

**PLA D'ENQUESTES DE PERCEPCIÓ, EXPERIÈNCIA I
SATISFACCIÓ DELS USUARIS DEL SERVEI CATALÀ
DE LA SALUT**

**CONSULTA DE SALUT MENTAL AMBULATÒRIA
ADULTS (CSMA)**

2021

RESULTATS PER CENTRE

887 CSM Adults Esquerra Eixample

**Unitat d'Experiència
Gerència d'Atenció Ciutadana**



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut

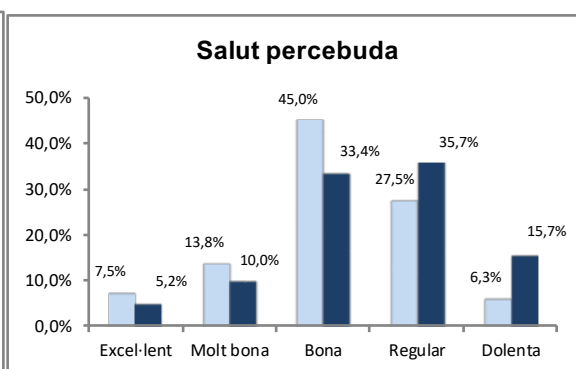
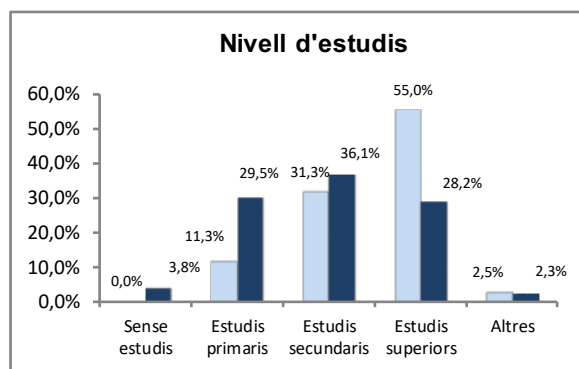
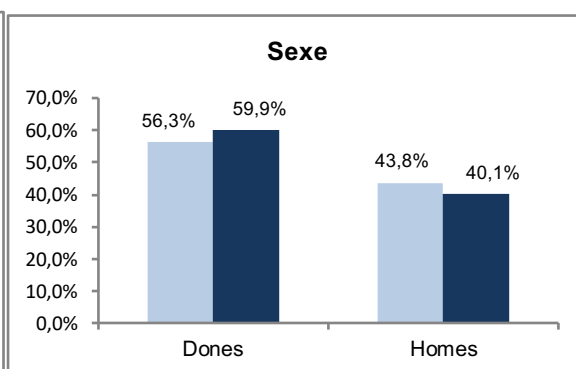
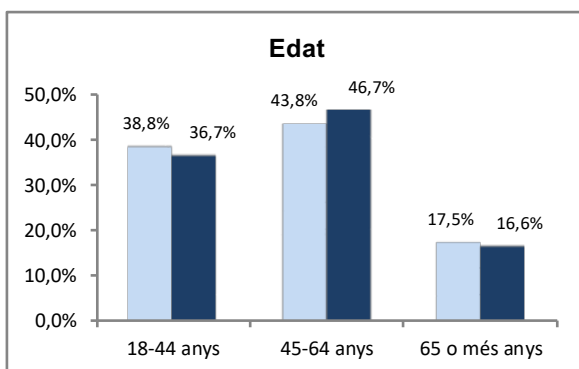
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
CSM Adults Esquerra Eixample	80
CATALUNYA	5748

