

TÍTOL DE L'ESTUDI: <i>Satisfacció dels pacients de l'ICO</i>	REFERÈNCIA: 11.1486	24/04/2009
ARGUMENTARI PER A LA PRESENTACIÓ DE L'ENQUESTA		
<p>BON DIA / BONA TARDA. Podria parlar amb el/la Sr./Sra. _____?</p> <p>Sí 1</p> <p>No 2 (Sol·licitar quan o a on el podria localitzar)</p> <p>BON DIA / BONA TARDA.</p> <p>Li truco en nom de l'ICO (Institut Català d'Oncologia). Aquesta institució vol conèixer l'opinió de les persones ateses i dels seus familiars sobre els seus serveis, és per això que ha encarregat a l'Institut DEP la realització d'una enquesta.</p> <p>Li agrairíem, si fos tan amable, que respongués un breu qüestionari que no durarà més de 10 minuts.</p> <p>Sàpiga que l'Institut DEP es compromet, seguint el Codi Internacional CCI/ESOMAR per a la Pràctica de la Investigació Social i de Mercat, a què tota la informació que ens faciliti mitjançant aquest qüestionari sigui tractada exclusivament de forma agregada i amb finalitat estadístiques, respectant en tot moment l'anonimat de les persones entrevistades.</p>		
CARREGAR DE LA BBDD: IDENTIFICADOR MALALT, TELÈFON, HOSPITAL DE REFERÈNCIA, LÍNIA D'ATENCIÓ		

0. En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?

- Català 1
Castellà 2
Indiferent 3

Primer parlarem de l'atenció en general a l'ICO i després parlarem específicament de l'atenció rebuda a _____ (llegir línia d'atenció de la BBDD)

BLOC 1: PREGUNTES GENERALS

Començarem parlant de l'accessibilitat i de les instal·lacions de l'ICO.

1. Com es desplaçava habitualment a les instal·lacions de l'ICO?

1. Amb transport sanitari (ambulància, transport sanitari col·lectiu)
2. Amb transport privat (cotxe, moto propis) (anar a P2)
3. Amb transport públic (anar a P2)
4. Taxi (anar a P2)
5. Altres (especificar): _____ (anar a P2)
9. Ns/Nc (anar a P2)

1b. Com valora el servei de transport sanitari/ambulància?

5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc

2. Valori l'estat de les instal·lacions i dels equipaments.

5. Molt bo 4. Bo 3. Regular 2. No gaire bo 1. Gens bo
9. Ns/Nc

3. Contactar per telèfon amb l'ICO ha estat generalment:

1. Molt difícil 2. Difícil 3. Normal 4. Fàcil 5. Molt fàcil
8. No he telefonat mai
9. Ns/Nc

4. Li han donat flexibilitat a l'hora de concertar els dies o hores de visita?

1. Mai o gairebé mai 2. De vegades 3. Sempre o gairebé sempre
4. Mai he hagut de reconcertar dies o hores de visita
9. Ns/Nc

Ara parlarem de la informació que ha anat rebent per part dels professionals de l'ICO.

5. Com valora la **informació** que li han donat sobre la seva **malaltia i evolució**?

5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc

6. Les explicacions que li donaven responien als seus **dubtes**...?

5. Totalment 4. Bastant 3. A mitges 2. Poc 1. Gens
9. Ns/Nc

7. Considera que els han informat amb **delicadesa**?

1. Mai o gairebé mai 2. De vegades 3. Sempre o gairebé sempre
9. Ns/Nc

8. Va tenir la sensació de què vostè o els seus familiars podien **participar en les decisions** sobre el tractament de la seva malaltia?

