

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



Consulta de salut mental
ambulatoria d'adults

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

S/Índex

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



S/Introducció

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

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

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

S/Objectius

Objectiu general

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

Objectius específics

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

S/Fitxa tècnica

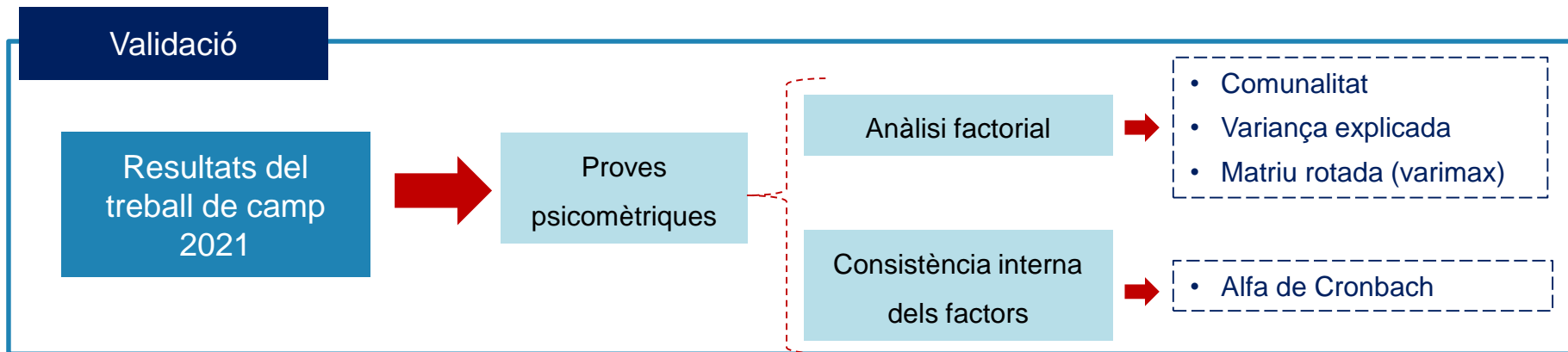
Àmbit	Catalunya
Univers	Persones de 18 anys o més que hagin estat usuàries del servei en els últims 12 mesos.
Qüestionari	Qüestionari de consulta de salut mental ambulatoria d'adults.
Mètode de recollida de la informació	Enquesta telefònica assistida per ordinador (C.A.T.I.)
Procediment de mostreig	Extracció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

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

S/Validació

Qüestionari

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



S/Validació

Qüestionari

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

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

S/Validació

Qüestionari

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

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

S/Validació

Qüestionari

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

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

S/Validació

Qüestionari

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

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

S/Característiques del qüestionari

Qüestionari

Desglossament

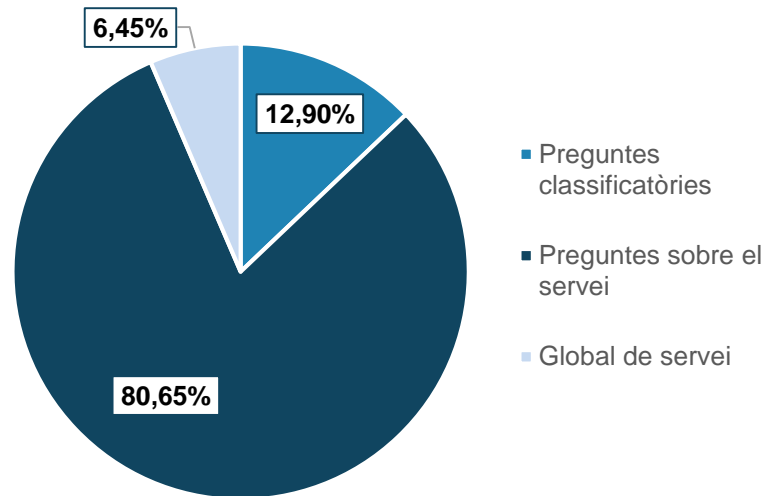
- **Estructura:**
 - Preguntes comunes a totes les línies de servei/producte estudiades + preguntes específiques del servei de consulta de salut mental ambulatoria+ preguntes no validades que s'han considerat d'interès
- **Escales de valoració:**
 - Categòrica ordinal de 5 (*Perfecte, Molt bé, Bé, Regular,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

S/Característiques del qüestionari

Metodologia

Composició del qüestionari - 2021

Tipologia de preguntes	Número de preguntes
Preguntes classificatòries	4
Preguntes sobre el servei	25
Global de servei	2
Total	31



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



Consulta de salut mental
ambulatoria d'adults

Resultats 2021

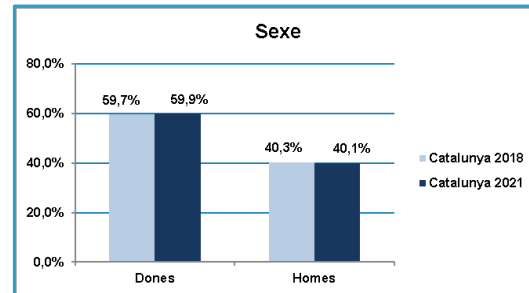
S/Visió Sociodemogràfica

Resultats

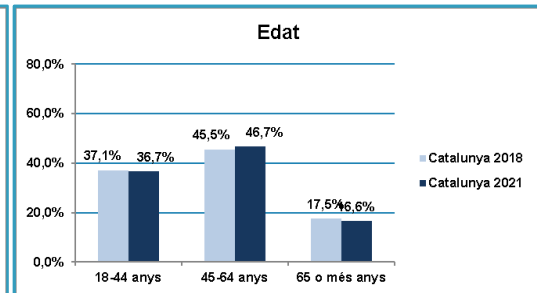
	Nombre d'enquestes
Catalunya 2018	5771
Catalunya 2021	5748



