

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

Nom : _____

HC: _____ Data entrevista: _____

Sexe _____ Edat _____

Àrea d'ingrés : Llarga estada Conva Psicogeriatría 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 dóna 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 angoixat**?
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 psicogeriatría.

(*)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 malalts 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