4. Sí, tant jo com ells
3. Sí, però només els meus familiars
2. Sí, però només jo
1. No, ningú va poder participar-hi
9. Ns/Nc

9. Li van **demanar quina informació** volia que es donés a la seva família sobre la seva malaltia?

1. No 2. Sí 9. Ns/Nc

10. Li van **informar** sobre què hauria de fer en **cas d'urgència**?

1. No 2. Sí 9. Ns/Nc

11. Han disposat d'una **persona de referència** a l'ICO a qui poguessin trucar en cas de dubte o d'urgència?

1. No 2. Sí 9. Ns/Nc

12. Davant moments **d'urgència o imprevistos** com ha estat la resposta de l'equip de professionals de l'ICO?

5. Molt bona 4. Bona 3. Regular 2. No gaire bona 1. Gens bona
8. No m'he trobat en situació d'urgència o imprevist
9. Ns/Nc

13. Sap si l'ICO té un servei **d'atenció o suport psicològic** per pacients o familiars?

1. No, no en té (**anar a p14**) 2. No n'estic segur (**anar a p14**) 3. Sí, sí que en té

13b. S'ha **visitat** o ha realitzat **alguna consulta** a aquest servei?

1. No (**anar a p14**) 2. Sí 9. Ns/Nc (**anar a p14**)

13c. Com valora l'**atenció rebuda** al servei d'atenció o suport psicològic?

5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc

14. La **coordinació** entre els diferents serveis o unitats de l'ICO ha estat:

5. Molt bona 4. Bona 3. Regular 2. No gaire bona 1. Gens bona
9. Ns/Nc

Ara parlarem de l'atenció rebuda per part dels diferents professionals de l'ICO.

Quant al personal d'infermeria valori...

15. La disposició d'aquest per **escoltar-lo** i **fer-se càrrec** del seu malestar?

5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc

16. El **tracte** o amabilitat del personal d'infermeria?

5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc

Quant al metge o metges que l'han atès...

17. Creu que durant les visites li han dedicat el **temps necessari**?

1. Mai o gairebé mai 2. De vegades 3. Sempre o gairebé sempre
9. Ns/Nc

18. Com valora la disposició del metge per **escoltar-lo** i **fer-se càrrec** del seu malestar?

5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc

19. Com valora el **tracte** o amabilitat del metge?

5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc

20. Com valora la **coordinació** de l'equip (metges, infermeres, administratius) que l'ha atès?

5. Molt bona 4. Bona 3. Regular 2. No gaire bona 1. Gens bona
9. Ns/Nc

(si BBDD correspon a 'Consultes externes' preguntar BLOC 2 I BLOC 6)

BLOC 2: PREGUNTES ESPECÍFIQUES CONSULTES EXTERNES

Ara parlarem únicament de l'atenció rebuda a consultes externes de l'ICO.

21. Com valora el **temps transcorregut** entre el moment en què li van detectar la malaltia i la primera visita?

1. Molt llarg 2. Llarg 3. Normal 4. Curt 5. Molt curt
9. Ns/Nc

22. Com valora la manera d'**abordar** el seu cas a les primeres visites de consultes externes?

5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc

23. A les visites de consultes externes l'han atès amb **puntualitat** (a l'hora)?

1. Mai o gairebé mai 2. De vegades 3. Sempre o gairebé sempre
9. Ns/Nc

24. Com valora l'**agilitat en la programació** d'una visita a la següent?

5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc

25. Com valora l'**atenció telefònica** a les consultes externes de l'ICO?

5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc

26. Com valora el **tracte** rebut per part del **personal administratiu**?

5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc

27. Finalment, voldria afegir alguna **observació o suggeriment** sobre les consultes externes de l'ICO? (*Resposta espontània, anotar resposta literal*)

(si BBDD correspon a 'Tractament ambulatori de quimioteràpia' preguntar BLOC 3 I BLOC 6)

BLOC 3: PREGUNTES ESPECÍFIQUES TRACTAMENT AMBULATORI DE QUIMIOTERÀPIA

Ara parlarem únicament de l'atenció rebuda al servei on li han fet el tractament de quimioteràpia de l'ICO.

