

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

ATENCIÓ A LA SALUT MENTAL AMBULATÒRIA

**RESULTATS GLOBALS DE CATALUNYA
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 AMBULATÒRA 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"> • Catalunya • Regió Sanitària • UP 	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.**

CARACTERÍSTIQUES DEL QÜESTIONARI (I)

24 preguntes

- 20 preguntes validades**
- 2 preguntes no validades d'interès**
- 2 preguntes satisfacció global fidelitat**
- 4 variables edat sexe nivells d'estudis salut percebuda**

*Questionari validat l'any 2015

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^a

	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

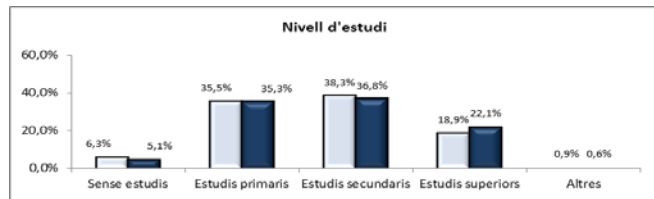
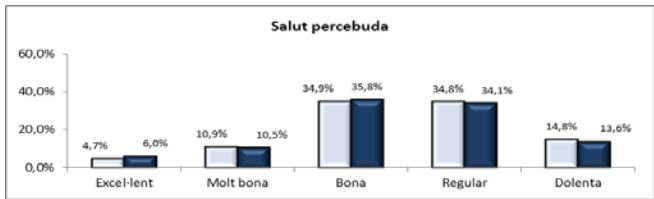
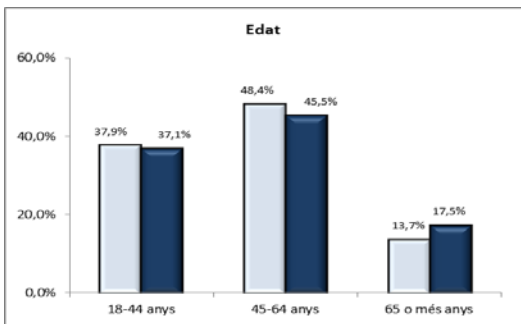
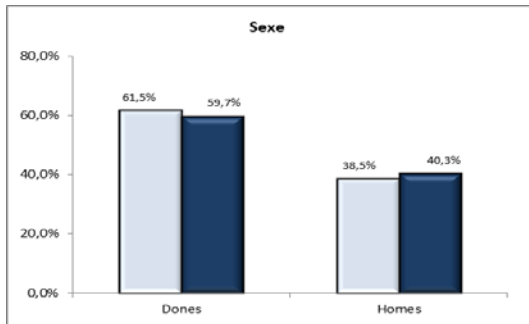
Catalunya 2015

Nombre d'enquestes

5.767

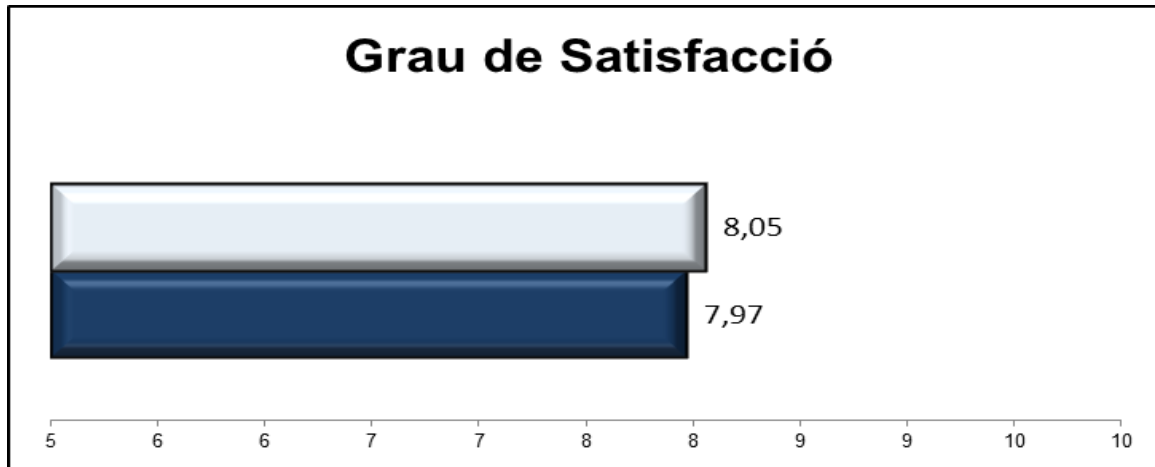
Catalunya 2018

5.735



RESULTATS: SATISFACCIÓ I FIDELITAT

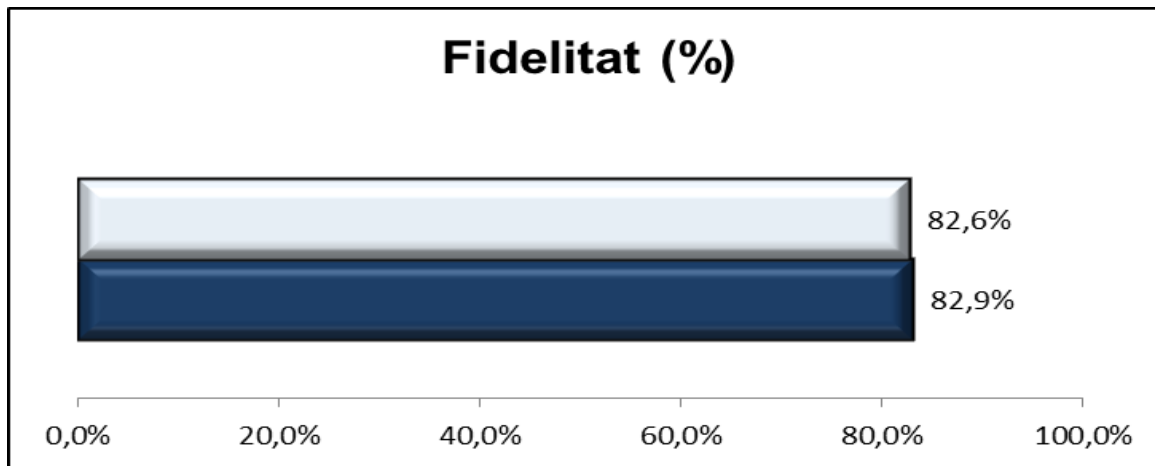
P 101 I ara per acabar: valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb centre de salut mental.



