



REO núm: 1056
Data: 09/06/2023

Estudi de percepció, experiència i satisfacció i opinió dels usuaris del Servei Català de la Salut amb el servei d'atenció hospitalària: hospitalització amb internament d'aguts durant el 2022

Qüestionari

Pla d'enquestes de percepció, experiència i satisfacció dels usuaris del Servei Català de la Salut

Qüestionari d'atenció hospitalària: hospitalització
amb internament d'aguts

Servei Català de la Salut

2022

Qüestionari en català

SMS

Benvolguda/Benvolgut. El **Servei Català de la Salut** voldria conèixer la vostra opinió sobre l'atenció rebuda durant la vostra estada a l'hospital. Si us plau, cliqueu aquí per contestar unes preguntes:

[enllaç](#)

Moltes gràcies.

INTRODUCCIÓ WEB

Avís legal:

La informació que us demanem és per a l'elaboració d'un estudi d'opinió oficial. L'Administració o el personal de l'Administració que utilitzi aquesta informació està obligat per llei a garantir l'anonimat i el secret estadístic, i a complir la normativa de protecció de dades de caràcter personal.

[Més informació](#)

Trieu la resposta que més d'acord estigui amb la vostra opinió.

Si us sembla, podem començar.

P1. Vau ingressar per urgències o teníeu el dia d'ingrés programat amb antelació (estàveu a la llista d'espera)?

1. Urgències
2. Programat o llista d'espera

P2. Com valoreu **el temps** que va estar a la **llista d'espera** fins al vostra ingrés?

5. Molt curt
4. Curt
3. Normal
2. Llarg
1. Molt llarg
8. No vaig estar a la llista d'espera
9. NS/NC

P3. Un cop a l'habitació, què us van semblar les explicacions sobre el **funcionament de l'hospital** (per exemple, sobre com trucar al personal d'infermeria, els horaris, etc.)?

5. Perfectes
4. Molt bé
3. Bé
2. Regular
1. Malament
8. No em van donar cap explicació
9. NS/NC

P4. Valoreu en general la **comoditat** de l'habitació (per exemple: el llit, l'armari, la butaca, l'espai per moure-us, etc.).

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

P5. Què us va semblar la **tranquil·litat** que hi havia per descansar i dormir a la nit (sorolls, llums, canvis de torn, que us despertessin per donar-vos la medicació, etc.)?

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

P6. Vau tenir problemes o inconvenients pel fet de **compartir habitació** amb un altre pacient?

- 5. Mai / gairebé mai
- 4. Poques vegades
- 3. Sovint
- 2. Gairebé sempre
- 1. Sempre
- 8. No vaig compartir habitació amb ningú
- 9. NS/NC

P7. De vegades els problemes de salut fan que no es pugui menjar de tot i cal fer algun tipus de dieta. Tenint en compte això, què us va semblar el **menjar** de l'hospital?

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

P8. Com valoreu el **tracte personal** (amabilitat) que tenien les **infermeres i infermers**?

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

P9. Com valoreu el **tracte personal** (amabilitat) que tenien els **metges i metgesses**?

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

P10. Què us van semblar les explicacions que us van donar **sobre el vostre problema de salut, la vostra malaltia**?

- 5. Perfectes
- 4. Molt bé
- 3. Bé
- 2. Regular
- 1. Malament
- 8. No em van donar informació
- 9. NS/NC

P11. Com valoreu **la informació** que us van donar sobre **les proves** (radiografies, exploracions, anàlisis)?

5. Perfecta
4. Molt bé
3. Bé
2. Regular
1. Malament
8. No em van donar informació
7. No em van fer proves
9. NS/NC

P12. Us van **demanar el consentiment informat** (el permís, la signatura) abans de fer-vos les proves?

3. Sí
2. No
1. No ho recordo
8. No em van donar informació
9. NS/NC

P13. Us van operar mentre estàveu a l'hospital?

