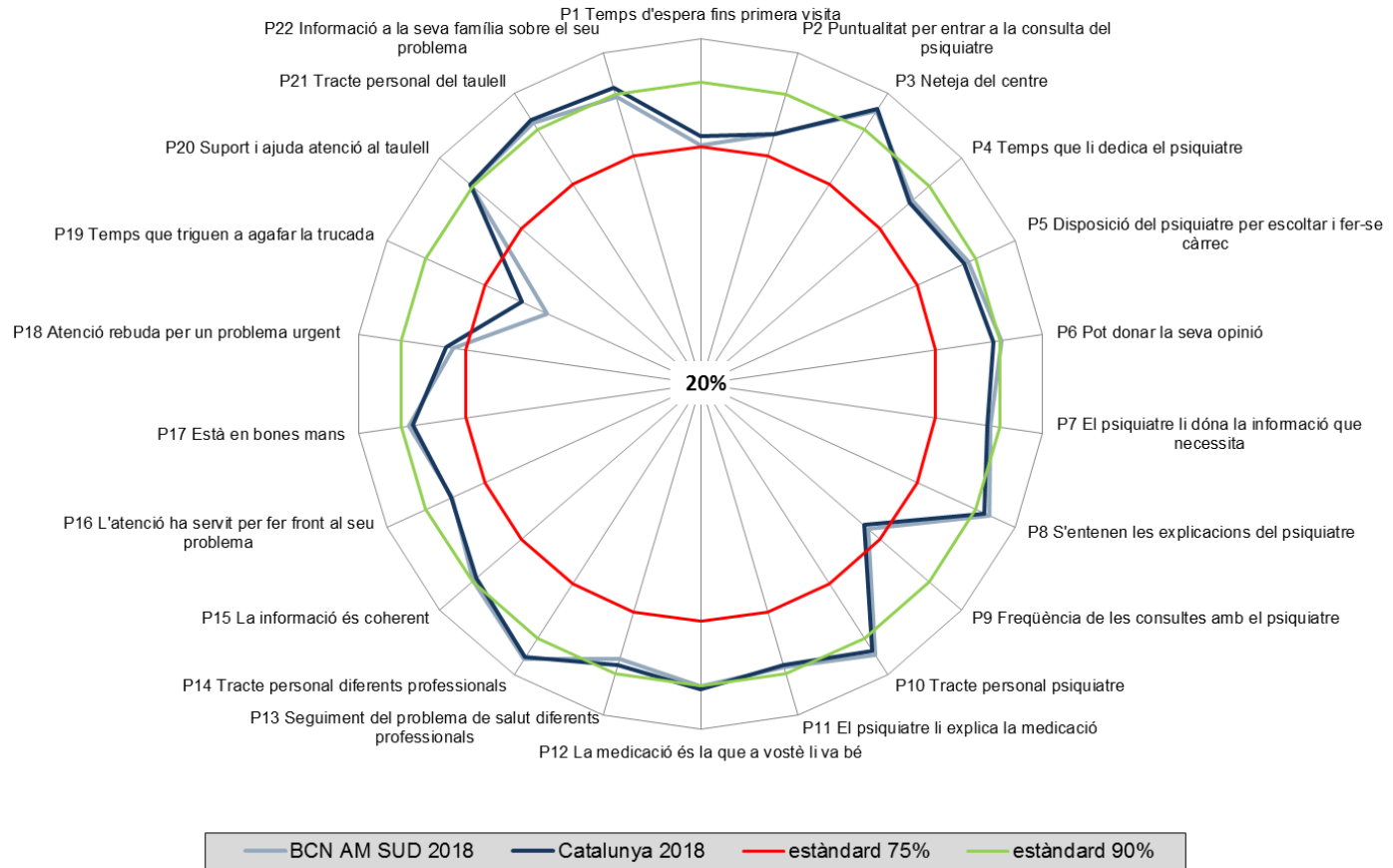
# BARCELONA ÀREA METROPOLITANA NORD. RESULTATS PER UP (2/2)

