



REO núm: 889
Data: 08/06/2018



Qüestionari

Opinió i satisfacció dels assegurats del CatSalut amb els serveis de teràpies de pressió positiva continua en les vies respiratòries (CPAP). 2017

Organisme promotor: Servei Català de la Salut



**Centre
d'Estudis
d'Opinió**



**Generalitat
de Catalunya**

Pla d'enquestes de satisfacció de les persones assegurades del CatSalut

Qüestionari sobre el servei de CPAP 2017

Qüestionari en català

QUESTIONARI DE CPAP

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. (*Departament de Salut*) (*El que abans era la Seguretat Social*).

- *En el cas que parli en castellà, s'ha de preguntar si no li importa 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 (argumentari) en castellà, i s'ha de fer l'enquesta en castellà.*

Voldria parlar amb el Sr./Sra.....

VOSTE UTILITZA EL SERVEI DE CPAP, és a dir, es la maquina a la que es connecta per la nit, per dormir?

Si la resposta és **NO**: D'acord. Moltes gràcies per la seva atenció.

Si la resposta és **SÍ**: Verificarem que **NO** es tracta d'un familiar o d'un acompanyant. Si **NO** és l'interessat: comiat.

El Servei Català de la Salut voldria fer-li unes preguntes per conèixer la seva opinió sobre el servei de CPAP. Tardarem només uns 5 minuts i les seves respostes seran totalment confidencials.

L'empresa de CPAP que realitza el servei no coneixerà les seves respostes, només el resultat general de totes les enquestes.

Li puc fer l'enquesta?

NO: D'acord. Moltes gràcies per la seva atenció.

SÍ: si li sembla bé, podem començar.

Jo li faré les preguntes i vostè haurà de triar la resposta que més d'acord estigui amb la seva opinió. És convenient que respongui després d'haver sentit totes les possibilitats. No ha de contestar les preguntes si no té una opinió clara.

IMPORTANT (per a l'entrevistador):

Tingui en compte que les preguntes es refereixen a l'atenció que rep amb relació a la CPAP (l'oxigen a domicili, per les apnees i roncs)

Ara comencem el qüestionari

1. Quant de temps fa que disposa de la màquina de CPAP?
 1. De 1 a 2 anys
 2. De 2 a 3 anys
 3. Més de 3 anys

2. Com valora el **temps que va haver d'esperar** des del moment que li varen dir que s'havia de **visitar amb l'especialista** fins a **que el va visitar**?
 5. Molt curt
 4. Curt
 3. Normal
 2. Llarg
 1. Molt llarg
 9. NS/NC (*inclou no se'n recorda*)

3. **Des de la vista** amb l'especialista **fins** el dia que li varen fer **les proves**, diria que el temps va ser...
 5. Molt curt
 4. Curt
 3. Normal
 2. Llarg
 1. Molt llarg
 9. NS/NC (*inclou no se'n recorda*)

4. Com va entendre els **motius** pels que s'havia de connectar a la màquina de CPAP per dormir?
(*el que li va explicar el seu metge sobre perquè havia de portar la màquina de CPAP per dormir*)
 5. Perfectament
 4. Molt bé
 3. Bé
 2. Regular
 1. Malament
 8. No em van donar informació
 9. NS/NC (*inclou no se'n recorda*)

5. Va entendre les alternatives que li van oferir diferents a connectar-se a la màquina? (altres possibilitats de tractament)
 5. Perfectament
 4. Molt bé
 3. Bé
 2. Regular
 1. Malament
 8. No em van donar alternatives
 9. NS/NC (*inclou no se'n recorda*)

6. Com s'entenen les explicacions que li va donar el seu metge/ infermera sobre el funcionament del servei de CPAP?

- 5. Perfectament
- 4. Molt bé
- 3. Bé
- 2. Regular
- 1. Malament
- 8. No em van donar informació
- 9. NS/NC (inclou no se'n recorda)

7. Com valora el temps que va passar, des del moment que li van dir que necessitava l'aparell, fins que li van portar a casa o va anar a buscar-lo?

