

Pla d'enquestes de satisfacció dels assegurats del CatSalut

Qüestionaris atenció salut mental: internament de mitja i llarga estada MILLE 2003

Qüestionari català

QÜESTIONARI PER ATENCIÓ EN SALUT MENTAL – internament mitja i llarga estada MILLE

Bon dia / Bona tarda, sóc 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.(pàgina 11)*

El Servei Català de la Salut voldria fer-li unes preguntes per saber quina opinió té de l'hospital. Triguem només uns 15 minuts, les seves respostes seran totalment confidencials i l'hospital no coneixerà les seves respostes, només el resultat general de totes les enquestes.

Li podem fer l'enquesta?

NO: Ens podria dir la seva edat, si us plau? Acomiadament.

SÍ: Gràcies

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 les preguntes es refereixen només a aquest ingrés d'ara i no a altres vegades que hagi estat ingressat aquí o a un altre hospital

COMENÇAREM PARLANT DE L'ORGANITZACIÓ DE L'HOSPITAL

PA 1 Què li sembla **l'estat** de les **instal·lacions** de l'hospital? (com funcionen les dutxes, lavabos, mobiliari, etc.)

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

PA 2 Quina impressió té de la **neteja** de l'hospital?

5. Perfecta
4. Molt bona
3. Bona
2. Regular
1. Malament
9. NS / NC

PA 3 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, què li sembla el **menjar** de l'hospital?

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

ARA PARLEM DE LES ASSEMBLEES DE PACIENTS

PR 4 Les **assemblees** de pacients serveixen per a alguna cosa?

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

PARLEM DELS COMPANYS O D'ALTRES PACIENTS DE L'HOSPITAL

PR 5 Té **relació amb la resta** de companys?

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

PA 6 S'hi troba bé quan ha **d'estar amb altres companys** que tenen malalties diferents de la seva?

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

PR 7 Té problemes o inconvenients pel fet de **compartir habitació**?

1. Sempre
2. Gairebé sempre
3. Sovint
4. Poques vegades
5. Mai / gairebé mai
8. Estic sol a l'habitació
9. NS / NC

PARLEM DEL SEU PSQUIATRE

PA 8 El psiquiatre li **dedica** el **temps** que a vostè li fa falta durant les visites o sessions?

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

PA 9 Com valora les **explicacions** que rep del psiquiatre sobre la seva malaltia?

5. Perfectes
4. Molt bé
3. Bé
2. Regular
1. Malament
8. No em dona explicacions
9. NS / NC

PA 10 I com **s'entenen les explicacions** que li dóna? (el psiquiatre)

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

PA 11 Quina **disposició** té el psiquiatre per **escoltar-lo i fer-se càrrec** del que a vostè li preocupa de la seva salut?

5. Perfecta
4. Molt bona
3. Bona
2. Regular
1. Malament / dolenta
9. NS / NC

PA 12 Què li sembla la **predisposició** del psiquiatre perquè vostè pugui **donar la seva opinió**? Per exemple, sobre el tractament, el fet d'anar o no al psicòleg, etc.

5. Perfecta
4. Molt bona
3. Bona
2. Regular
1. Malament
9. NS / NC

PA 13 Com valora el **tracte personal** que té amb vostè el psiquiatre? (amabilitat)

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

ARA PARLEM DE LA MEDICACIÓ

PR 14 El psiquiatre li explica **per què serveix la medicació** que li dóna?

5. Sempre
4. Gairebé sempre
3. Sovint
2. Poques vegades
1. Mai / gairebé mai
8. No prec cap medicació
9. NS / NC

PR 15 El psiquiatre li explica els possibles **efectes secundaris** de la medicació que li dóna?

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

PA 16 Creu que la medicació que li dóna **és la que a vostè li va bé**?

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

ARA PARLEM DE TOT L'EQUIP QUE L'ATÉN

Els professionals tenen un **tracte personal amable** amb vostè?

PR 17 Els **auxiliars**?

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

PR 18 Les infermeres?

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

PA 19 Els monitors / educador social?