Pregunta resumida	Catalunya 2018	UP 1119 - CSMA Cerdanyola (N=80)	UP 1808- CSMA Granollers (N=80)	UP 3039 - CSMA Hospital de Mollet (N=80)	UP 3599 - CSMA Sabadell 2 (N=80)	UP 3622 - CSMA Sant Cugat del Vallès (N=80)
P1 Temps d'espera fins primera visita	77,4%	80,8%	79,5%	84,2%	85,3%	<b>66,2%</b>
P2 Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	80,2%	72,8%	72,5%	86,3%	76,3%	89,9%
P3 Neteja del centre	95,6%	98,8%	95,0%	95,0%	92,5%	100,0%
P4 Temps que li dedica el psiquiatre	83,9%	88,9%	78,2%	82,1%	84,8%	77,9%
P5 Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec	87,1%	93,6%	83,3%	87,2%	92,5%	86,1%
P6 Pot donar la seva opinió	88,4%	90,0%	88,5%	88,8%	93,8%	91,1%
P7 El psiquiatre li dona la informació que necessita	87,1%	88,5%	88,8%	84,8%	89,3%	93,3%
P8 S'entenen les explicacions del psiquiatre	92,3%	96,2%	88,6%	91,0%	97,4%	92,5%
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	70,0%	78,8%	70,9%	68,8%	78,5%	63,8%
P10 Tracte personal psiquiatre	93,5%	97,5%	93,7%	95,0%	97,5%	96,3%
P11 El psiquiatre li explica la medicació	87,9%	87,1%	89,6%	87,7%	93,8%	90,4%
P12 La medicació és la que a vostè li va bé	90,7%	94,5%	89,6%	90,0%	90,3%	90,4%
P13 Seguiment del problema de salut diferents professionals	88,0%	87,5%	92,5%	85,7%	81,3%	84,6%
P14 Tracte personal diferents professionals	95,2%	100,0%	92,5%	96,6%	96,9%	100,0%
P15 La informació és coherent	88,9%	96,9%	89,4%	85,2%	87,9%	<b>98,4%</b>
P16 L'atenció ha servit per fer front al seu problema	83,7%	<b>93,4%</b>	87,0%	83,8%	82,5%	80,5%
P17 Està en bones mans	87,4%	91,3%	87,5%	87,0%	86,3%	90,0%
P18 Atenció rebuda per un problema urgent	79,7%	80,0%	83,1%	77,8%	82,8%	68,9%
P19 Temps que triguen a agafar la trucada	65,6%	<b>43,4%</b>	<b>36,7%</b>	58,5%	<b>50,0%</b>	<b>88,2%</b>
P20 Suport i ajuda atenció al taulell	90,7%	93,8%	89,7%	87,5%	87,2%	97,5%
P21 Tracte personal del taulell	92,7%	91,4%	88,3%	91,0%	91,3%	97,5%
P22 Informació a la seva família sobre el seu problema	91,5%	88,9%	95,0%	87,9%	86,0%	88,5%
P101 Grau de satisfacció global	7,97	8,16	8,08	7,99	8,20	7,95
P102 Continuaria venint?	82,9%	90,1%	84,8%	85,9%	87,5%	77,2%

En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP 2018 en relació amb Catalunya 2018

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) la UP 2018 en relació amb Catalunya 2018