Catalunya 2015

Catalunya 2018

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



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

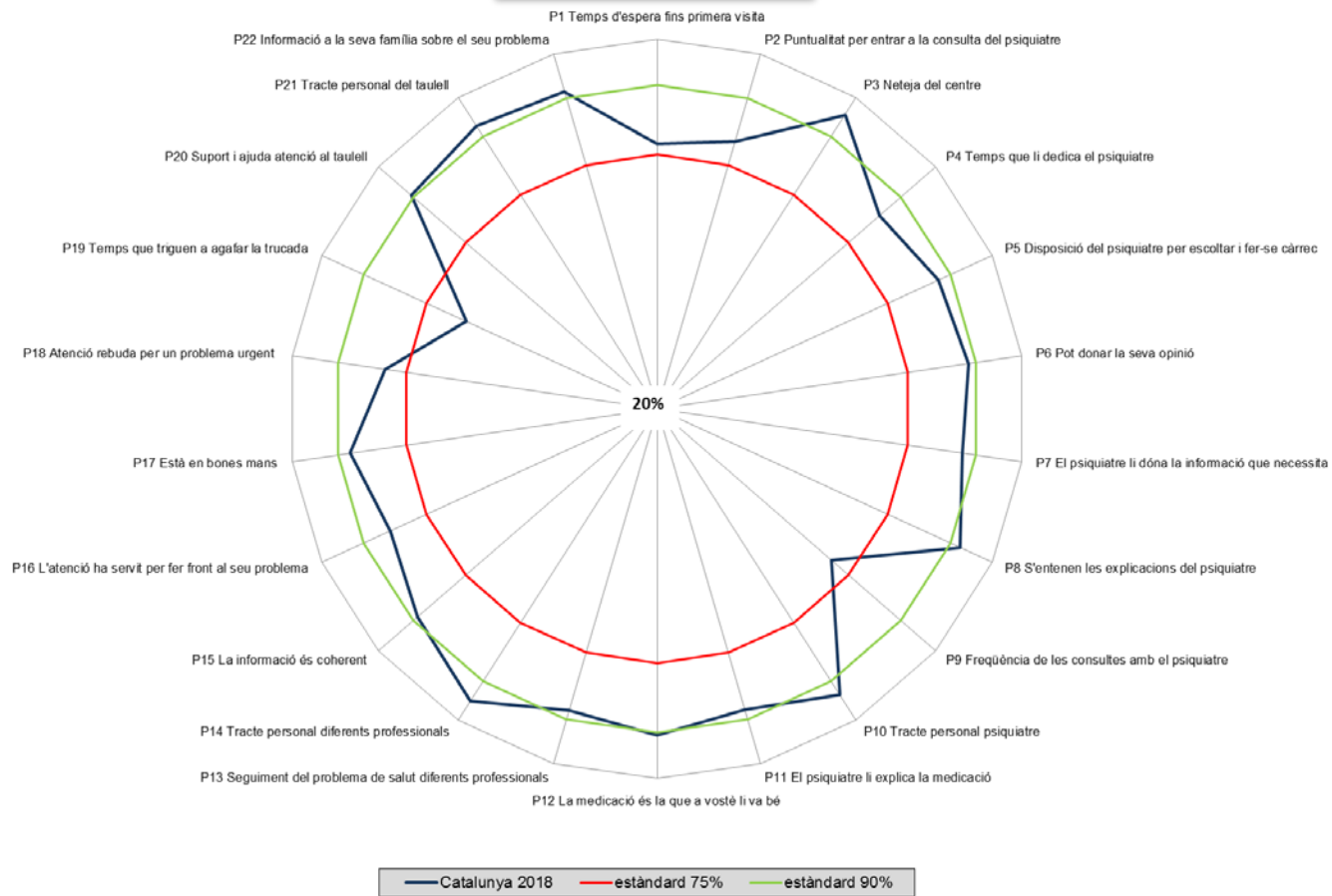
Preguntes que obtenen menys d'un 75% de valoracions positives

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%

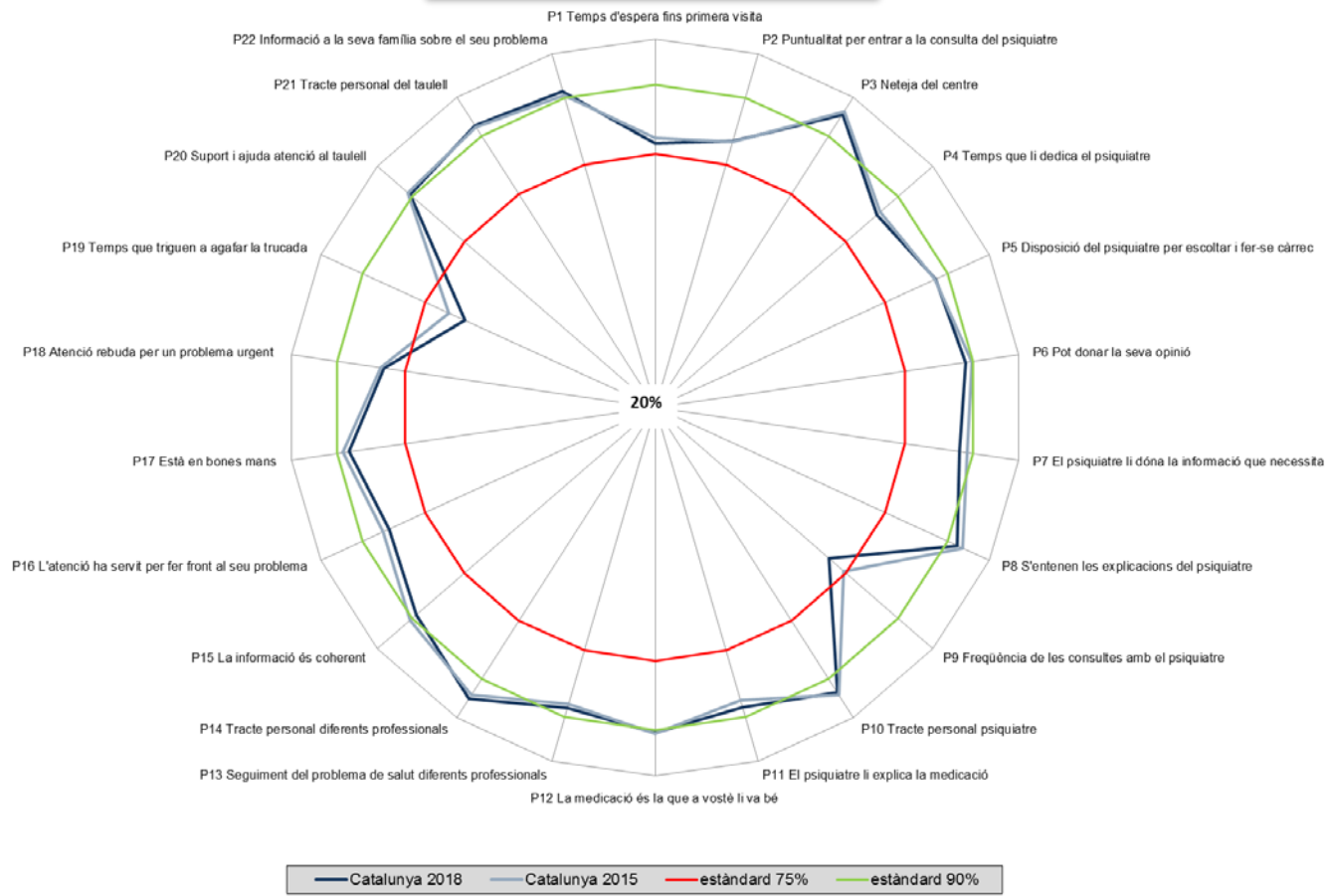
RESULTATS GLOBALS CATALUNYA (III)

