

TÍTOL DE L'ESTUDI: <i>Satisfacció dels familiars dels pacients 'exitus' a 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>L'ICO (Institut Català d'Oncologia) es va posar en contacte amb vostè per informar-li de l'estudi que s'està realitzant per conèixer l'opinió dels familiars sobre l'atenció rebuda.</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

BLOC 1: PREGUNTES GENERALS

Començarem parlant de la informació que han anat rebent per part dels professionals de l'ICO.

5. Com valora la **informació** que els van donar sobre **l'estat de salut i evolució** del seu familiar?

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

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

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

7. Considera que els van informar 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 el malalt o vostès podien **participar en les decisions** sobre el tractament?

4. Sí, tant el malalt com nosaltres
3. Sí, però només nosaltres
2. Sí, però només el malalt
1. No, ningú va poder participar-hi
9. Ns/Nc

68. Li va semblar que la **informació** que rebia el malalt estava **ajustada** a la seva voluntat de saber?

1. No 2. Sí 9. Ns/Nc

10. Els van **informar** sobre què havien de fer en cas d'**urgència**?

1. No 2. Sí 9. Ns/Nc

11. Van disposar 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 va estar 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 p68) 2. No n'estic segur (anar a p68) 3. Sí, sí que en té

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

1. No (anar a p68) 2. Sí 9. Ns/Nc (anar a p68)

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

69. Sap si l'ICO disposa d'un equip de **treballadors o assistents socials** per atendre les necessitats socials de familiars i malalts?

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

69b. Es van posar en contacte o van realitzar **alguna consulta** a l'equip de treballadors o assistents socials?

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

69c. Com valora l'**atenció rebuda** per l'equip de treballadors o assistents socials?

5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
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** i **fer-se càrrec** del malestar del malalt?
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 dedicaven 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** i **fer-se càrrec** del malestar del malalt?
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 van atendre al malalt?
5. Molt bona 4. Bona 3. Regular 2. No gaire bona 1. Gens bona
9. Ns/Nc
- 75.** Com valora la manera en què van ajudar al seu familiar a **controlar el dolor o malestar**?
5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
8. No va tenir dolor o malestar
9. Ns/Nc
- 76.** Després de la mort, algun membre de l'equip de professionals de l'ICO va fer **seguiment** durant un temps de com estava vostè o les persones més properes?
3. Sí
2. No, però tampoc ens va semblar necessari
1. No, però ho varem trobar a faltar
9. Ns/Nc

Amb el seu permís, ara li farem 4 preguntes que poden ser un mica delicades, si no se sent còmode m'ho diu i podem saltar-les.

- 77.** Com valora la manera en què es va procurar pel **benestar** del seu familiar a la darrera fase de la malaltia?
5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
98. Ns 99. Nc
- 78.** Dintre de les possibilitats i circumstàncies, creu que l'equip va assegurar que tinguessin **temps** per estar amb el seu familiar i acomiadar-se'n?
1. No 2. Sí
8. No va haver-hi temps
98. Ns 99. Nc
- 79.** Es van sentir **acompanyats** pels professionals en aquesta darrera fase?
5. Totalment 4. Bastant 3. A mitges 2. Poc 1. Gens
98. Ns 99. Nc
- 80.** Creu que els professionals van saber **respectar la voluntat** del seu familiar en els darrers moments?
5. Molt bé 4. Bé 3. Regular 2. No gaire bé 1. Gens bé
8. Va ser (morir) d'imprevist
98. Ns 99. Nc

BLOC 6: PREGUNTES GENERALS

Passem ara a una sèrie de preguntes de tipus més general

58. En global considera que l'atenció rebuda per l'equip de professionals de l'ICO es va adequar a les **necessitats** del seu familiar?

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 va ser?

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 de què el seu familiar estava en **bones mans**?

1. Mai o gairebé mai 2. De vegades 3. Sempre o gairebé sempre
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.

72. (No preguntar) **Sexe:** 1. Home 2. Dona

73. Quina **edat** té? |_|_| 999. No contesta

66. Em podria dir 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

74. I per acabar, quina **relació o parentesc** tenia amb el malalt?

1. Espòs/Esposa/Parella
2. Germà/Germana
3. Fill/Filla
4. Mare/Pare
5. Amic/Amiga
6. Altres (especificar): _____
9. Ns/Nc

Moltes gràcies per la seva col·laboració.