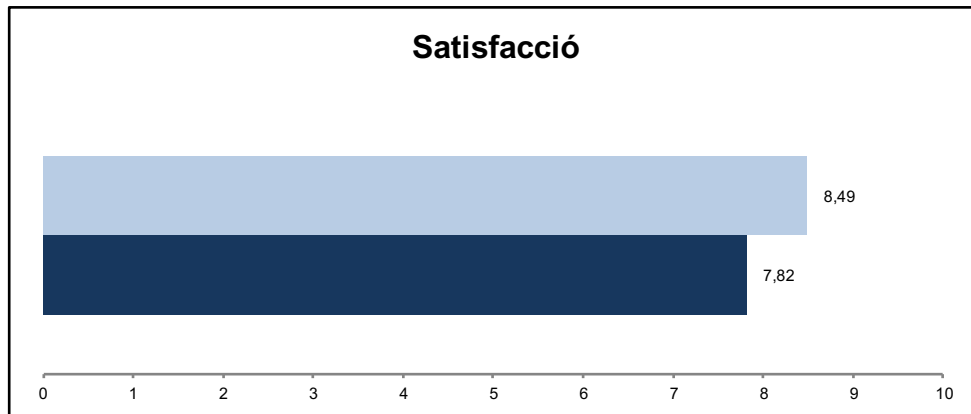
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 2021
CATALUNYA 2021

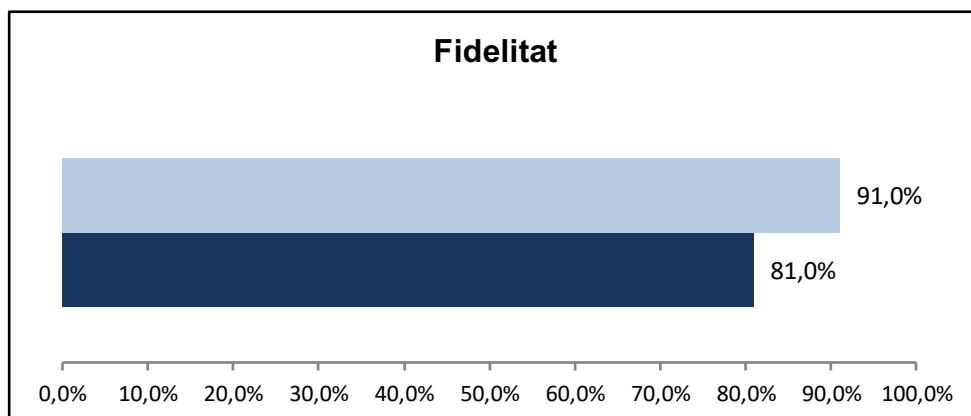


A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat

P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu centre



P102 Si pogués triar, continuaria venint en aquest centre?
(% de pacients que han afirmat que "Sí")



B. Resultats per àmbit: accessibilitat

Enunciat	Categories	UP 2021	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	23,7%	16,7%	UP 2021
	Molt bé	25,0%	17,2%	
	Bé	36,8%	37,9%	CAT 2021
	Regular	5,3%	18,0%	
	Malament	9,2%	10,2%	
	Indicador Positiu	85,5%	71,8%	
UP 2021 N 76 NS/NC 4				
P2 Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a consulta?	Perfecta	17,5%	20,2%	UP 2021
	Molt bona	33,8%	21,9%	
	Bona	31,3%	40,3%	CAT 2021
	Regular	12,5%	14,1%	
	Malament	5,0%	3,5%	
	Indicador Positiu	82,5%	82,4%	
UP 2021 N 80 NS/NC 0				
P18 Com valora l'atenció que rep quan va al seu centre de salut mental per un problema urgent?	Perfecta	37,3%	31,5%	UP 2021
	Molt bé	23,7%	19,0%	
	Bé	20,3%	26,0%	CAT 2021
	Regular	10,2%	14,1%	
	Malament	8,5%	9,5%	
	Indicador Positiu	81,4%	76,4%	
UP 2021 N 59 NS/NC 2 No he anat per un problema urgent 19				
P19 Quan trucar per telèfon al centre de salut mental, què li sembla el temps que triguem a agafar la trucada?	Perfecte	20,5%	16,8%	UP 2021
	Molt bé	23,3%	16,1%	
	Bé	23,3%	26,9%	CAT 2021
	Regular	26,0%	22,4%	
	Malament	6,8%	17,8%	
	Indicador Positiu	67,1%	59,8%	
UP 2021 N 73 NS/NC 1 No hi he trucat mai 6				

