



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'entenien 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