



Servei Català
de la Salut

PLA D'ENQUESTES DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS DEL CATSALUT

**LINIA DE SERVEI D'ATENCIÓ PSIQUIÀTRICA
I SALUT MENTAL**

Centres de salut mental ambulatoria d'adults (CSMA)

RESULTATS 2006

Àrea de Serveis i Qualitat

Divisió d'Atenció al Ciutadà - Unitat de Qualitat Percebuda

Juliol 2007



Generalitat de Catalunya
Departament de Salut

4. Resultats	3
4.3.Línia de servei d'atenció psiquiàtrica i salut mental atenció ambulatòria d'adults	3
4.3.1. Descripció de la mostra	3
4.3.2. Anàlisi dels resultats globals de Catalunya.....	5
4.3.3. Anàlisi comparativa de les enquestes 2006 i 2003.....	13
5 Conclusions.....	15
5.3 Línia de servei d'atenció psiquiàtrica i salut mental atenció ambulatòria	15

4. RESULTATS

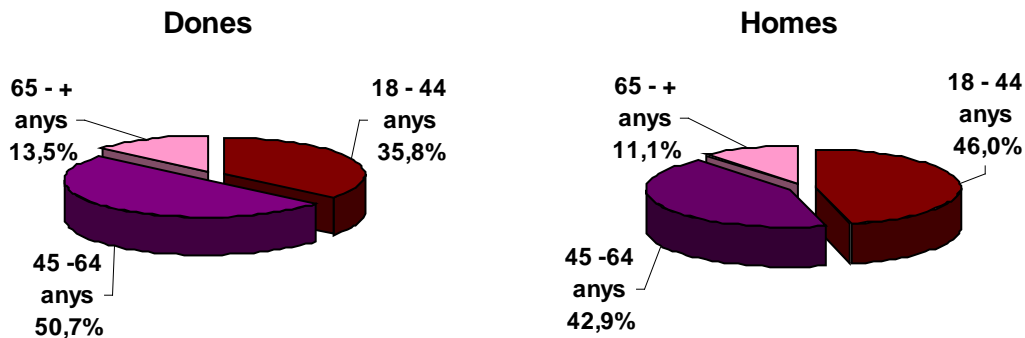
4.3. Línia de producte d'atenció psiquiàtrica i salut mental ambulatoria d'adults (CSMA)

4.3.1. Descripció de la mostra

La mostra representativa dels assegurats en la línia d'atenció psiquiàtrica i salut mental ambulatoria d'adults (CSMA) **està formada per 5.374 individus agrupats en 63 centres¹**. S'observa que la composició d'aquesta mostra és d'un **70% de dones i un 30% d'homes**.

Segons l'edat, la mostra està composta per un **38,8% de persones entre 18 i 44 anys** (49,4% en l'any 2003); **48,3%, entre 45 i 64 anys** (33,8% en l'any 2003); i **12,8% per majors de 65 anys** (16,8% en l'any 2003). En el grup de les dones, un 64,2% són més grans de 45 anys, mentre que en els homes trobem que el 54,0% són majors de 45 anys.

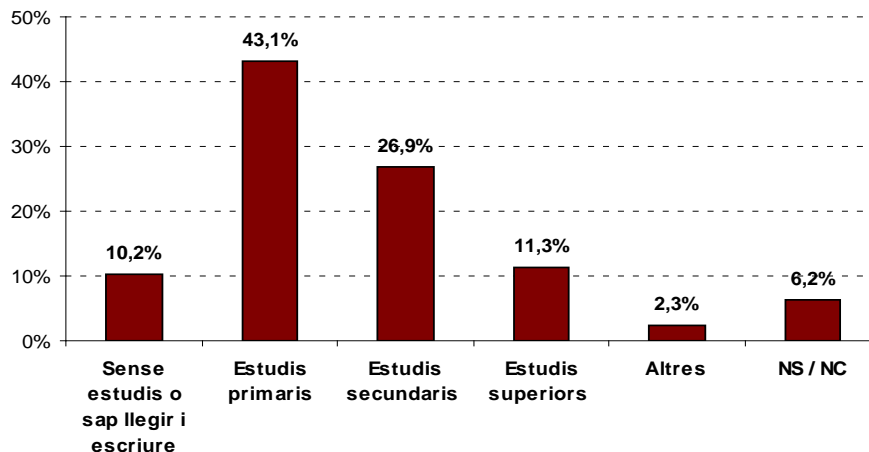
Figura 1. Composició de la mostra segons sexe i edat en % sobre el total de persones del mateix sexe en la mostra



¹ El nombre de centres de CSMA es de 71. 8 centres no s'han estudiat per manca d'informació del CMDB.

