

Pla d'enquestes de satisfacció dels assegurats del CatSalut

Qüestionari d'atenció socio sanitària: Internament a cures pal·liatives i a llarga estada i convalescència 2003

Qüestionaris català

QÜESTIONARI PER A ATENCIÓ SOCIOSANITÀRIA - CURES PAL·LIATIVES

Bon dia / Bona tarda, vinc de part 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 el 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 15)*

El Servei Català de la Salut voldria fer-li unes preguntes per conèixer la seva opinió del centre / hospital. Trigarem 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 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 haqi estat ingressat aquí o a un altre hospital

PRIMER PARLEM DE L'ORGANITZACIÓ DEL CENTRE / HOSPITAL

PA 1 Valori la tranquil·litat que hi ha, per **descansar** i dormir **a la nit** (sorolls, llums, canvis de torn, que el despertin per donar-li medicació, etc.).

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

i

PA 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?

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

PR 22 Ha tingut inconvenients o problemes pel fet de **compartir habitació**?

1. Sempre
2. Gairebé sempre
3. Sovint
4. Poques vegades
5. Mai o gairebé mai
8. Tinc habitació individual
9. NS / NC

PARLEM DEL METGE

PR 3 Creu que el metge li dedica el **temps** que li fa falta?

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

PR 4 Des que està a l'hospital, el metge li explica **com va** la seva **malaltia**?

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

PA 5 Com **s'entenen les explicacions** que li dóna el metge sobre la seva malaltia?

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

PR 23 La manera en què li expliquen les coses el deixa **preocupat** o **angoixat**?

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

PA 6 Què li sembla la predisposició del metge per què vostè pugui **donar la seva opinió**?

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

PA 7 Com valora el **tracte personal** (amabilitat) que té el metge amb vostè?

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

PA 8 Quina disposició té el **metge 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
9. NS / NC

PARLEM DE LES INFERMERES

PA 9 Què li sembla el temps que ha d'esperar a la infermera quan **truca al timbre**?

5. Molt curt
4. Curt
3. Normal
2. Llarg
1. Molt llarg
8. No truco mai
9. NS / NC

PA 10 Com valora **l'ajuda** que li donen per menjar, banyar-se, vestir-se o anar al lavabo?

5. Perfecta
4. Molt bona
3. Bona
2. Regular
1. Malament
8. No necessito ajuda
9. NS / NC

PA 11 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valora el respecte a la seva **intimitat**? Per exemple: quan el renten o el curen

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

PR 12 Les infermeres de l'hospital tenen un **tracte personal** amable amb vostè?

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

PA 13 Quina disposició tenen les **infermeres 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
9. NS / NC

FILTRE P 14: Ha tingut alguna mena de **dolor en els darrers 7 dies?**

Si la resposta es NO passeu al filtre 24

PA 14 Com valora la manera en què l'han ajudat a controlar o millorar el **dolor**?

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

FILTRE P 24 : Durant els últims 7 dies ha tingut **pèrdua important de les ganades de menjar o cansament intens?**

Si la resposta es NO passeu a la PA 25.

PA 24 Com valora la manera en què l'han ajudat a **controlar o millorar** aquestes situacions? (l'equip que l'atén)

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

PA 25 Què li sembla la capacitat dels professionals que l'atenen per ajudar-lo a **no desanimar-se** i a sentir-se més tranquil?

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

PR 15 Els diferents professionals (metges, infermeres...) 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 o gairebé mai
9. NS / NC

PR 16 Els metges i infermeres **parlen de vostè davant seu** com si vostè no hi fos?

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

PA 17 Li sembla que aquest hospital s'adapta a les **necessitats** per les quals va ingressar? (diria que de manera...).

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

PA 18 Té la sensació d'estar en **bones mans**?

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

**FILTRE P 19: Té familiars que vénen a parlar amb el metge o les infermeres?
Si la resposta és NO passar al filtre P21**

PR 19 Li han demanat quina **informació vol** que es doni a la seva **família** sobre la seva malaltia?

2. Sí
1. No
9. NS / NC

PA 20 Valori la **informació** que donen a la seva **família** sobre la seva malaltia.

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

**FILTRE P21: S'ha posat en contacte amb el treballador / assistent social?
Si la resposta és NO passeu a P 101**PA 21 Què li sembla l'**ajuda** que ha tingut del **treballador / assistent social** ?

