

**QÜESTIONARI PER ATENCIÓ PRIMÀRIA – Medicina general i infermeria**

Data 5 de març de 2013

Bon dia / Bona tarda truco de part del Servei Català de la Salut, que és l'organització que s'ocupa de l'assistència sanitària a Catalunya. (Conselleria de Salut) (El que abans era la Seguretat Social.)

- En cas que parli en castellà s'ha de preguntar si no li fa res que se li faci l'enquesta en català. Si la resposta és afirmativa s'ha continuar l'enquesta en català.
- En cas contrari, s'ha de continuar la presentació en castellà i s'ha de fer l'enquesta en castellà. (pàgina 10)

CATALÀ**EL SEU CAP / AMBULATORI ÉS ?**Si la resposta és **NO**: Acomiadament**S'HA VISITAT ALGUNA VEGADA EN AQUEST CAP / AMBULATORI EN ELS DARRERS 12 MESOS?**Si la resposta és **NO**: Acomiadament.

El Servei Català de la Salut voldria fer-li unes preguntes per saber quina opinió té del seu CAP / ambulatori. Trigarem només uns 10 minuts, les seves respostes seran totalment confidencials i el CAP / ambulatori no coneixerà les seves respostes, només el resultat general de totes les enquestes.

Li podem fer l'enquesta?

NO: Acomiadament.

SÍ: **QUINA EDAT TÉ**..... (Verificar amb la base de dades i entrar.)
 SEXE (Verificar amb la base de dades i entrar.)

Jo li faré les preguntes i vostè haurà de triar la resposta que més d'acord estigui amb la seva opinió. No ha de contestar totes les preguntes si no vol o no en té una opinió clara.

Si li sembla, podem començar.

Tingui en compte que només parlem del seu CAP / ambulatori i de les visites que hi hagi fet en els darrers 12 mesos.



PRIMER PARLAREM DE L'ORGANITZACIÓ DEL CAP / AMBULATORI

PA 1 Quan **truca per telèfon** al CAP / ambulatori, què li sembla el temps que trigen a agafar la trucada?

- 5. Perfecte
- 4. Molt bé
- 3. Bé
- 2. Regular
- 1. Malament
- 8. No hi truco mai
- 9. NS / NC

PA 2 Què opina de la **facilitat** perquè li donin **visita** per al dia que a vostè li va bé?

- 5. Perfecta
- 4. Molt bé
- 3. Bé
- 2. Regular
- 1. Malament / dolenta
- 9. NS / NC

PA 3 Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la **puntualitat** per entrar a la consulta?

- 5. Perfecta
- 4. Molt bé
- 3. Bé
- 2. Regular
- 1. Malament
- 9. NS / NC

PA 4 Valori el **soroll** que hi ha **habitualment** a la sala d'espera.

- 5. Gens
- 4. Poc
- 3. Normal (no gaire)
- 2. Força
- 1. Molt
- 9. NS / NC

PA 5 Quina impressió té de la **neteja** del CAP / ambulatori?

- 5. Perfecta
- 4. Molt bé
- 3. Bé
- 2. Regular
- 1. Malament
- 9. NS / NC

PR 6 Quan ha d'anar a l'especialista, els **tràmits** o volants que s'han de fer són fàcils (Per exemple, per anar al dermatòleg o al metge del cor, etc.)

- 5. Sempre
- 4. Gairebé sempre
- 3. Sovint
- 2. Poques vegades
- 1. Mai / gairebé mai
- 9. NS / NC



ARA PARLEM DEL SEU METGE DE CAPÇALERA

PA 7 Què opina del **temps que li dedica** el metge quan el visita?

- 5. Perfecte
- 4. Molt bé
- 3. Bé
- 2. Regular
- 1. Malament
- 9. NS / NC

PR 8 El metge li dóna **informació** sobre el **seu cas**? (la malaltia, el tractament que fa, etc.)

- 5. Sempre
- 4. Gairebé sempre
- 3. Sovint
- 2. Poques vegades
- 1. Mai / gairebé mai
- 9. NS / NC

PA 9 Com **s'entenen les explicacions** que li dóna el metge sobre el seu cas?

- 5. Perfectament
- 4. Molt bé
- 3. Bé
- 2. Regular
- 1. Malament
- 9. NS / NC

PA 10 Voldria que li donés **més informació** sobre la seva malaltia o tractament?

- 1. Sí, sempre
- 2. Sí, de vegades
- 3. No, tinc tota la que necessito
- 9. NS / NC

PA 11 Quan ha anat a **altres metges** (l'especialista, urgències de l'hospital o ha estat ingressat) el seu metge està informat del que li han fet?