- 5. Molt curt
- 4. Curt
- 3. Normal
- 2. Llarg
- 1. Molt llarg
- 9. NS/NC (inclou no se'n recorda)

8. El tècnic de l'empresa de CPAP, coneix/ia la seva pauta de tractament? (és a dir, si sabia a quin número havia d'ajustar, etc)

- 5. Sempre
- 4. Gairebé sempre
- 3. Sovint
- 2. Poques vegades
- 1. Mai/gairebé mai
- 9. NS/NC (inclou no se'n recorda)

9. Com valora les instruccions que li varen donar sobre com funcionava l'aparell, la màquina..?

- 5. Perfectes
- 4. Molt bé
- 3. Bé
- 2. Regular
- 1. Malament
- 8. No em van donar informació
- 9. NS/NC (inclou no se'n recorda)

10. Com s'ha adaptat vostè a la màquina?

- 5. Perfectament
- 4. Molt bé
- 3. Bé
- 2. Regular
- 1. Malament
- 9. NS/NC (inclou no se'n recorda)

11. Com valora els **consells i el seguiment** que ha rebut durant el període d'adaptació?

- 5. Perfectament
- 4. Molt bé
- 3. Bé
- 2. Regular
- 1. Malament
- 8. No em fan cap seguiment
- 9. NS/NC (inclou no se'n recorda)

12. Considera que disposa del **material de recanvi** suficient? (és a dir, de tubs, ulleres, filtres, etc...)

- 5. Sempre
- 4. Gairebé sempre
- 3. Sovint
- 2. Poques vegades
- 1. Mai/gairebé mai
- 9. NS/NC (inclou no se'n recorda)

13. Si **ha de contactar** amb l'empresa, sap com ho ha de fer? (**telèfon de contacte, horaris, lloc,etc.**)

- 5. Sempre
- 4. Gairebé sempre
- 3. Sovint
- 2. Poques vegades
- 1. Mai/gairebé mai
- 9. NS/NC (inclou no se'n recorda)

PREGUNTA FILTRE: Ha tingut algun **problema** relacionat amb els aparells que necessita?

Si la resposta és 1.SÍ :fer la pregunta 14 i 15

Si la resposta és 2.NO: passar a la pregunta 16

14. El problema ha estat **relacionat**

- 5 Amb la màquina
- 4. Amb el material de recanvi
- 3. Amb les visites a casa seva
- 2. Amb la recollida del material
- 1. Altres
- 9. NS/NC (inclou no se'n recorda)

15. Què li sembla **el temps** que han trigat a **resoldre-li**?

- 5. Perfecte
- 4. Molt bé
- 3. Bé
- 2. Regular
- 1. Malament
- 9. NS/NC (*inclou no se'n recorda*)

16. Com valora **el tracte** (amabilitat) que tenen amb vostè **el personal de l'empresa** de CPAP.....

- 5. Perfecte
- 4. Molt bé
- 3. Bé
- 2. Regular
- 1. Malament
- 9. NS/NC (*inclou no se'n recorda*)

17. Considera que les **màquines** que utilitza, "**estan en condicions**"? (*és a dir, estan en bon estat, disposen de tubs, filtres...*)

- 5. Sempre
- 4. Gairebé sempre
- 3. Sovint
- 2. Poques vegades
- 1. Mai/gairebé mai
- 9. NS/NC (*inclou no se'n recorda*)

18. En relació al servei que rep amb la CPAP, 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 (*inclou no se'n recorda*)

19. Com valora el seguiment que realitzen el metge/ infermera del seu cas?

- 5. Perfecta
- 4. Molt bé
- 3. Bé
- 2. Regular
- 1. Malament
- 8. No em fan cap seguiment
- 9. NS/NC (*inclou no se'n recorda*)

20. Què li sembla la **coordinació** entre el metge/ infermera i l'empresa del CPAP?

5. Perfecta
4. Molt bé
3. Bé
2. Regular
1. Malament
8. No tenen cap coordinació
9. NS/NC (inclou no se'n recorda)

21. **Quan vostè passa alguna nit fora de casa seva** , li genera algun **problema** el fet de disposar de la CPAP?

1. Sempre
2. Gairebé sempre
3. Sovint
4. Poques vegades
5. Mai/gairebé mai
8. No passa cap nit fora de casa
9. NS/NC (inclou no se'n recorda)

• P 101 I ara per acabar: valori de 0 a 10 **el seu grau de satisfacció global** amb el servei rebut. (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 utilitzar aquesta empresa de CPAP ?**

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

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

P 104 Quina **edat té?**:

P 106 Quins **estudis** ha finalitzat?

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

