

# 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/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.

<b>Nivell de resultats</b>	<b>Nombre d'unitats mostrals</b>	<b>Nombre mínim d'enquestes (casos) per unitat mostral</b>	<b>Grandària de la mostra obtinguda (casos)</b>	<b>Proporció esperada (P)</b>	<b>Nivell de confiança</b>	<b>Marge d'error</b>
•Catalunya •Regió Sanitària •CSMA (UP)	73	80	5.748	P = 0,8	95%	± 0,4 % al global de Catalunya

# S/ Presentació de resultats

En l'estudi es poden diferenciar tres tipologies d'indicadors de qualitat de servei:

	Tipologies	Presentació de resultats	Nombre d'indicadors
Tres tipologies d'indicadors	Indicadors amb escala de valoració de 5 categories	Es mostra el percentatge de persones que han efectuat una valoració en una de les 3 categories positives de l'escala. Exemple: Perfecta, Molt bona i Bona	22 indicadors
	Indicador de grau de satisfacció global	Es presenta la puntuació mitjana, de 0 a 10, efectuada pels enquestats	1 indicador
	Indicador de fidelitat	Es presenta el percentatge de persones que afirmen que, si pogués triar, continuaria anant al mateix centre	1 indicador

## Comparatives amb Catalunya

L'estudi s'ha dissenyat per a que les dades de cada centre es puguin comparar amb els resultats agregats de Catalunya. En canvi, el disseny de l'estudi no contempla les comparatives entre centres

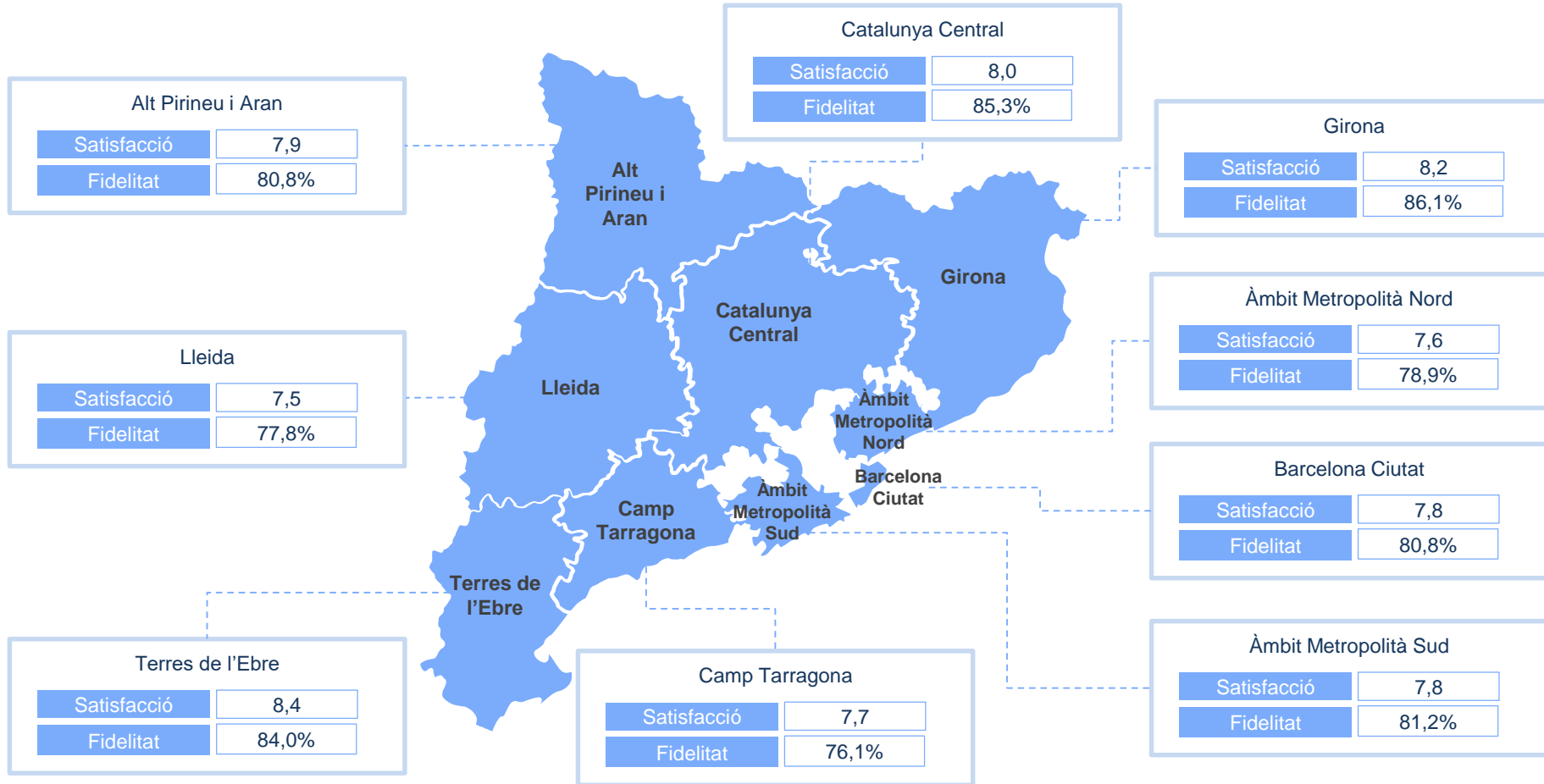
## Presentació de resultats per territori (RS)

Els resultats es presenten:

- Per centre proveïdor.
- Segons la lògica territorial: per Regions Sanitàries (RS)

# S/ Indicador Positiu de les Regions

Per més detall cliqui sobre la regió que tingui interès



# S/Indicador positiu – Àmbit Metropolità Nord (1 de 2)



## 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=80)	UP 898 - CSM Adults Rubí (N=80)	UP 1020 - CSM Adults Badalona 2 Oest (N=81)	UP 1075 - CSM Adults Maresme Sud (N=81)
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%
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%
P3 Neteja del centre	95,6%	94,9%	98,8%	98,7%	97,4%	96,3%	91,3%	94,8%	95,1%	96,3%
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%
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%
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%
P7 El psiquiatre li dona la informació que necessita	84,3%	80,8%	89,5%	80,5%	91,0%	85,0%	92,4%	93,4%	79,7%	82,1%
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%
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%
P10 Tracte personal psiquiatre	93,1%	93,8%	97,5%	87,5%	97,5%	88,9%	97,6%	95,0%	87,7%	95,0%
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%
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%
P13 Següiment 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%
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%
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%
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%
P17 Està en bones mans	85,9%	78,7%	88,6%	76,9%	94,8%	79,0%	91,4%	94,8%	79,2%	87,2%
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%
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%
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%
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%
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%
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
P102 Continuarà venint?	81,0%	75,0%	87,2%	67,5%	86,1%	75,0%	81,7%	83,3%	73,8%	84,0%

# S/Indicador positiu – Àmbit Metropolità Nord (2 de 2)



## 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 triguen 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 Continuaría venint?	81,0%	79,7%	78,2%	73,3%	80,5%	79,5%



**Generalitat  
de Catalunya**

**/Salut**