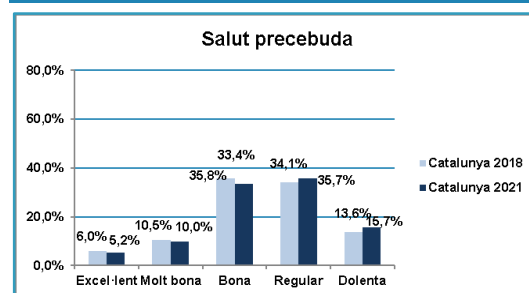
Sexe



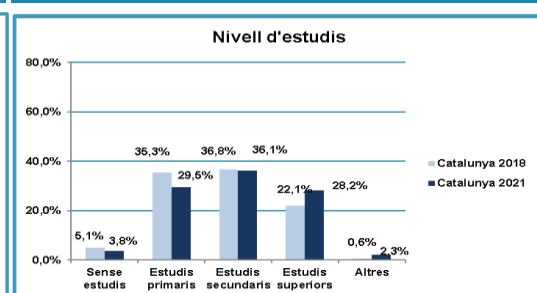
Edat



Salut percebuda



Nivell d'estudis



S/Satisfacció i fidelitat

Resultats

Nombre d'enquestes

Catalunya 2018

5771

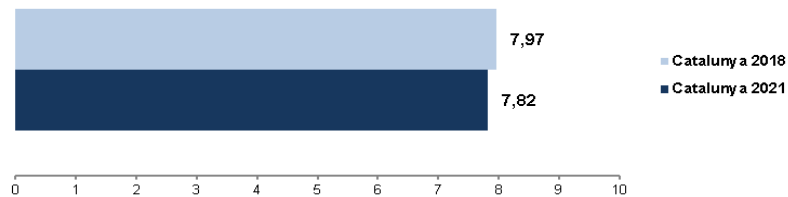
Catalunya 2021

5748



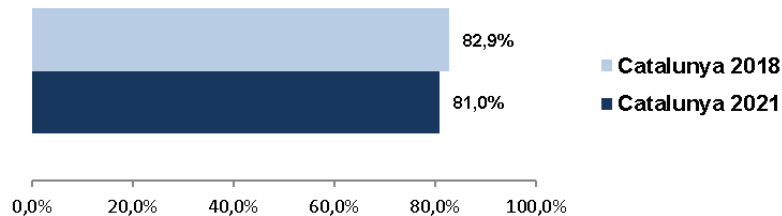
Satisfacció

Grau de Satisfacció



Fidelitat

Grau de Fidelitat



S/Indicador positiu

Resultats

Tractament dels resultats

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

Indicador Positiu

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

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

Àrees de millora

Àrea d'excel·lència ● Indicador positiu és superior al 90%

Àrea estàndard ● Indicador positiu es situa entre el 75 i el 90%

Àrea de millora ● Indicador positiu es troba per sota el 75%

S/Accessibilitat

Resultats

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

S/Accessibilitat

Resultats

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

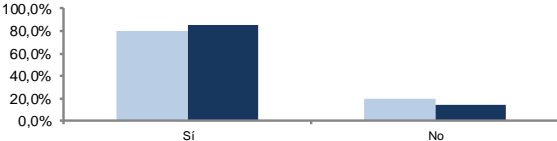
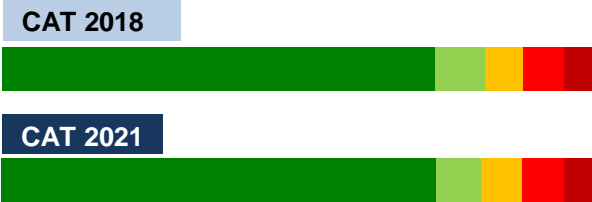
S/Informació

Resultats

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

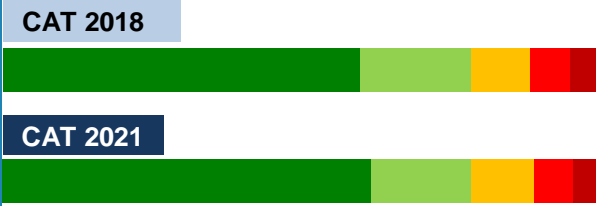
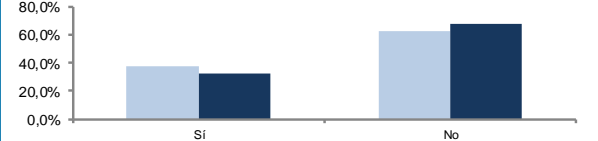
S/Informació

Resultats

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

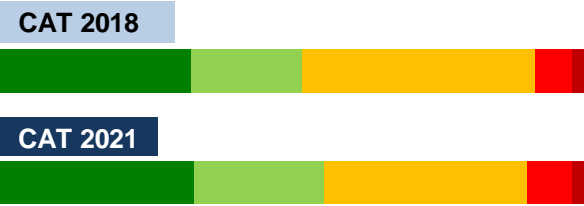
S/Informació

Resultats

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

S/Informació

Resultats

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

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

S/Tracte

Resultats

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

S/Tracte

Resultats

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


S/Tracte

Resultats

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

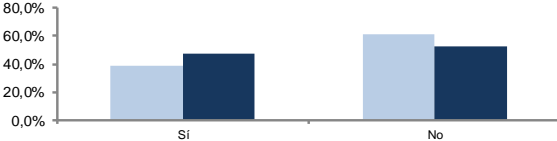
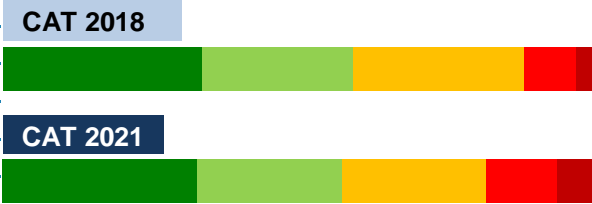
S/Entorn