# RESULTAR PER REGIONS. BARCELONA ÀREA METROPOLITANA SUD



# BARCELONA ÀREA METROPOLITANA SUD

## . RESULTATS PER UP (1/2)

Pregunta resumida	Catalunya 2018	UP 858 - CSMA El Prat (N=80)	UP 925 - CSMA Les Corts (N=80)	UP 926 - CSMA Sant Feliu de Llobregat (N=80)	UP 947 - CSMA Sant Boi de Llobregat (N=80)	UP 955 - CSMA Cornellà de Llobregat (N=80)	UP 967 - CSMA Hospitalet de Llobregat (N=80)	UP 1086 - CSMA Gavà (N=80)	UP 1889 - CSMA Esplugues de Llobregat (N=80)	UP 1980 - CSMA Garríf (N=80)
P1 Temps d'espera fins primera visita	77,4%	69,7%	73,7%	82,1%	83,5%	81,0%	79,7%	77,0%	<b>88,5%</b>	71,4%
P2 Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	80,2%	77,5%	82,5%	82,5%	78,8%	85,0%	80,0%	88,8%	82,3%	78,5%
P3 Neteja del centre	95,6%	94,9%	92,5%	97,5%	95,0%	96,3%	97,5%	96,3%	98,7%	93,7%
P4 Temps que li dedica el psiquiatre	83,9%	75,9%	84,8%	77,5%	92,4%	86,3%	84,8%	78,5%	83,8%	<b>73,8%</b>
P5 Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec	87,1%	79,5%	88,6%	85,0%	91,3%	85,0%	85,0%	87,2%	93,8%	80,0%
P6 Pot donar la seva opinió	88,4%	85,3%	91,0%	84,4%	96,2%	87,3%	94,9%	84,8%	89,7%	89,7%
P7 El psiquiatre li dona la informació que necessita	87,1%	86,1%	90,9%	86,5%	89,9%	87,0%	90,8%	84,6%	94,8%	82,9%
P8 S'entenen les explicacions del psiquiatre	92,3%	92,2%	92,2%	89,9%	94,9%	92,3%	96,3%	91,9%	97,5%	86,1%
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	70,0%	<b>53,8%</b>	69,2%	76,9%	<b>83,5%</b>	69,6%	64,5%	<b>57,7%</b>	76,9%	<b>49,4%</b>
P10 Tracte personal psiquiatre	93,5%	88,6%	95,0%	91,3%	96,3%	91,3%	92,5%	88,8%	97,5%	91,3%
P11 El psiquiatre li explica la medicació	87,9%	84,5%	89,4%	92,5%	86,6%	94,1%	87,9%	79,2%	91,8%	80,3%
P12 La medicació és la que a vostè li va bé	90,7%	87,7%	96,7%	90,9%	89,6%	<b>82,1%</b>	95,2%	<b>78,8%</b>	95,5%	86,4%
P13 Seguiment del problema de salut diferents professionals	88,0%	73,7%	94,7%	76,0%	84,0%	84,0%	85,2%	90,3%	96,2%	87,8%
P14 Tracte personal diferents professionals	95,2%	94,7%	100,0%	96,0%	96,0%	88,0%	100,0%	100,0%	100,0%	92,7%
P15 La informació és coherent	88,9%	96,6%	94,1%	87,8%	85,7%	87,3%	88,9%	87,1%	89,7%	91,5%
P16 L'atenció ha servit per fer front al seu problema	83,7%	76,6%	88,0%	76,3%	87,2%	82,9%	<b>93,5%</b>	78,7%	84,4%	85,7%
P17 Està en bones mans	87,4%	83,3%	92,4%	82,3%	88,5%	87,3%	92,4%	<b>76,9%</b>	90,9%	82,3%
P18 Atenció rebuda per un problema urgent	79,7%	71,4%	82,6%	82,8%	<b>91,7%</b>	75,0%	85,0%	70,6%	82,5%	69,2%
P19 Temps que triguem a agafar la trucada	65,6%	<b>52,3%</b>	54,9%	76,9%	75,3%	71,2%	<b>48,6%</b>	77,9%	<b>82,4%</b>	55,4%
P20 Suport i ajuda atenció al taulell	90,7%	85,0%	88,8%	94,9%	88,6%	<b>75,9%</b>	92,4%	91,3%	97,5%	90,0%
P21 Tracte personal del taulell	92,7%	<b>85,0%</b>	91,3%	97,5%	87,2%	<b>86,1%</b>	93,7%	93,8%	98,8%	92,5%
P22 Informació a la seva família sobre el seu problema	91,5%	87,0%	100,0%	88,5%	91,9%	92,6%	90,6%	95,2%	96,7%	83,3%
P101 Grau de satisfacció global	7,97	7,46	8,15	7,90	8,26	7,98	7,88	7,75	8,40	7,44
P102 Continuarà venint?	82,9%	74,7%	88,8%	82,3%	87,3%	84,6%	85,0%	75,9%	91,0%	77,5%

