



Enquesta Satisfacció Socio-Sanitari (2008)

1. Metodologia i fitxa tècnica

- ❑ Títol de l'estudi: Avaluació de la qualitat percebuda(pacients) a l'àmbit socio-sanitari de la Corporació Sanitària Par Taulí.(2008)
- ❑ Dades administratives:
 - Tema objecte d'estudi: Avaluació qualitat percebuda persones ateses a àmbit socio-sanitari (depenent de la CSPT).
 - Motivacions / Objectius: Proporcionar a la Corporació Parc Taulí la informació que permeti conèixer la qualitat percebuda a l'àmbit socio-sanitari.
 - Unitat promotora: Servei d'Atenció al Client de la Corporació Sanitària Parc Taulí
 - Entitat/empresa executora: Serveis d'Atenció al Client
 - Condicions de contractació: Personal propi ensinistrat específicament per l'entrevista.
 - Partida pressupostària: Pressupost anual
 - Cost: 1200,00 € (IVA INCLÓS) del Treball de Camp.
- ❑ Dades tècniques:
 - Àmbit geogràfic: Àmbit Socio-Sanitari (depenent de la Corporació Sanitària Parc Taulí)
 - Univers:
 - Pacients ingressats a l'àmbit sòcio-sanitari
 - amb més d'una setmana d'estada en el moment de realitzar l'enquesta
 - amb capacitat cognitiva valorada per un responsable assistencial
 - amb absència d'altres problemes (emocionals, físics, etc.) que impossibilitin la realització de l'enquesta valorats per un responsable assistencial.
 - Mostra: No hi ha mostra, enquesta tota la població.
 - Error Mostral: NP
 - Metodologia: tècnica de recollida de la informació: Quantitativa/Entrevista personal
- ❑ Calendari del projecte:
 - Disseny de la mostra i del qüestionari: Del 22 de setembre al 15 d'octubre.
 - Treball de camp: 10-30 de Novembre
 - Lliurament de resultats: 1-15 desembre.
- ❑ Text del qüestionari (s'adjunta a l'annex);
 - Variables sociodemogràfiques: Es recollirà informació sobre sexe i edat.
 - El qüestionari a utilitzar és el validat per el SCS (http://www10.gencat.net/catsalut/cat/experiencies_enquesta.htm) amb la diferència que en l'aplicació realitzada per SCS les preguntes 22, 23, 24 i 25 eren específiques per malalts pal·liatius i les preguntes 26, 27, 28 i 29 pels malalts de llarga estada i convalescència. En la nostra aplicació totes les preguntes del qüestionari es faran a tots els pacients. S'han afegit algunes preguntes (marcades amb *que s'han cregut oportunes).
 - Valoració de les diferents dimensions del servei (veure qüestionari adjunt)

Enquesta familiars de pacients ingressats el 26/11/2008	Treball de camp:	Total de familiars dels pacients hospitalitzats amb criteris d'inclusió:	Enquestes vàlides
	30 de desembre de 2008 i 30 de gener de 2009	81 (un 36% del total de pacients ingressats)	81

Enquesta pacients ingressats el 26/11/2008	Treball de camp:	Total pacients hospitalitzats amb criteris d'inclusió:	Enquestes vàlides
	30 de desembre de 2008 i 30 de gener de 2009	41 (un 18% del total de pacients ingressats).	41

Distribució segons unitats d'hospitalització

Unitats	Familiars	Pacients	Total		Enquesta SCS 2007
3ra. Cent. UGA	5		5	4%	
Convalescència	17	7	24	20%	80%
Llarga Estada	22	22	44	36%	
Pal·liatius	4		4	3%	21%
Psicogeriatría	19		19	16%	
Temporal	14	12	26	21%	
Total	81	41	122		

2. Resultats generals:

		Familiars		Pacients	
1. Valori la tranquil·litat que hi ha per descansar i dormir a la nit (sorolls, llums, canvis de torn, que li despertin per donar la medicació, etc..).	Perfecta	18	22%	1	2%
	Molt bé	9	11%	8	19%
	Bé	41	51%	22	54%
	Regular	10	12%	10	24%
	Malament	3	4%		
Total		81		41	

		Familiars		Pacients	
2. De vegades, els problemes de salut, fan que no es pugui menjar de tot i cal fer alguna mena de dieta. Tenint en compte això: que li sembla el menjar de l'hospital?	Perfecta	16	20%		
	Molt bé	9	11%	7	17%
	Bé	42	52%	19	46%
	Regular	11	14%	14	34%
	Malament	3	4%	1	2%
Total		81		41	

		Familiars		Pacients	
3. Quan l'arriba el menjar , té la temperatura adequada (calent segons el plat, etc)	Sempre	39	40%		
	Gairebé sempre	16	20%	4	10%
	Sovint	17	21%	15	37%
	Poques vegades	4	5%	22	54%
	Mai/gairebé mai	5	6%		
Total		81		41	

		Familiars		Pacients	
4. Tenen en compte les seves preferències a l'hora dels menjars?	Sempre	40	50%		
	Gairebé sempre	12	15%		
	Sovint	11	14%	1	2%
	Poques vegades	6	7%	1	2%
	Mai/gairebé mai	12	15%	39	95%
Total		81		41	

5. Creu que el metge dedica el temps que li fa falta?		Familiars		Pacients	
	Sempre	50	62%	2	5%
	Gairebé sempre	10	12%	2	5%
	Sovint	10	12%	8	19%
	Poques vegades	8	10%	17	41%
	Mai/gairebé mai	3	4%	12	29%
Total		81		41	

6. Des de que està a l'hospital, el metge li explica com va la seva malaltia ?		Familiars		Pacients	
	Sempre	56	69%	1	2%
	Gairebé sempre	8	10%	3	7%
	Sovint	5	6%	7	17%
	Poques vegades	8	10%	20	49%
	Mai/gairebé mai	4	5%	10	24%
Total		81		41	

7. Com s'entenen les explicacions que li dóna el metge sobre la seva malaltia?		Familiars		Pacients	
	Perfecta	28	35%		
	Molt bé	9	11%	2	5%
	Bé	29	36%	11	27%
	Regular	12	15%	18	44%
	Malament	3	4%	10	24%
Total		81		41	

8. Què li sembla la predisposició del metge per què vostè pugui donar la seva opinió?		Familiars		Pacients	
	Perfecta	21	26%		
	Molt bé	17	21%	1	2%
	Bé	26	32%	8	19%
	Regular	13	16%	17	41%
	Malament	4	5%	15	37%
Total		81		41	

9. Com valora el tracte personal (amabilitat) que té el metge amb vostè?		Familiars		Pacients	
	Perfecta	23	28%	2	5%
	Molt bé	14	17%	7	17%
	Bé	33	41%	10	24%
	Regular	9	11%	14	34%
	Malament	2	2%	8	19%
Total		81		41	

		Familiars		Pacients	
10. Quina disposició té el metge per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva malaltia?	Perfecta	19	23%		
	Molt bé	17	21%	3	7%
	Bé	31	38%	7	17%
	Regular	11	14%	16	39%
	Malament	3	4%	15	37%
Total		81		41	

		Familiars		Pacients	
11. Què li sembla el temps que ha d'esperar a la infermera quan truca al timbre ?	Molt Curt	23	28%	7	17%
	Curt	15	18%	15	37%
	Normal	37	46%	18	44%
	Llarg	4	5%	1	2%
	Molt llarg	2	2%		
Total		81		41	

		Familiars		Pacients	
12. Necessita ajuda per menjar, banyar-se, vestir-se o anar al lavabo. Si respon "Sí" passar a la pregunta següent, del contrari passar a l'15.	Sí	64	79%	34	83%
	No	17	21%	7	27%
Total		81		41	

