



REO núm: 881  
Data: 17/04/2018



Qüestionari

## **Enquesta de satisfacció del client extern atès a la unitat de Subaguts de l'Hospital Sociosanitari del Consorci Sanitari Integral (CSI). 2014**

Organisme promotor: Consorci Sanitari Integral



**Centre  
d'Estudis  
d'Opinió**



**Generalitat  
de Catalunya**

Unitat   
**Unidad**

Senyor/Senyora,  
tenim interès en conèixer la seva opinió respecte a aquest centre. El seu temps en respondre aquest qüestionari ens ajudarà a millorar el servei prestat. Moltes gràcies per la seva col·laboració.

**Señor/Señora,**  
**Tenemos interés en conocer su opinión respecto a este centro. Su tiempo en responder este cuestionario nos ayudará a mejorar el servicio prestado. Muchas gracias por su colaboración.**

Edat pacient:   
**Edad paciente:**

Sexe: Home  Dona   
**Sexo:** **Hombre**  **Mujer**

Qui contesta: Pacient  Familiar   
**Quien contesta:** **Paciente**  **Familiar**

Quant temps fa que està ingressat en aquest centre?  
**¿Cuanto tiempo hace que está ingresado en este centro?**

Fins a 15 dies  Entre 15 dies i un mes  Entre 1 i 3 mesos   
**Hasta 15 días**  **Entre 15 días y un mes**  **Entre 1 y 3 meses**

Entre 3 i 6 mesos  Entre 6 i 12 mesos  Més d'un any   
**Entre 3 y 6 meses**  **Entre 6 i 12 meses**  **Más de un año**

Espera per l'ingrés  
**Espera para el ingreso**

- Com valora el temps que va estar en llista d'espera fins el seu ingrés?  
**¿Cómo valora el tiempo que estuvo en lista de espera hasta su ingreso?**




Puntuar de 0 a 10 entenent que 0 és molt llarg i 10 és molt curt  
**Puntuar de 0 a 10 entendiendo que 0 es muy largo y 10 es muy corto**

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
			☹			☺					

Informació a l'ingrés  
**Información al ingreso**

2. Valori la informació que va rebre en el moment de l'ingrés  
**Valore la información que recibió en el momento del ingreso**




Puntuar de 0 a 10 entenent que 0 és molt deficient i 10 és molt correcta  
**Puntuar de 0 a 10 entendiendo que 0 es muy deficiente y 10 es muy correcta**

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
											

Atenció del metge  
**Atención del médico**




3. Creu que el metge li dedica el temps que li fa falta?  
**¿Cree que el médico le dedica el tiempo que le hace falta?**

Puntuar de 0 a 10 entenent que 0 és molt deficient i 10 és molt correcte  
**Puntuar de 0 a 10 entendiendo que 0 es muy deficiente y 10 es muy correcto**

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
											




4. Des de que està a l'hospital, el metge li explica la seva malaltia?  
**Desde que está en el hospital, ¿el médico le explica su enfermedad?**

Puntuar de 0 a 10 entenent que 0 és mai i 10 és sempre  
**Puntuar de 0 a 10 entendiendo que 0 es nunca y 10 es siempre**

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
											




5. Com valora les explicacions que li dóna el metge sobre la seva malaltia?  
**¿Cómo valora las explicaciones que le da el médico sobre su enfermedad?**

Puntuar de 0 a 10 entenent que 0 és molt deficient i 10 és molt correctes  
**Puntuar de 0 a 10 entendiendo que 0 es muy deficientes y 10 es muy correctas**

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
											




6. Què li sembla la predisposició del metge per que vostè pugui donar la seva opinió?  
**¿Qué le parece la predisposición del medico para que usted pueda dar su opinión?**

Puntuar de 0 a 10 entenent que 0 és molt deficient i 10 és molt correcta  
**Puntuar de 0 a 10 entendiendo que 0 es muy deficiente y 10 es muy correcta**

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
											




7. Com valora el tracte personal (amabilitat) que el metge té amb vostè?  
**¿Cómo valora el trato personal (amabilidad) que el médico tiene con usted?**

Puntuar de 0 a 10 entenent que 0 és molt deficient i 10 és molt correcte  
**Puntuar de 0 a 10 entendiendo que 0 es muy deficiente y 10 es muy correcto**

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
											




8. Quina disposició té el metge per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?  
**¿Qué disposición tiene el médico para escucharlo y hacerse cargo de lo que a usted le preocupa de su salud ?**

Puntuar de 0 a 10 entenent que 0 és molt deficient i 10 és molt correcta  
**Puntuar de 0 a 10 entendiendo que 0 es muy deficiente y 10 es muy correcta**

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
											

9. Valori la informació que es dóna a la seva família sobre la malaltia  
**Valore la información que se da a su familia sobre la enfermedad**

Puntuar de 0 a 10 entenent que 0 és molt deficient i 10 és molt correcta  
**Puntuar de 0 a 10 entendiendo que 0 es muy deficiente y 10 es muy correcta**




0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
											

10. El pla de tractament que segueix aquí, coincideix amb el que li havien dit on estava abans?

***El plan de tratamiento que sigue aquí, ¿coincide con el que le habían dicho donde estaba antes?***

Puntuar de 0 a 10 entenent que 0 és gens i 10 és molt

***Puntuar de 0 a 10 entendiendo que 0 es nada y 10 es mucho***

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
											

Support a les necessitats i confiança




***Apoyo a las necesidades y confianza***

11. Com valora l'ajuda que rep per menjar, dutxar-se, vestir-se o anar al lavabo?

***¿Cómo valora la ayuda que recibe para comer, ducharse, vestirse o ir al lavabo?***

Puntuar de 0 a 10 entenent que 0 és molt deficient i 10 és molt correcta

***Puntuar de 0 a 10 entendiendo que 0 es muy deficiente y 10 es muy correcta***




0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
											

1. Com valora el tracte personal (amabilitat) que infermeria té amb vostè?

***¿Cómo valora el trato personal (amabilidad) que enfermería tiene con usted?***

Puntuar de 0 a 10 entenent que 0 és molt deficient i 10 és molt correcte

***Puntuar de 0 a 10 entendiendo que 0 es muy deficiente y 10 es muy correcto***




0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
											

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

***¿Qué disposición tiene la enfermera para escucharlo y hacerse cargo de lo que a usted le preocupa de su salud ?***

Puntuar de 0 a 10 entenent que 0 és molt deficient i 10 és molt correcta




***Puntuar de 0 a 10 entendiendo que 0 es muy deficiente y 10 es muy correcta***

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
											

13. Li sembla que aquest hospital s'adapta a les necessitats per les quals va ingressar?

***¿Le parece que este hospital se adapta a las necesidades por las cuales ingresó?***




Puntuar de 0 a 10 entenent que 0 és gens i 10 és molt  
***Puntuar de 0 a 10 entendiendo que 0 es nada y 10 es mucho***

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
											

14. Té la sensació d'estar en bones mans?

***¿Tiene la sensación de estar en buenas manos?***

Puntuar de 0 a 10 entenent que 0 és gens i 10 és molt  
***Puntuar de 0 a 10 entendiendo que 0 es nada y 10 es mucho***

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
											

15. Ha tingut alguna mena de dolor durant el seu ingrés?

***¿Ha tenido algun tipo de dolor durante su ingreso?***

Sí   
Sí




No   
No

NS/NC   
NS/NC

15.1 Si la resposta és afirmativa, com valora la manera en què l'han ajudat a controlar o millorar el dolor?

***Si la respuesta es afirmativa, ¿cómo valora la manera en qué le han ayudado a controlar o mejorar el dolor?***

Puntuar de 0 a 10 entenent que 0 és molt **deficient** i 10 és molt correcta  
***Puntuar de 0 a 10 entendiendo que 0 es muy deficiente y 10 es muy correcta***

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
											

16. Ha viscut algun incident que posés en risc la seva seguretat durant la seva assistència en aquest centre?

**¿Ha vivido algun incidente que pusiera en riesgo su Seguridad durante su asistencia en este centro?**

Sí   
Sí

No   
No




NS/NC   
NS/NC

16.1 Si la resposta és afirmativa, com van ser les conseqüències?

**Si la respuesta es afirmativa, ¿cómo fueron las consecuencias?**

Puntuar de 0 a 10 entenent que 0 és molt greus i 10 és molt lleus

**Puntuar de 0 a 10 entendiendo que 0 es muy graves y 10 es muy leves**




0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
											

17. Què li sembla l'ajuda que ha tingut de la treballadora/assistent social?

**¿Qué le parece la ayuda que ha tenido de la trabajadora/asistente social?**

Puntuar de 0 a 10 entenent que 0 és molt deficient i 10 és molt correcta

**Puntuar de 0 a 10 entendiendo que 0 es muy deficiente y 10 es muy correcta**




0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
											

18. Com valora l'assistència rebuda pel fisioterapeuta?

**¿Cómo valora la asistencia recibida por el fisioterapeuta?**

Puntuar de 0 a 10 entenent que 0 és molt deficient i 10 és molt correcta

**Puntuar de 0 a 10 entendiendo que 0 es muy deficiente y 10 es muy correcta**




0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
											

Unitat Atenció Ciutadà  
OCI-IM-038

Hoteleria/habitabilitat/confort  
**Hotelería/habitabilidad/confort**




19. Valori la tranquil·litat que hi ha per descansar i dormir a la nit  
**Valore la tranquilidad que hay para descansar y dormir por la noche**