En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP 2018 en relació amb Catalunya 2018

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) la UP 2018 en relació amb Catalunya 2018

# BARCELONA ÀREA METROPOLITANA SUD

## . RESULTATS PER UP (2/2)

Pregunta resumida	Catalunya 2018	UP 2011 - CSMA Alt Penedès (N=80)	UP 4228 - CSMA Castelldefels (N=80)
P1 Temps d'espera fins primera visita	77,4%	81,3%	<b>92,3%</b>
P2 Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	80,2%	77,5%	<b>96,3%</b>
P3 Neteja del centre	95,6%	93,7%	97,5%
P4 Temps que li dedica el psiquiatre	83,9%	<b>70,0%</b>	86,1%
P5 Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec	87,1%	83,5%	<b>96,3%</b>
P6 Pot donar la seva opinió	88,4%	83,5%	95,0%
P7 El psiquiatre li dona la informació que necessita	87,1%	86,7%	<b>96,0%</b>
P8 S'entenen les explicacions del psiquiatre	92,3%	85,7%	97,4%
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	70,0%	73,8%	<b>83,3%</b>
P10 Tracte personal psiquiatre	93,5%	88,8%	98,8%
P11 El psiquiatre li explica la medicació	87,9%	87,3%	89,2%
P12 La medicació és la que a vostè li va bé	90,7%	92,9%	94,4%
P13 Seguiment del problema de salut diferents professionals	88,0%	87,5%	92,7%
P14 Tracte personal diferents professionals	95,2%	<b>75,0%</b>	97,6%
P15 La informació és coherent	88,9%	85,7%	90,5%
P16 L'atenció ha servit per fer front al seu problema	83,7%	85,3%	<b>93,7%</b>
P17 Està en bones mans	87,4%	84,6%	<b>96,2%</b>
P18 Atenció rebuda per un problema urgent	79,7%	71,9%	89,2%
P19 Temps que triguen a agafar la trucada	65,6%	66,7%	<b>90,4%</b>
P20 Suport i ajuda atenció al taulell	90,7%	88,6%	92,5%
P21 Tracte personal del taulell	92,7%	89,9%	95,0%
P22 Informació a la seva família sobre el seu problema	91,5%	92,6%	92,9%
P101 Grau de satisfacció global	7,97	7,80	<b>8,96</b>
P102 Continuaria venint?	82,9%	78,2%	91,1%

En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP 2018 en relació amb Catalunya 2018

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) la UP 2018 en relació amb Catalunya 2018



## Es proposen 5 criteris per l'edició del PLAENSA © 2018

Els valors del resultat de l'indicador positiu de les 22 preguntes del qüestionari comparades amb la mitjana de Catalunya, ordenats per:

- els **referents**, que equivalen a aquells ítems en que el resultat és estadísticament significatiu en positiu.
- els **estàndards**, que són els que no presenten diferències estadísticament significatives.
- els **de millora**, que implica tenir diferències estadísticament significatives negatives.

En primer lloc, es calcula la **diferència** entre **referents** i **millora**.

Aquest resultat, s'ordena considerant el nombre de referents, de major a menor.

Un cop tenim aquesta ordenació, és la **puntuació de la satisfacció** i el **percentatge de fidelitat** els que **defineixen l'ordre final**.