- 28.** Li van **informar de manera adequada sobre el tractament** al que s'havia de sotmetre?
1. No 2. Sí 9. Ns/Nc
- 29.** Li van demanar el **consentiment informat** per a fer el tractament?
1. No 2. Sí, vaig signar un document 3, Sí, però només verbalment 9. Ns/Nc
- 30.** A les sessions de quimioteràpia, s'han **respectat les dates programades**?
1. Mai o gairebé mai 2. De vegades 3. Sempre o gairebé sempre
9. Ns/Nc
- 31.** Com valora la **puntualitat** de les visites de control?
5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc
- 32.** Pel que fa a l'**analítica** que s'ha de fer abans de la sessió de quimioteràpia, li sembla correcte que l'anàlisi es faci el mateix dia?
1. No 2. Sí 9. Ns/Nc
- 32a.** Ho faria en **dies diferents**?
1. No 2. Sí 9. Ns/Nc
- 33.** I que li sembla el **temps d'espera** entre les visites de control, i les sessions de tractament?
5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc
- 34.** Com valora la **informació** que li han donat sobre els **efectes secundaris** del tractament?
5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc
- 35.** Com valora la manera en què l'han ajudat a **controlar les molèsties** degudes al tractament?:
5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc
- 36.** Un cop **acabat el tractament**, ha estat informat del que havia de fer (visites, controls, etc.)?
1. No 2. Sí 9. Ns/Nc
- 37.** Finalment, voldria afegir alguna **observació o suggeriment** sobre el tractament de quimioteràpia rebut a l'ICO? (Resposta espontània, anotar resposta literal)
-

(si BBDD correspon a 'Tractament ambulatori de radioteràpia' preguntar BLOC 4 I BLOC 6)

BLOC 4: PREGUNTES ESPECÍFIQUES TRACTAMENT AMBULATORI DE RADIOTERÀPIA

Ara parlarem únicament de l'atenció rebuda al servei on li han fet el tractament de radioteràpia de l'ICO.

38. Li van **informar sobre el tractament** al que s'havia de sotmetre?

1. No 2. Sí 9. Ns/Nc

39. Li van demanar el seu **consentiment informat** per a fer el tractament?

1. No 2. Sí, vaig signar un document 3, Sí, però només verbalment 9. Ns/Nc

40. Què li va semblar el **temps d'espera** des que li van indicar fer tractament de radioteràpia fins que el va iniciar?

1. Molt llarg 2. Llarg 3. Normal 4. Curt 5. Molt curt
9. Ns/Nc

40a. A les sessions de radioteràpia l'han **atès amb puntualitat**?

1. No 2. Sí 9. Ns/Nc

41. En alguna ocasió es van fer **canvis als horaris** de les seves sessions de radioteràpia?

1. No (**anar a P40**) 2. Sí 9. Ns/Nc

41a. Li van explicar la **raó del canvi** a l'horari de les sessions?

1. No 2. Sí 9. Ns/Nc

42. Com valora la **informació** que li han donat sobre els **efectes secundaris** del tractament?

5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc

43. Com valora la manera en què l'han ajudat a **controlar les molèsties** degudes al tractament?

5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc

44. Un cop **acabat el tractament**, ha estat informat del que havia de fer (visites, controls, etc.)?

1. No 2. Sí 9. Ns/Nc

45. Finalment, voldria afegir alguna **observació o suggeriment** sobre el tractament de radioteràpia rebut a l'ICO? (**Resposta espontània, anotar resposta literal**)

(si BBDD correspon a 'Hospitalització' preguntar BLOC 5 I BLOC 6)

BLOC 5: PREGUNTES ESPECÍFIQUES: HOSPITALITZACIÓ

Ara parlarem únicament de l'atenció rebuda durant l'hospitalització.