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

PR 20 Els metges o els altres professionals parlen de vostè davant seu com si vostè no hi fos?

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

PR 21 Els diferents professionals li donen 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

PA 22 Com valora el respecte al secret professional que tenen el psiquiatre i els altres professionals del que vostè explica a les visites?

5. Perfecte
4. Molt bo
3. Bo
2. Regular
1. Malament / dolent
9. NS / NC

PA 23 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

PARLEM D'ALTRES COSES DE L'HOSPITAL

PA 24 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat en un hospital, com valora el respecte a la seva **intimitat** per part dels professionals? Per exemple, quan es dutxa o es vesteix.

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

PR 25 S'**avorreix** a l'hospital?

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

PA 26 Què li sembla com organitza l'hospital la **distribució de diners i tabac** als malalts?

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

PA 27 Té por que li **prenguin les coses**?

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

FILTRE P 28: A més del psiquiatre, té visites o sessions amb el **psicòleg**?

Si la resposta és NO: passeu a P 101.

PA 28 Què opina del **temps que li dedica** el psicòleg durant les visites o sessions?

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

PA 29 Quina disposició té el psicòleg per **escoltar-lo i fer-se càrrec** del que a vostè li preocupa de la seva salut?

5. Perfecta
4. Molt bona
3. Bona
2. Regular
1. Malament / dolenta
9. NS / NC

PA 30 Com valora el **tracte personal** que té amb vostè el psicòleg? (amabilitat)

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

SATISFACCIÓ GENERAL

- P 101 I ara, per acabar, valori la seva satisfacció global amb l'hospital. 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 en aquest hospital?
 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 107 Quant **temps** fa que està ingressat?

1. Menys d'un any
2. D'1 a 3 anys
3. De 3 a 5 anys
4. De 5 a 10 anys
5. Més de 10 anys

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

Qüestionari castellà

QÜESTIONARI PER ATENCIÓ EN SALUT MENTAL – internament de mitja i llarga estada MILLE

Bon dia / bona tarda, sóc 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.*

El *Servei Català de la Salut* querría hacerle unas preguntas para conocer su opinión del hospital. Tardaremos sólo unos 15 minutos, sus respuestas serán totalmente confidenciales y el hospital no conocerá sus respuestas, sólo los resultados generales de todas las encuestas.

¿Podemos hacerle la encuesta?

NO: ¿Nos podría decir su edad, por favor? Despedida.

SÍ: Gracias.

Yo le haré unas preguntas y usted deberá escoger la respuesta que más de acuerdo esté con su opinión. No tiene que contestar a todas las preguntas si no quiere o no tiene una opinión clara.

Si le parece, podemos empezar.

Tenga en cuenta que las preguntas se refieren solo a este ingreso de ahora y no a otras veces que haya estado ingresado aquí o en otros centros / hospitales.

EMPEZAREMOS HABLANDO DE LA ORGANIZACIÓN DEL HOSPITAL

PA 1 ¿Qué le parece **el estado** de las **instalaciones** del hospital? (cómo funcionan las duchas, lavabos, mobiliario, etc.)

5. Perfecto
4. Muy bien
3. Bien
2. Regular
1. Mal
9. NS / NC

PA 2 ¿Qué impresión tiene de la **limpieza** del hospital?

5. Perfecta
4. Muy buena
3. Buena
2. Regular
1. Mala
9. NS / NC

PA 3 A veces los problemas de salud hacen que no se pueda comer de todo y se debe hacer algún tipo de dieta; teniendo en cuenta esto, ¿qué le parece la **comida** del hospital?

5. Perfecta
4. Muy bien
3. Bien
2. Regular
1. Mal
9. NS / NC

AHORA HABLEMOS DE LAS ASAMBLEAS DE PACIENTES

PR 4 ¿Las **asambleas** de pacientes sirven para algo?

5. Siempre
4. Casi siempre
3. A menudo
2. Pocas veces
1. Nunca / casi nunca
8. No voy nunca
9. NS / NC

HABLEMOS DE LOS COMPAÑEROS U OTROS PACIENTES DEL HOSPITAL

PR 5 ¿Tiene relación con los **otros compañeros**?