# PROPOSTA D'ORDENACIÓ (1/3)

Núm. Ordenació	UP	Nom up	Regió	Casos	Referents	Estàndard	Millora	Satisfacció	Fidelitat
1	4228	CSMA Castelldefels	RSB Sud	80	9	13	0	8,96	91,25%
2	887	CSMA Esquerra Eixample	CSB	80	9	12	1	8,63	92,59%
3	859	CSMA Alt Urgell	Alt Pirineu i Aran	80	4	18	0	8,25	80,00%
4	868	CSMA Dreta de l'Eixample	CSB	80	4	18	0	8,09	84,42%
5	3589	CSMA Garrotxa	Girona	80	3	19	0	8,54	88,75%
6	3590	CSMA La Selva Marítima	Girona	80	3	19	0	8,51	92,31%
7	3583	CSMA Pallars Jussà	Alt Pirineu i Aran	80	3	19	0	8,22	87,18%
8	892	CSMA Gironès-Pla de l'Estany	Girona	80	3	18	1	8,39	86,25%
9	1889	CSMA Esplugues de Llobregat	RSB Sud	80	2	20	0	8,40	91,03%
10	977	CSMA Tortosa	Terres de l'Ebre	80	2	20	0	8,38	87,34%
11	3588	CSMA Baix Empordà	Girona	80	2	20	0	8,27	91,25%
12	947	CSMA Sant Boi de Llobregat	RSB Sud	80	2	20	0	8,26	87,34%
13	1037	CSMA Móra d'Ebre	Terres de l'Ebre	80	2	20	0	8,21	80,00%
14	860	CSMA Les Corts	CSB	80	2	20	0	8,12	88,75%
15	3622	CSMA Sant Cugat del Vallès	RSB Nord	80	2	18	2	7,91	77,50%
16	873	CSMA Sabadell 1	RSB Nord	80	1	21	0	8,29	91,46%
17	896	CSMA Terrassa	RSB Nord	80	1	21	0	8,29	86,25%
18	4291	CSMA Les Borges Blanques	Lleida	80	1	21	0	8,03	81,01%
19	3586	CSMA Amposta	Terres de l'Ebre	80	1	21	0	7,98	78,21%
20	3072	CSMA Horta	CSB	80	1	21	0	7,91	78,75%
21	3592	CSMA Ripollès	Girona	80	1	21	0	7,84	86,08%
22	883	CSMA Berguedà	Catalunya Central	80	1	20	1	8,10	86,08%
23	1040	CSMA Tarragona Sud	Tarragona	80	1	20	1	7,83	80,00%
24	863	CSMA Guinardó	CSB	80	1	20	1	7,81	81,01%
25	515	CSMA Sant Martí Nord	CSB	80	1	20	1	7,72	78,48%
26	3587	CSMA Alt Empordà	Girona	80	1	18	3	8,05	85,00%