1. Sí
2. No

[Si la resposta és **NO**: **passeeu a la PA 16.**

Si la resposta és Sí: passeeu a la PA 14.]

P14. Com valoreu la **informació** que us van donar sobre l'**operació que us van fer** (per exemple, us van explicar per què us la feien, quan us la farien, etc.)?

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

P15. Us van **demanar el consentiment informat** (el permís, la signatura) abans de fer-vos l'operació?

3. Sí
2. No
1. No ho recordo
8. No em van donar informació
9. NS/NC

P16. Quina disposició tenien els professionals que us van atendre **per escoltar-vos i fer-se càrrec** del que us preocupava de la vostra salut?

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

P17. Què us va semblar la predisposició del metge o metgessa perquè poguéssiu **donar la vostra opinió**?

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

P18. Vau tenir la sensació d'estar en **bones mans**?

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

P19. La **informació** que us van donar els **diferents professionals** (de medicina i d'infermeria) sobre el vostre problema de salut **era coherent** (era coincident entre ella)?

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

P20. Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valoreu el respecte a la vostra **intimitat** (per exemple, quan us rentaven o curaven)?

- 5. Perfecte
- 4. Molt bé
- 3. Bé
- 2. Regular

1. Malament
9. NS/NC

P21. Quan teníeu **dolor**, creieu que us van ajudar a controlar o millorar el dolor?

5. Sempre
4. Gairebé sempre
3. Sovint
2. Poques vegades
1. Mai / gairebé mai
8. No vaig tenir cap mena de dolor
9. NS/NC

P22. Quan vau **marxar** de l'hospital, vau **entendre** (o la vostra família va entendre) tot el que havíeu de fer (on havíeu d'anar, quan o com us havíeu de prendre els medicaments, etc.)?

5. Perfectament
4. Molt bé
3. Bé
2. Regular
1. Malament
8. No em van explicar res
9. NS/NC

P101. I ara, per acabar, valoreu de 0 a 10 el vostre grau de satisfacció global amb l'hospital. (Si haguéssiu de posar una nota del 0 al 10, quina nota li posaríeu? Tenint en compte que 0 vol dir gens satisfet i 10 molt satisfet.)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

P102. Si poguéssiu triar, tornaríeu a venir a aquest hospital?

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

Cuestionario en castellano

SMS

Apreciada/Apreciado. El **Servei Català de la Salut** desearía conocer su opinión sobre la atención recibida durante su estancia en el hospital. Por favor, haga clic aquí para contestar unas preguntas:

[enlace](#)

Muchas gracias.

INTRODUCCIÓ WEB:

Aviso legal:

La información que le pedimos es para la elaboración de un estudio oficial. La Administración o el personal de la Administración que utilice esta información está obligado por ley a garantizar el anonimato y el secreto estadístico, y a cumplir con la normativa de protección de datos de carácter personal.

[Más información](#)

Elija la respuesta más acorde a su opinión.

Si le parece, podemos empezar.

P1. ¿Ingresó por urgencias o tenía el día de ingreso programado con antelación (estaba en lista de espera)?

1. Urgencias
2. Programado o lista de espera

P2. ¿Cómo valora el tiempo que estuvo en **lista de espera** hasta su ingreso?

5. Muy corto
4. Corto
3. Normal
2. Largo
1. Muy largo
8. No estuve en la lista de espera
9. NS/NC (*no leer*)

P3. Una vez en la habitación, ¿qué le parecieron las explicaciones sobre el **funcionamiento del hospital** (por ejemplo, ¿cómo llamar al personal de enfermería, los horarios, etc.)?

5. Perfectas
4. Muy bien
3. Bien
2. Regular
1. Mal
8. No me dieron ninguna explicación
9. NS/NC

P4. Valore en general la **comodidad** de la habitación (por ejemplo: la cama, el armario, el sofá, el espacio para moverse, etc.).

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

P5. ¿Qué le pareció la **tranquilidad** que había para **descansar** y dormir por las noches (ruidos, luces, cambios de turno, que lo despertaran para darle la medicación, etc.)?

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

P6. ¿Tuvo problemas o inconvenientes por el hecho de **compartir habitación** con otro paciente?

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

P7. A veces los problemas de salud hacen que no se pueda comer de todo y se tiene que hacer algún tipo de dieta. Teniendo en cuenta esto, ¿qué le pareció la **comida** del hospital?

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

P8. ¿Cómo valora el **trato personal** (amabilidad) que tenían con usted las **enfermeras y enfermeros**?

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

P9. ¿Cómo valora el **trato personal** (amabilidad) que tenían con usted los **médicos y médicas**?

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

P10. ¿Qué le parecieron **las explicaciones** que le dieron sobre **su problema de salud, su enfermedad**?

5. Perfectas
4. Muy buenas
3. Buenas
2. Regulares
1. Malas

- 8. No me dieron información
- 9. NS/NC

P11. ¿Cómo valora **la información** que le dieron sobre **las pruebas** (radiografías, exploraciones, análisis)?

- 5. Perfecta
- 4. Muy bien
- 3. Bien
- 2. Regular
- 1. Mal
- 8. No me dieron información
- 7. No me hicieron pruebas
- 9. NS/NC

P12. ¿Le **pidieron el consentimiento informado** (el permiso, la firma, etc.) antes de hacerle las pruebas?

- 3. Sí
- 2. No
- 1. No lo recuerdo
- 8. No me dieron información
- 9. NS/NC

P13. ¿Lo operaron mientras estuvo en el hospital?

- 1. Sí
- 2. No

[Si la respuesta es NO: pasar a la P16.]

[Si la respuesta es SÍ: pasar a la P14.]

P14. ¿Cómo valora la **información** que le dieron sobre la **operación que le hicieron** (por ejemplo, si le explicaron el por qué se la hacían, cuando se la harían, etc.)?

- 5. Perfecta
- 4. Muy bien
- 3. Bien
- 2. Regular
- 1. Mal
- 8. No me dieron información
- 9. NS/NC

P15. ¿Le **pidieron el consentimiento informado** (el permiso, la firma, etc.) antes de hacerle la operación?

3. Sí
2. No
1. No lo recuerdo
8. No me dieron información
9. NS/NC

P16. ¿Qué disposición tenían los profesionales que le atendían para **escuchar y comprender** aquello que a usted le preocupaba de su salud?

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

P17. ¿Qué le pareció la predisposición del médico o médica para que usted pudiera **dar su opinión**?

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

P18. ¿Tuvo 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

P19. ¿La **información** que le dieron los **diferentes profesionales** (de medicina y de enfermería) sobre su problema de salud **era** coherente (era coincidente entre ella)?

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

P 20. Teniendo en cuenta las circunstancias que supone estar ingresado en un hospital, ¿cómo valora el respeto a su **intimidad** (por ejemplo: cuando lo lavaban o curaban)?

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

P21. Cuando tuvo **dolor**, ¿cree que le ayudaron a controlar o mejorar el dolor?

5. Siempre
4. Casi siempre
3. A menudo
2. Pocas veces
1. Nunca / casi nunca
8. No tuve ningún tipo de dolor
9. NS/NC

P22. Cuando **se marchó** del hospital, ¿**entendió** (usted o su familia) todo lo que tenía que hacer (dónde tenía que ir, ¿cuándo o cómo tenía que tomar-se los medicamentos, etc.)?

5. Perfectamente
4. Muy bien
3. Bien
2. Regular
1. Mal
8. No me explicaron nada
9. NS/NC

P101. Y ahora, para acabar, valore de 0 a 10 su grado de 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

P102. Si pudiera escoger, ¿volvería a este hospital?

- 3. Sí
- 1. No
- 2. No estoy seguro/segura (no leer)
- 9. NS/NC