5. Perfecta
4. Molt bona
3. Bona
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, **tornaria a venir a aquest hospital?**

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

V. Independents (opcionals)P 103 **Sexe:** 1. Home, 2. DonaP 104 Quina **edat** té:P 107 Quant **temps** fa que està ingressat? (en 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 PER ATENCIÓ SOCIO SANITÀRIA - LLARGA ESTADA I CONVALESCÈNCIA

Bon dia / Bona tarda vinc de part 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 el 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 22)*

El Servei Català de la Salut voldria fer-li unes preguntes per conèixer la seva opinió del centre / hospital. Trigarem 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

PARLEM DE L'ENTORN I L'ORGANITZACIÓ DEL CENTRE / HOSPITAL

PA 1 Valori la tranquil·litat que hi ha per **descansar i dormir a la nit** (sorolls, llums, canvis de torn, que el despertin per donar-li medicació, etc.).

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

PA 27 Valori la **comoditat del llit**.

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

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

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

PA 28 Què li semblen els **horaris de l'hospital**? Per exemple: per menjar, dormir, etc.

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

PA 29 Els **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?

5. Gens
4. Poc
3. Normal (No gaire)
2. Força
1. Molt
9. NS / NC

PR 30 S'**avorreix** a l'hospital?

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

PARLEM DEL METGE

PR 3 Creu que el metge li dedica el **temps** que li fa falta?

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

PR 4 Des que està a l'hospital, el metge li explica **com va** la seva **malaltia**?

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

PA 5 Com **s'entenen les explicacions** que li dóna el metge sobre la seva malaltia?

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

PA 6 Què li sembla la predisposició del metge perquè vostè pugui **donar la seva opinió**?

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

PA 7 Com valora el **tracte personal** (amabilitat) que té el metge amb vostè?

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

PA 8 Quina disposició té el **metge 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
9. NS/NC

PARLEM DE LES INFERMERES

PA 9 Què li sembla el temps que ha d'esperar a la infermera quan **truca al timbre**?

5. Molt curt
4. Curt
3. Normal
2. Llarg
1. Molt llarg
8. No truco mai
9. NS / NC

PA 10 Com valora **l'ajuda** que li donen per menjar, banyar-se, vestir-se o anar al lavabo?

5. Perfecta
4. Molt bona
3. Bona
2. Regular
1. Malament
8. No necessito ajuda
9. NS / NC

PA 11 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valora el respecte a la seva **intimitat**? Per exemple: quan el renten o el curen.

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

PR 12 Las infermeras de l'hospital tenen un **tracte personal amable** amb vostè?

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

PA 13 Quina disposició tenen les **infermeres 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
9. NS/NC

FILTRE P14: Ha tingut alguna mena de dolor en els darrers 7 dies?

Si la resposta és NO passeu al PR 15

PA 14 Com valora la manera en què l'han ajudat a controlar o millorar **el dolor**.

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

PR 15 Els diferents professionals (metges, infermeres...) 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 o gairebé mai
9. NS / NC

PR 16 Els metges i infermeres **parlen de vostè davant seu** com si vostè no hi fos?

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

PA 17 Li sembla que aquest hospital s'adapta a les **necessitats** per les quals va ingressar? (diria que de manera...).

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

PR 26 El pla de tractament que segueix aquí coincideix amb el que li havien dit a **l'hospital on estava abans**?

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

PA 18 Té la sensació d'estar en **bones mans**?

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

**FILTRE P19 : Té familiars que vénen a parlar amb el metge o les infermeres?
Si la resposta és NO passeu al filtre P21.**

PR 19 Li han demanat quina **informació vol** que es doni a la seva **família** sobre la seva malaltia?

2. Sí
1. No
9. NS / NC

PA 20 Valori la **informació** que donen a la seva **família** sobre la seva malaltia.

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

FILTRE P21: S'ha posat en **contacte amb el treballador / assistent social**?
Si la resposta és NO passeu a P 101

PA 21 Què li sembla l'**ajuda** que ha tingut del **treballador / assistent social**?

5. Perfecta
4. Molt bona
3. Bona
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, **tornaria a venir a 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? (en 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

Qüestionaris castellà

QÜESTIONARI PER ATENCIÓ SOCIO SANITÀRIA – CURES PAL·LIATIVES

Bon dia / Bona tarda vinc de part 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 el 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 centro / 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 sólo a este ingreso de ahora y no a otras veces que haya estado ingresado aquí o en otros centros / hospitales.