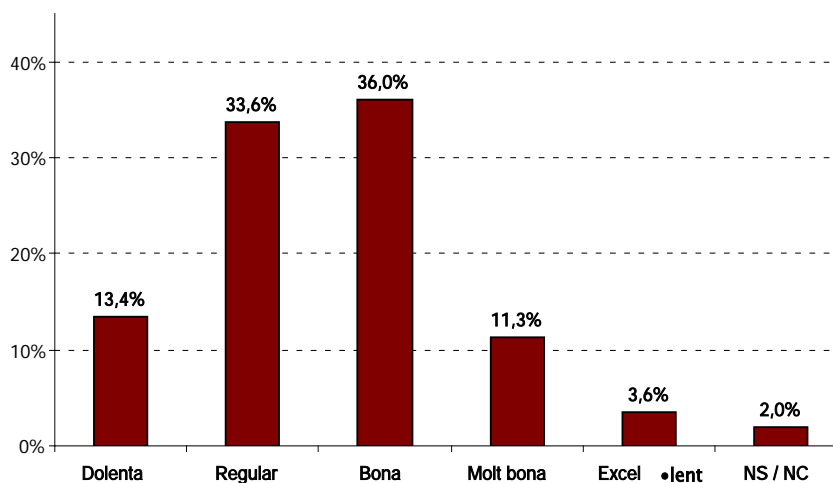
Pel que fa al nivell d'estudis, s'observa que el 53,3% dels enquestats no té estudis o té tan sols estudis primaris; el 26,9% té estudis de secundària i l'11,3% té estudis superiors. Així el grup d'enquestats amb estudis primaris i sense estudis, o que no saben llegir i escriure, també ha modificat el seu pes relatiu en la mostra, passant del 59,4% en el 2003 al 53,3% en el 2006.

Figura 2. Composició de la mostra segons nivell d'estudis en % sobre el total de respostes de la mostra



En referència a la salut percebuda, s'observa que el 50,5% manifesta tenir bona salut, molt bona o excel·lent; el 34,1% manifesta tenir una salut regular i el 13,6%, dolenta.

Figura 3. Composició de la mostra en relació a la salut percebuda en % sobre el total de respostes de la mostra



4.3.2. Anàlisi dels resultats globals de Catalunya

Satisfacció i característiques sociodemogràfiques

En aquest apartat es presenten els resultats generals per a Catalunya. En primer lloc, s'ofereixen les distribucions de la satisfacció global i la intenció de tornar al centre en relació a l'edat, gènere, nivell d'estudis i estat de salut.

Les persones ateses en la línia d'atenció psiquiàtrica i de salut mental ambulatoria han puntuat la satisfacció global amb algunes diferències segons que es tracta de gent de diferents grups d'edat. Així, trobem que **les persones de més de 65 anys d'edat són les que es mostren més satisfetes amb l'atenció rebuda**. En efecte, **el 68,2%** dels que pertanyen a aquest grup d'edat **han puntuat la satisfacció global amb les qualificacions de la banda mes alta de l'escala (8,9 I10)**, mentre que entre els més joves la proporció passa a ser del 53,5%.

Taula 1. Distribució de la satisfacció segons edat dels enquestats en la línia d'atenció psiquiàtrica i de salut mental ambulatoria d'adults
(Percentatge de respostes en cada tram d'edat i totals per columna)

Satisfacció / Edat	18 - 44	45 -64	65 i +	Total
Elevada	53,5%	63,7%	68,2%	60,3%
Regular	39,9%	30,5%	27,9%	33,8%
Baixa	6,6%	5,8%	3,9%	5,8%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

També **hi ha algunes diferències, malgrat que minses**, entre la proporció d'homes que donen les puntuacions més elevades a la satisfacció (61,3%) en relació al grup de dones (59,9%).

Taula 2. Distribució de la satisfacció segons sexe dels enquestats en la línia d'atenció psiquiàtrica i de salut mental ambulatoria d'adults
(Percentatge de respostes per categoria i totals per columna)

Satisfacció / Sexe	Dona	Home	Total
Elevada	59,9%	61,3%	60,3%
Regular	33,6%	34,3%	33,8%
Baixa	6,5%	4,4%	5,8%
Total	100,0%	100,0%	100,0%

La distribució de les respostes sobre la **satisfacció global atenent al nivell d'estudis dels enquestats** mostra que el col·lectiu format pels que tenen estudis primaris i sense estudis puntuen millor (61,8% i 60,9%, respectivament) la satisfacció global que els d'estudis superiors (59,8%). Així doncs, sembla que la visió més crítica amb l'atenció rebuda la donen les persones de major nivell d'estudis.