5. Siempre
4. Casi siempre
3. A menudo
2. Pocas veces
1. Nunca / casi nunca
9. NS / NC

PA 6 ¿Se siente a gusto cuando tiene que **estar con otros compañeros** que tienen enfermedades diferentes a la suya?

5. Siempre
4. Casi siempre
3. A menudo
2. Pocas veces
1. Nunca / casi nunca
9. NS / NC

PR 7 ¿Tiene problemas o inconvenientes por el hecho de **compartir habitación**?

1. Siempre
2. Casi siempre
3. A menudo
4. Pocas veces
5. Nunca / casi nunca
8. Estoy solo en la habitación
9. NS / NC

HABLEMOS DE SU PSIQUIATRA

PA 8 ¿El psiquiatra le **dedica el tiempo** que a usted le hace falta durante las visitas o sesiones?

5. Siempre
4. Casi siempre
3. A menudo
2. Pocas veces
1. Nunca / casi nunca
9. NS / NC

PA 9 ¿Y cómo valora las **explicaciones** que recibe del psiquiatra sobre su enfermedad?

5. Perfectas
4. Muy bien
3. Bien
2. Regular
1. Mal
8. No me da explicaciones
9. NS / NC

PA 10 ¿Y cómo se **entienden las explicaciones** que le da? (el psiquiatra)

5. Perfectamente
4. Muy bien
3. Bien
2. Regular
1. Mal
9. NS / NC

PA 11 ¿Qué **disposición** tiene el psiquiatra para **escucharle y comprender** lo que a usted le preocupa de su salud?

5. Perfecta
4. Muy buena
3. Buena
2. Regular
1. Mala
9. NS / NC

PA 12 ¿Qué le parece la **predisposición** del psiquiatra para que usted pueda **dar su opinión**? Por ejemplo, sobre el tratamiento, ir o no ir al psicólogo, etc.

5. Perfecta
4. Muy buena
3. Buena
2. Regular
1. Mal
9. NS / NC

PA 13 ¿Cómo valora el **trato personal** que tiene con usted el psiquiatra? (amabilidad)

5. Perfecto
4. Muy bien
3. Bien
2. Regular
1. Mal
9. NS / NC

AHORA HABLEMOS DE LA MEDICACIÓN

PR 14 ¿El psiquiatra le explica **para qué sirve la medicación** que le da?

5. Siempre
4. Casi siempre
3. A menudo
2. Pocas veces
1. Nunca / casi nunca
8. No tomo ninguna medicación
9. NS / NC

PR 15 ¿El psiquiatra le explica los posibles **efectos secundarios** de la medicación que le da?

5. Siempre
4. Casi siempre
3. A menudo
2. Pocas veces
1. Nunca / casi nunca
9. NS / NC

PA 16 ¿Cree que la medicación que le da **es la que a usted le va bien**?

5. Siempre
4. Casi siempre
3. A menudo
2. Pocas veces
1. Nunca / casi nunca
9. NS / NC

AHORA HABLEMOS DE TODO EL EQUIPO QUE LE ATIENDE¿Los profesionales tienen un **trato** personal amable con usted?PR 17 ¿Los **auxiliares**?

5. Siempre
4. Casi siempre
3. A menudo
2. Pocas veces
1. Nunca / casi nunca
9. NS / NC

PR 18 ¿Las **enfermeras**?

5. Siempre
4. Casi siempre
3. A menudo
2. Pocas veces
1. Nunca / casi nunca
9. NS / NC

PA 19 ¿ Los **monitores / educador social**?

5. Siempre
4. Casi siempre
3. A menudo
2. Pocas veces
1. Nunca / casi nunca
9. NS / NC

PR 20 ¿Los médicos o los otros profesionales **hablan de usted delante suyo** como si usted no estuviese?