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%	92,3%
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	74,4%	70,0%
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%	65,6%
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

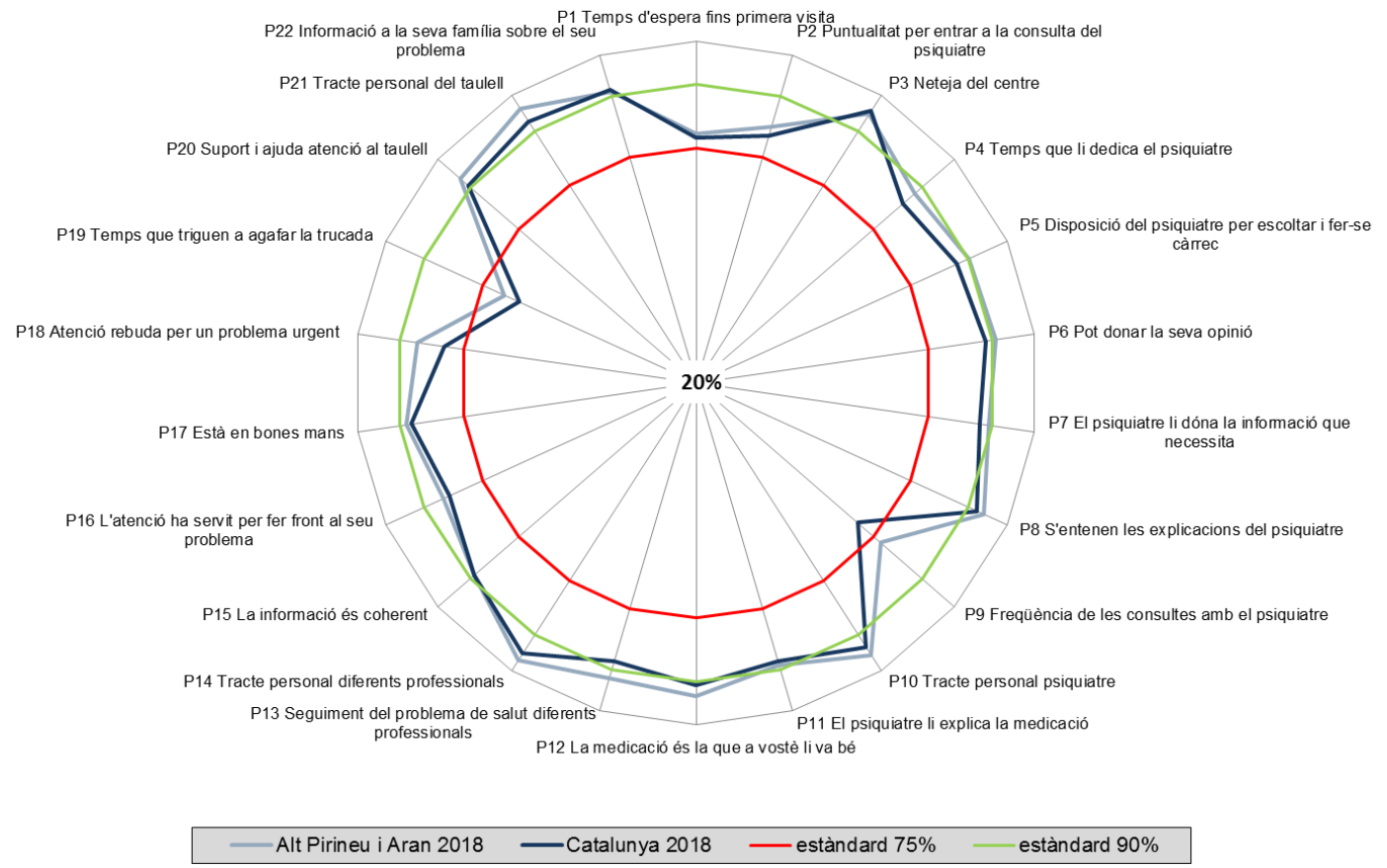
RESULTAR PER REGIONS

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 Sanitari de Barcelona (N=1280)	Àrea Metropolitana de 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%	86,0%	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%	72,9%	80,4%	80,4%	82,7%
P3 Neteja del centre	95,6%	94,9%	93,2%	92,5%	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%	78,8%	82,8%	87,9%	88,2%	83,8%	84,9%	81,2%
P5 Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec	87,1%	90,0%	83,2%	82,1%	86,1%	89,0%	90,6%	86,9%	88,3%	86,8%
P6 Pot donar la seva opinió	88,4%	90,8%	81,9%	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%	77,0%	65,2%	62,2%	79,3%	75,8%	73,2%	66,4%	71,4%	69,0%
P10 Tracte personal psiquiatre	93,5%	95,7%	89,7%	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%	86,2%	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%	59,2%	54,9%	89,9%	72,8%	57,9%	67,3%	59,4%	68,7%
P20 Suport i ajuda atenció al taulell	90,7%	92,9%	86,5%	88,6%	94,9%	94,8%	87,9%	90,9%	90,6%	89,6%
P21 Tracte personal del taulell	92,7%	96,2%	89,4%	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%	75,7%	81,0%	81,9%	86,4%	84,4%	82,1%	85,6%	83,3%

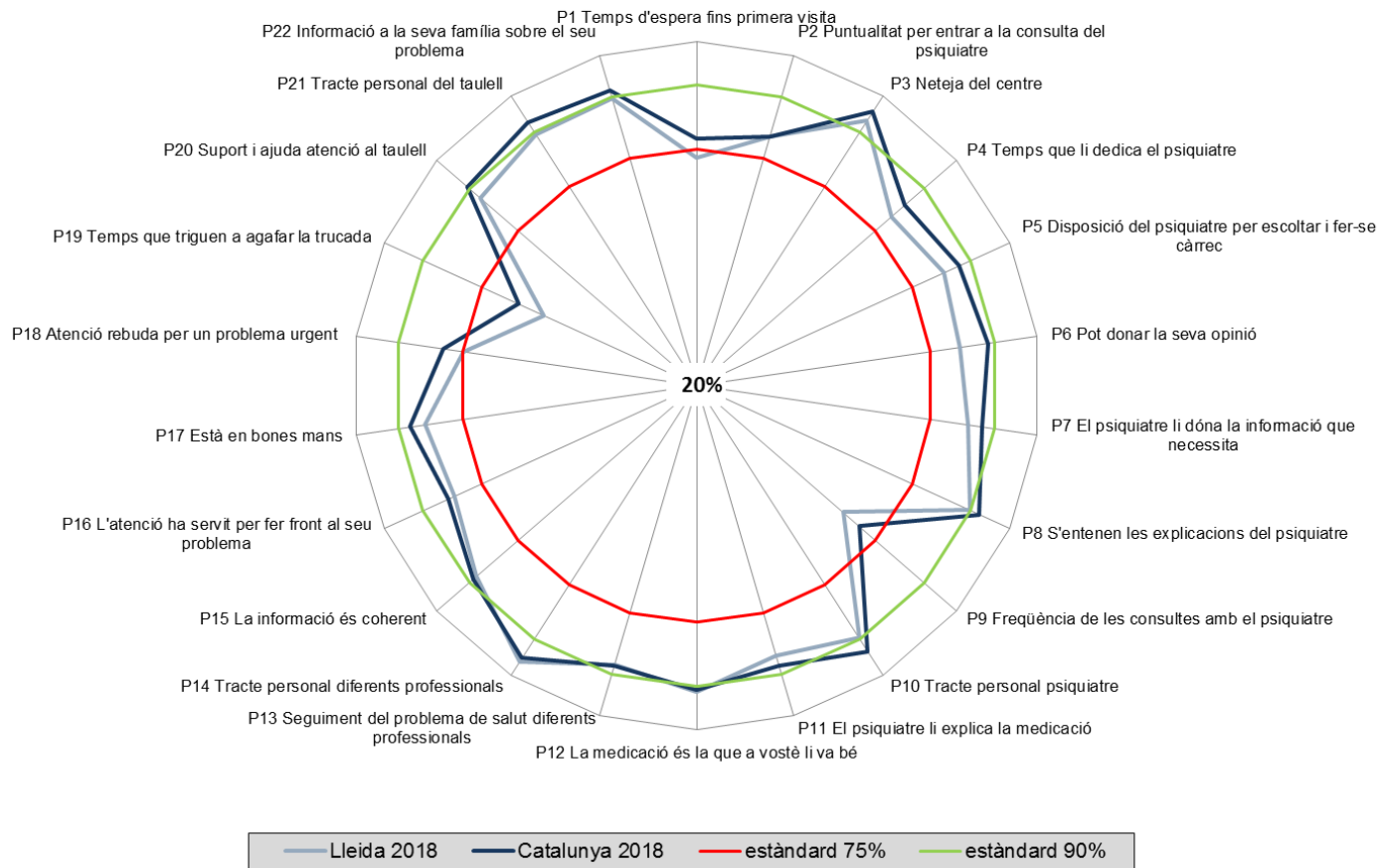
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) Regions 2018 en relació amb Catalunya 2018

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

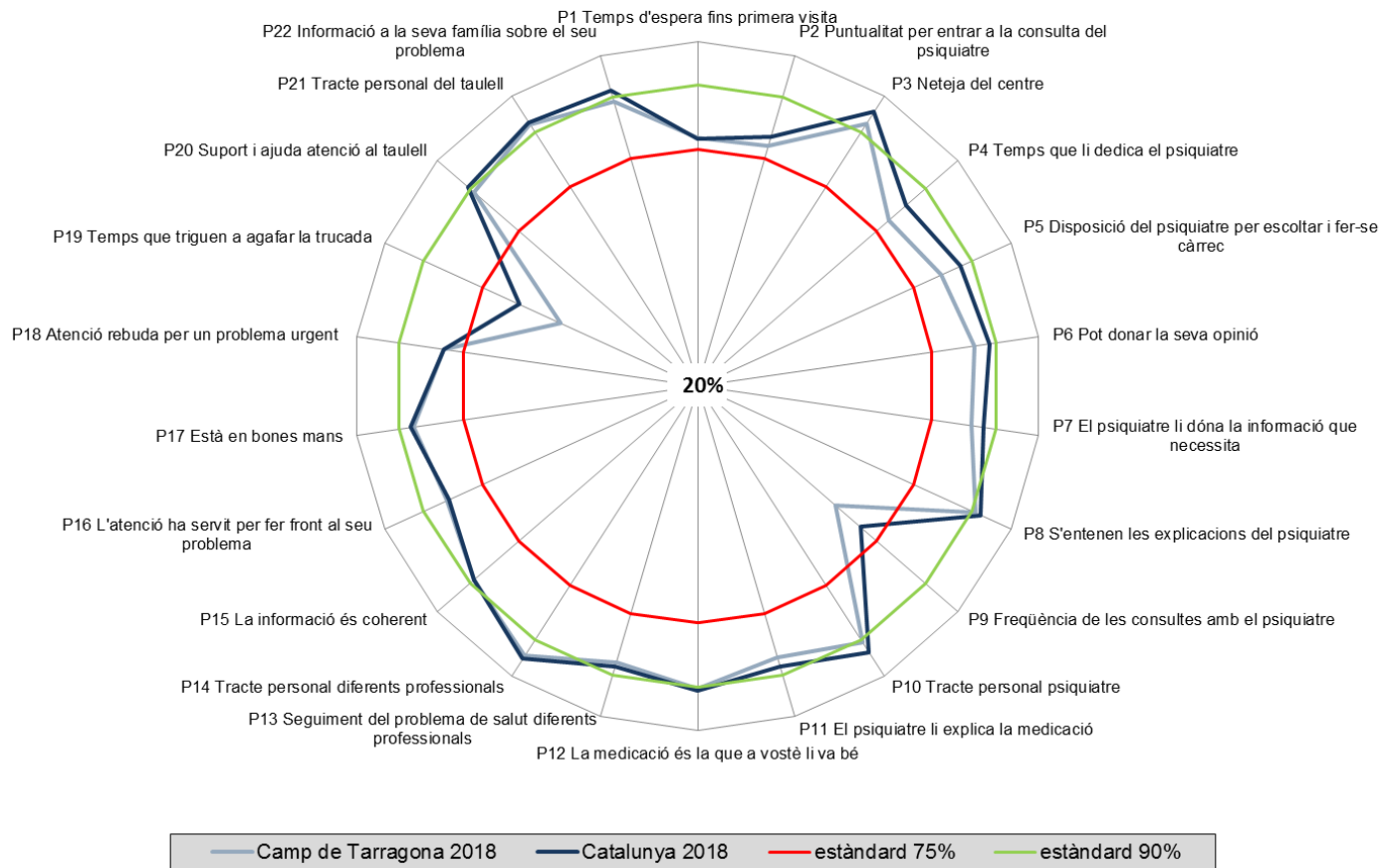
RESULTAR PER REGIONS. ALT PIRINEU I ARAN



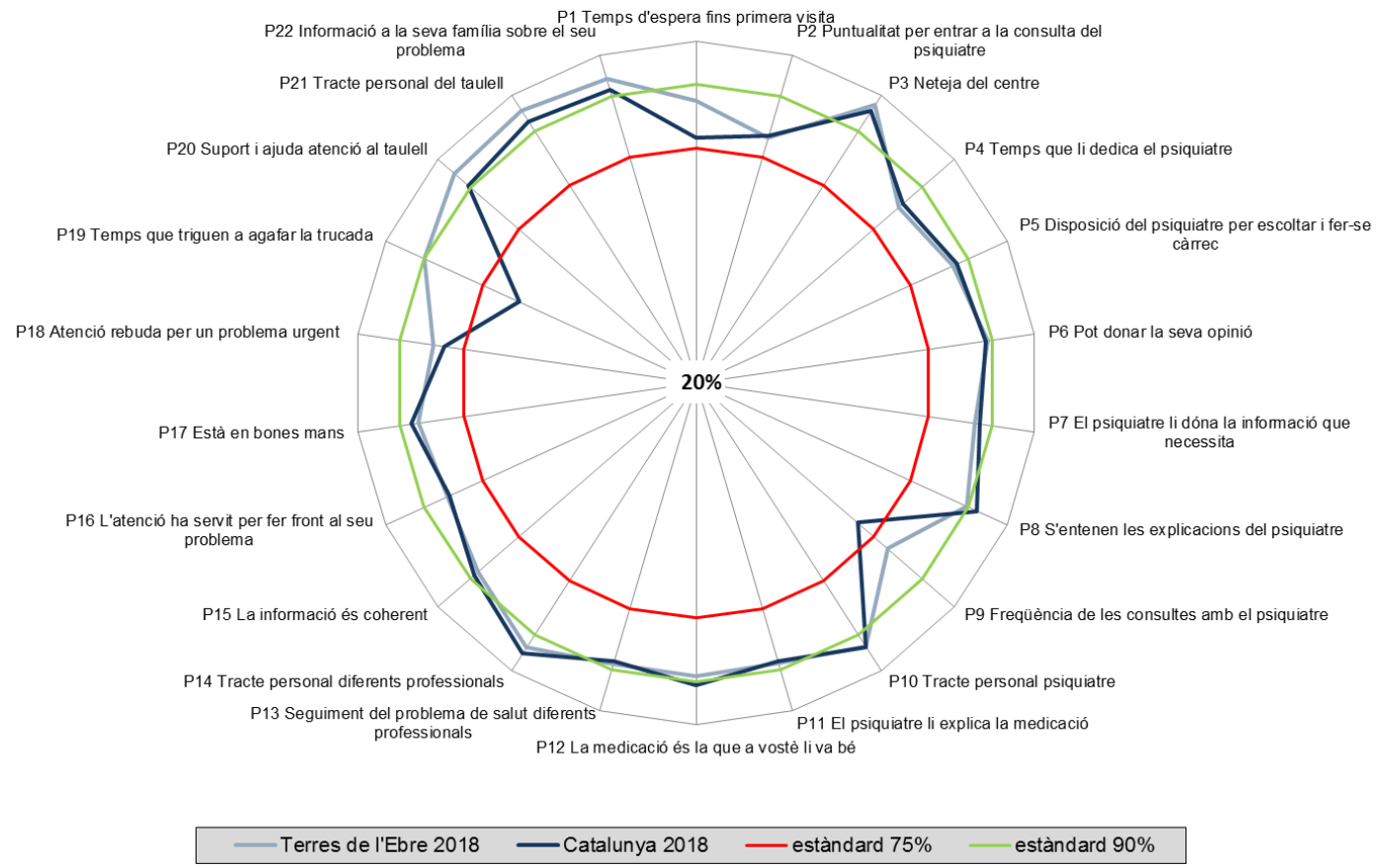
RESULTAR PER REGIONS. LLEIDA