PRIMERO HABLEMOS DE LA ORGANIZACIÓN DEL CENTRO / HOSPITAL

PA 1 Valore la tranquilidad que hay para **descansar y dormir por las noches** (ruidos, cambios de turno, que lo despierten para darle la medicación, etc.).

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

PA 2 A veces los problemas de salud hacen que no se pueda comer de todo y hay que 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

PR 22 ¿Ha tenido inconvenientes o problemas por el hecho de **compartir habitación**?

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

HABLEMOS DEL MÉDICO

PR 3 ¿Cree que el médico le dedica **el tiempo** que le hace falta?

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

PR 4 ¿Desde que está en el hospital, el médico le explica **como va su enfermedad**?

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

PA 5 ¿Cómo **se entienden las explicaciones** que le da el médico sobre su enfermedad?

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

PR 23 ¿La manera en qué le explican las cosas le deja **preocupado o angustiado**?

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

PA 6 ¿Qué le parece la predisposición del médico para que usted pueda **dar su opinión**?

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

PA 7 ¿Cómo valora el **trato personal** (amabilidad) que tiene el médico con usted?

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

PA 8 ¿Qué disposición tiene el **médico 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

HABLEMOS DE LAS ENFERMERAS

PA 9 ¿Qué le parece el tiempo que tiene que esperar a la enfermera cuando **llama al timbre**?

5. Muy corto
4. Corto
3. Normal
2. Largo
1. Muy largo
8. No llamo nunca
9. NS / NC

PA 10 ¿Cómo valora **la ayuda** que le dan para comer, bañarse, vestirse o ir al lavabo?

5. Perfecta
4. Muy buena
3. Buena
2. Regular
1. Mala
8. No necesito ayuda
9. NS / NC

PA 11 Teniendo en cuenta las circunstancias que supone estar ingresado en un hospital, ¿cómo valora el respeto a su **intimidad**? Por ejemplo: cuando lo lavan o lo curan.

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

PA 12 ¿Las enfermeras del hospital tienen **un trato personal amable** con usted?

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

PA 13 ¿Qué disposición tienen las **enfermeras para escucharlo y comprender** aquello que a usted le preocupa de su salud?

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

FILTRO P 14: ¿Ha tenido algún tipo de dolor en los últimos 7 días?

Si la respuesta es NO, pasar al Filtro 24

PA 14 ¿Cómo valora la manera en qué le han ayudado a controlar o mejorar el **dolor**?

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

FILTRO P24: ¿Durante los últimos 7 días ha tenido **pérdida importante de apetito o cansancio intenso**?

Si la respuesta es NO pasar a la PA 25

PA 24 ¿Cómo valora la manera en qué le han ayudado a **controlar o mejorar** estas situaciones? (el equipo que le atiende)

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

PA 25 ¿Qué le parece la capacidad de los profesionales que le atienden para **ayudarlo a no desanimarse** y a sentirse más tranquilo?

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

PR 15 Los diferentes profesionales (médicos, enfermeras,...), ¿le dan **información contradictoria**? (uno le dice una cosa y el otro una cosa distinta).

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

PR 16 ¿Los médicos y las enfermeras **hablan de usted delante suyo** como si no estuviera?

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

PA 17 ¿Le parece que este hospital se adapta a las **necesidades** por las que ingresó? (diría que de una manera...).

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

PA 18 ¿Tiene la sensación de estar en **buenas manos**?

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

FILTRO P19: ¿Tiene familiares que vengan a hablar con el médico o las enfermeras?

Si la respuesta es NO, pasar a Filtro 21

PR 19 ¿Le han preguntado qué **información** quiere que se dé a **su familia** sobre su enfermedad?

2. Sí
1. No
9. NS / NC

PA 20 Valore la **información** que dan a su **familia** sobre su enfermedad.

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

FILTRE P21: ¿Se ha puesto en **contacto** con el **trabajador / asistente social**?
Si la respuesta es NO, pasar a la P 101

PA 21 ¿Qué le parece la **ayuda** que ha tenido del **trabajador / asistente social**?

5. Perfecta
4. Muy buena
3. Buena
2. Regular
1. Mala
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, **volvería a este hospital**?
 3. Sí
 1. No
 2. No estoy seguro
 9. NS / NC

V. Independientes (opcionals)

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

P 104 ¿Qué **edad** tiene?

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

**QÜESTIONARI PER ATENCIÓ SOCIOSANITÀRIA - LLARGA ESTADA I
CONVALESCÈNCIA**

Bon dia / Bona tarda vinc, de part 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 el 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 centro / 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 sólo a este ingreso de ahora y no a otras veces que haya estado ingresado aquí o en otros centros / hospitales.