Taula 3. Distribució de la satisfacció segons nivell d'estudis dels enquestats en la línia d'atenció psiquiàtrica i de salut mental ambulatoria d'adults
(Percentatge de respostes en cada tram d'edat i totals per columna)

Satisfacció / Estudis	Sense estudis	Primaris	Secundaris	Superiors	Altres	NS / NC	Total
Elevada	60,9%	61,8%	57,0%	58,3%	59,8%	62,5%	60,3%
Regular	33,7%	32,2%	37,8%	34,2%	34,6%	31,9%	33,8%
Baixa	5,4%	6,0%	5,2%	7,5%	5,6%	5,7%	5,8%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pel que es refereix a l'estat de salut les variacions mostren un comportament que no es mou linealment amb el fet de considerar-se en millor o pitjor estat de salut. La proporció més elevada dels que puntuen amb les millors notes la satisfacció global rebuda es situa en el grup dels que declara que la seva salut és molt bona, però aquesta proporció és major que la observada entre els que diuen que la seva salut és excel·lent i els que manifesten que la seva salut és regular o dolenta.

Taula 4. Distribució de la satisfacció segons estat de salut dels enquestats en la línia d'atenció psiquiàtrica i de salut mental ambulatoria d'adults
(Percentatge de respostes en cada tram d'edat i totals per columna)

Satisfacció / Salut Percebuda	Dolenta	Regular	Bona	Molt bona	Excel·lent	NS / NC	Total
Elevada	53,0%	58,5%	62,7%	71,2%	56,7%	57,0%	60,3%
Regular	35,0%	35,8%	32,6%	26,5%	39,3%	36,2%	33,8%
Baixa	12,0%	5,8%	4,7%	2,3%	3,9%	6,7%	5,8%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

La intenció de tornar al centre és creixent amb l'edat amb una proporció que passa dels 80,3% entre el grup des més joves, al 83,% enter els que tenen enter 45 i 64 anys d'edat i arriba al 87,3 entre els de més de 65 anys. **Vist des del punt de vista dels que diuen que no tornarien al centre, resulta que la proporció és del 11,6% entre els de 18 a 44 anys d'edat, és gairebé el doble que entre els més grans** (6,1% dels de més de 65 anys diuen que no tornarien al centre)

Taula 5. Distribució de la intenció de tornar segons edat dels enquestats en la línia d'atenció psiquiàtrica i de salut mental ambulatoria d'adults
(Percentatge de respostes en cada tram d'edat i totals per columna)

Tornaria / Edat	18- 44	45 -64	65 i +	Total
No	11,6%	9,0%	6,1%	9,7%
No n estic segur	6,9%	6,3%	5,2%	6,4%
Sí	80,3%	83,5%	87,3%	82,8%
NS/NC	1,1%	1,2%	1,4%	1,2%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Els homes es mostren més decidits a tornar al centre (86,2% dels que responen a l'enquesta) on han estat atesos, **que les dones** (la proporció en aquest grup és del 81,3%).

Taula 6. Distribució de la intenció de tornar segons sexe dels enquestats en la línia d'atenció psiquiàtrica i de salut mental ambulatoria d'adults
(Percentatge de respostes en cada tram d'edat i totals per columna)

Tornaria / Sexe	Dona	Home	Total
No	10,8%	7,0%	9,7%
No n estic segur	6,7%	5,8%	6,4%
Sí	81,3%	86,2%	82,8%
NS/NC	1,3%	1,0%	1,2%
Total	100,0%	100,0%	100,0%

La relació entre el nivell d'estudis i la intenció de tornar mostra una associació lineal positiva, malgrat que de poca intensitat. En efecte, el 83,3% de les persones en el grup de població atesa que ha contestat l'enquesta en aquesta línia de servei i que manifesta no tenir estudis o tenir estudis primaris, diu que si tornaria al centre, però també tenen la mateixa opinió vuit de cada deu persones amb estudis superiors .