Resultats

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

S/Coordinació

Resultats

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

S/Altres

Resultats

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



S/Altres

Resultats

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

S/Satisfacció i fidelitat

Resultats

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

S/Indicador positiu

Resultats

Diferència significativa

Número en vermell -> Diferència en negatiu

Número en verd -> Diferència en positiu

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

S/Indicador positiu

Resultats

Ordenació d'ítems

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

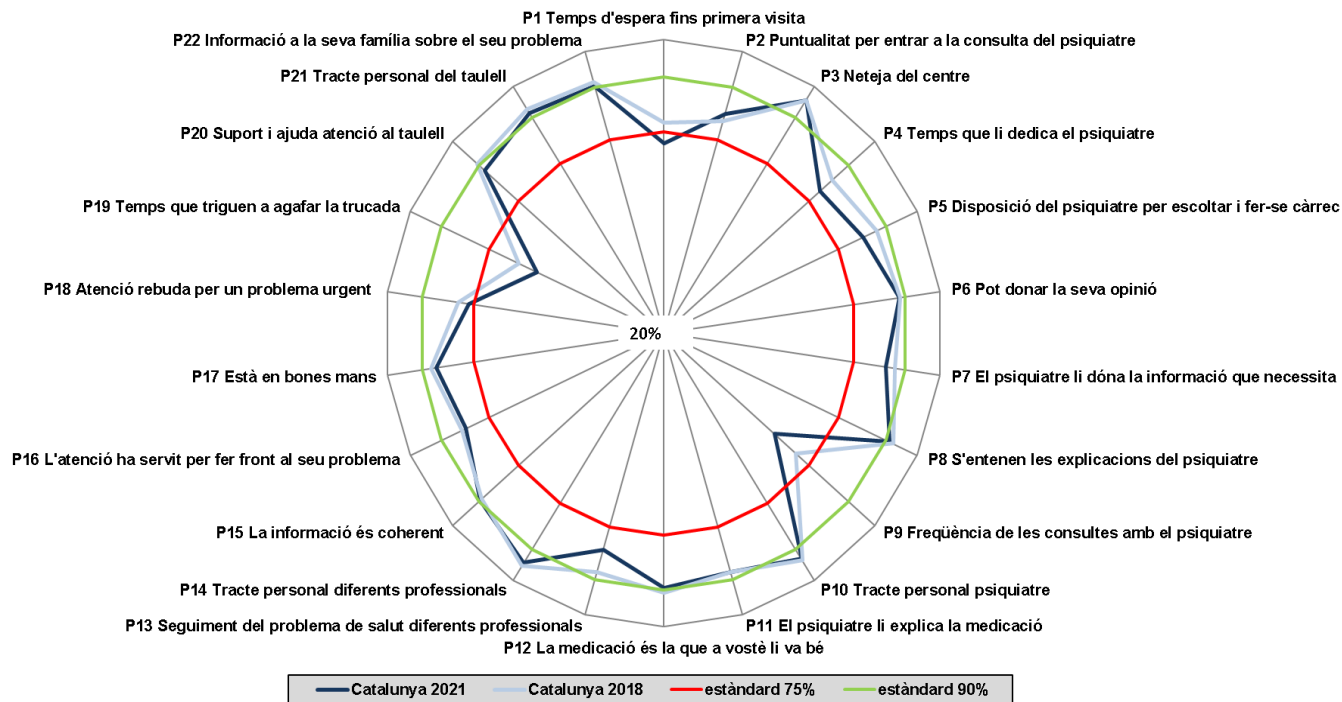
Pregunta resumida	Catalunya 2018	Catalunya 2021
P3 Neteja del centre	95,6% ●	95,6% ●
P14 Tracte personal diferents professionals	95,2% ●	94,4% ●
P10 Tracte personal psiquiatre	93,5% ●	93,1% ●
P21 Tracte personal del taulell	92,6% ●	91,2% ●
P8 S'entenen les explicacions del psiquiatre	92,3% ●	91,2% ●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

S/Radar

Resultats

Gràfic radial:

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



S/Indicador positiu – Regions Sanitàries

Resultats

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

Diferència significativa

Número

-> Diferència en negatiu

Número

-> Diferència en positiu

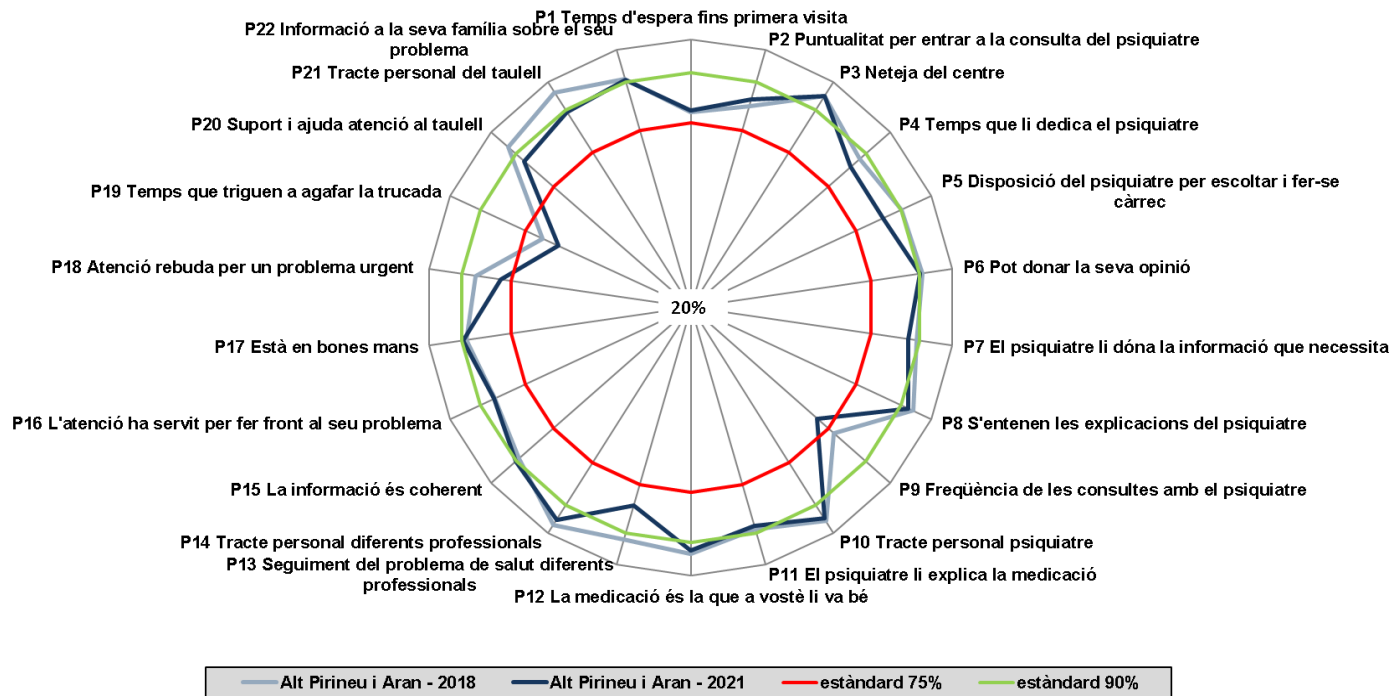
S/Radar – Alt Pirineu i Aran

Resultats

Gràfic radial:

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

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



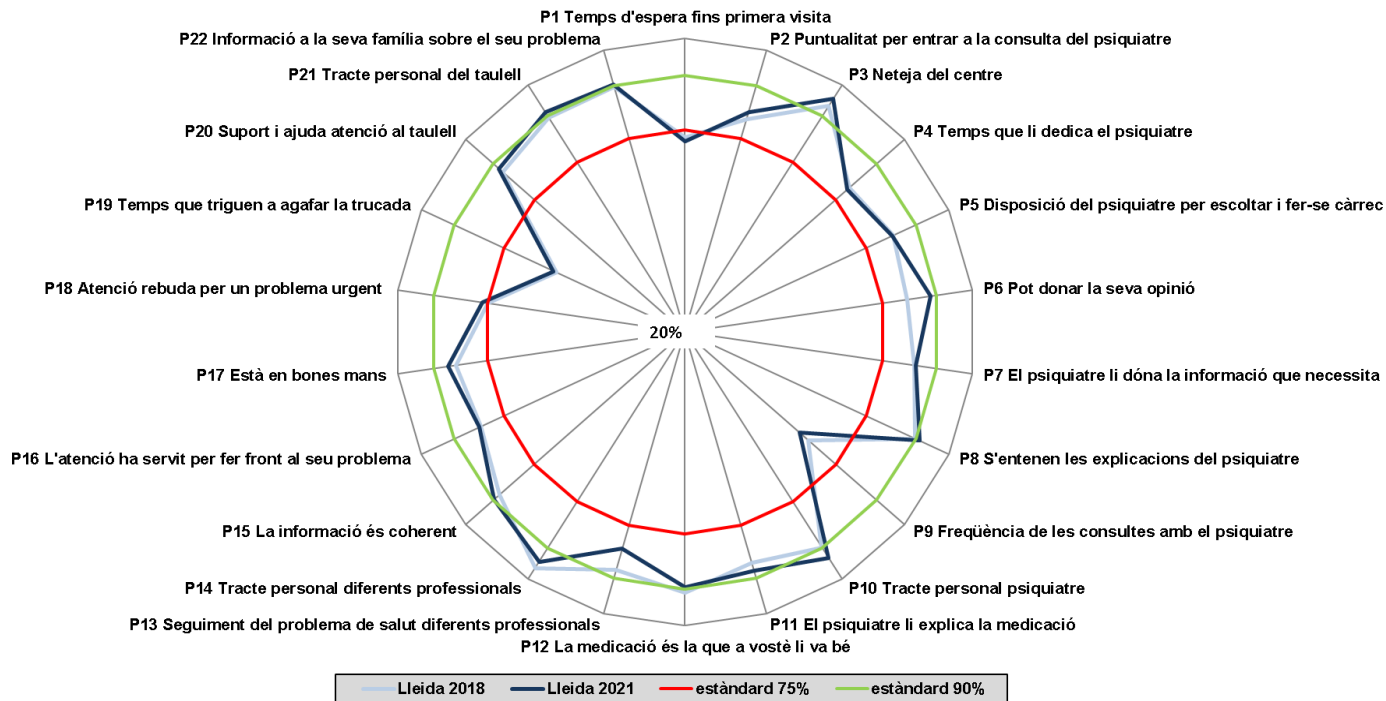
S/Radar – Lleida

Resultats

Gràfic radial:

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

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



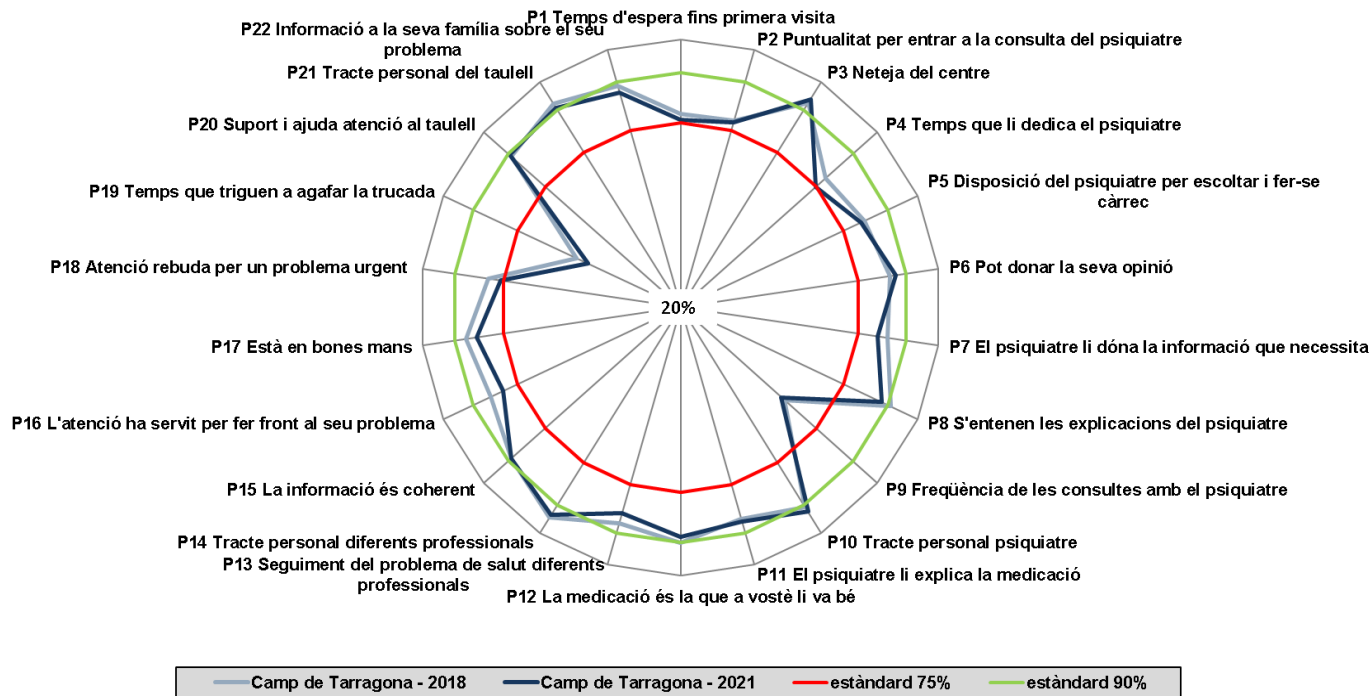
S/Radar – Camp de Tarragona

Resultats

Gràfic radial:

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

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



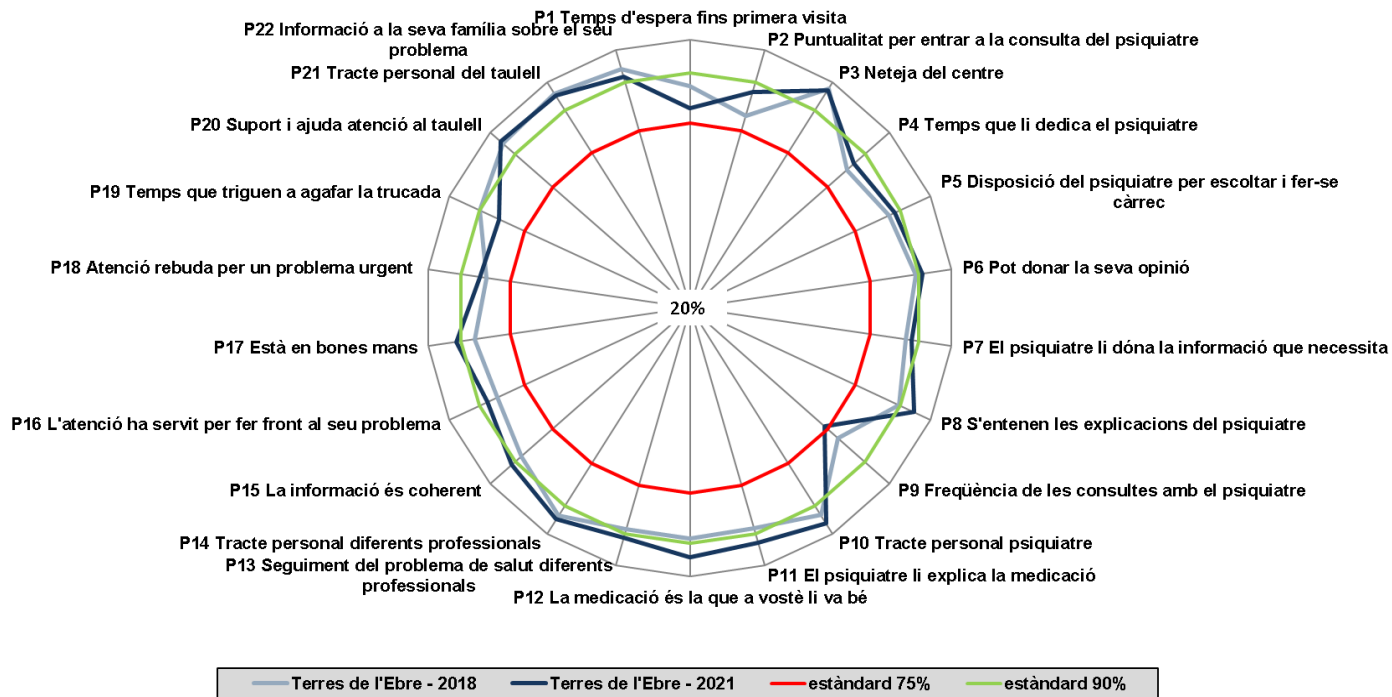
S/Radar – Terres de l'Ebre

Resultats

Gràfic radial:

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

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



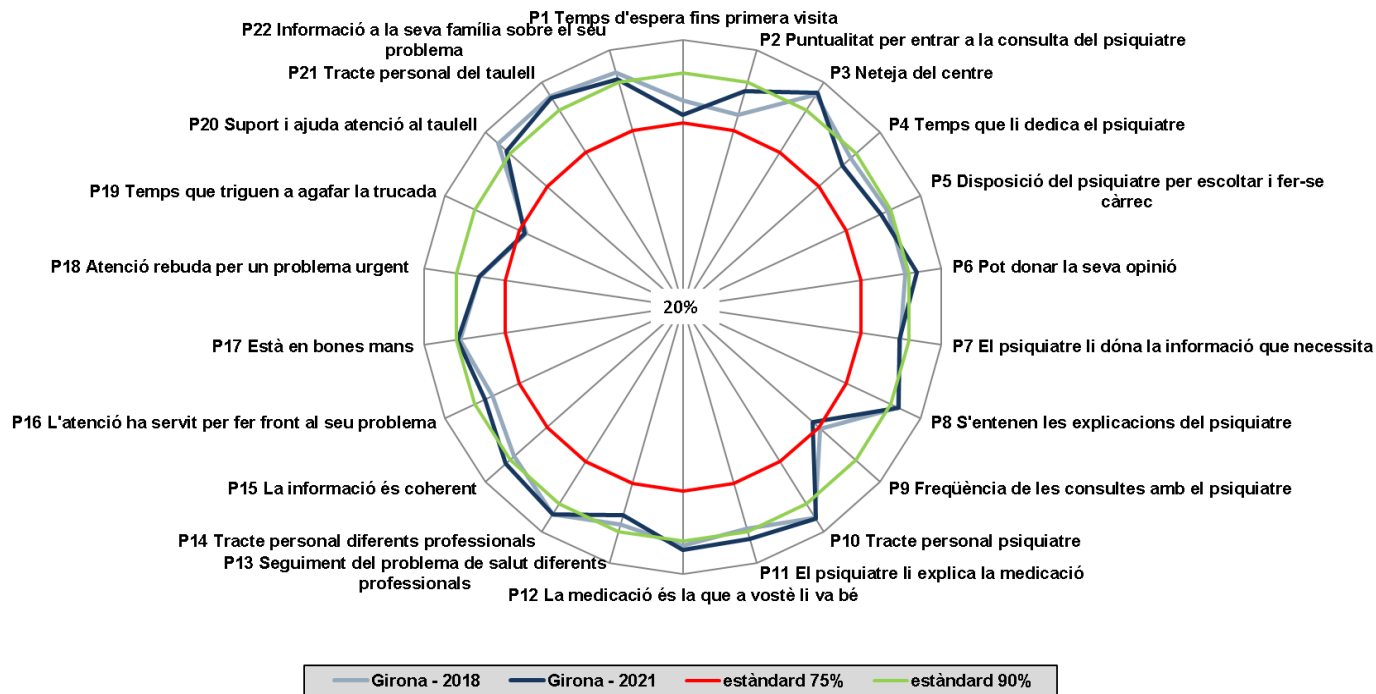
S/Radar – Girona

Resultats

Gràfic radial:

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

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



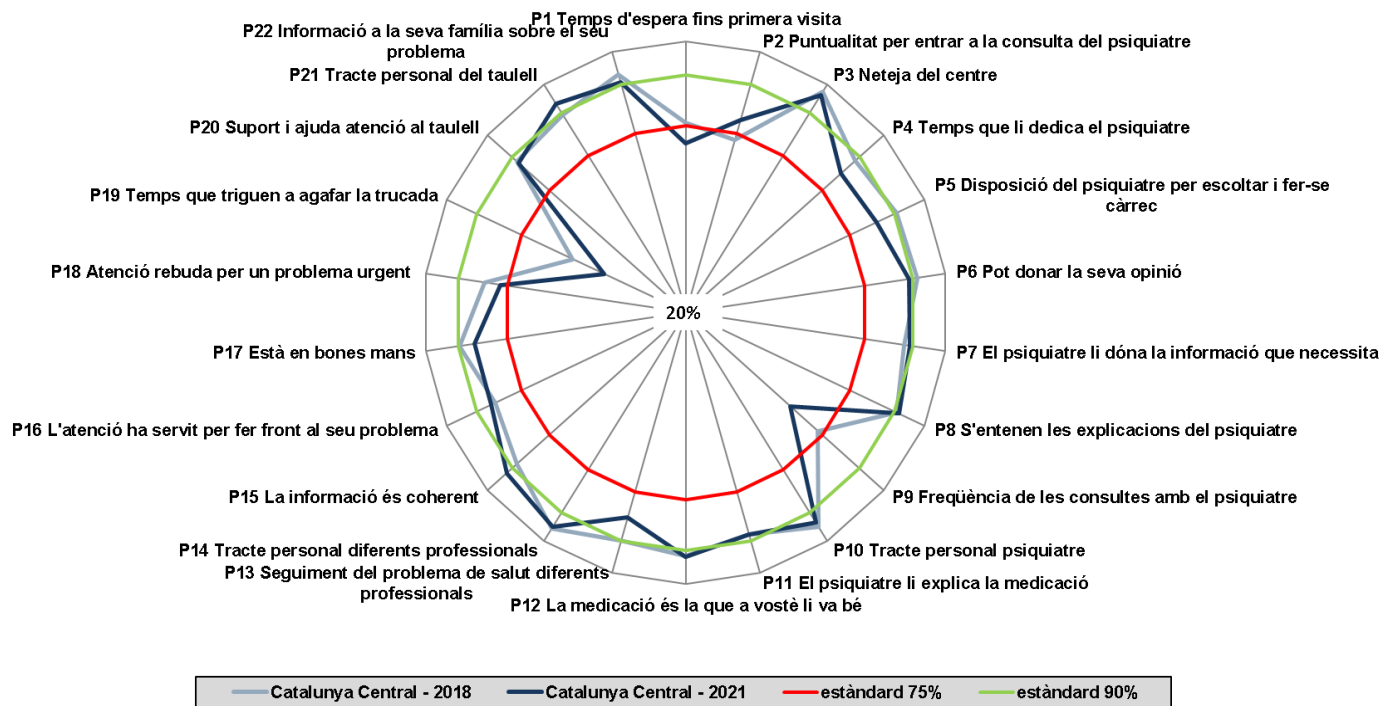
S/Radar – Catalunya Central

Resultats

Gràfic radial:

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

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



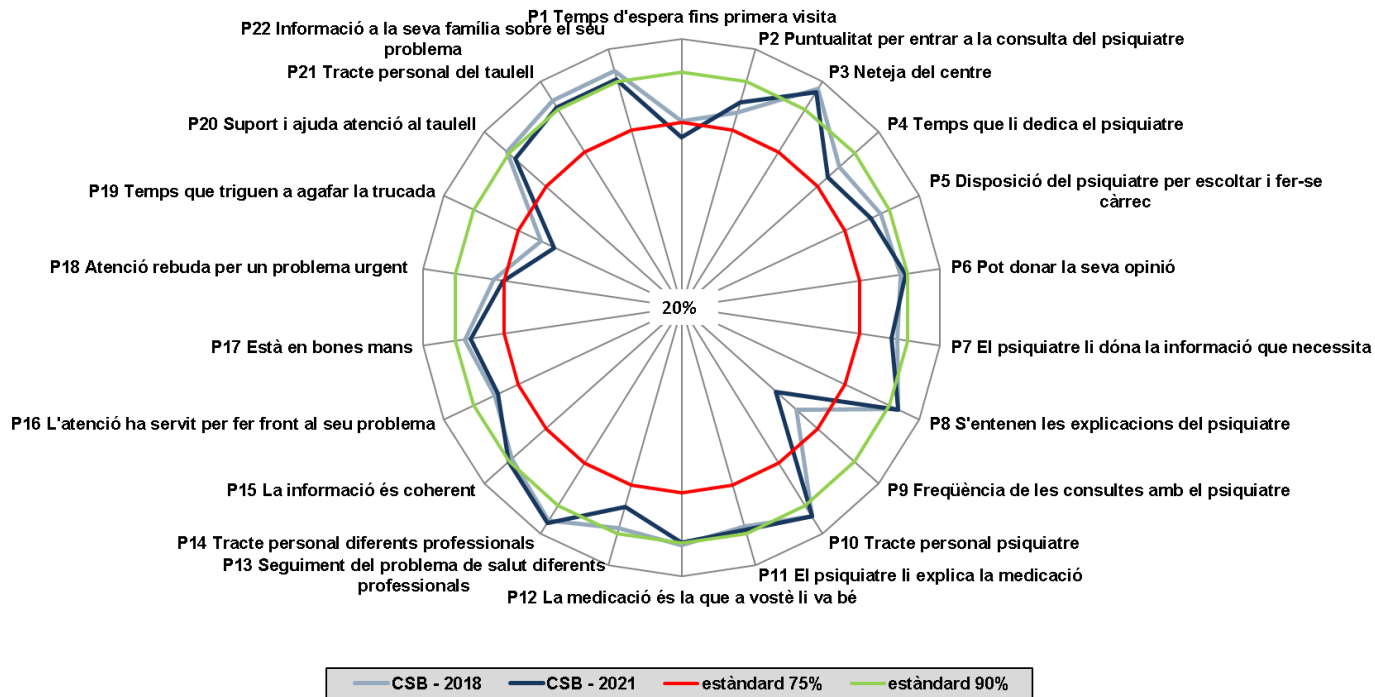
S/Radar – Consorci Sanitari de Barcelona

Resultats

Gràfic radial:

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

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



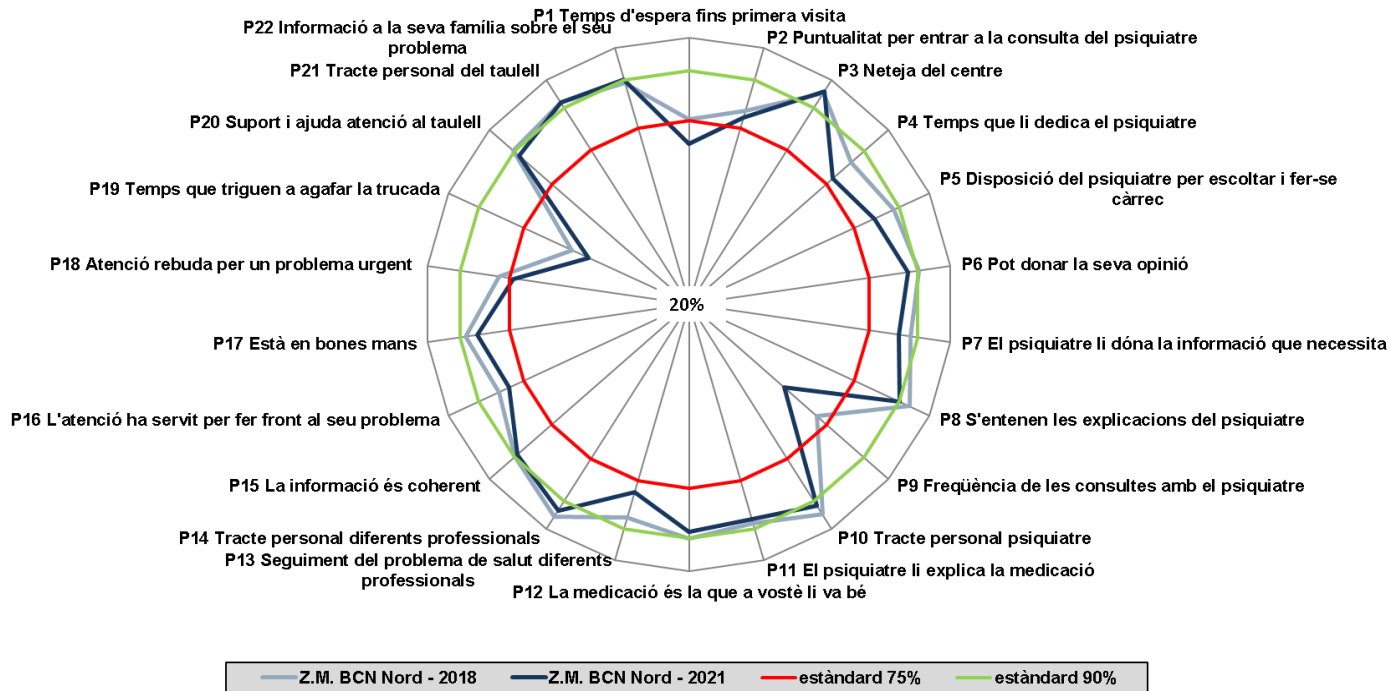
S/Radar – Z.M. Barcelona Nord

Resultats

Gràfic radial:

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

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



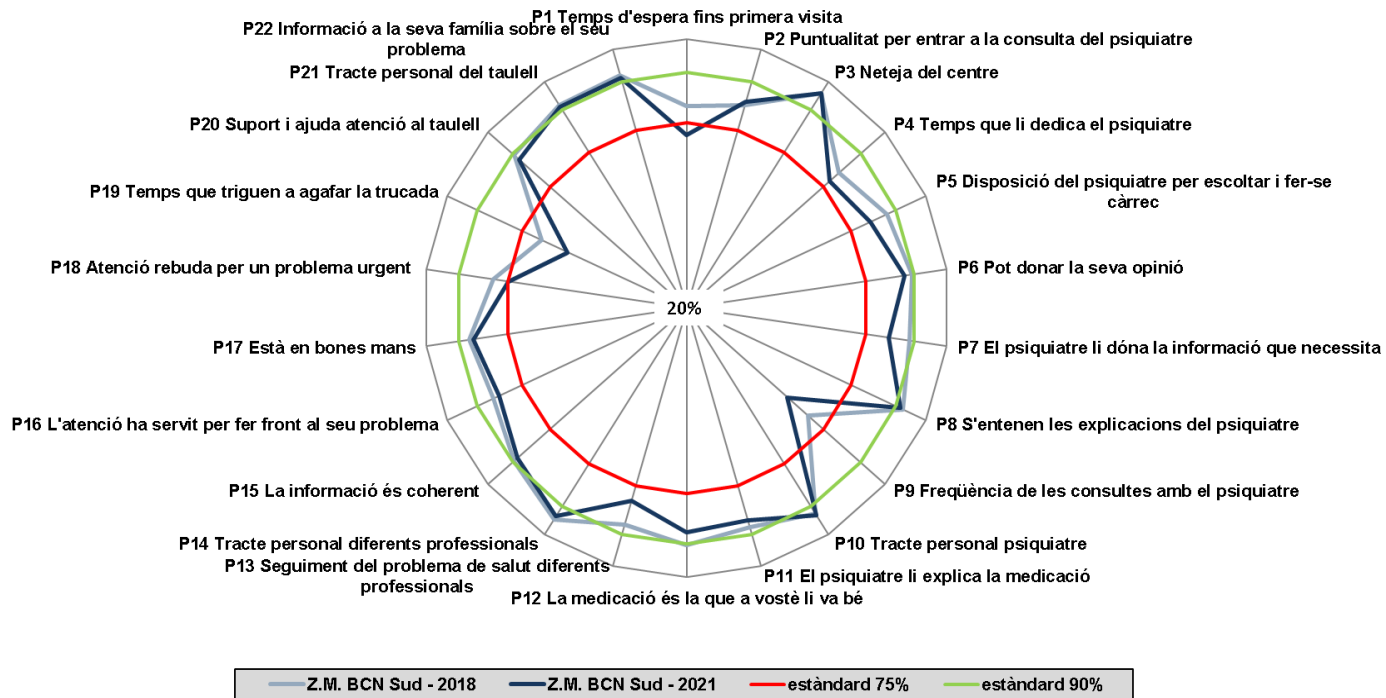
S/Radar – Z.M. Barcelona Sud

Resultats

Gràfic radial:

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

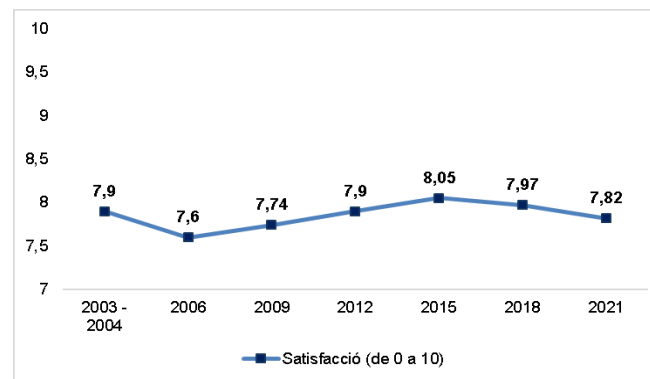
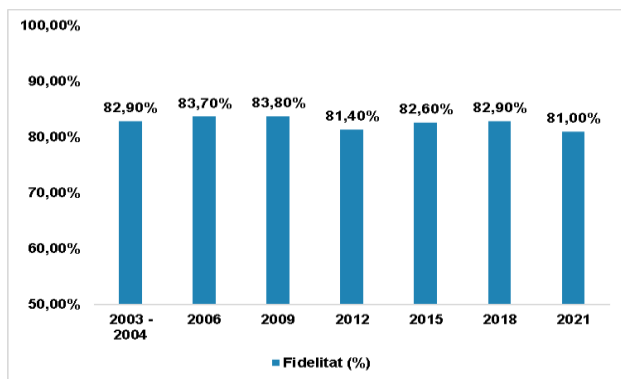
Es compara els resultats de l'any 2018 amb els de l'any 2021.



S/Evolutiu de Satisfacció i fidelitat

Resultats

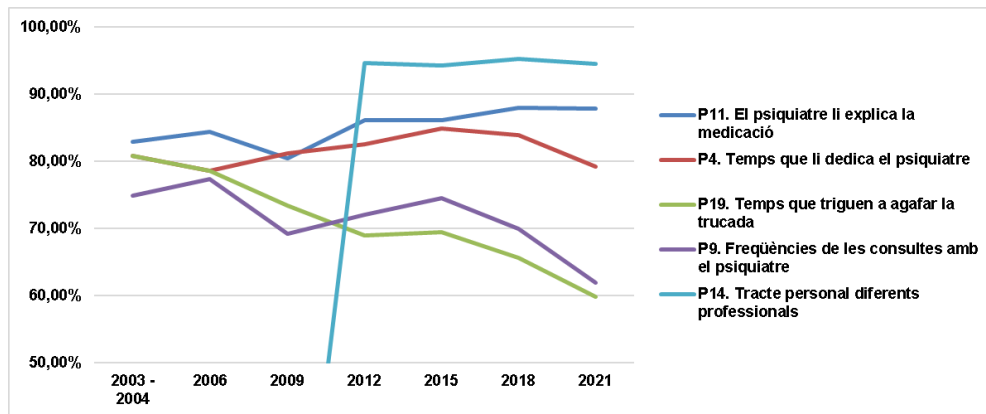
Indicadors	2003 - 2004	2006	2009	2012	2015	2018	2021
Fidelitat (%)	82,90%	83,70%	83,80%	81,40%	82,60%	82,90%	81,00%
Satisfacció (de 0 a 10)	7,9	7,6	7,74	7,9	8,05	7,97	7,82



S/Evolutiu d'ítems

Resultats

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



S/Conclusions

Resultats

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

S/Conclusions

Resultats

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



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut