



REO núm: 888
Data: 08/06/2018



Qüestionari

Opinió i satisfacció dels assegurats del CatSalut amb els serveis de cirurgia major ambulatoria (CMA) al 2017

Organisme promotor: Servei Català de la Salut



**Centre
d'Estudis
d'Opinió**



**Generalitat
de Catalunya**

Pla d'enquestes de satisfacció dels assegurats del CatSalut

Qüestionari Cirurgia Major Ambulatòria (CMA) 2017

Qüestionari català

QÜESTIONARI PER ATENCIÓ CMA –

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 de 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.*

CATALÀ

Es carrega automàticament el nom de l'Hospital, com a informació per a l'enquestador.

**Primera pregunta: VOSTE VA ESTAR intervingut per CMA a
EN ELS DARRERS MESOS?**

- Si la resposta és **NO**: Acomiadament
- *Si la resposta és **SI**:*

El Servei Català de la Salut voldria fer-li unes preguntes per conèixer la seva opinió del desenvolupament de la seva intervenció. Trigarem només uns 4-5 minuts, les seves respostes seran totalment confidencials i l'hospital no coneixerà les seves respostes, només el resultat general de totes les enquestes.

Segona pregunta : LI PODEM FER L'ENQUESTA?

- *Si la resposta és **NO**: Acomiadament.*
- *Si la resposta és **SI**:*

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

P 104. **Edat:** Quina **edat** té vostè? : (entrar manualment)

Les informacions que us demanem són per a l'elaboració d'un estudi d'opinió oficial. L'Administració o el personal de l'Administració que utilitzin aquesta informació estan obligats per llei a garantir-vos l'anonimat i el secret estadístic i a complir la normativa de protecció de dades de caràcter personal.

Jo li faré les preguntes i vostè haurà de triar la resposta que més d'acord estigui amb la seva opinió. L'informo que aquesta entrevista pot ser escoltada o gravada per un supervisor per garantir que està sent realitzada d'acord amb les instruccions

Si li sembla, podem començar.

Tingui en compte que només parlem d'aquesta intervenció i no d'altres que hagi realitzat abans .

P1. Com valora les **explicacions que li van donar** sobre el **funcionament** de la **cirurgia major ambulatoria (CMA)** intervenció sense quedar-se ingressat a l'hospital?

5. Perfectament
4. Molt bé
3. Bé
2. Regular
1. Malament
8. No em van donar informació
9. NS / NC (*no llegir*)

P2. Com valora **la informació** que li van donar sobre **les proves que li van fer abans de la operació** (*radiografies, exploracions, anàlisis*)? (*Per exemple, si li van explicar per què li feien, quan li farien...*)?

5. Perfecta
4. Molt bé
3. Bé
2. Regular
1. Malament
8. No em van donar informació
9. NS/NC (*no llegir*)

P3. Com valora **l'atenció** que va rebre durant aquestes **proves** (preoperatòries)?

5. Perfecta
4. Molt bona
3. Bona
2. Regular
1. Malament
9. NS/NC (*no llegir*)

P4. Com valora el **temps d'espera** des de que **li van dir que l'havien d'operar / intervenir** amb cirurgia major ambulatoria **fins que li van realitzar**?

5. Molt curt
4. Curt
3. Normal
2. Llarg
1. Molt llarg
9. NS / NC (*no llegir*)

P5. Com valora la **informació** que li van donar sobre **què havia de fer i portar** el dia de la intervenció (què fer amb medicació, higiene, roba, dejú, necessitat d'acompanyant, etc.)?

5. Perfecta
4. Molt bona
3. Bona
2. Regular
1. Malament
9. NS/NC (*no llegir*)

P 6. Valori la **comoditat** de l'espai on va estar abans de la intervenció (sala, espai, box...)?

5. Perfecta
4. Molt bona
3. Bona
2. Regular
1. Malament
9. NS / NC (*no llegir*)

P 7 Tenint en compte l'hora d'intervenció que li havien donat, com valora la **puntualitat** per **entrar a quiròfan**?

5. Perfecta
4. Molt bé
3. Bé
2. Regular
1. Malament
9. NS / NC (*no llegir*)

P8. Què li sembla la **informació** que li van donar sobre **com seria la intervenció**?

5. Perfecta
4. Molt bona
3. Bona
2. Regular
1. Malament
8. No em van donar informació
9. NS / NC (*no llegir*)

PARLEM DELS PROFESSIONALS QUE L'ATENIEN

P 9. Com valora el **tracte personal**, amabilitat, que van tenir amb vostè les **infermeres**?

5. Perfecte
4. Molt bé
3. Bé
2. Regular
1. Malament
9. NS / NC (*no llegir*)

P 10. Com valora el **tracte personal**, amabilitat, que van tenir amb vostè els **metges**?

5. Perfecte
4. Molt bé
3. Bé
2. Regular
1. Malament
9. NS / NC (*no llegir*)

P11. Com valora el **tracte personal**, l'amabilitat, del **personal del servei d'admissions**?
(on el van rebre quan va arribar a l'hospital i quan en va marxar)

- 5. Perfecte
- 4. Molt bé
- 3. Bé
- 2. Regular
- 1. Malament
- 8. No vaig tenir contacte
- 9. NS / NC (no llegir)

PARLEM DEL MOMENT DE LA OPERACIÓ / INTERVENCIÓ

P 12. Va tenir la sensació d'estar en **bones mans durant la intervenció**?

- 5. Sempre
- 4. Gairebé sempre
- 3. Sovint
- 2. Poques vegades
- 1. Mai / gairebé mai
- 9. NS / NC (no llegir)

P 13. Al llarg de la intervenció, **va sentir / tenir dolor**?

- 1. Sempre
- 2. Gairebé sempre
- 3. Sovint
- 4. Poques vegades
- 5. Mai / gairebé mai
- 9. NS / NC (no llegir)

P14. Un cop **finalitzada la intervenció**, com valora el **temps que va haver d'estar en observació** abans de marxar a casa?

- 5. Perfecte
- 4. Molt bé
- 3. Bé
- 2. Regular
- 1. Malament
- 9. NS / NC (no llegir)

P15. Com considera que va ser la **informació que li van donar** (a vostè o familiars) sobre **com havia anat la intervenció**?

- 5. Perfecta
- 4. Molt bona
- 3. Bona
- 2. Regular
- 1. Malament
- 9. NS / NC (no llegir)

P16. Com valora **la informació** que li van donar sobre tot el que havia de fer els dies després de la intervenció (medicació, cures, dieta, etc.)?

5. Perfecta
4. Molt bé
3. Bé
2. Regular
1. Malament
9. NS / NC (*no llegir*)

QUAN VA MARXAR DE L'HOSPITAL

P17. Com valora el **seguiment telefònic** que es va realitzar per veure com es trobava **l'endemà de l'operació?**

5. Perfecte
4. Molt bé
3. Bé
2. Regular
1. Malament
8. No vaig rebre cap trucada
9. NS / NC (*no llegir*)

P18. Mentre estava a casa recuperant-se, **tenia la possibilitat de contactar telefònicament** amb l'hospital per **qualsevol dubte o incidència?**

5. Sempre
4. Gairebé sempre
3. Sovint
2. Poques vegades
1. Mai / gairebé mai
9. NS / NC (*no llegir*)

P19 Si va necessitar **trucar a l'hospital per a qualsevol dubte o incidència**, què li va semblar **el temps que va haver d'esperar** per ser atès?

5. Molt curt
4. Curt
3. Normal
2. Llarg
1. Molt llarg
8. No vaig haver de trucar
9. NS / NC (*no llegir*)

P20. Quan va **trucar a l'hospital** (per a qualsevol dubte o incidència) com **valora l'atenció que va rebre?**

5. Perfecta
4. Molt bona
3. Bona
2. Regular
1. Malament
8. No vaig haver de trucar
9. NS / NC (*no llegir*)

P21. Com valora l'**atenció rebuda en la primera visita de control** que li van realitzar després de la intervenció?

- 5. Perfecta
- 4. Molt bona
- 3. Bona
- 2. Regular
- 1. Malament
- 9. NS / NC (*no llegir*)

P22. Com valora el **seguiment** que li han **realitzat els professionals després de la intervenció**?

- 5. Perfecte
- 4. Molt bé
- 3. Bé
- 2. Regular
- 1. Malament
- 8. No vaig rebre cap trucada
- 9. NS / NC (*no llegir*)

P23. Quin diria que ha estat el **grau de millora** que li ha suposat la **intervenció realitzada**?

- 5 Molta
- 4 Força
- 3 Normal
- 2 Poca
- 1 Cap / gairebé cap
- 9. NS/NC (*inclou no se'n recorda*)

SATISFACCIÓ GENERAL

P 101 I ara per acabar: valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb procediment que li varen fer? (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, tornaria a venir a aquest hospital?

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

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