46. Què li va semblar el **temps d'espera** fins que va ingressar?

1. Molt llarg 2. Llarg 3. Normal 4. Curt 5. Molt curt
9. Ns/Nc

47. Li van **explicar** per què havia d'ingressar?

1. No 2. Sí 9. Ns/Nc

48. Com valora la **tranquil·litat** per descansar i dormir a les nits?

5. Molt bé 4. Bé 3. Normal 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc

49. I què en pensa de la **comoditat** de l'habitació?

5. Molt bona 4. Bona 3. Normal 2. No gaire bona 1. Gens bona
9. Ns/Nc

50. I de la **neteja** a les habitacions?

5. Molt bé 4. Bé 3. Normal 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc

51. Valori el **menjar** que va rebre durant l'hospitalització

5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc

52. Considera que durant l'ingrés s'ha respectat **la seva intimitat** (quan el renten o el curen...)?

5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc

53. Durant l'ingrés, tenia clar quin era el **seu metge** (metge responsable del seu cas)?

1. No, anava canviant 2. Sí 9. Ns/Nc

54. Un cop **finalitzat el període d'hospitalització** li van explicar què havia de fer (visites, controls, etc.)?

1. No 2. Sí 9. Ns/Nc

55. I li van donar **informe d'alta**?

1. No 2. Sí 9. Ns/Nc

56. Finalment, voldria afegir alguna **observació o suggeriment** sobre el servei d'hospitalització de l'ICO? (**Resposta espontània, anotar resposta literal**)

BLOC 6: PREGUNTES GENERALS

57. Quant de **temps** fa que li van detectar la malaltia?

|_|_| anys |_|_| mesos

58. En global considera que l'atenció rebuda per l'equip de professionals de l'ICO s'ha adequat a les seves **necessitats**?

5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc

59. Com diria que ha estat l'**atenció** rebuda?

1. Parcial, és a dir, hi ha aspectes que no es tracten o es desatenen
2. Integral, és a dir, es tracta a la persona en la seva globalitat (necessitats bio-psico-socials)
9. Ns/Nc

60. Considera que s'hauria de **millorar** algun aspecte de l'**atenció**?

1. No (**anar a P60**) 2. Sí 9. Ns/Nc

60b. **Quin(s)** aspecte(s)? (**Resposta espontània, anotar resposta literal**)

61. El **control o seguiment** al llarg de les diferents fases o estadis de la malaltia ha estat?

5. Molt adequat 4. Bastant adequat 3. Regular 2. Poc adequat 1. Gens adequat
9. Ns/Nc

62. Valori la **satisfacció global** amb l'atenció rebuda, utilitzant una escala de 0 a 10, on el '0' significa gens satisfet i el 10 'Totalment satisfet'.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99. Ns/Nc

63. Va tenir la sensació d'estar en **bones mans**?

1. Mai o gairebé mai 2. De vegades 3. Sempre o gairebé sempre
9. Ns/Nc

64. En termes generals, **com diria vostè que es troba** actualment?

5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
9. Ns/Nc

65. **Recomanaria** els serveis de l'ICO a algun conegut que es trobés en una situació similar?

3. Sí 2. No n'estic segur/a 1. No 9. No contesta

I per acabar li demanarem algunes dades sociodemogràfiques.

66. Quin és el seu nivell màxim d'**estudis**?

1. Sense estudis o sap llegir i escriure
2. Estudis primaris
3. Estudis secundaris
4. Estudis superiors
9. Ns/Nc

67. I per acabar, en quin **tipus de llar** dels que li llegiré a continuació viu vostè?

1. Sol/sola
2. En parella sense fills
3. En parella amb fills
4. Amb familiars (pares o germans)
5. Compartint pis (no familiars)
6. Altres situacions (especificar): _____
9. Ns/Nc

Volem agrair la seva col·laboració i demanar-li, tal i com els va informar l'ICO, si podríem parlar amb el familiar o persona que l'hagi acompanyat, de manera més continuada, durant el procés.

(Si no està disponible sol·licitar quan o a on el podríem localitzar)