

Pla d'enquestes de satisfacció dels assegurats del CatSalut

Qüestionari d'atenció hospitalària: Hospitalització d'aguts 2003

Qüestionari català

QÜESTIONARI PER A ATENCIÓ HOSPITALÀRIA – Hospitalització d'aguts

Bon dia / Bona tarda truco 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 10)*

VOSTE HA ESTAT INGRESSAT A L'HOSPITAL.....?

Si la resposta és **NO**: Acomiadament

HA ESTAT DONAT D'ALTA EN AQUEST HOSPITAL DURANT ELS MESOS D'ABRIL MAIG O JUNY DEL 2003?

Si la resposta és **NO**: Acomiadament.

El *Servei Català de la Salut* voldria fer-li unes preguntes per conèixer la seva opinió de l'hospital. Trigarem només uns 10 minuts i 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: Acomiadament.

SÍ: **QUINA EDAT TÉ**..... (Verificar amb la base de dades i entrar)
SEXE (Verificar amb la base de dades i entrar)

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 només parlem d'aquest hospital, i no d'altres hospitals on hagi estat abans o després.

FILTRE: VA INGRESSAR PER URGÈNCIES O TENIA EL DIA D'INGRÉS PROGRAMAT AMB ANTELACIÓ (estava a la llista d'espera)?

Si la resposta és "per urgències" : passeu a la pregunta PA 1.

Si la resposta és "programat o llista d'espera" : feu la pregunta PA 24

PA 24 Com valora el temps que va estar a la **llista d'espera** fins al seu ingrés?

5. Molt curt
4. Curt
3. Normal
2. Llarg
1. Molt llarg
9. NS / NC

PARLEM DE QUAN EL VAN PORTAR PER PRIMERA VEGADA A LA PLANTA ON VA ESTAR INGRESSAT

PA 1 Un cop a l'habitació, què li van semblar les explicacions sobre el **funcionament de l'hospital**? Per exemple, com trucar a la infermera, els horaris, etc.

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

PA 2 Valori en general la **comoditat** de l'habitació. Per exemple: el llit, l'armari, la butaca, l'espai per moure's, etc.

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

PA 3 Què li va semblar la **tranquil·litat** que hi havia per descansar i dormir a la nit (sorolls, llums, canvis de torn, que el despertessin per donar-li la medicació, etc.)?

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

PR 4 Va tenir problemes o inconvenients pel fet de **compartir habitació** amb un altre pacient?

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

PA 5 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 li va semblar el **menjar** de l'hospital?

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

PARLEM DELS PROFESSIONALS QUE L'ATENIEN

Com valora el **tracte personal** (amabilitat) que tenien amb vostè?

PA 6 Les infermeres?

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

PA 7 El metge?

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

PA 8 Què opina del **temps** que li **dedicava** el metge?

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

ARA PARLEM DE LA INFORMACIÓ QUE LI VAN DONAR**FILTRE P 9: El van operar mentre estava a l'hospital?**

Si la resposta és **NO**: **passeu a la PA 10.**

Si la resposta és **SÍ**: **feu la PA 9 i passeu a PR 11.**

PA 9 Com valora la **informació** que li van donar sobre l'**operació**?

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

Passeu a PR 11

PA 10 Com valora la **informació** que li van donar **sobre la seva malaltia**?

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

FILTRE P 11: Durant l'estada a l'hospital **li van fer proves** com: radiografies, exploracions, anàlisis, etc.)

Si la resposta és NO: passeu a PA 12.

PR 11 Li van donar informació sobre les **proves**? Per exemple, si li van explicar per què li feien, quan li farien, etc.

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

PA 12 En general, com **s'entenen les explicacions** que li donaven?

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

PA 13 Hagués volgut **més informació** sobre la seva malaltia, l'operació o les proves?

1. Sí, sempre
2. Sí, a vegades
3. No, he tingut tota la que necessitava
9. NS / NC

PA 14 Què li va semblar la predisposició del metge perquè vostè pogués **donar la seva opinió**?

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

PR 15 Els diferents professionals (metges, infermeres) li donaven **informació contradictòria**? (un li deia 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

PR 16 Quan tenia **dolor**, creu que el 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

PA 17 Va 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

PA 18 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valora el respecte a la seva **intimitat**? Per exemple: quan el rentaven o curaven.

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

PA 19 Quina disposició tenien els professionals que l'atenien **per escoltar-lo i fer-se càrrec** del que a vostè li preocupava de la seva salut?

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

PR 20 Els metges o les infermeres **parlaven 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 seus **familiars** o acompanyants van tenir la informació necessària?

5. Sempre
4. Gairebé sempre
3. Sovint
2. Poques vegades
1. Mai/ gairebé mai
8. No tenia familiars o acompanyants
9. NS / NC

ABANS DE DEIXAR L'HOSPITAL

PA 22 Si havia de prendre **medicació** o fer algunes cures a casa, què li semblen les explicacions que li van donar?