		Familiars		Pacients	
13. Aquesta pregunta només per a pacients atesos a la 3a. PLANTA DEL CENTENARI. Com valora la informació i/o formació que han rebut sobre les cures que ha de tenir quan estigui vostè a casa?	Perfecta	1	33%		
	Molt bé	1	33%		
	Bé				
	Regular	1	33%		
	Malament				
Total		3		0	

14. Com valora l' ajuda que li donen per menjar, banyar-se, vestir-se o anar al lavabo?	Familiars		Pacients	
	Perfecta	19	30%	
	Molt bé	11	17%	5
	Bé	27	42%	16
	Regular	5	8%	11
	Malament	2	3%	3
	Ns/nc			6
Total		81		41

15. Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat en un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat ? Per exemple quan el renten o el curen?	Familiars		Pacients	
	Perfecta	30	37%	
	Molt bé	15	18%	23
	Bé	31	38%	14
	Regular	3	4%	1
	Malament	2	2%	
	Ns/nc			3
Total		81		41

16. Les infermeres de l'hospital tenen un tracte personal amable amb vostè?	Familiars		Pacients	
	Sempre	60	74%	25
	Gairebé sempre	9	11%	9
	Sovint	4	5%	5
	Poques vegades	7	9%	2
	Mai/gairebé mai	1	1%	
Total		81		41

17. Quina disposició tenen les infermeres per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?	Familiars		Pacients	
	Perfecta	38	47%	11
	Molt bé	13	16%	11
	Bé	21	26%	15
	Regular	8	10%	4
	Malament	1	1%	
Total		81		41

		Familiars		Pacients	
18. Com valora la manera en que ajuden a controlar o millorar el dolor ?	Perfecta	29	36%	4	10%
	Molt bé	13	16%	6	15%
	Bé	33	41%	27	66%
	Regular	5	6%	4	10%
	Malament	1	1%		
Total		81		41	

		Familiars		Pacients	
19. Els diferents professionals (metges, infermeres, ...) li donen informació contradictòria ? (un diu una cosa i l'altre una cosa i l'altre una cosa diferent).	Sempre	12	15%		
	Gairebé sempre	3	4%		
	Sovint	5	6%		
	Poques vegades	8	10%	1	2%
	Mai/gairebé mai	53	65%	40	98%
Total		81		41	

		Familiars		Pacients	
(20. En l'enquesta de pacients només) Els metges i infermeres, parlen de vostè davant seu com si vostè no hi fos?	Sempre				
	Gairebé sempre				
	Sovint				
	Poques vegades			4	10%
	Mai/gairebé mai			37	90%
Total				41	

		Familiars		Pacients	
20. Li sembla que aquest hospital s'adapta a les necessitats per les quals va ingressar (diria de que manera...)?	Perfecta	37	46%	2	5%
	Molt bé	9	11%	4	10%
	Bé	28	35%	31	77%
	Regular	3	4%	4	10%
	Malament	4	5%		
Total		81		41	

		Familiars		Pacients	
21. (22.) Té sensació d'estar en bones mans (són metges competents, ben preparats...)?	Sempre	61	75%	11	27%
	Gairebé sempre	10	12%	15	37%
	Sovint	6	7%	14	34%
	Poques vegades	3	4%	1	2%
	Mai/gairebé mai	1	1%		
Total		81		41	

		Familiars		Pacients	
22. (23.) En quan a l'atenció de la infermeria , té sensació d'estar bones mans (si son professionals competents, ben preparats...)?	Perfecta	47	58%	11	27%
	Molt bé	12	15%	18	44%
	Bé	14	17%	12	29%
	Regular	6	7%		
	Malament	2	2%		
Total		81		41	

		Familiars		Pacients	
(24. només enquesta pacients) Li han preguntat quina informació vol que es doni a la seva família sobre la seva malaltia?					
	Sí			1	2%
	No			30	73%
	Ns/Nc*			10	24%
Total				41	

**Molts dels enquestats no tenen família*

		Familiars		Pacients	
23. (25.) Valori la informació que donen al seu familiar sobre la malaltia?	Perfecta	29	36%	2	5%
	Molt bé	11	14%		
	Bé	27	33%	21	51%
	Regular	12	15%	1	2%
	Malament	2	2%	1	2%
	Ns/Nc*			16	39%
Total		81		41	

**Molts dels enquestats no tenen família*

		Familiars		Pacients	
24. (26.)Ha estat atès per el /la treballador/a social /assistent social: Si respon "Si" passar a la pregunta següent, del contrari passar a la 28.	Sí	58	72%	24	59%
	No	23	28%	17	41%
Total		81		41	

		Familiars		Pacients	
25. (27.) Què li sembla l' ajuda que ha tingut del treballador social /assistent social?	Perfecta	13	22%	2	8%
	Molt bé	15	26%	6	25%
	Bé	21	36%	16	67%
	Regular	4	7%		
	Malament	5	9%		
Total		58		24	

		Familiars		Pacients	
26. (28.)Vostè compartia habitació amb un altre pacient? Si respon "Si" passar a la pregunta següent, del contrari passar a la 30.	Sí	74	91%	36	88%
	No	7	9%	5	12%
Total		81		41	

		Familiars		Pacients	
27. (29.) Ha tingut inconvenients o problemes pel fet de compartir l'habitació?	Sempre				
	Gairebé sempre	1	1%		
	Sovint	4	5%	5	12%
	Poques vegades	8	11%	6	7%
	Mai/gairebé mai	61	82%	33	81%
Total		74		41	

		Familiars		Pacients	
28. (30.) La manera en què li expliquen les coses el deixa preocupat o angoixat?	Sempre	4	5%		
	Gairebé sempre	2	2%		
	Sovint	9	11%	1	2%
	Poques vegades	11	14%	2	5%
	Mai/gairebé mai	55	68%	38	93%
Total		81		41	

		Familiars		Pacients	
29. (31.) Com valora la manera en què l'han ajudat a controlar o millorar la pèrdua de ganes de menjar o cansament intens (per part de l'equip que l'atén)?	Perfecta	21	26%		
	Molt bé	15	18%	2	5%
	Bé	30	37%	32	78%
	Regular	12	15%	6	15%
	Malament	3	4%	1	2%
Total		81		41	

		Familiars		Pacients	
30. (32.) Que li sembla la capacitat dels professionals que l'atenen per ajudar-lo a no desanimar-se i a sentir-se més tranquil AL VOSTRE FAMILIAR?	Perfecta	22	27%		
	Molt bé	10	12%	3	7%
	Bé	36	44%	33	81%
	Regular	10	12%	4	10%
	Malament	3	4%	1	2%
Total		81		41	

		Familiars		Pacients	
31. Que li sembla la capacitat dels professionals que l'atenen per ajudar-lo a no desanimar-se i a sentir-se més tranquil A VOSTÉ? NOMES ES VA FER A FAMILIARS	Perfecta	28	35%		
	Molt bé	12	15%		
	Bé	28	35%		
	Regular	9	11%		
	Malament	4	5%		
Total		81			

		Familiars		Pacients	
32. (33.) El pla de tractament que segueix aquí, coincideix amb el que li havien dit a l'hospital on estava abans?	Sempre	65	80%		
	Gairebé sempre	5	6%	4	10%
	Sovint	2	2%	33	81%
	Poques vegades	3	4%	2	5%
	Mai/gairebé mai	6	7%	1	2%
Total		81		40	

		Familiars		Pacients	
33. (34.) Valori la comoditat del llit ?	Perfecta	35	43%	2	5%
	Molt bé	15	18%	12	29%
	Bé	23	28%	17	42%
	Regular	1	1%	9	22%
	Malament	7	9%	1	2%
Total		81		41	

		Familiars		Pacients	
34. (35.) Valori la seva opinió en quan a la neteja ?	Perfecta	32	39%	11	27%
	Molt bé	18	22%	23	56%
	Bé	26	32%	6	15%
	Regular	4	5%	1	2%
	Malament	1	1%		
Total		81		41	