1. Siempre
2. Casi siempre
3. A menudo
4. Pocas veces
5. Nunca / casi nunca
9. NS / NC

PR 21 ¿Los diferentes profesionales le dan **información contradictoria**? (uno le dice una cosa y otro una cosa distinta)

1. Siempre
2. Casi siempre
3. A menudo
4. Pocas veces
5. Nunca / casi nunca
9. NS / NC

PA 22 ¿Cómo valora el respeto al **secreto profesional** que tienen el psiquiatra y los otros profesionales de lo que usted explica en las visitas?

5. Perfecto
4. Muy bueno
3. Bueno
2. Regular
1. Malo
9. NS / NC

PA 23 ¿Tiene la sensación de estar en **buenas manos**?

5. Siempre
4. Casi siempre
3. A menudo
2. Pocas veces
1. Nunca / casi nunca
9. NS / NC

HABLEMOS DE OTRAS COSAS DEL HOSPITAL

PA 24 Teniendo en cuenta las circunstancias que supone estar ingresado en un hospital, ¿cómo valora el respeto a su **intimidad** por parte de los profesionales? Por ejemplo, cuando se ducha o se viste.

5. Perfecto
4. Muy bien
3. Bien
2. Regular
1. Mal
9. NS / NC

PR 25 ¿Se **aburre** en el hospital?

1. Siempre
2. Casi siempre
3. A menudo
4. Pocas veces
5. Nunca / casi nunca
9. NS / NC

PA 26 ¿Qué le parece como organiza el hospital la **distribución de dinero y tabaco** a los enfermos?

5. Perfecta
4. Muy bien
3. Bien
2. Regular
1. Mal
9. NS / NC

PA 27 ¿Tiene miedo de que le **quiten las cosas**?

5. Siempre
4. Casi siempre
3. A menudo
2. Pocas veces
1. Nunca / casi nunca
9. NS / NC

FILTRO P 28: ¿Además del psiquiatra, tiene visitas o sesiones con **el psicólogo**?

Si la respuesta es NO: pasar a P 101.

Servei Català
de la Salut

PA 28 ¿Qué opina del **tiempo que le dedica** el psicólogo durante las visitas o sesiones?

- 5. Perfecto
- 4. Muy bien
- 3. Bien
- 2. Regular
- 1. Mal
- 9. NS / NC

PA 29 ¿Qué disposición tiene el psicólogo para **escucharle y comprender** lo que a usted le preocupa de su salud?

- 5. Perfecta
- 4. Muy buena
- 3. Buena
- 2. Regular
- 1. Mala
- 9. NS / NC

PA 30 ¿Cómo valora el **trato personal** que tiene con usted el **psicólogo** (amabilidad)?

- 5. Perfecto
- 4. Muy bien
- 3. Bien
- 2. Regular
- 1. Mal
- 9. NS / NC

SATISFACCIÓN GENERAL

- P 101 Y ahora, para acabar, valore su satisfacción global con el hospital. Si tuviese que poner una nota del 0 al 10, ¿qué nota le pondría? (Teniendo en cuenta que 0 quiere decir nada satisfecho y 10, muy satisfecho)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- P 102 Si pudiese escoger, ¿continuaría en este hospital?
 - 3. Sí
 - 1. No
 - 2. No estoy seguro
 - 9. NS / NC

V. Independientes (opcional)

P 103 **Sexo:** 1. Hombre 2. Mujer

P 104 ¿Qué **edad** tiene?:

P 107 ¿Cuánto **tiempo** hace que está ingresado?

- 1. Menos de 1 año
- 2. De 1 a 3 años
- 3. De 3 a 5 años
- 4. De 5 a 10 años
- 5. Más de 10 años

P 105 ¿Cómo diría usted que es su **salud en general**?

5. Excelente
4. Muy buena
3. Buena
2. Regular
1. Mala
9. NS / NC

P 106 ¿**Qué estudios ha hecho**?

1. Sin estudios o sabe leer y escribir
2. Estudios primarios (primaria, EGB, las cuatro reglas)
3. Estudios secundarios (bachillerato elemental, superior, comercio, BUP, FP, COU)
4. Estudios superiores (universitarios, licenciatura, diplomatura, escuelas técnicas)
5. Otros
9. NS / NC