B. Resultats per àmbit: Informació i comunicació

Enunciat	Categories	UP 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P7 El psiquiatre li dóna la informació que necessita sobre la seva malaltia? UP 2021 N 76 NS/NC 4 No em dóna informació 0	Sempre	76,3%	61,9%	
	Gairebé sempre	10,5%	11,6%	
	Sovint	9,2%	10,8%	
	Poques vegades	1,3%	9,7%	
	Mai/gairebé mai	2,6%	6,0%	
	Indicador Positiu	96,1%	84,3%	
P8 El psiquiatre li dóna la informació de manera que pugui entendre-la? UP 2021 N 78 NS/NC 1 No em dóna informació 1	Sempre	85,9%	74,0%	
	Gairebé sempre	9,0%	9,5%	
	Sovint	3,8%	7,7%	
	Poques vegades	0,0%	5,4%	
	Mai/gairebé mai	1,3%	3,4%	
	Indicador Positiu	98,7%	91,2%	
FILTRE En aquests moments pren medicació receptada pel psiquiatre? UP 2021 N 80 NS/NC 0	Sí	83,8%	85,9%	
	No	16,3%	14,1%	
P11 El psiquiatre li explica per a què serveix la medicació que està prenent? UP 2021 N 64 NS/NC 3	Sempre	85,9%	73,1%	
	Gairebé sempre	9,4%	7,8%	
	Sovint	3,1%	6,9%	
	Poques vegades	1,6%	7,1%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	5,2%	
	Indicador Positiu	98,4%	87,8%	
P15 La informació que li donen els diferents professionals sobre el seu problema de salut mental és coherent? UP 2021 N 75 NS/NC 5	Sempre	64,0%	62,2%	
	Gairebé sempre	18,7%	16,7%	
	Sovint	9,3%	10,7%	
	Poques vegades	8,0%	6,6%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	3,8%	
	Indicador Positiu	92,0%	89,6%	
FILTRE Els professionals del centre parlen del seu problema de salut amb algú de la seva família? N 80 NS/NC 0	Sí	31,3%	32,1%	
	No	68,8%	67,9%	
P22 Valori la informació que donen a la seva família sobre el seu problema de salut UP 2021 N 25 NS/NC 0	Perfecta	36,0%	33,3%	
	Molt bona	24,0%	22,3%	
	Bona	32,0%	34,6%	
	Regular	4,0%	7,7%	
	Malament	4,0%	2,1%	
	Indicador Positiu	92,0%	90,2%	

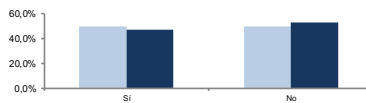


B. Resultats per àmbit: Tracte i professionals

Enunciat	Categories	UP 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P4 Què opina del temps que li dedica el seu psiquiatre quan el visita? UP 2021 N 80 NS/NC 0 No em visita el psiquiatre 0	Perfecte	36,3%	28,3%	
	Molt bé	32,5%	23,3%	
	Bé	18,8%	27,6%	
	Regular	10,0%	14,8%	
	Malament	2,5%	6,0%	
	Indicador Positiu	87,5%	79,2%	
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 79 NS/NC 1	Perfecta	44,3%	30,6%	
	Molt bona	29,1%	24,5%	
	Bona	21,5%	27,8%	
	Regular	5,1%	12,5%	
	Malament	0,0%	4,6%	
	Indicador Positiu	94,9%	82,9%	
P6 Què li sembla la predisposició del psiquiatre perquè vostè pugui donar la seva opinió? UP 2021 N 80 NS/NC 0	Perfecta	41,3%	33,7%	
	Molt bona	30,0%	23,1%	
	Bona	27,5%	31,6%	
	Regular	1,3%	8,8%	
	Malament	0,0%	2,8%	
	Indicador Positiu	98,8%	88,4%	
P10 Com valora el tracte personal, amabilitat, que té amb vostè el psiquiatre? UP 2021 N 80 NS/NC 0	Perfecte	60,0%	47,2%	
	Molt bé	23,8%	24,5%	
	Bé	15,0%	21,3%	
	Regular	1,3%	5,4%	
	Malament	0,0%	1,5%	
	Indicador Positiu	98,8%	93,1%	
P14 Com valora el tracte personal, amabilitat, d'aquests professionals? UP 2021 N 40 NS/NC 0	Perfecte	60,0%	45,8%	
	Molt bé	30,0%	26,6%	
	Bé	10,0%	21,9%	
	Regular	0,0%	4,2%	
	Malament	0,0%	1,4%	
	Indicador Positiu	100,0%	94,4%	
P17 Té la sensació d'estar en bones mans? UP 2021 N 78 NS/NC 2	Sempre	73,1%	59,0%	
	Gairebé sempre	11,5%	16,0%	
	Sovint	9,0%	11,0%	
	Poques vegades	5,1%	9,0%	
	Mai/gairebé mai	1,3%	5,1%	
	Indicador Positiu	93,6%	85,9%	
P20 Com valora el suport, l'ajuda, que li donen durant l'atenció al taulell? UP 2021 N 79 NS/NC 0 No he anat al taulell 1	Perfecta	30,4%	30,3%	
	Molt bé	35,4%	22,0%	
	Bé	27,8%	35,5%	
	Regular	3,8%	9,3%	
	Malament	2,5%	2,8%	
	Indicador Positiu	93,7%	87,9%	
P21 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el personal del taulell? UP 2021 N 80 NS/NC 0 No he anat al taulell 0	Perfecte	36,3%	34,6%	
	Molt bé	38,8%	25,0%	
	Bé	18,8%	31,7%	
	Regular	3,8%	7,0%	
	Malament	2,5%	1,8%	
	Indicador Positiu	93,8%	91,2%	