5. Perfectes
4. Molt bé
3. Bé
2. Regular
1. Malament
8. No havia de prendre cap medicació ni fer cap cura
9. NS / NC

PA 23 I com li van explicar les coses que havia de **vigilar quan fos a casa?**

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

SATISFACCIÓ GENERAL

- P 101 I ara per acabar: valori de 0 a 10 el seu grau de 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 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 A ATENCIÓ HOSPITALÀRIA – Hospitalització d'aguts

Bon dia / Bona tarda truco 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.*

CASTELLÀ

USTED HA ESTADO INGRESADO EN EL HOSPITAL

Si la respuesta es **NO**: Despedida.

¿HA ESTADO DADO DE ALTA EN ESTE HOSPITAL DURANTE LOS MESES DE ABRIL, MAYO O JUNIO DE 2003?

Si la respuesta es **NO**: Despedida.

El *Servei Català de la Salut* querría hacerle unas preguntas para conocer su opinión del hospital dónde estuvo ingresado. Tardaremos sólo unos 10 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: Despedida.

SÍ: **QUE EDAD TIENE**..... (Verificar con base de datos y entrar)

SEXO (Verificar con base de datos y entrar)

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 a este hospital y no a otros hospitales donde haya estado antes o después.

FILTRO: ¿INGRESÓ POR URGENCIAS O TENÍA EL DIA DE INGRESO PROGRAMADO CON ANTELACIÓN? (estaba en lista de espera)

Si la respuesta es "**por urgencias**": pasar a la pregunta **PA 1**.

Si la respuesta es "**programado o lista de espera**", hacer la pregunta **PA 24**.

PA 24 ¿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
9. NS / NC

HABLEMOS DE CUÁNDO LE LLEVARON POR PRIMERA VEZ A LA PLANTA DONDE ESTUVO INGRESADO

PA 1 Una vez en la habitación, ¿qué le parecieron las explicaciones sobre el **funcionamiento del hospital**? Por ejemplo, cómo llamar a la enfermera, los horarios, etc.

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

PA 2 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

PA 3 ¿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

PR 4 ¿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. Estuve solo
9. NS / NC

PA 5 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

HABLEMOS DE LOS PROFESIONALES QUE LE ATENDIAN

¿Cómo valora el **trato personal** (amabilidad) que tenían con usted?

PA 6 ¿Las enfermeras?

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

PA 7 ¿El médico?

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

PA 8 ¿Qué opina del tiempo que le dedicaba el médico?

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

AHORA HABLEMOS DE LA INFORMACIÓN QUE LE DIERON**FILTRO P 9: ¿Lo operaron mientras estuvo en el hospital?**

Si la respuesta es **NO**: pasar a la **P 10**.

Si la respuesta es **SÍ**: hacer la **PA 9** y pasar a **PR11**.

PA 9 ¿Cómo valora la información que le dieron sobre su operación?

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

Pasar a PA 11"**PA 10 ¿Cómo valora la información que le dieron sobre su enfermedad?**

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

FILTRO P 11: ¿Durante su estancia en el hospital le hicieron pruebas como: radiografías, exploraciones, análisis, etc.?

Si la respuesta es NO: pasar a PA 12.

PR 11 Le dieron información sobre las pruebas? Por ejemplo, si le explicaron por qué se lo hacían, cuando se lo harían, etc.

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

PA 12 ¿En general, cómo se entendían las explicaciones que le daban?

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

PA 13 ¿Hubiese querido **más información** sobre su enfermedad, la operación o las pruebas?

1. Sí, siempre
2. Sí, a veces
3. No, he tenido toda la que necesitaba
9. NS / NC

PA 14 ¿Qué le pareció la predisposición del médico para que usted pudiera **dar su opinión**?

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

PR 15 ¿Los diferentes profesionales (médicos, enfermeras) le daban **información contradictoria**? (uno le decía 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

PR 16 ¿Cuándo 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

PA 17 ¿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

PA 18 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

PA 19 ¿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

PR 20 ¿Los médicos o las enfermeras **hablaban delante de usted** cómo si no estuviera?

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

PR 21 ¿Sus **familiares** o acompañantes tuvieron la información necesaria?

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

ANTES DE DEJAR EL HOSPITAL

PA 22 Si tenía que tomar **medicación** o hacer algunas curas en casa, ¿qué le parecen las explicaciones que le dieron?

5. Perfectas
4. Muy bien
3. Bien
2. Regular
1. Mal
8. No tenía que tomar ninguna medicación ni hacer ninguna cura
9. NS / NC

PA 23 ¿Y cómo le explicaron las cosas que tenía que **vigilar cuando estuviese en casa**?

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

SATISFACCIÓN GENERAL

- P 101 Y ahora para acabar, valore su satisfacción global con su CAP / ambulatorio (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 (opcionales)

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

P 104 ¿Qué **edad** tiene?.....

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 realizado?

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