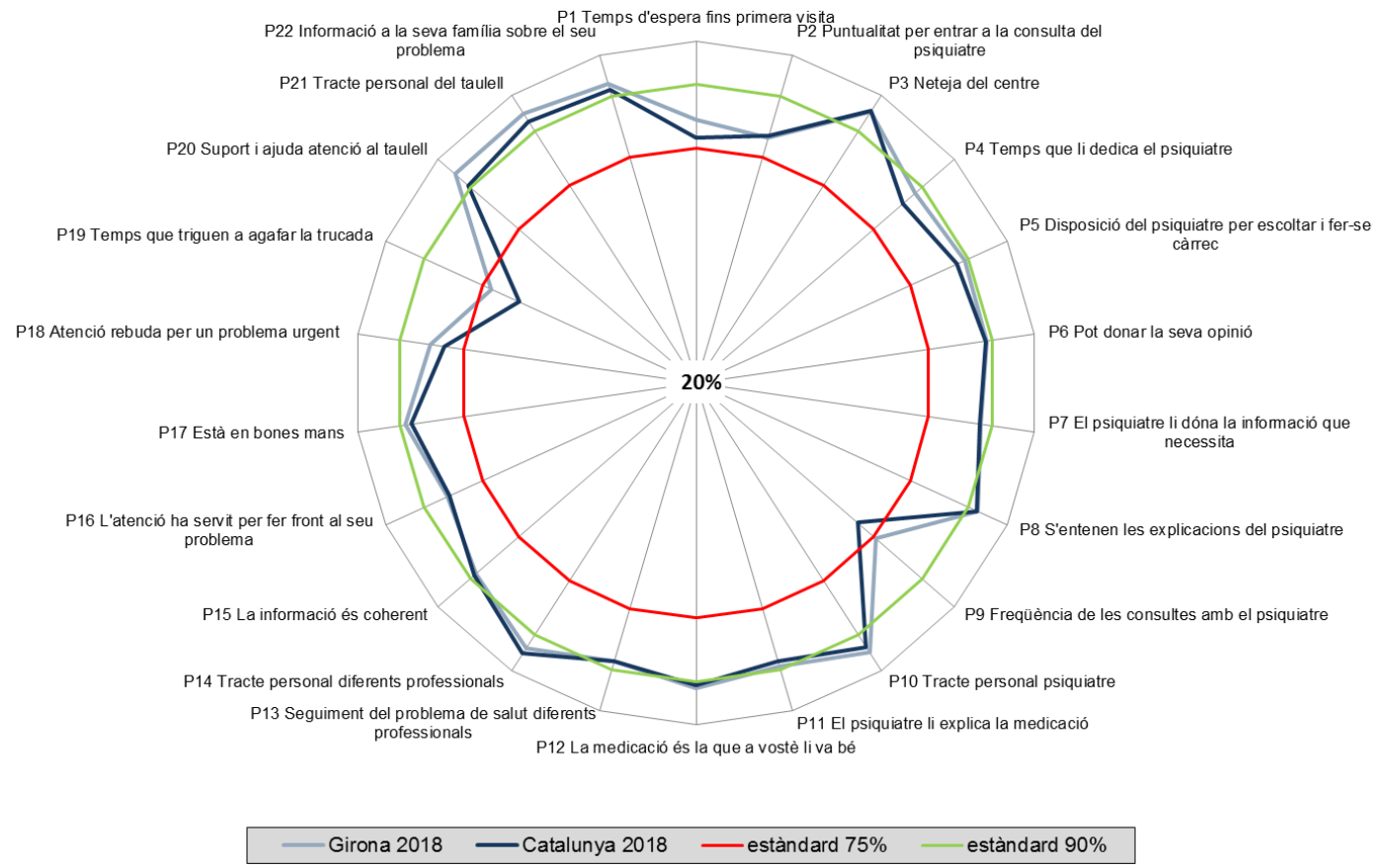
RESULTAR PER REGIONS. CAMP DE TARRAGONA



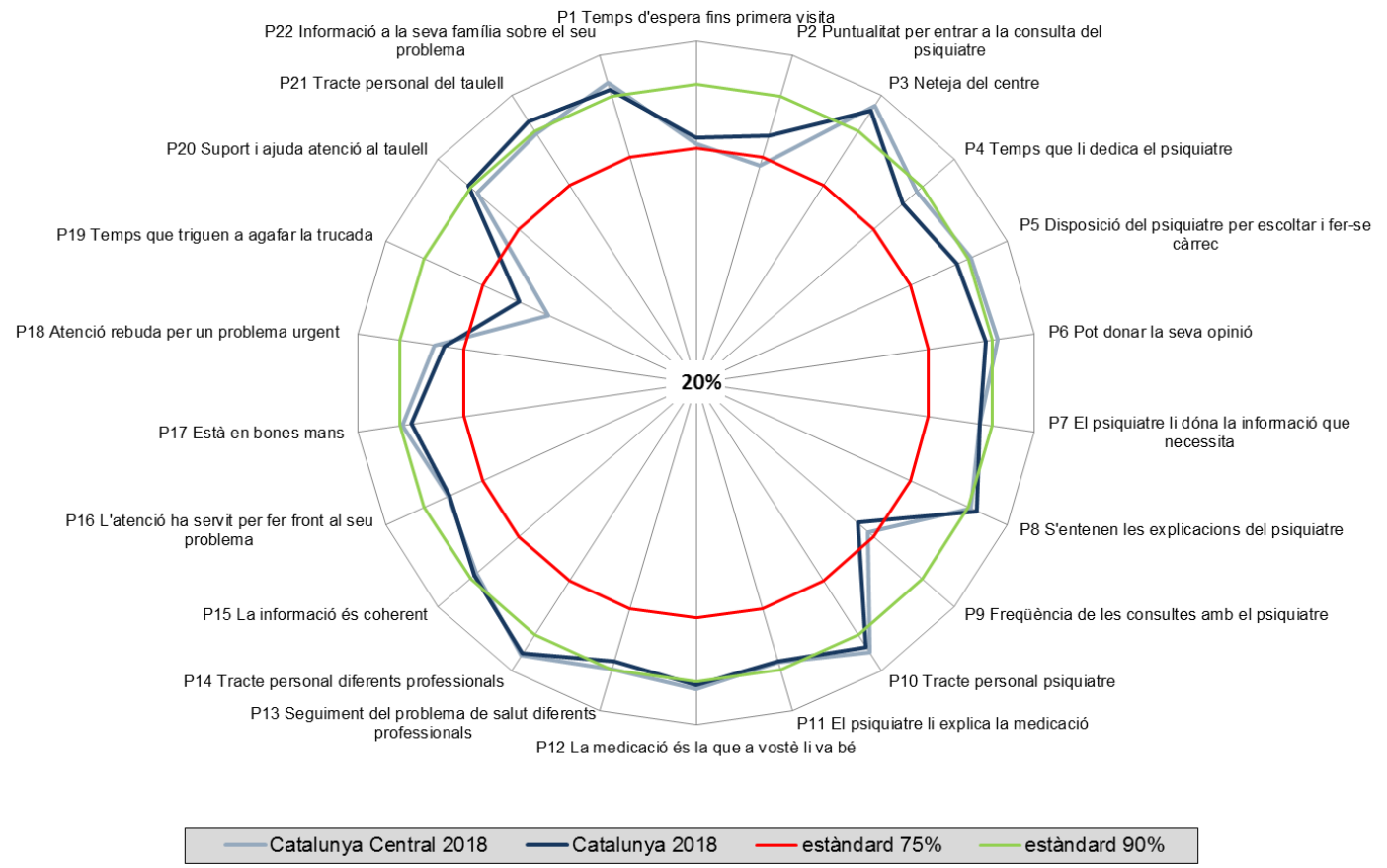
RESULTAR PER REGIONS. TERRES DE L'EBRE



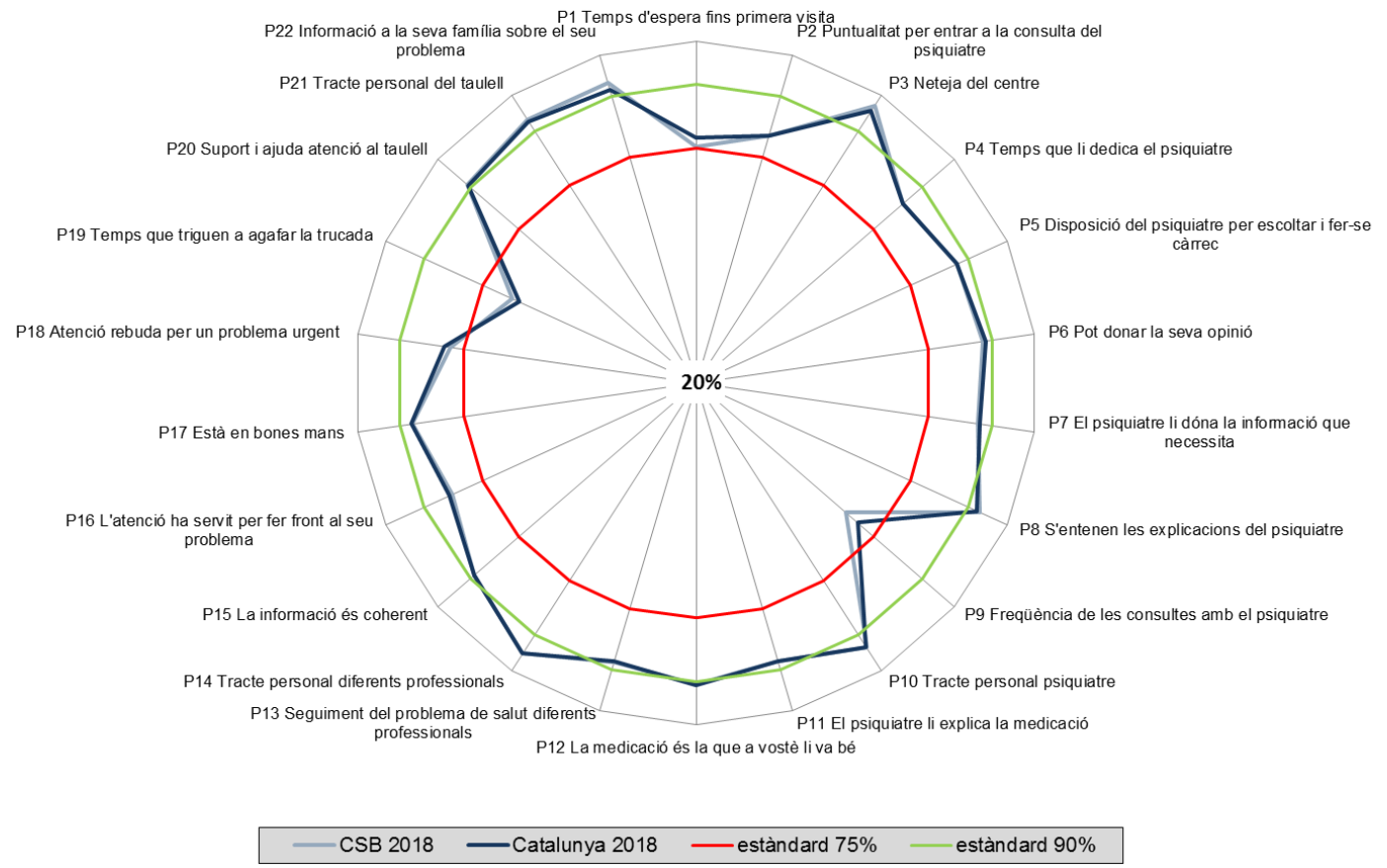