# PROPOSTA D'ORDENACIÓ (2/3)

Núm. Ordenació	UP	Nom up	Regió	Casos	Referents	Estàndard	Millora	Satisfacció	Fidelitat
27	1039	CSMA Reus	Tarragona	80	0	22	0	8,30	85,00%
28	861	CSMA Nou Barris Nord	CSB	80	0	22	0	8,18	93,75%
29	3598	CSMA La Mina	CSB	80	0	22	0	8,16	77,50%
30	925	CSMA Martorell	RSB Sud	80	0	22	0	8,15	88,75%
31	1020	CSMA Badalona 2 Oest	RSB Nord	80	0	22	0	8,15	90,12%
32	3582	CSMA Urgell	Lleida	80	0	22	0	8,10	74,68%
33	857	CSMA Martí i Julià	RSB Nord	80	0	22	0	8,08	86,25%
34	893	CSMA Sant Martí Sud	CSB	80	0	22	0	8,06	82,50%
35	3039	CSMA Hospital de Mollet	RSB Nord	80	0	22	0	7,99	86,08%
36	3591	CSMA Selva Interior	Girona	80	0	22	0	7,99	77,50%
37	926	CSMA Sant Feliu de Llobregat	RSB Sud	80	0	22	0	7,90	82,28%
38	877	CSMA Poble Sec	CSB	80	0	22	0	7,85	78,48%
39	897	CSMA Mútua de Terrassa	RSB Nord	80	0	22	0	7,85	83,75%
40	3599	CSMA Sabadell 2	RSB Nord	80	0	21	1	8,20	87,50%
41	1036	CSMA Valls	Tarragona	80	0	21	1	8,16	85,00%
42	1119	CSMA Cerdanyola	RSB Nord	80	0	21	1	8,13	90,24%
43	1808	CSMA Granollers	RSB Nord	80	0	21	1	8,08	84,81%
44	871	CSMA Osona	Catalunya Central	80	0	21	1	8,06	91,25%
45	967	CSMA Hospitalet de Llobregat	RSB Sud	80	0	21	1	7,90	85,19%
46	884	CSMA Gràcia	CSB	80	0	21	1	7,90	91,25%
47	3068	CSMA Nou Barris Sud	CSB	80	0	21	1	7,84	79,01%
48	880	CSMA Sant Andreu	CSB	80	0	21	1	7,76	83,75%
49	856	CSMA Badalona 1 Est	RSB Nord	80	0	21	1	7,63	79,27%
50	898	CSMA Rubí	RSB Nord	80	0	21	1	7,58	79,75%
51	918	CSMA Anoia	Catalunya Central	80	0	20	2	8,09	84,81%
52	955	CSMA Cornellà de Llobregat	RSB Sud	80	0	20	2	7,90	83,75%

## PROPOSTA D'ORDENACIÓ (3/3)

Núm. Ordenació	UP	Nom up	Regió	Casos	Referents	Estàndard	Millora	Satisfacció	Fidelitat
53	2011	CSMA Alt Penedès	RSB Sud	80	0	20	2	7,80	78,21%
54	1075	CSMA Maresme Sud	RSB Nord	80	0	20	2	7,77	90,00%
55	4287	CSMA Vielha	Alt Pirineu i Aran	80	0	20	2	7,54	71,79%
56	1980	CSMA Garraf	RSB Sud	80	0	20	2	7,44	77,78%
57	1086	CSMA Gavà	RSB Sud	80	0	19	3	7,75	75,95%
58	900	CSMA Ciutat Vella	CSB	80	0	19	3	7,75	79,52%
59	3584	CSMA Pla d'Urgell	Lleida	80	0	19	3	7,71	77,50%
60	879	CSMA Bages	Catalunya Central	80	0	19	3	7,70	75,64%
61	874	CSMA Mataró	RSB Nord	80	0	19	3	7,60	84,62%
62	886	CSMA Lleida	Lleida	80	0	19	3	7,49	75,00%
63	858	CSMA El Prat	RSB Sud	80	0	19	3	7,46	74,68%
64	3066	CSMA Sarrià-Sant Gervasi	CSB	80	0	18	4	7,43	75,95%
65	1038	CSMA Tarragona Nord	Tarragona	80	0	18	4	7,40	80,77%
66	872	CSMA Calella	Girona	80	0	17	5	7,51	83,54%
67	1035	CSMA El Vendrell	Tarragona	80	0	17	5	7,41	74,36%
68	3077	CSMA Sants	CSB	80	0	16	6	7,38	67,53%
69	3585	CSMA Balaguer	Lleida	80	0	14	8	7,76	77,92%
70	4286	CSMA Segarra	Lleida	80	0	14	8	7,55	68,75%