Puntuar de 0 a 10 entenent que 0 és molt deficient i 10 és molt correcta  
**Puntuar de 0 a 10 entendiendo que 0 es muy deficiente y 10 es muy correcta**

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
											




20. Què li sembla el menjar de l'hospital?  
**¿Qué le parece la comida del hospital?**

Puntuar de 0 a 10 entenent que 0 és molt deficient i 10 és molt correcta  
**Puntuar de 0 a 10 entendiendo que 0 es muy deficiente y 10 es muy correcta**

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
											




21. Valori la comoditat del llit  
**Valore la comodidad de la cama**

Puntuar de 0 a 10 entenent que 0 és molt deficient i 10 és molt correcta  
**Puntuar de 0 a 10 entendiendo que 0 es muy deficiente y 10 es muy correcta**

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
											

22. Què li sembla el temps que ha d'esperar quan truca el timbre?  
**¿Qué le parece el tiempo que tiene que esperar cuando llama al timbre?**




Puntuar de 0 a 10 entenent que 0 és molt llarg i 10 és molt curt  
**Puntuar de 0 a 10 entendiendo que 0 es muy largo y 10 es muy corto**

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
											






23. Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat, com valora el respecte a la seva intimitat?  
**Teniendo en cuenta las circunstancias que supone estar ingresado, ¿cómo valora el respeto a su intimidad?**

Puntuar de 0 a 10 entenent que 0 és molt deficient i 10 és molt correcto  
**Puntuar de 0 a 10 entendiendo que 0 es muy deficiente y 10 es muy correcto**

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
											




24. Què li semblen els horaris de l'hospital? Per exemple: menjar, dormir..  
**¿Qué le parecen los horarios del hospital? Por ejemplo: comer, dormir..**

Puntuar de 0 a 10 entenent que 0 és molt deficient i 10 és molt correctes  
**Puntuar de 0 a 10 entendiendo que 0 es muy deficientes y 10 es muy correctos**

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
											

25. S'avorreix a l'hospital?  
**¿Se aburre en el hospital?**




Puntuar de 0 a 10 entenent que 0 és molt i 10 és gens  
**Puntuar de 0 a 10 entendiendo que 0 es mucho y 10 es nada**

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
											

Comunicació  
**Comunicación**




26. Els diferents professionals, li donen informació contradictòria?  
**Los diferentes profesionales, ¿ le dan información contradictoria?**

Puntuar de 0 a 10 entenent que 0 és sempre i 10 és mai  
**Puntuar de 0 a 10 entendiendo que 0 es siempre y 10 es nunca**

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
											

27. Els metges i infermeres, parlen de vostè davant seu com si no hi fos?  
**Los médicos y enfermeras, ¿hablan de usted delante suyo como si no estuviera?**




Puntuar de 0 a 10 entenent que 0 és sempre i 10 és mai  
**Puntuar de 0 a 10 entendiendo que 0 es siempre y 10 es nunca**

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
											

Satisfacció general  
**Satisfacción general**

28. Valori el seu grau de satisfacció global amb l'Hospital  
**Valore su grado de satisfacción global con el Hospital**

Puntuar de 0 a 10 entenent que 0 és molt deficient i 10 és molt correcte  
**Puntuar de 0 a 10 entendiendo que 0 es muy deficiente y 10 es muy correcto**

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
											

29. Si pogués triar, tornaria a aquest Hospital?  
**Si pudiera escoger, ¿volvería a este Hospital?**

Sí       No n'estic segur       No       NS/NC   
**Sí**      **No estoy seguro**      **No**      **NS/NC**

Comentaris:  
**Comentarios:**

.....

.....

.....

.....

Data de l'enquesta:   
**Fecha de la encuesta:**

Pot dipositar l'enquesta a la bústia. Gràcies per la seva col·laboració.  
**Puede depositar la encuesta en el buzón. Gracias por su colaboración.**