- 5. Sempre
- 4. Gairebé sempre
- 3. Sovint
- 2. Poques vegades
- 1. Mai / gairebé mai
- 8. No he anat mai a l'especialista o urgències o he estat ingressat
- 9. NS / NC

PA 12 Quina **disposició** té el metge per **escoltar-lo i fer-se càrrec** del que a vostè li preocupa de la seva salut?

- 5. Perfecta
- 4. Molt bé
- 3. Bé
- 2. Regular
- 1. Malament / dolenta
- 9. NS / NC



PA 13 Què li sembla la **predisposició** del metge perquè vostè pugui **donar la seva opinió**?

- 5. Perfecta
- 4. Molt bé
- 3. Bé
- 2. Regular
- 1. Malament
- 9. NS / NC

PA 14 Té la sensació d'estar en **bones mans**?

- 5. Sempre
- 4. Gairebé sempre
- 3. Sovint
- 2. Poques vegades
- 1. Mai / gairebé mai
- 9. NS / NC

SEGUIM PARLANT DE L'ATENCIÓ MÈDICA

PR 15 Quan té **dolor**, creu que el metge l'ajuda a controlar o millorar el **dolor**?

- 5. Sempre
- 4. Gairebé sempre
- 3. Sovint
- 2. Poques vegades
- 1. Mai / gairebé mai
- 8. No tinc dolor
- 9. NS / NC

PA 16 Valori l'atenció que rep si va al seu CAP / ambulatori amb un **problema urgent**.

- 5. Perfecta
- 4. Molt bé
- 3. Bé
- 2. Regular
- 1. Malament / dolenta
- 8. Mai hi he anat per un problema urgent
- 9. NS / NC

PA 17 Què li sembla l'**horari** del CAP / ambulatori per atendre les **urgències**?

- 5. Perfecte
- 4. Molt bé
- 3. Bé
- 2. Regular
- 1. Malament
- 9. NS / NC



PARLEM DE TOTS ELS PROFESSIONALS

Com valora el **tracte personal** (amabilitat) que tenen amb vostè?

PA 18 La infermera?

- 5. Perfecte
- 4. Molt bé
- 3. Bé
- 2. Regular
- 1. Malament
- 9. NS / NC

PA 19 El metge?

- 5. Perfecte
- 4. Molt bé
- 3. Bé
- 2. Regular
- 1. Malament
- 9. NS / NC

PR 20 I els administratius tenen un **tracte personal** amable amb vostè?

- 5. Sempre
- 4. Gairebé sempre
- 3. Sovint
- 2. Poques vegades
- 1. Mai / gairebé mai
- 9. NS / NC

PR 21 Els diferents professionals (metges i infermera) li han donat **informació contradictòria**? (un li diu una cosa i l'altre, una cosa diferent)

- 1. Sempre
- 2. Gairebé sempre
- 3. Sovint
- 4. Poques vegades
- 5. Mai / gairebé mai
- 9. NS / NC

FILTRE P 22: A més del metge, ha anat a la consulta d'infermeria en els darrers 12 mesos?

Si la resposta és NO: passeu a P 101

PA 22 Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la **puntualitat** per entrar a la consulta d'infermeria?

- 5. Perfecta
- 4. Molt bé
- 3. Bé
- 2. Regular
- 1. Malament
- 9. NS / NC



PA 23 I la **frequència** amb què el fan anar a la consulta d'infermeria?

- 5. Perfecta
- 4. Molt bé
- 3. Bé
- 2. Regular
- 1. Malament
- 9. NS / NC

PA 24 Quina disposició té la infermera per **escoltar-lo i fer-se càrrec** del que a vostè li preocupa de la seva salut?

- 5. Perfecta
- 4. Molt bé
- 3. Bé
- 2. Regular
- 1. Malament
- 9. NS / NC

SATISFACCIÓ GENERAL

- P 101 I ara per acabar, valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el seu CAP / ambulatori. (Si hagués de posar una nota del 0 al 10, quina nota li posaria? Tenint en compte que 0 vol dir gens satisfet i 10 molt satisfet.)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- P 102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest CAP / ambulatori?

- 3. Sí
- 1. No
- 2. No n'estic segur
- 9. NS / NC

V. Independents (opcionals)

P 103 **Sexe:** 1. Home 2. Dona

P 104 Quina **edat** té?

P 105 Com diria vostè que és la **seva salut** en general?

- 5. Excel·lent
- 4. Molt bona
- 3. Bona
- 2. Regular
- 1. Dolenta
- 9. NS / NC

P 106 Quins **estudis** ha fet?

- 1. Sense estudis o sap llegir i escriure
- 2. Estudis primaris (primària, EGB, les quatre regles)
- 3. Estudis secundaris (batxillerat elemental, superior, comerç, BUP, FP, COU)
- 4. Estudis superiors (universitaris, llicenciatura, diplomatura, escoles tècniques)
- 5. Altres
- 9. NS / NC