HABLEMOS DEL ENTORNO Y LA ORGANIZACIÓN DEL CENTRO / HOSPITAL

PA 1 Valore la tranquilidad que hay, para **descansar y dormir por las noches** (ruidos, cambios de turno, que lo despierten para darle la medicación, etc.).

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

PA 27 Valore la **comodidad de la cama**.

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

PA 2 A veces los problemas de salud hacen que no se pueda comer de todo y hay que 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

PA 28 ¿Qué le parecen los **horarios del hospital**? Por ejemplo: para comer, dormir, etc.

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

PA 29 ¿Los **cambios de personal** (de las personas que trabajan aquí) que hay durante los fines de semana o las vacaciones le importunan o le molestan?

5. Nada
4. Poco
3. Lo normal (No mucho)
2. Bastante
1. Mucho
9. NS / NC

PR 30 ¿**Se aburre** en el hospital?

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

HABLEMOS DEL MÉDICO

PR 3 ¿Cree que el médico le dedica el **tiempo** que le hace falta?

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

PR 4 ¿Desde que está en el hospital, el médico le explica **como va su enfermedad**?

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

PA 5 ¿Cómo **se entienden las explicaciones** que le da el médico sobre su enfermedad?

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

PA 6 ¿Qué le parece la predisposición del médico para que usted pueda **dar su opinión**?

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

PA 7 ¿Cómo valora el **trato personal** (amabilidad) que tiene el médico con usted?

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

PA 8 ¿Qué disposición tiene el **médico para escucharle y comprender** aquello que a usted le preocupa de su salud?

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

HABLEMOS DE LAS ENFERMERAS

PA 9 ¿Qué le parece el tiempo que tiene que esperar a la enfermera cuando **llama al timbre**?

5. Muy corto
4. Corto
3. Normal
2. Largo
1. Muy largo
8. No llamo nunca
9. NS / NC

PA 10 ¿Cómo valora **la ayuda** que le dan para comer, bañarse, vestirse o ir al lavabo?

5. Perfecta
4. Muy buena
3. Buena
2. Regular
1. Mala
8. No necesito ayuda
9. NS / NC

PA 11 Teniendo en cuenta las circunstancias que supone estar ingresado en un hospital, ¿cómo valora el respeto a su **intimidad**? Por ejemplo: cuando lo lavan o lo curan.

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

PA 12 ¿ Las enfermeras del hospital tienen un **trato personal amable** con usted?

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

PA 13 ¿Qué disposición tienen las **enfermeras para escucharle y comprender** aquello que a usted le preocupa de su salud?

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

FILTRO P14: ¿Ha tenido algún tipo de dolor en los últimos 7 días?
Si la respuesta es NO pasar a PR 15

PA 14 ¿Cómo valora la manera en qué le han ayudado a controlar o mejorar el **dolor**?

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

PR 15 ¿Los diferentes profesionales (médicos, enfermeras...) le dan **información contradictoria**? (uno le dice una cosa y el otro una cosa distinta).

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

PR 16 ¿Los médicos y las enfermeras **hablan de usted delante suyo** como si no estuviera?

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

PA 17 ¿Le parece que este hospital se adapta a las **necesidades** por las que ingresó? (diría que de una manera...).

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

PR 26 ¿El plan de tratamiento que sigue aquí coincide con el que le habrían dicho en el **hospital donde estaba antes**?

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

PA 18 ¿Tiene la sensación de estar en **buenas manos**?

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

FILTRO P19: ¿Tiene **familiares que vienen a hablar con el médico o las enfermeras**?

Si la respuesta es NO pasar al filtro 21

PR 19 ¿Le han preguntado qué **información** quiere que se dé **a su familia** sobre su enfermedad?

2. Sí
1. No
9. NS / NC

PA 20 Valore la **información** que dan a su **familia** sobre su enfermedad.

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

FILTRO P21: ¿Se ha puesto en **contacto** con el **trabajador / asistente social**?
Si la respuesta es NO pasar a P 101

PA 21 ¿Qué le parece la **ayuda** que ha tenido del **trabajador /asistente social**?

5. Perfecta
4. Muy buena
3. Buena
2. Regular
1. Mala
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, ¿**volvería a este hospital**?
 3. Sí
 1. No
 2. No estoy seguro
 9. NS / NC

V. Independientes

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

P 104 ¿Qué **edad** tiene?

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