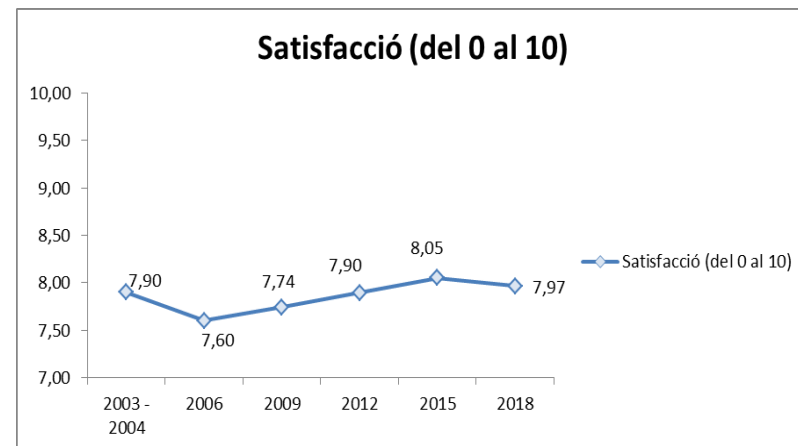
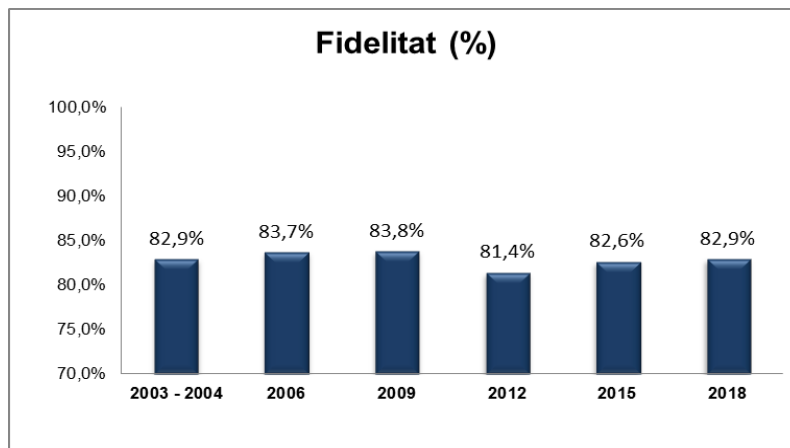
## CONCLUSIONS

- La satisfacció dels usuaris del CatSalut amb atenció ambulatoria a la salut mental d'adults és de 8,05 l'any 2018, mentre que l'any 2015 era del 7,97. D'altra banda, la fidelitat ha esdevingut del 82,6%, mentre que a l'edició del 2015 va ser del 82,9%.
- Dels 22 ítems analitzats, 8 es valoren per sobre el llindar de l'excel·lència (més del 90% respostes positives), 12 es situen a l'estàndard (entre 75% i 90%) i 2 en zona de millora (menys del 75%). L'ítem més ben valorat és la “la neteja del centre” 95,6%, mentre que la “temps que triguen a agafar la trucada” és el menys valorat, amb un 65,6%.
- En relació a l'enquesta de 2015, s'observa una disminució estadísticament significativa en 3 dels 22 ítems.

# EVOLUTIU SATISFACCIÓ I FIDELITAT



Indicador	2003 - 2004	2006	2009	2012	2015	2018
Satisfacció	7,90	7,60	7,74	7,90	8,05	7,97
Fidelitat	82,9%	83,7%	83,8%	81,4%	82,6%	82,9%



# EVOLUTIU ÍTEMS

Ítem seleccionat	2003 - 2004	2006	2009	2012	2015	2018
P11 El psiquiatre li explica la medicació	82,90%	84,30%	80,40%	86,02%	86,20%	87,89%
P4 Temps que li dedica el psiquiatre	80,80%	78,60%	81,20%	82,46%	84,89%	83,91%
P19 Temps que triguen a agafar la trucada	80,80%	78,60%	73,40%	68,97%	69,41%	65,60%
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	74,90%	77,30%	69,20%	71,99%	74,44%	69,97%
P14 Tracte personal diferents professionals	0,00%	0,00%	0,00%	94,58%	94,17%	95,24%