		Familiars		Pacients	
35. (36.) La següent pregunta NOMÉS s'ha de fer a pacients ingressats a LLARGA ESTADA I/O PSICOGERIATRIA del contrari passar a la pregunta 37. I sobre la cura i neteja (servei de bugaderia) de la seva roba ?	Perfecta	19	46%	4	19%
	Molt bé	4	10%	4	19%
	Bé	13	32%	12	57%
	Regular	3	7%	1	5%
	Malament	2	5%		
Total		41		21	

		Familiars		Pacients	
36. (37.) Què li semblen els horaris de l'Hospital (per exemple: per menjar, per dormir, etc)?	Perfectes	25	31%		
	Molt bé	15	18%	10	24%
	Bé	37	46%	23	56%
	Regular	4	5%	8	20%
	Malament				
Total		81		41	

		Familiars		Pacients	
37. (38.) Els canvis en el personal (dels professionals que treballen aquí) que hi ha durant els caps de setmana o les vacances, l'amoïnen o el molesten?	Gens	46	57%	6	15%
	Poc	10	12%	5	12%
	Normal (no gaire)	18	22%	29	71%
	Força	2	2%	1	2%
	Molt	5	6%		
Total		81		41	

		Familiars		Pacients	
(39.NOMÉS A PACIENTS QUE NO HAGIN ESTAT INGRESSAT A PAL.LIATIUS) S'avorreix a l'hospital?	Gens			1	2%
	Poc			2	5%
	Normal (no gaire)			8	20%
	Força			17	42%
	Molt			11	27%
Total				41	

		Familiars		Pacients	
38. (40.)Valori la satisfacció global amb l'hospital (si hagués de posar una nota de 0 a 10, quina nota li posaria) (tenint en compte que 0 vol dir gens satisfet i 10 molt satisfet?	0				
	1				
	2	1	1%		
	3				
	4			2	5%
	5	5	6%	3	7%
	6	6	7%	2	5%
	7	9	11%	8	20%
	8	20	25%	9	22%
	9	7	9%	5	12%
	10	33	41%	12	29%
Total		81		41	

		Familiars		Pacients	
39. (41.)Si pogués triar , tornaria a venir a aquest hospital?	Sí	77	95%	37	90%
	No	2	2%	0	
	Ns/Nc *	2	2%	4	10%
Total		81		41	

**Molts no han pogut triar.*

Altres comentaris lliures que s'han recollit en les entrevistes als pacients:

Un pacient sord mut de la 4 de l'Albada sol·licita algun professionals que sàpiga el llenguatge de signes.

Una pacient jove indica que si hagués bidets o banys adaptats no caldria esperar a que les auxiliar d'infermeria li pogués fer la neteja. No carregarien de feina al personal i les persones més autònomes es podrien fer una mínima higiene.

La higiene general es fa un cop a la setmana o més dies.

Els horaris de menjar de la 4 planta està molt bé.

Els horaris de menjar de la 3 planta està molt concentrat (esmorzar a les 10, dinar a les 13 i sopar a les 19) hi ha masses hores entre les 19 i les 10 del matí, podrien allargar els horaris o donar alguna cosa abans de dormir.

El metge només passa per la 4 planta.

Està molt satisfet per l'atenció i el personal de la 4ta planta.

Hi ha manca de personal en general a l'edifici de l'Albada.

No contesta el que pensa per por a tenir una mala atenció.

2. Comentaris

Abans de tot cal significar el baix % de resposta en funció dels criteris de inclusió acordats: un 18% en el cas dels pacients i un 36% en el cas dels familiars. La realització de l'enquesta a aquests últims ha estat molt difícil (problemes amb la seva localització, en molts d'ells s'han fet fins a 50 trucades).

A l'apartat anterior estan els resultats d'ambdues enquestes (pacients i familiars). A continuació estan els resultats resumits gràficament en els següents gràfics:

a) Gràfic 1 Valoracions positives : agrupa els resultats amb els % de resposta a les opcions positives de resposta (habitualment "Excel·lent, Molt bé i Bé"). Estan representats els valors dels pacients i dels familiars.

b) Gràfic 2 Valoracions negatives: : agrupa els resultats amb els % de resposta a les opcions negatives de resposta (habitualment "Regular, Mal"). Estan representats els valors dels pacients i dels familiars.

c) Gràfic 3 Identificació de millores : de cara a proposar millores, aquest gràfic agrupa els % de resposta de pacients i familiars amb la suma de les opcions "Bé, Regular i Mal".

d) Gràfic 4 Valoracions positives i resposta a l'enquesta realitzada per el SCS al 2007: agrupa els resultats amb els % de resposta a les opcions positives de resposta (habitualment "Excel·lent, Molt bé i Bé") del pacients en aquesta enquesta i les respostes de l'enquesta realitzada per el SCS al 2007 (amb els valors de la CSPT i del conjunt de Catalunya). La comparació s'ha de fer amb prudència. Les mostres no són comparables, si bé s'ha utilitzat el mateix qüestionari i forma d'enquesta. Així en l'enquesta actual:

- ☐ No s'ha pogut enquestar a malalts de pal·liatius.
- ☐ L'enquesta s'ha fet en un mateix *continuum* de temps (la del SCS es va fer en tres fases).
- ☐ Les mostres de pacients no son comparable.

Per això últim **NO FAREM** comentaris comparatius entre ambdues avaluacions.

e) Els gràfics "Atenció del metge" (5), "Suport necessitats i confiança"(6), "Confort"(7) i "Problemes de comunicació"(8) tenen els mateixos valors que el gràfic "Valoracions positives i resposta a l'enquesta realitzada per el SCS al 2007" però diferenciat per cadascú dels factors identificats en l'enquesta del SCS.

D'acord a tot l'esmentat es pot significar el següent :

2.1. Enquesta pacients:

2.1.1. Atenció del metge : Tots aquests ítems tenen baixos índexs de satisfacció. Entre un 40 i un 60%. La persona que ha fet el treball de camp ens informa que els pacients li expliquen que el metge "passa molt poc" la qual cosa explica l'opinió generada (la valoració més baixa està en la informació de l'evolució de la malaltia i sobre les "explicacions"),

Enquesta de Satisfacció Socio-Sanitari (2008)

2.1.2. Suport necessitats i confiança: A excepció de la p. 14 “*Com valora l'ajuda que li donen per menjar....*” on les valoracions positives no arriben al 60%, la resta d'opinions son notables/excel·lents (entre 90% i 100%).

2.1.3. Confort : L'opinió sobre la cura de la intimitat i el temps de resposta de la infermeria es notable/excel·lent . Un esglaó per sota es situa l'opinió sobre la “*tranquil·litat per descansar*” (molt a prop del 80%). L'opinió sobre el menjar es sensiblement més baixa. En aquesta acció es van incloure dues preguntes més sobre el menjar : la temperatura i el “*tenir en compte*” les seves preferències. L'opinió recollida en aquestes preguntes també és molt crítica (Gràfic 1).

2.1.4. Problemes de comunicació : Els dos ítems que recull aquest factor estan saturats positivament

2.1.5. Valoració general : Un 41% dona una valoració general excel·lent (9 i 10) i un % semblant (42%) una valoració notable (7 i 8).

2.1.6. Fidelització : quasi bé la totalitat dels malalts, si pogués elegir, tornaria a aquest centre.

2.2. Enquesta familiars:

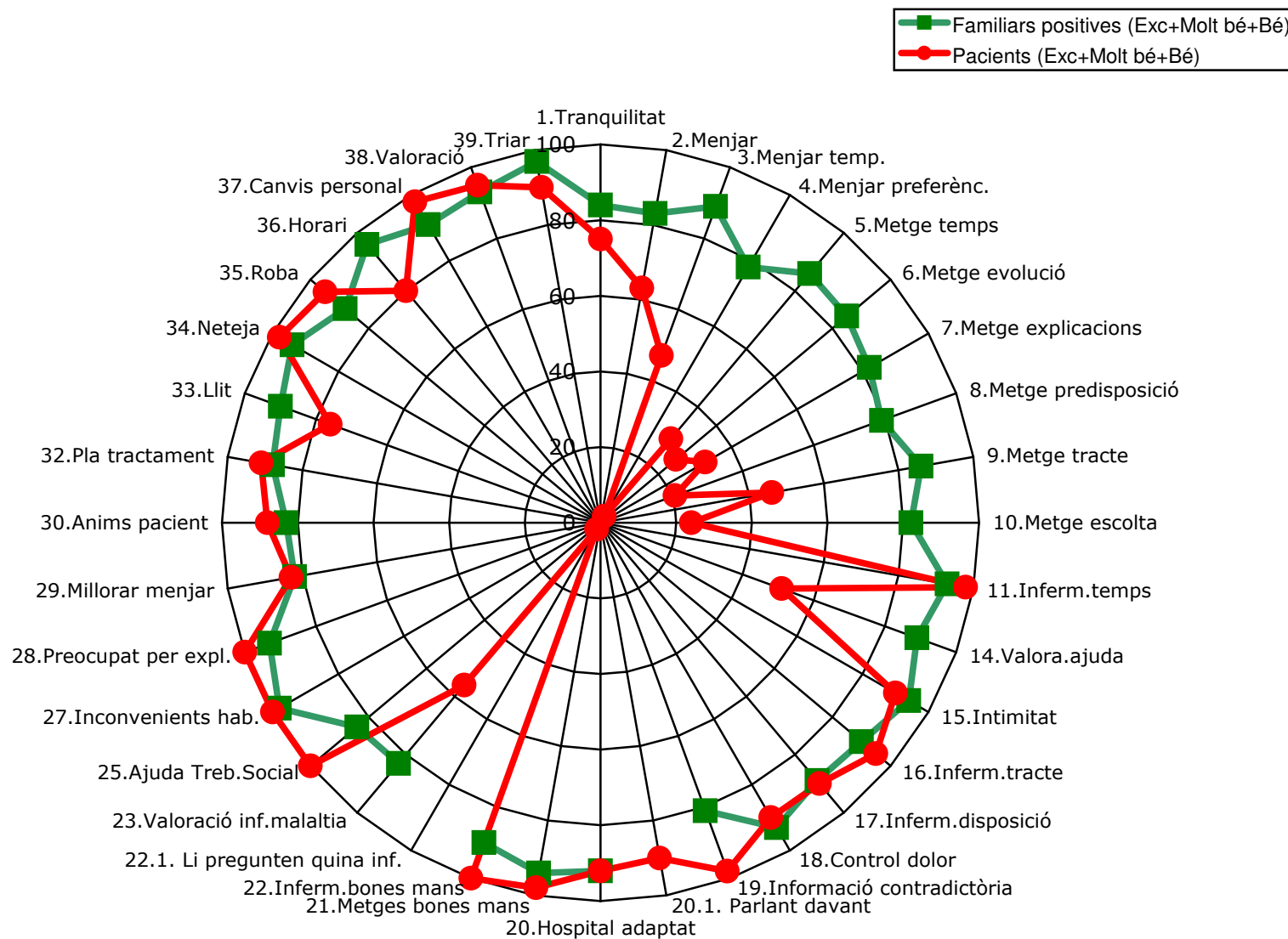
Les respostes dels familiars estan, totes, entre el 80 i 90% (opcions de resposta Excel·lent- Mol bé- Bé). Es a dir, hi ha una alta satisfacció. L'opinió dels familiars és sensiblement diferent (més positiva) a la dels pacients en totes aquelles qüestions sobre el menjar, l'atenció mèdica , “*l'ajuda per les activitats diàries* “i valoració sobre la informació de la malaltia. En la resta de qüestions les valoracions són molt semblants (totes entre el 80 i el 100%) amb algunes diferències d'opinió (horari, informació contradictòria, comoditat del llit).

2.3. Identificació de millores

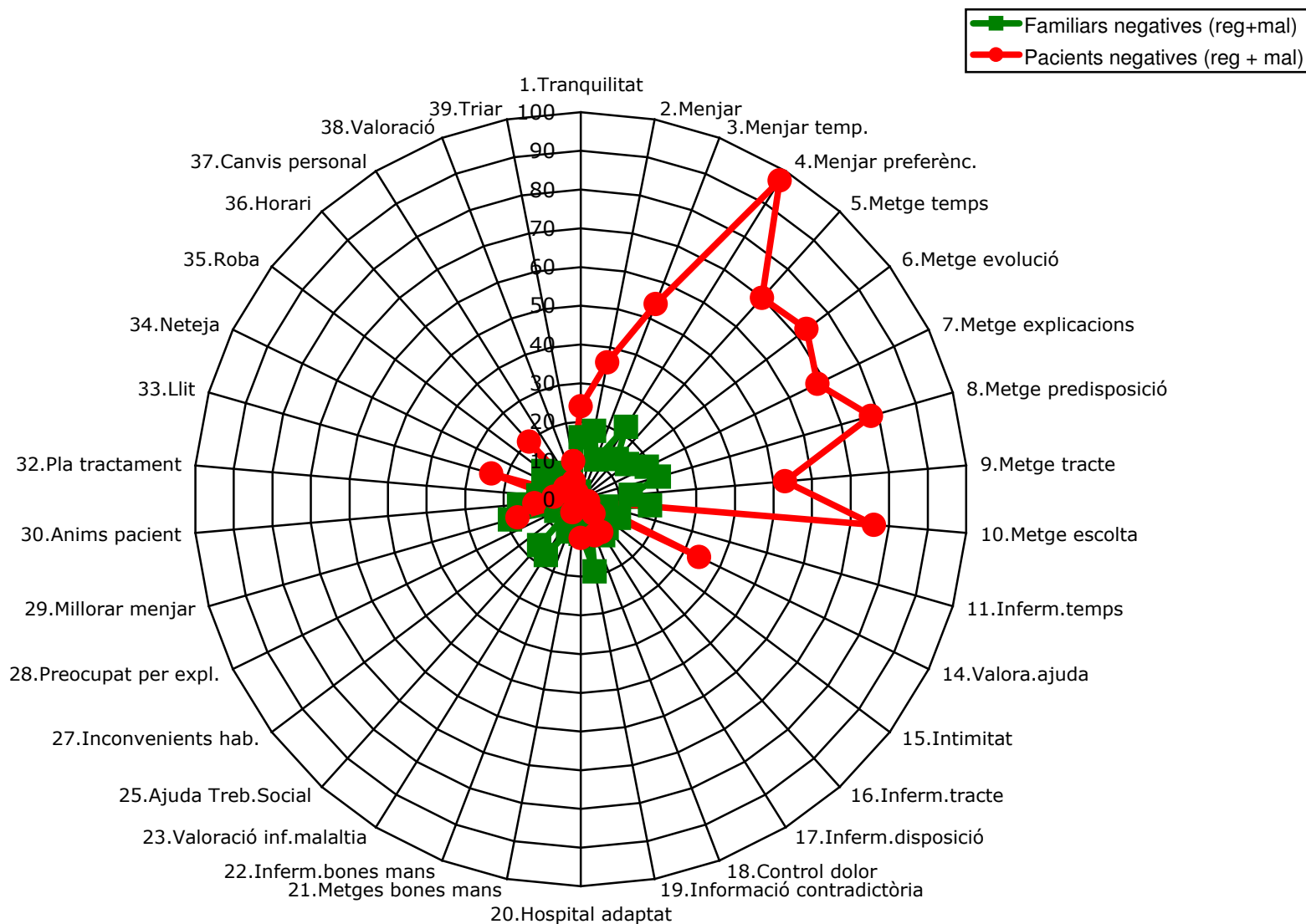
2.3.1. Pacients : El gràfic 3 possibilita la identificació d'accions de millora de forma més exigent. Fixeu-vos que agrupa, tal i com s'ha dit, les opcions Bé-Reg-Malament. Aquelles preguntes que sumen un valor més alt seran les més necessitades de millores : Tranquil·litat, Preferències de menjar i Atenció del metge , però també d'altres com la valoració d'ajuda per rentar-se, etc., la disposició d'escolata d'infermeria, l'adaptació a les seves necessitats, l'ajuda del treballador social, el suport o el seguiment/Coincidència del pla de tractament.

2.3.2. Familiars : Tenint present el mateix gràfic , es podria incidir en la valoració general del menjar, predisposició, tracte i escolta del metge, l'ajuda del treballador social i el suport.

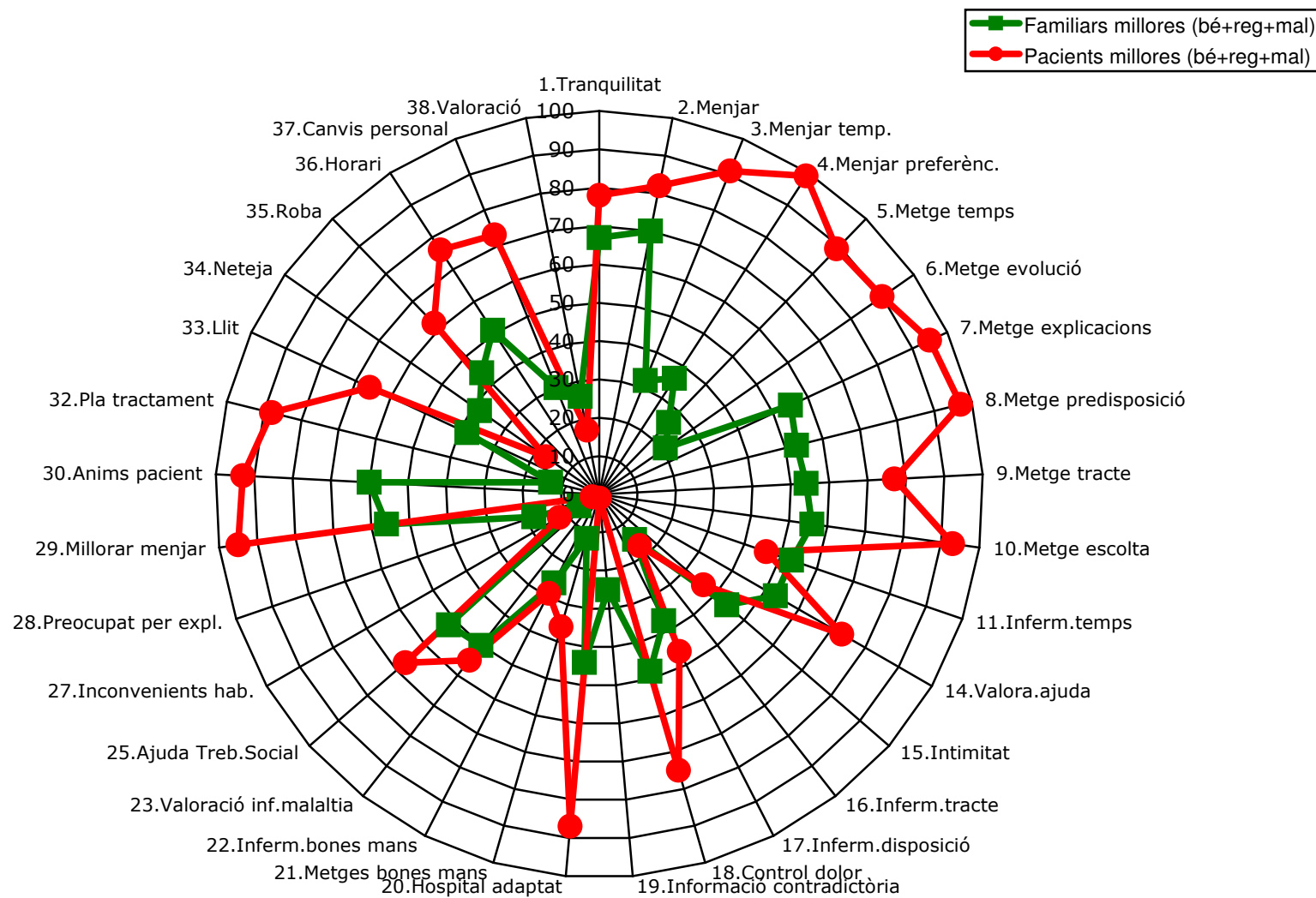
Gràfic 1: Valoracions positives



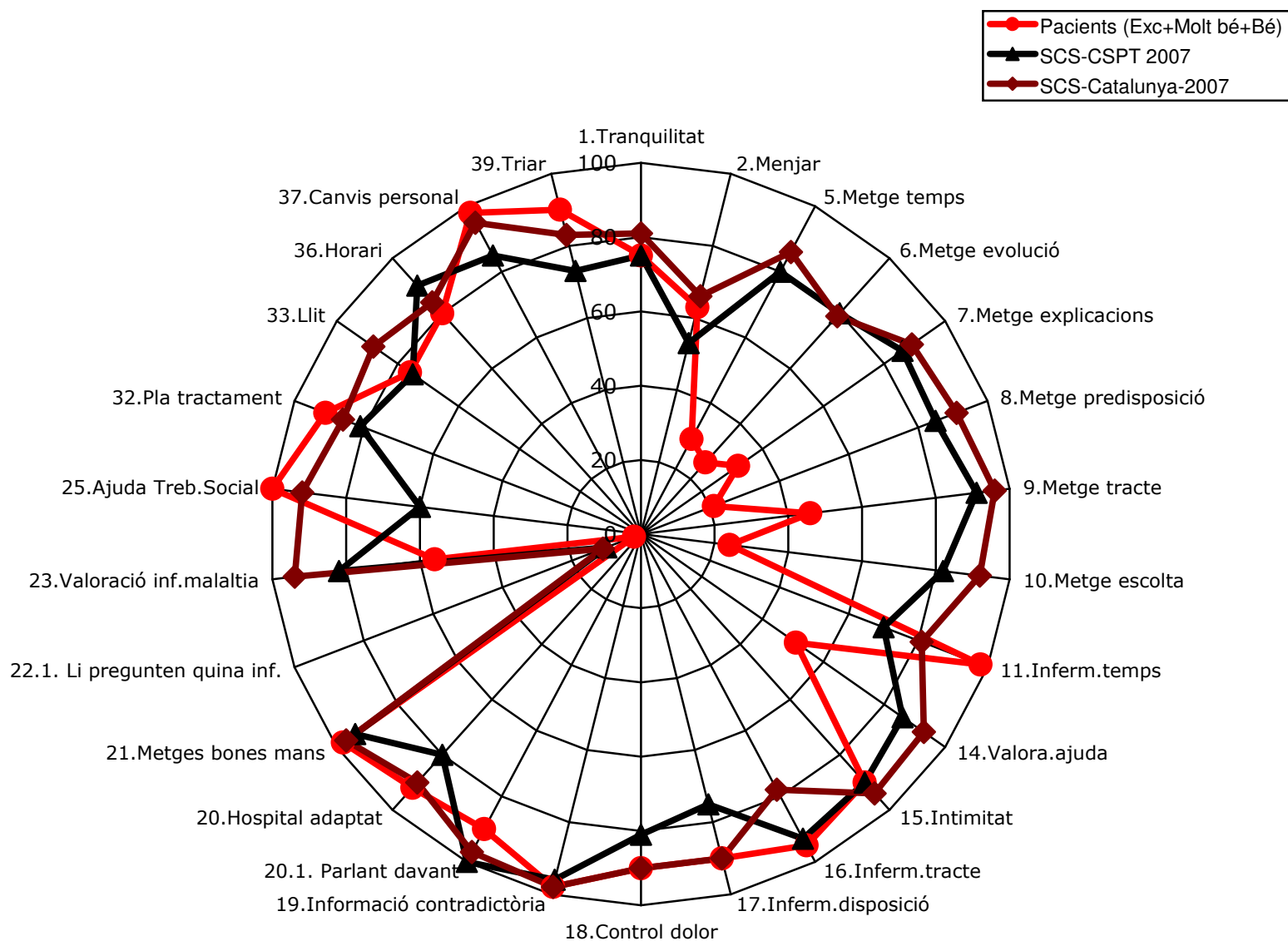
Gràfic 2: Valoracions negatives



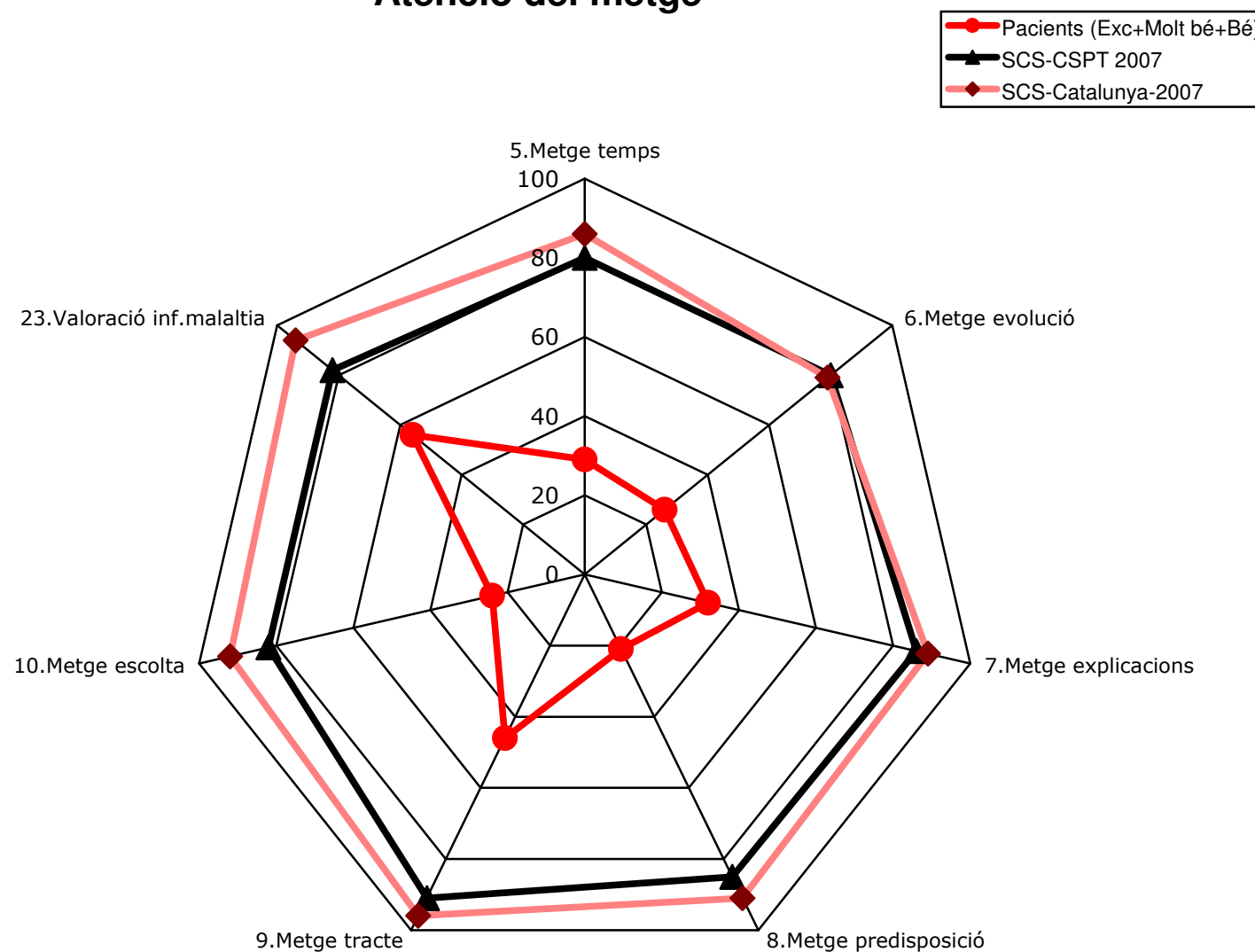
Gràfic 3: Identificació de millores



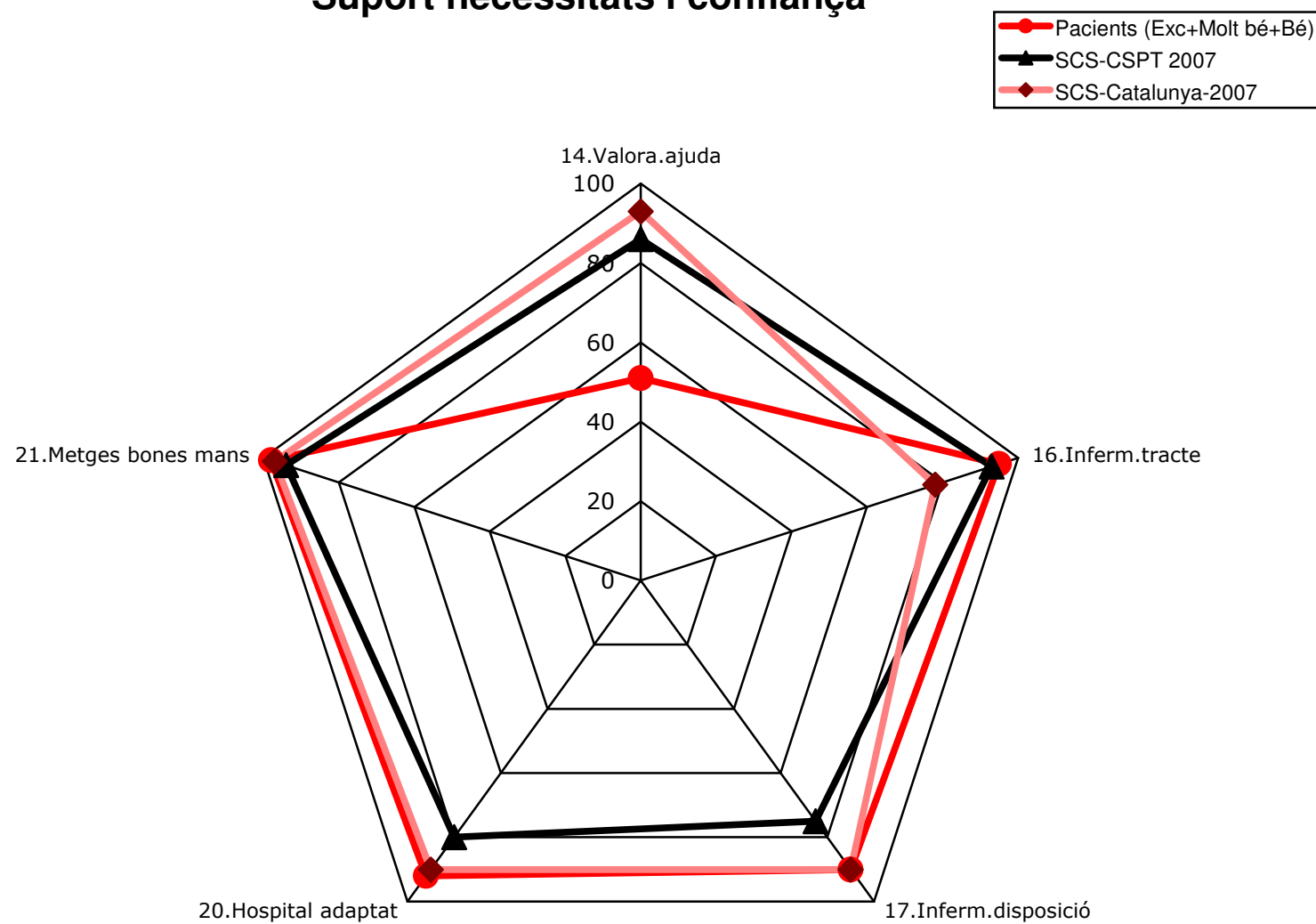
Grafic 4: Valoracions positives: comparació amb enquesta SCS