Taula 7. Distribució de la intenció de tornar segons nivell d'estudis dels enquestats en la línia d'atenció psiquiàtrica i de salut mental ambulatoria d'adults
(Percentatge de respostes en cada tram d'edat i totals per columna)

Tornaria / Estudis	Sense estudis	Primaris	Secundaris	Superiors	Altres	NS / NC	Total
No	9,8%	9,3%	10,3%	11,7%	12,1%	8,1%	9,7%
No n estic segur	6,1%	6,0%	6,3%	7,5%	6,5%	6,9%	6,4%
Sí	83,3%	83,3%	82,9%	80,0%	78,5%	83,2%	82,8%
NS/NC	0,8%	1,4%	0,6%	0,8%	2,8%	1,8%	1,2%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pel que es refereix a l'estat de salut, les diferències són notables. El 89% dels que diuen tenir millor salut manifesten que si tornarien al centre on ara han estat atesos. Aquesta proporció disminueix amb els problemes de salut de tal forma que tant sols el 69,3% dels atesos que diuen que el seu estat de salut és dolent manifesten que tornarien al centre.

Taula 8. Distribució de la intenció de tornar segons estat de salut dels enquestats en la línia d'atenció psiquiàtrica i de salut mental ambulatoria d'adults
(Percentatge de respostes en cada tram d'edat i totals per columna)

Tornaria / Salut Percebuda	Dolenta	Regular	Bona	Molt bona	Excel·lent	NS / NC	Total
No	18,4%	9,2%	7,9%	7,3%	8,4%	8,9%	9,7%
No n estic segur	10,8%	8,0%	4,3%	3,6%	1,7%	7,5%	6,4%
Sí	69,3%	81,5%	87,3%	88,6%	89,3%	79,8%	82,8%
NS/NC	1,5%	1,4%	0,4%	0,5%	0,6%	3,8%	1,2%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Taula 9. Resultats globals 2003 Vs 2006
en % sobre el total de casos vàlids de la mostra

Pregunta	Categories	Resultat 2003	Indicador positiu 2003	Resultat 2006	Indicador positiu 2006
P1 Temps quan truca per telèfon?	Malament	7,8	72,6	10,0	71,0
	Regular	19,6		19,0	
	Bé	54,6		49,5	
	Molt bé	10,5		12,8	
	Perfecte	7,5		8,6	
P2 Puntualitat per entrar a consulta?	Malament	5,8	73,3	7,1	74,1
	Regular	20,9		18,8	
	Bé	52,6		46,7	
	Molt bé	12,7		17,9	
	Perfecta	7,9		9,5	
P3 El soroll habitual	Molt	1,5	94,3	1,9	94,0
	Força	4,2		4,1	
	Normal (no gaire)	32,5		29,6	
	Poc	26,2		26,7	
	Gens	35,6		37,7	
P4 Neteja del Centre?	Malament	0,4	96,3	0,7	96,3
	Regular	3,3		3,0	
	Bé	57,5		49,5	
	Molt bé	25,5		28,6	
	Perfecta	13,3		18,2	
P5 Temps que dedica el metge?	Malament	4,7	80,8	6,6	78,6
	Regular	14,5		14,7	
	Bé	45,2		41,7	
	Molt bé	22,1		23,3	
	Perfecte	13,6		13,6	
P6 Valori explicacions del psiquiatre?	Malament	4,2	82,2	3,9	83,7
	Regular	13,6		12,4	
	Bé	47,8		44,6	
	Molt bé	23,7		26,0	
	Perfectes	10,8		13,0	
P7 S'entenen explicacions del psiquiatre?	Malament	2,7	87,1	2,6	90,1
	Regular	10,2		7,3	
	Bé	50,9		38,3	
	Molt bé	20,7		28,6	
	Perfectament	15,5		23,2	
P8 Té tota la informació que necessita?	Sí, sempre	19,3	64,1	20,9	61,1
	Sí, de vegades	16,6		17,9	
	No, tinc tota la que necessito	64,1		61,1	
P9 Psiquiatre explica medicació?	Mai / gairebé mai	8,4	82,9	9,2	84,3
	Poques vegades	8,7		6,4	
	Sovint	5,4		5,8	
	Gairebé sempre	11,8		12,6	
	Sempre	65,8		65,9	

Pregunta	Categories	Resultat 2003	Indicador positiu 2003	Resultat 2006	Indicador positiu 2006
P10 Medicació és la que li va bé?	Mai / gairebé mai	2,8	90,5	3,6	89,8
	Poques vegades	6,7		6,5	
	Sovint	11,2		10,0	
	Gairebé sempre	21,3		25,4	
	Sempre	58,1		54,4	
P11 Psiquiatre explica efectes secundaris?	Mai / gairebé mai	36,1	50,9	36,8	54,1
	Poques vegades	13,0		9,1	
	Sovint	7,9		6,7	
	Gairebé sempre	8,6		11,9	
	Sempre	34,4		35,5	
P12 Freqüència de les consultes?	Malament	11,5	70,4	14,2	67,0
	Regular	18,1		18,8	
	Bé	50,5		43,9	
	Molt bé	12,3		14,2	
	Perfecta	7,6		8,9	
P13 Disposició del psiquiatre per escoltar?	Malament	3,3	86,1	5,1	86,0
	Regular	10,6		8,8	
	Bé	45,3		36,6	
	Molt bé	24,8		32,7	
	Perfecta	16,0		16,7	
P14 Poder donar la seva opinió?	Malament	3,0	87,7	4,5	87,4
	Regular	9,3		8,2	
	Bé	48,9		39,8	
	Molt bé	22,6		31,6	
	Perfecta	16,2		16,0	
P15 Tracte personal del psiquiatre?	Malament	1,7	93,0	2,4	93,6
	Regular	5,3		4,0	
	Bé	36,5		31,7	
	Molt bé	34,9		36,9	
	Perfecte	21,6		24,9	
P16 Secret professional del psiquiatre?	Malament	1,0	95,7	1,8	95,8
	Regular	3,3		2,4	
	Bé	48,4		43,4	
	Molt bé	22,9		28,7	
	Perfecte	24,3		23,7	
P17 No li donaven informació contradictòria?	Mai / gairebé mai	86,0	95,7	75,8	83,0
	Poques vegades	9,8		7,2	
	Sovint	2,7		4,9	
	Gairebé sempre	0,9		5,9	
	Sempre	0,7		6,2	
P18 L'atenció ha servit per el seu problema?	Malament	5,7	80,7	6,2	82,6
	Regular	13,6		11,2	
	Bé	43,5		38,2	
	Molt bé	25,3		30,1	
	Perfecta	11,9		14,2	

Pregunta	Categories	Resultat 2003	Indicador positiu 2003	Resultat 2006	Indicador positiu 2006
P19 Té la sensació d'estar en bones mans?	Mai / gairebé mai	4,5	87,9	5,3	88,4
	Poques vegades	7,6		6,3	
	Sovint	8,9		8,7	
	Gairebé sempre	17,3		16,9	
	Sempre	61,7		62,7	
P20 Informació a la família sobre el seu problema?	Malament	1,8	91,6	2,1	91,0
	Regular	6,6		6,9	
	Bé	52,8		43,5	
	Molt bé	23,6		24,6	
	Perfecta	15,2		22,8	
P21 Freqüència de les consultes amb el psicòleg?	Malament	9,7	74,9	9,3	77,3
	Regular	15,5		13,4	
	Bé	45,7		41,4	
	Molt bé	17,5		23,9	
	Perfecta	11,6		12,0	
P22 Disposició té el psicòleg per escoltar?	Malament	2,3	90,0	3,3	90,7
	Regular	7,8		6,0	
	Bé	37,8		34,3	
	Molt bé	33,4		38,4	
	Perfecta	18,8		18,1	
P23 Tracte personal amb el psicòleg?	Malament	1,0	92,9	2,0	94,4
	Regular	6,1		3,5	
	Bé	35,7		29,5	
	Molt bé	35,9		41,2	
	Perfecte	21,3		23,7	
P24 Informació del Centre de Dia?	Malament	4,7	87,0	6,1	88,3
	Regular	8,3		5,6	
	Bé	61,3		45,5	
	Molt bé	16,0		26,8	
	Perfecta	9,7		15,9	
P 101 Grau de satisfacció global		7,8 ± 2,0	7,9	7,6 ± 2,0	7,6
P102 Continuaria venint?	No	8,8	82,9	9,8	83,7
	no n'estic segur	8,4		6,5	
	Sí	82,9		83,7	

Nota:

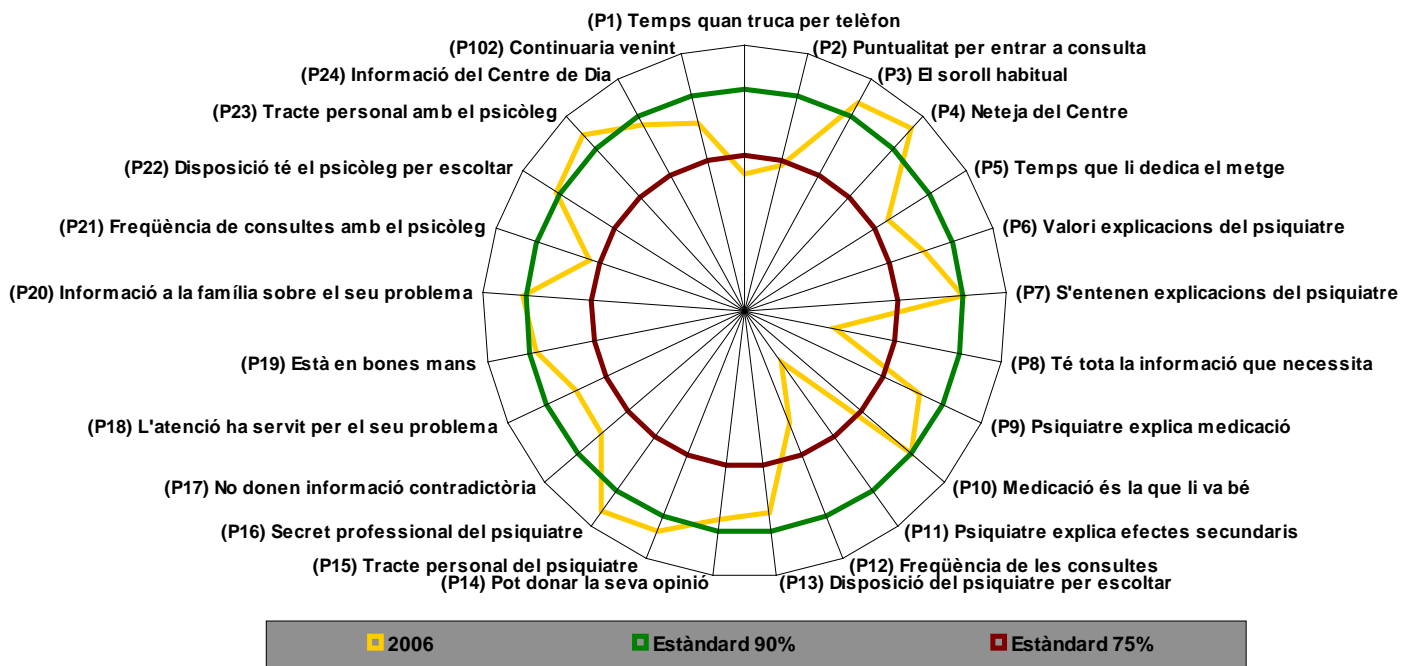
Les preguntes 9, 10, 11, 20, 21, 22 i 23 no han estat contestades per tots els enquestats, doncs corresponen a parts del qüestionari que venen darrera de preguntes filtre. La pregunta 8 té una redacció diferent en aquesta, i altres presentacions per raons de facilitat de comprensió dels resultats.

Satisfacció i indicador positiu

S'ha calculat també una construcció que agrupa les valoracions positives de cada ítem (*perfecte, molt bé, bé*, en alguns casos, i *sempre, gairebé i sovint*, en d'altres). Aquesta entitat l'anomenem **indicador positiu**, recollint la forma de presentar els resultats en l'enquesta del 2003 que s'ha mantingut en l'exploració actual amb finalitat de facilitar la seva comparació.

En la següent figura (el punt central no és el "0", és el 40%) **es mostren els valors dels indicadors positius de totes les preguntes**. Aquesta forma de presentació dels resultats permet la identificació de les preguntes que presenten valors dins d'un rang de variació entre el 75% i 90% de respostes positives, que ens permetrà determinar **les àrees de millora** (per sota de 75%) i **les àrees d'excel·lència** (per sobre de 90%).%), de manera uniforme i independent del redactat de la pregunta que en algunes ocasions, presenta enunciats que condueixen a situar en la part contrària les respostes que signifiquen un nivell de satisfacció elevat en relació amb la prestació dels serveis

Figura 4. Indicador positiu
en % sobre el total de casos vàlids de la mostra

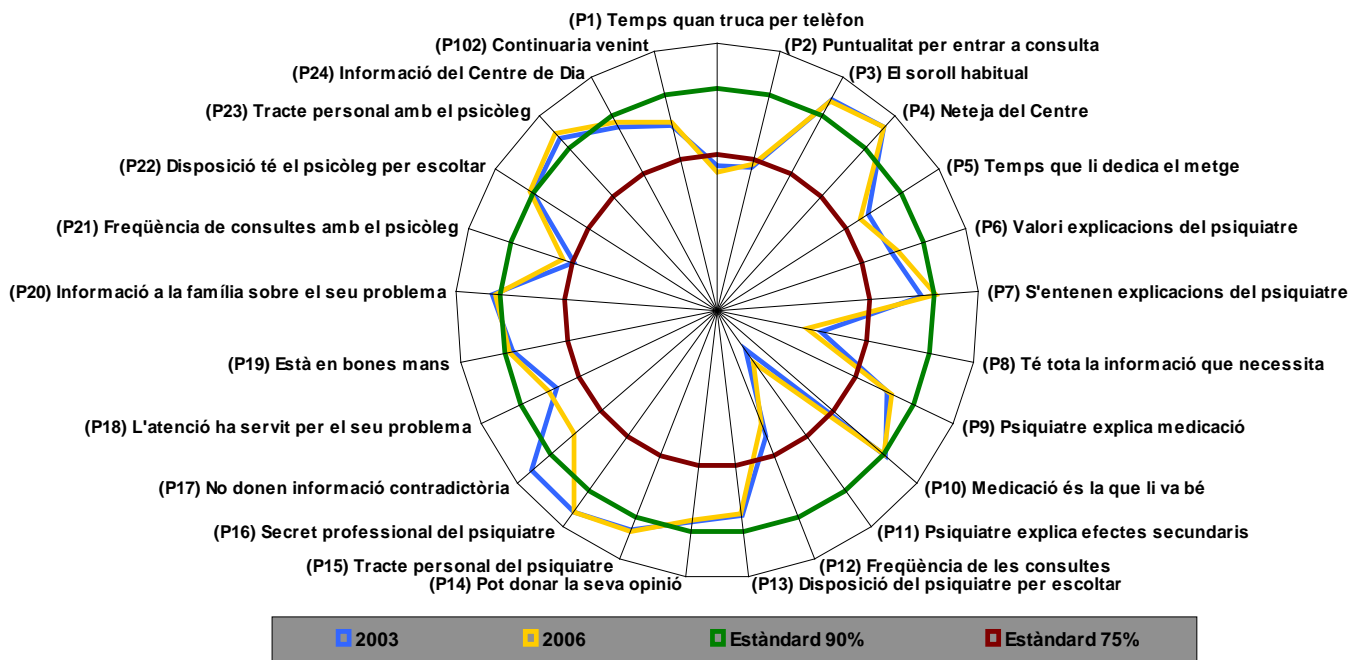


4.3.3. Anàlisi comparativa de les enquestes 2006 i 2003

Resultats globals per indicadors positius

Un dels elements de continuïtat metodològica entre les enquestes del 2003 i del 2006 és facilitar la comparació dels resultats. A continuació **es mostren els resultats de l'indicador positiu corresponents al 2006, comparats amb el del 2003** i, en relació també, amb els valors estàndards escollits que, com en anteriors edicions, són el 75% i 90%.

Figura 5. Indicador positiu
en % sobre el total de casos vàlids de la mostra



De la figura anterior es desprèn que, per a **totes les preguntes de l'enquesta de l'any 2006, a excepció de les preguntes 1, 2, 8, 11 i 12, els resultats es troben per sobre de l'estàndard del 75%** (80% de les preguntes). Així mateix, **en 8 de les 25 preguntes s'obtenen resultats superiors a la referència del 90%** (32% de les preguntes).

Cal assenyalar que, en l'enquesta del 2003, els percentatges corresponents a aquestes mateixes preguntes (1,2,8,11 i12) també es van situar per sota del 75%. Pel que fa a **la comparació dels resultats de l'enquesta de l'any 2006 amb els de l'enquesta del 2003, s'observa que per a 13 preguntes el respectiu indicador mostra millors resultats l'any 2006**. Per a la resta, el valor de l'índex és igual o menor que el del 2003. Cal assenyalar que en 13 preguntes s'han trobat diferències majors a un punt percentual.

5. CONCLUSIONS

5.3. Línia de producte d'atenció psiquiàtrica i salut mental ambulatoria (CSMA)

En aquesta línia de servei els usuaris manifesten que, en general, tenen una bona opinió dels serveis.

La **valoració global de la satisfacció** té una puntuació igual a **7,6**. L'escala utilitzada per a recollir aquesta valoració general és, com sempre, entre 0 i 10 punts. La puntuació mitjana que donaven els enquestats el 2003 era igual a **7,8** punts, és a dir, que es produeix una lleugera disminució en la nota global.

La segona pregunta de valoració general és la que fa referència **a la intenció de tornar al mateix centre**. El **83,7%** dels enquestats responen afirmativament a la pregunta que es fa en relació amb la seva intenció de **tornar al mateix centre**, i el 2003 la proporció era igual al **82,9%**, el que suposa un **petit increment** (0,4 punts percentuals) de la nota.

Si comparem els resultats amb els de l'enquesta de 2003, trobem que en quan a l'estructura sociodemogràfica, la mostra utilitzada en l'enquesta del 2006 **presenta algunes variacions**. En efecte, **el percentatge d'homes en l'enquesta del 2006 és menor en 6 punts percentuals al que resultava en l'enquesta del 2003**. La distribució per edats també s'ha modificat en el sentit que ara hi ha més gent de més de 45 anys, el **61,2%** en front del **50,4%** de l'enquesta del 2003.

La satisfacció dels enquestats és major entre els més grans. També la intenció de tornar al mateix centre creix amb l'edat. De totes formes, entre els més joves, és a dir els d'edats compreses entre 18 i 44 anys, la intenció de tornar al mateix centre ha crescut passant del 79,2% en la consulta del 2003 al 80,3% en l'enquesta del 2006. La disminució més important es dona en el grup de persones de més de 65 anys: en l'enquesta del 2003 el 90,5% declaraven la seva intenció de tornar al mateix centre, mentre que en l'enquesta del 2006 aquesta proporció és del 87,3%.

Els homes es mostren més satisfets i menys crítics que les dones amb l'atenció rebuda **i declaren en major proporció que tornarien al mateix centre**. En efecte, el 86,2% dels homes declaren que tornarien al mateix centre, mentre que entre les dones aquesta proporció és igual al 81,3%. Els resultats de l'enquesta del 2003 són força semblants (85,0% i 81,7, respectivament), malgrat que, com es pot apreciar, la disminució de la proporció de respostes afirmatives resulta més accentuada entre els homes.

No s'aprecien tendències destacables en la relació entre el nivell d'estudis de l'enquestat i la satisfacció global. Ara bé, les dades mostren que la fidelitat, expressada en les respostes de la pregunta sobre la intenció de tornar al mateix centre, disminueix a mesura que creix el nivell d'estudis de l'enquestat i varien entre el 83,3% entre els que diuen no tenir estudis i el 80,0% entre els que manifesten estar entre els de estudis superiors. L'enquesta del 2003 mostrava una situació semblant però amb proporcions majors en cada grup segons nivell d'estudis, excepte en el grup dels enquestats amb estudis primaris on la proporció ha disminuït en l'enquesta del 2006 (83,3%), en relació a l'enquesta del 2003 (78,0%). També es troba que a **major estat de salut de l'enquestat correspon major satisfacció global i major grau de fidelitat al centre**.

Emprant una vegada més la mateixa metodologia de treball, **s'identifiquen els següents fets destacats**: hi ha **8 ítems, entre els 24** que es refereixen a les valoracions dels diferents aspectes de la satisfacció global, en què l'indicador positiu presenta valors que, per al global de Catalunya, es situen **per sobre del llindar del 90%**; és a dir, que constitueixen **àrees d'excel·lència**. Els aspectes que resulten més ben valorats tenen a veure amb els que es plantegen en 4 de les 7 preguntes relacionades amb el **tracte dels professionals**: es tracta de les preguntes P15 (Tracte personal del psiquiatre), P16 (Secret professional), P22 (Disposició per escoltar-lo) i P23 (Tracte personal amb el psicòleg); en 2 de les 6 preguntes que tenen a veure amb **l'organització**, P3 (Soroll habitual) i P4 (Neteja del centre); i finalment, pel que fa referència a la **informació**, la pregunta P20 (Informació a la seva família sobre el seu problema) P7 (S'entenen les explicacions dels psiquiatre?).

De l'altra banda, 5 preguntes han estat avaluades amb una freqüència de respostes positives per sota del 75%, és a dir, que constitueixen **àrees de millora**. Es tracta dels aspectes relatius a l'**organització**, recollits a les preguntes P1 (Temps que triguen a agafar la trucada), P2 (Puntualitat per entrar a consulta) i P12 (Freqüència de les consultes amb el psicòleg); i dels aspectes relatius a la **informació**, recollits a les preguntes P8 (Té tota la informació que necessita) i P11 (Psiquiatre explica medicació). És important assenyalar que, dintre dels aspectes d'organització i informació, trobem àrees tant de millora com d'excel·lència.

Aquestes dades si es comparen amb **les dades del 2003** assenyalen que persisteixen les àrees de millora sobre tot lligades a l'accessibilitat