B. Resultats per àmbit: confort i espais

Enunciat				Categories	UP 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P3 Quina impressió té de la neteja del centre de salut mental?				Perfecta	31,3%	32,0%	
				Molt bona	36,3%	28,4%	
				Bona	30,0%	35,3%	
				Regular	2,5%	3,7%	
				Malament	0,0%	0,7%	
UP 2021 N 80 NS/NC 0				Indicador Positiu	97,5%	95,6%	

B. Resultats per àmbit: Coordinació

Enunciat	Categories	UP 2021	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	50,0%	47,1%	
	No	50,0%	52,9%	
UP 2021 N 80 NS/NC 0				
P13 Com valora el seguiment que fan del seu problema de salut els diferents professionals que l'atenen?	Perfecte	46,2%	32,9%	UP 2021 
	Molt bé	33,3%	24,4%	
	Bé	10,3%	24,2%	CAT 2021 
	Regular	5,1%	12,1%	
	Malament	5,1%	6,3%	
	Indicador Positiu		89,7%	81,6%
UP 2021 N 39 NS/NC 1				

B. Resultats per àmbit: Altres

Enunciat	Categories	UP 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P9 Què opina de la freqüència de les consultes amb el psiquiatre?	Perfecta	25,0%	17,1%	
	Molt bona	16,3%	14,9%	
	Bona	30,0%	29,9%	
	Regular	17,5%	22,0%	
	Malament	11,3%	16,0%	
	Indicador Positiu	71,3%	61,9%	
UP 2021 N 80 NS/NC 0				
P12 Creu que la medicació que està prenent és la que a vostè li va bé?	Sempre	59,7%	57,9%	
	Gairebé sempre	21,0%	19,7%	
	Sovint	17,7%	11,9%	
	Poques vegades	1,6%	7,0%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	3,5%	
	Indicador Positiu	98,4%	89,5%	
UP 2021 N 62 NS/NC 5				
P16 Els serveis que rep al centre li serveixen per fer front al seu problema de salut?	Sempre	50,6%	46,5%	
	Gairebé sempre	23,4%	19,6%	
	Sovint	20,8%	16,3%	
	Poques vegades	2,6%	11,3%	
	Mai/gairebé mai	2,6%	6,3%	
	Indicador Positiu	94,8%	82,4%	
UP 2021 N 77 NS/NC 3				

B. Resultats per àmbit: Visió global del sistema

Enunciat	Categories	UP 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu centre de salut mental Des. 2 UP 2021 N 80 NS/NC 22	Satisfacció	8,49	7,82	UP 2021
				CAT 2021
P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest centre de salut? UP 2021 N 78 NS/NC 2	Sí	91,0%	81,0%	UP 2021
	No	2,6%	6,9%	CAT 2021
	No n'estic segur	6,4%	12,2%	
	Indicador positiu	91,0%	81,0%	

C. Indicador positiu

A continuació, es presenta la taula de l'indicador positiu, que no és més que la suma del percentatge de les categories de resposta que són valorades com a positives.

Pregunta resumida	UP 2018	UP 2021	Catalunya 2021
P1 Temps d'espera fins primera visita	85,3%	85,5%	71,8%
P2 Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	83,1%	82,5%	82,4%
P3 Neteja del centre	100,0%	97,5%	95,6%
P4 Temps que li dedica el psiquiatre	91,5%	87,5%	79,2%
P5 Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec	96,3%	94,9%	82,9%
P6 Pot donar la seva opinió	91,5%	98,8%	88,4%
P7 El psiquiatre li dóna la informació que necessita	96,3%	96,1%	84,3%
P8 S'entenen les explicacions del psiquiatre	97,6%	98,7%	91,2%
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	87,8%	71,3%	61,9%
P10 Tracte personal psiquiatre	100,0%	98,8%	93,1%
P11 El psiquiatre li explica la medicació	94,3%	98,4%	87,8%
P12 La medicació és la que a vostè li va bé	95,7%	98,4%	89,5%
P13 Seguiment del problema de salut diferents professionals	96,4%	89,7%	81,6%
P14 Tracte personal diferents professionals	96,6%	100,0%	94,4%
P15 La informació és coherent	98,5%	92,0%	89,6%
P16 L'atenció ha servit per fer front al seu problema	93,8%	94,8%	82,4%
P17 Està en bones mans	97,5%	93,6%	85,9%
P18 Atenció rebuda per un problema urgent	93,8%	81,4%	76,4%
P19 Temps que triguen a agafar la trucada	50,7%	67,1%	59,8%
P20 Suport i ajuda atenció al taulell	95,1%	93,7%	87,9%
P21 Tracte personal del taulell	97,6%	93,8%	91,2%
P22 Informació a la seva família sobre el seu problema	100,0%	92,0%	90,2%
P101 Grau de satisfacció global	8,63	8,49	7,82
P102 Continuaria venint?	92,6%	91,0%	81,0%

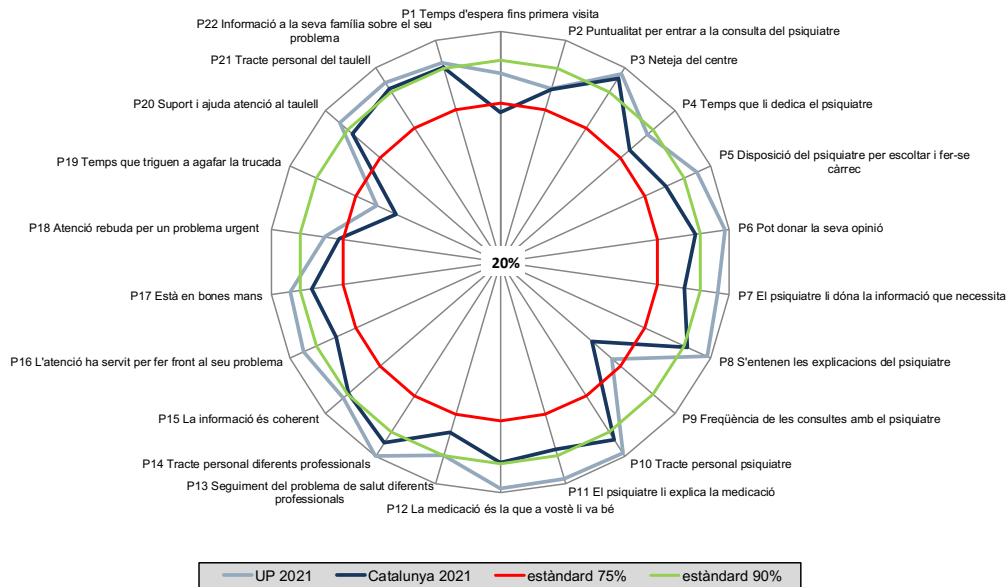
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) del centre l'any 2021 en relació a Catalunya 2021.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) del centre l'any 2021 en relació a Catalunya 2021.

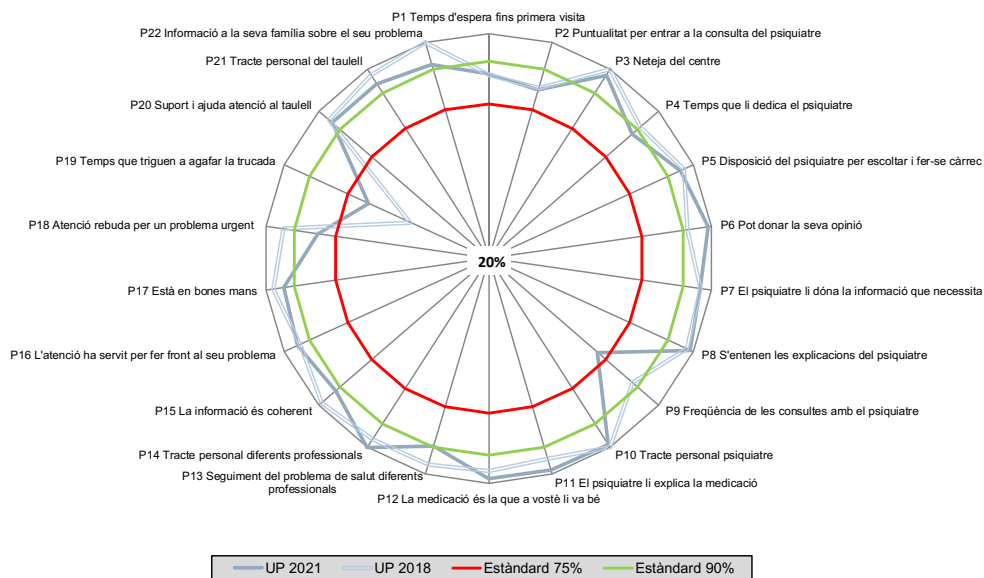
D. Representació gràfica radial de les preguntes

Els gràfics radials, que apareixen a continuació, mostren de manera visual l'indicador positiu per a cada pregunta.

D.1. Comparació del centre 2021 amb Catalunya 2021



D.2. Comparació del centre 2021 amb el centre 2018



E. Els millors resultats de Catalunya

La següent taula mostra a la primera columna els vostres resultats i a la segona el millor resultat obtingut en cada pregunta a Catalunya.

Pregunta resumida	UP 2021	Millors resultats
P1 Temps d'espera fins primera visita	85,5%	89,6%
P2 Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	82,5%	96,3%
P3 Neteja del centre	97,5%	100%
P4 Temps que li dedica el psiquiatre	87,5%	93,7%
P5 Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec	94,9%	95,0%
P6 Pot donar la seva opinió	98,8%	98,8%
P7 El psiquiatre li dona la informació que necessita	96,1%	98,7%
P8 S'entenen les explicacions del psiquiatre	98,7%	100%
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	71,3%	88,1%
P10 Tracte personal psiquiatre	98,8%	100%
P11 El psiquiatre li explica la medicació	98,4%	98,4%
P12 La medicació és la que a vostè li va bé	98,4%	98,5%
P13 Seguiment del problema de salut diferents professionals	89,7%	96,2%
P14 Tracte personal diferents professionals	100,0%	100%
P15 La informació és coherent	92,0%	97,2%
P16 L'atenció ha servit per fer front al seu problema	94,8%	94,8%
P17 Està en bones mans	93,6%	97,4%
P18 Atenció rebuda per un problema urgent	81,4%	94,9%
P19 Temps que triguen a agafar la trucada	67,1%	88,1%
P20 Suport i ajuda atenció al taulell	93,7%	100%
P21 Tracte personal del taulell	93,8%	100%
P22 Informació a la seva família sobre el seu problema	92,0%	100%
P101 Grau de satisfacció global	8,49	8,65
P102 Continuaria venint?	91,0%	91,1%