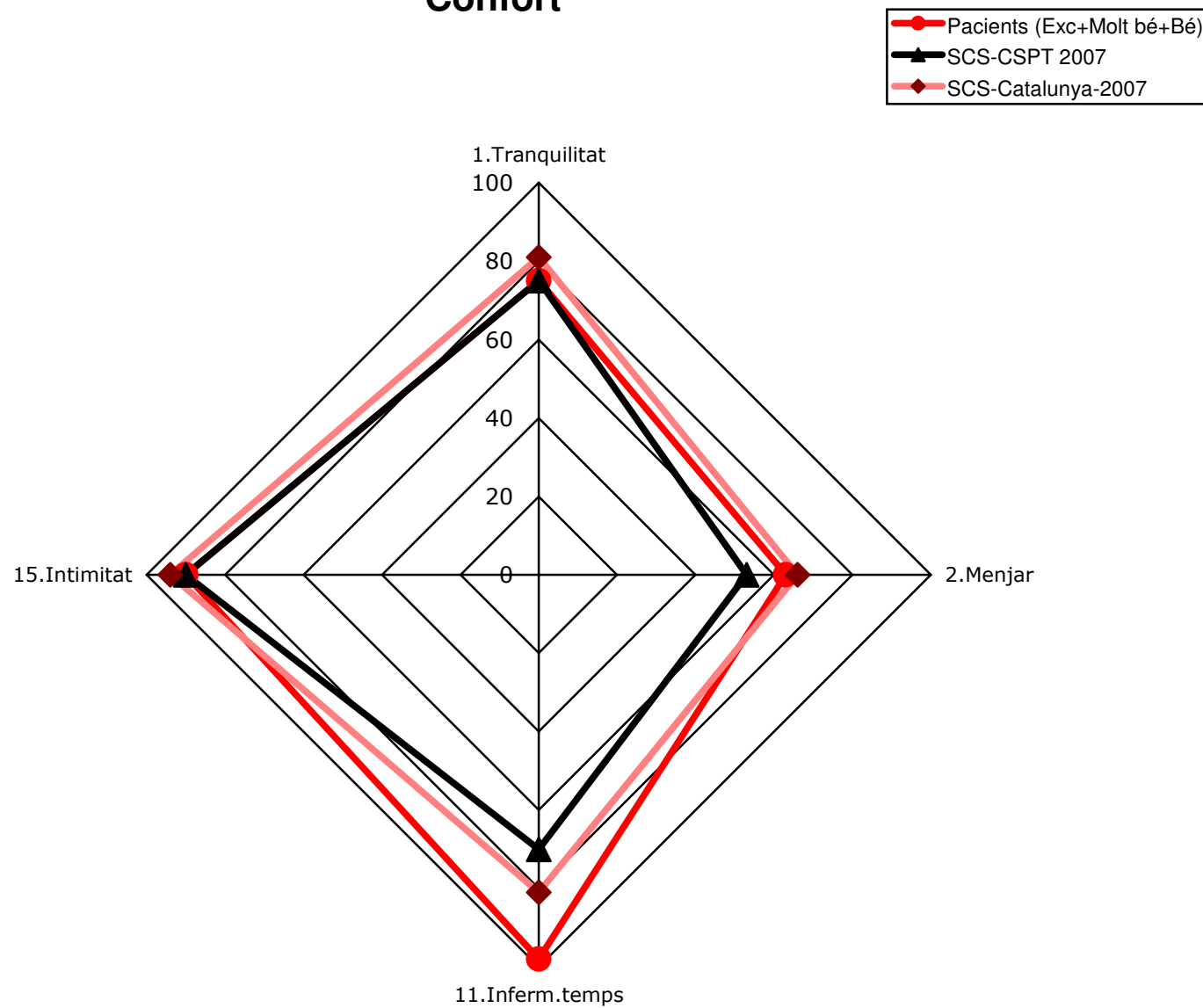
Gràfic 5 Valoracions positives : Atenció del metge



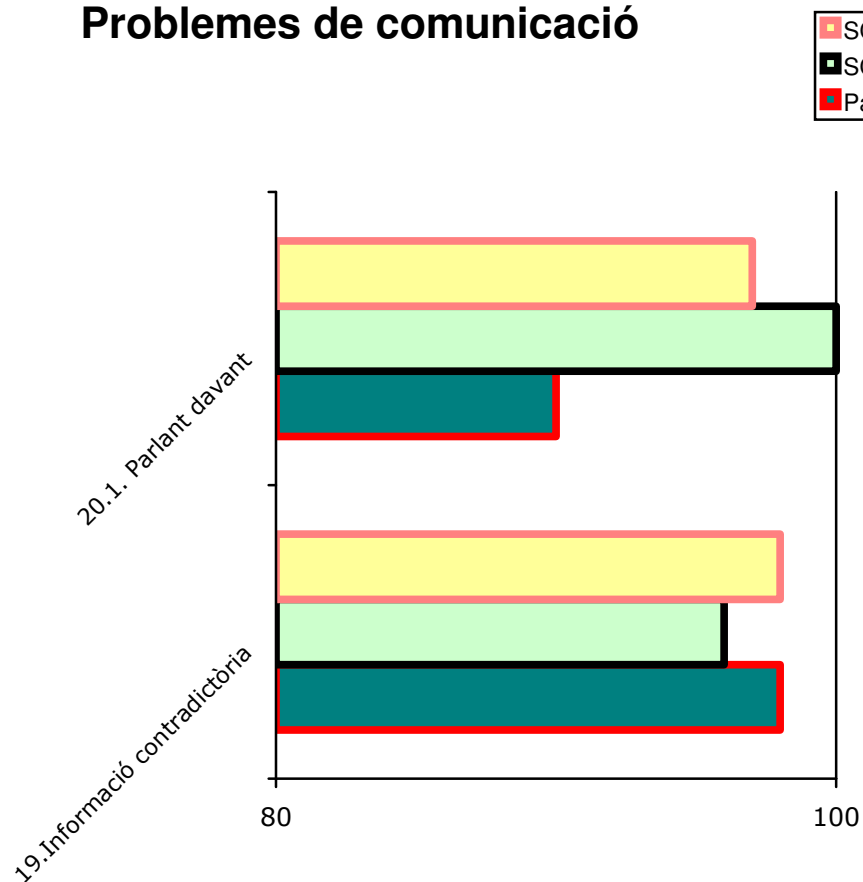
Gràfic 6 Valoracions positives : Suport necessitats i confiança



Gràfic 7 Valoracions positives : Confort



Gràfic 8 Valoracions positives : Problemes de comunicació



	19. Informació contradictòria	20.1. Parlant davant
SCS-Catalunya-2007	98	97
SCS-CSPT 2007	96	100
Pacients (Exc+Molt bé+Bé)	98	90

Annex: Qüestionari d'atenció socio-sanitària (pacients-versió en català)

Nom : _____

HC: _____ Data entrevista: _____

Sexe _____ Edat _____

Àrea d'ingrés : Llarga estada Conva Psicogeriatria Pal·liatiu Ingrés Temporal UGA

Entrevistador : _____

“Bon dia, sóc _____ dels Serveis d'Atenció al Client . Estem fent una enquesta a les persones hospitalitzades a la nostra àrea socio-sanitària, com vostè. Tractem de millorar la qualitat dels nostres serveis coneixent la vostra opinió . Podria respondre a algunes preguntes? Només seran uns minuts. Us anirem indicant les preguntes i les possibilitats de resposta. No hi ha respostes bones o dolentes. Només volem conèixer la vostra opinió sincera ja que permetrà la nostra millora Us preguem que ens digui la vostra opinió al respecte de l'estada en aquest centre. Aquestes dades són confidencials i anònimes , essent tractades d'acord amb normativa legal vigent. Moltes gràcies per la seva col·laboració.”