RESULTAR PER REGIONS. GIRONA



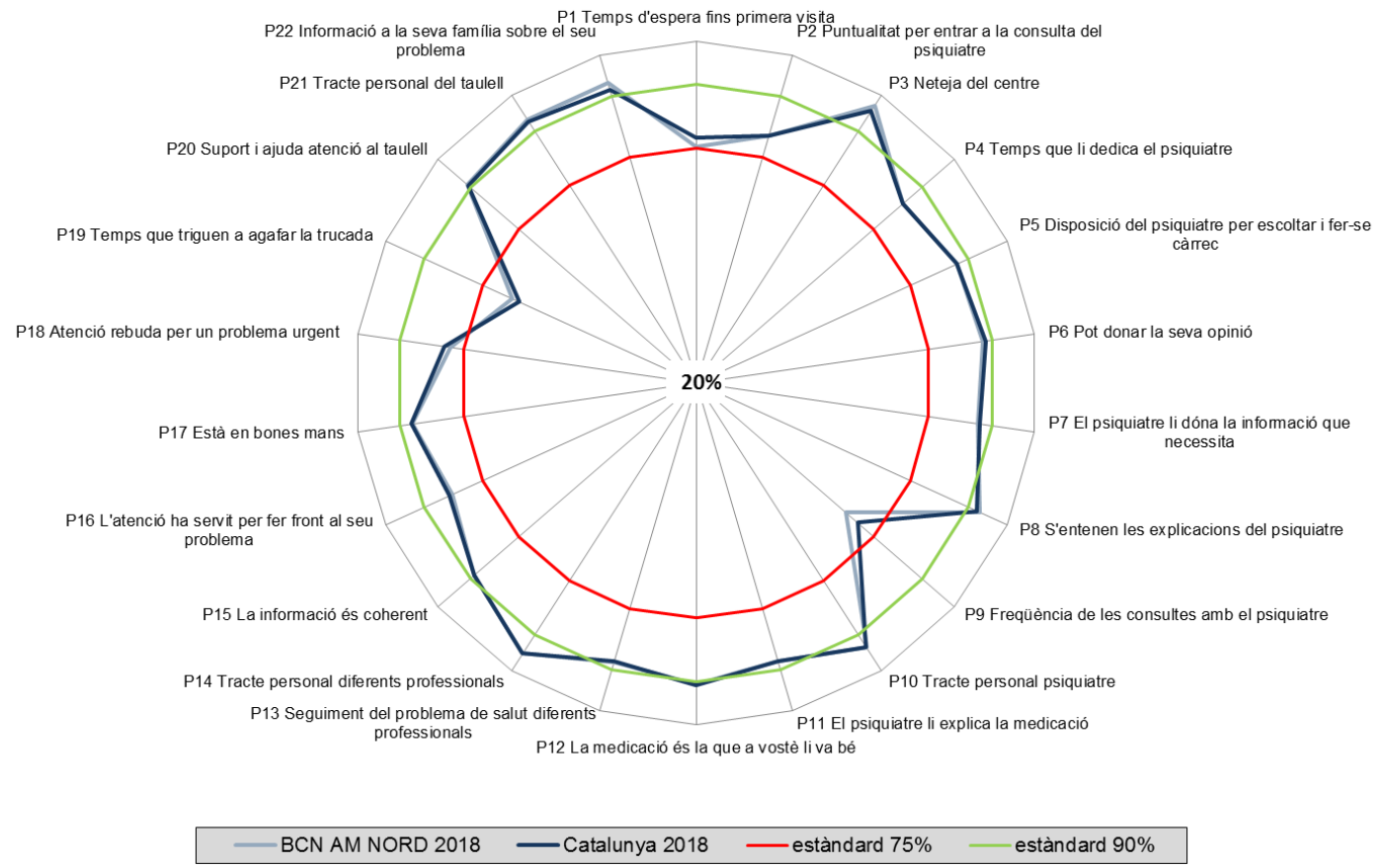
RESULTAR PER REGIONS. CATALUNYA CENTRAL



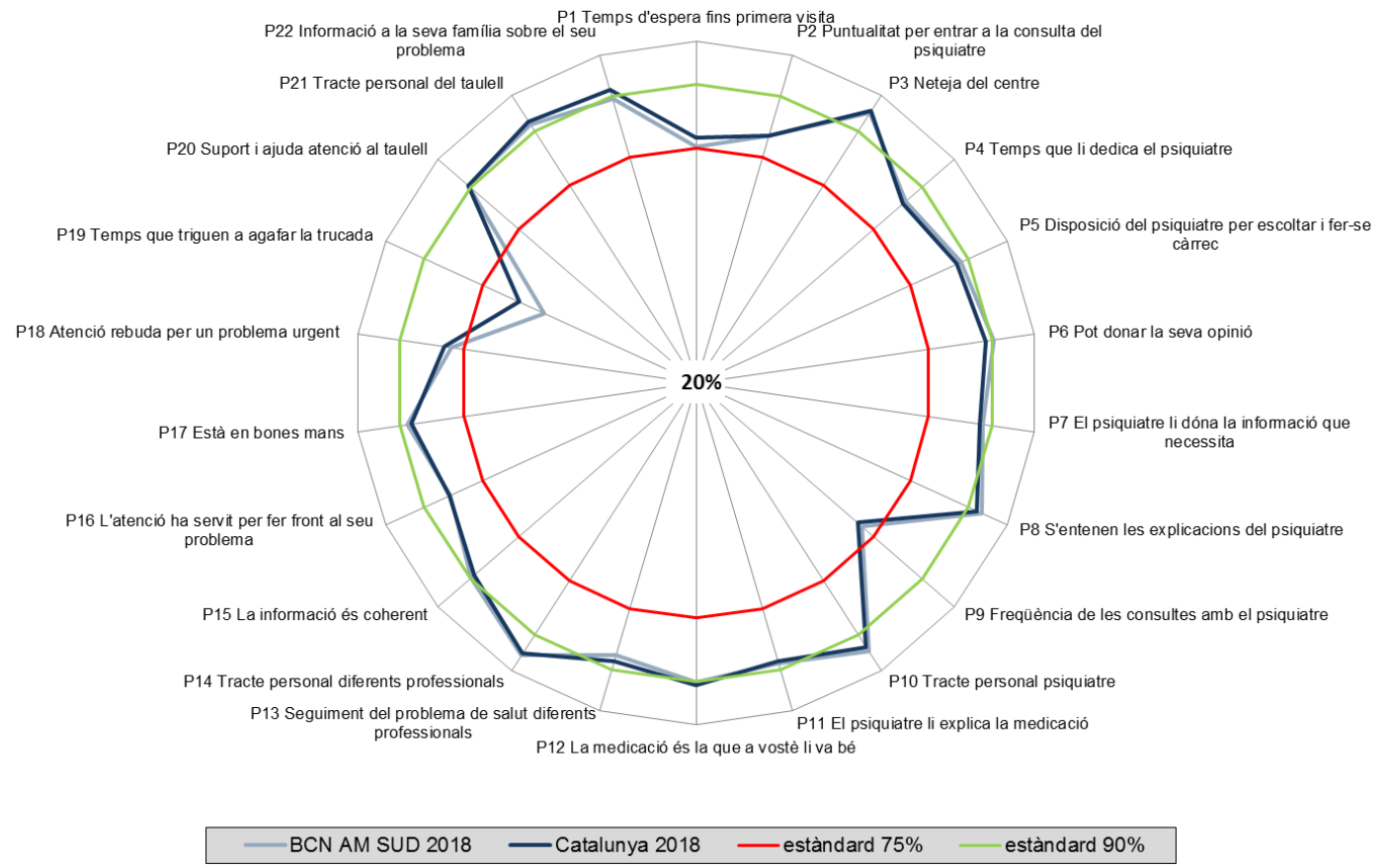
RESULTAR PER REGIONS. CSB



RESULTAR PER REGIONS. BARCELONA ÀREA METROPOLITANA NORD



RESULTAR PER REGIONS. BARCELONA ÀREA METROPOLITANA SUD



CRITÈRIS D'ORDENACIÓ

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**.

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.