1. Valori la tranquil·litat que hi ha per **descansar** i dormir **a la nit** (sorolls, llums, canvis de torn, que li despertin per donar la medicació, etc.).
Perfecta Molt Bona Bona Regular Malament
2. De vegades, els problemes de salut, fan que no es pugui menjar de tot i cal fer alguna mena de dieta. Tenint en compte això : que li sembla el **menjar** de l'hospital?
Perfecte Molt Bé Bé Regular Malament
(*)2.1. Quan l'arriba el **menjar**, té la **temperatura adequada** (calent segons el plat, etc)
Sempre Gairebé sempre Sovint Poques vegades Mai o gairebé mai
(*)2.2. Tenen en compte les seves preferències a l'hora dels menjars?
Sempre Gairebé sempre Sovint Poques vegades Mai o gairebé mai
3. Creu que el metge li dedica el **temps** que li fa falta ?
Sempre Gairebé sempre Sovint Poques vegades Mai o gairebé mai
4. Des de que està a l'hospital, el metge li explica **com va** la seva **malaltia**?
Sempre Gairebé sempre Sovint Poques vegades Mai o gairebé mai
5. Com **s'entenen** les explicacions que li dona el metge sobre la seva malaltia?
Perfectament Molt Bé Bé Regular Malament
6. Què li sembla la predisposició del metge per què a vostè pugui **donar la seva opinió** ?
Perfecta Molt Bona Bona Regular Malament
7. Com valora el **tracte personal** (amabilitat) que té el metge amb vostè?
Perfecte Molt Bé Bé Regular Malament
8. Quina disposició té el metge per **escolar-lo i fer-se càrrec** del que a vostè li preocupa de la seva salut ?
Perfecta Molt Bona Bona Regular Malament
9. Què li sembla el temps que ha d'esperar a la infermera quan **truca al timbre** ?
Molt curt Curt Normal Llarg Molt llarg

“Necessita ajuda per menjar, banyar-se, vestir-se o anar al lavabo”
Si respon “Si” passar a p.10 ; del contrari a p.11

10. Com valora l'**ajuda** que li donen per menjar, banyar-se, vestir-se o anar al lavabo ?
Perfecta Molt Bona Bona Regular Malament
11. Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat en un hospital, com valora el respecte a la seva **intimitat** ? Per exemple quan el renten o el cures.
Perfecte Molt Bé Bé Regular Malament
12. Les infermeres de l'hospital tenen un tracte personal **amable** amb vostè?
Sempre Gairebé sempre Sovint Poques vegades Mai o gairebé mai
13. Quina disposició tenen les **infermeres per escoltar-lo i fer-se càrrec** del que a vostè li preocupa de la seva salut ?
Perfecta Molt Bona Bona Regular Malament
14. Com valora la manera en que l'han ajudat a controlar o millorar el dolor?
Perfecta Molt Bona Bona Regular Malament
15. Els diferents professionals (metges, infermeres,...) li donen **informació contradictòria** ? (un li diu una cosa i l'altre una cosa diferent).
Sempre Gairebé sempre Sovint Poques vegades Mai o gairebé mai
16. Els metges i infermeres, **parlen de vostè davant seu** com si vostè no hi fos ?
Sempre Gairebé sempre Sovint Poques vegades Mai o gairebé mai
17. Li sembla que aquest hospital s'adapta a les **necessitats** per les quals va ingressar (diria de que manera...)
Perfecta Molt Bona Bona Regular Malament
18. Té sensació d'estar en **bones mans**?
Sempre Gairebé sempre Sovint Poques vegades Mai o gairebé mai
19. Li han demanat quina **informació vol** que es doni a la seva **família** sobre la seva malaltia ?
Si No
20. Valori **la informació** que donen a la seva **família** sobre la seva malaltia.
Perfecta Molt Bona Bona Regular Malament
- Ha estat atès per el/la treballador/a social /assistent social : Si No**
Si respon "si" passat p.21 ; del contrari anar a p.22
21. Què li sembla l'**ajuda** que ha tingut del **treballador /assistent social** ?
Perfecta Molt Bona Bona Regular Malament
- La següent pregunta (p.22) només als pacients en habitacions compartides**
22. Ha tingut inconvenients o problemes per fet de **compartir habitació** ?
Sempre Gairebé sempre Sovint Poques vegades Mai o gairebé mai
23. La manera en què li expliquen les coses el deixa **preocupat o angositat**?
Sempre Gairebé sempre Sovint Poques vegades Mai o gairebé mai
24. Com valora la manera en què l'han ajudat a **controlar o millorar la pèrdua de ganes de menjar o cansament intens**) (per part de l'equip que l'atén)
Perfecta Molt Bona Bona Regular Malament
25. Que li sembla la capacitat dels professionals que l'atenen per ajudar-lo a **no desanimar-se** i a sentir-se més tranquil ?
Perfecta Molt Bona Bona Regular Malament
26. El pla de tractament que segueix aquí, coincideix amb el que li havien dit a l'**hospital on estava abans**?
Sempre Gairebé sempre Sovint Poques vegades Mai o gairebé mai
27. Valori la **comoditat del llit**.

Perfecta	Molt Bona	Bona	Regular	Malament
(*)27.1 Valori la seva opinió en quan a la neteja				
Perfecta	Molt Bona	Bona	Regular	Malament

La següent pregunta (p.27.2) només s'ha de fer als malats ingressats en Llarga estada i psicogeriatria.

(*)27.2 I sobre la cura i neteja (servei de bugaderia) de la **seva** roba

Perfecta	Molt Bona	Bona	Regular	Malament
-----------------	------------------	-------------	----------------	-----------------

28. Què li semblen **els horaris de l'Hospital** (per exemple : per menjar, per dormir, etc).

Perfectes	Molt Bé	Bé	Regular	Malament
------------------	----------------	-----------	----------------	-----------------

29. El **canvis en el personal** (de les persones que treballen aquí) que hi ha durant els caps de setmana o les vacances, l'amoïnen o el molesten?

Gens	Poc	Normal(no gaire)	Força	Molt
-------------	------------	-------------------------	--------------	-------------

La següent pregunta (p.30) NO s'ha de fer als malats ingressats a pal·liatius

30. S'avorreix a l'hospital?

Sempre	Gairebé sempre	Sovint	Poques vegades	Mai o gairebé mai
---------------	-----------------------	---------------	-----------------------	--------------------------

31. Valori la satisfacció global amb l'hospital (si hagués de posar una nota de 0 a 10, quina nota li posaria) (Tenint en compte que 0 vol dir gens satisfet i 10 molt satisfet).

32. Si pogués triar, **tornaria a venir a aquest hospital ?**

Si	No n'estic segur	No
-----------	-------------------------	-----------

També volem fer-li les mateix preguntes al seu familiar o responsable qui conegui l'atenció que aquí li estem donant.

33. Té inconvenient ?

Si	No
-----------	-----------

34. I qui és aquest familiar
