



Pla d'enquestes de satisfacció dels assegurats del CatSalut

Qüestionari d'atenció hospitalària: Hospitalització d'aguts 2012

QÜESTIONARI PER 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 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.*

CATALÀ

Es carrega automàticament el nom de l'Hospital, com a informació per a l'enquestador.

**Primera pregunta: VOSTE VA ESTAR INGRESSAT A L'HOSPITAL.....
EN ELS DARRERS MESOS? (ENTRE SETEMBRE I DESEMBRE DEL 2011)**

- Si la resposta és **NO**: Acomiadament
- Si la resposta és **SI**:

El Servei Català de la Salut voldria fer-li unes preguntes per conèixer la seva opinió de l'hospital en el que va estar ingressat. Triguem només uns 4-5 minuts, les seves respostes seran totalment confidencials i l'hospital no coneixerà les seves respostes, només el resultat general de totes les enquestes.

Segona pregunta : LI PODEM FER L'ENQUESTA?

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

P 103. **Sexe:** 1. Home
2. Dona

P 104. **Edat:** Quina **edat** té vostè? : (entrar manualment)

Jo li faré les preguntes i vostè haurà de triar la resposta que més d'acord estigui amb la seva opinió.

L'informo que aquesta entrevista pot ser escoltada o gravada per un supervisor per garantir que està sent realitzada d'acord amb les instruccions

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 1. "per urgències" : passeu a la pregunta P 2.]

[Si la resposta és 2. "programat o llista d'espera": passeu a la pregunta P 1.]

P1. 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 (no llegir)

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

P 2. 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. Perfecte
4. Molt bé
3. Bé
2. Regular
1. Malament
8. No em van donar cap explicació
9. NS / NC (no llegir)

P 3. 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 (no llegir)

P 4. 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
9. NS / NC (no llegir)

P 5. 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 (*no llegir*)

P 6. 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 (*no llegir*)

PARLEM DELS PROFESSIONALS QUE L'ATENIEN

P 7. Com valora el **tracte personal**, amabilitat, que tenien amb vostè les **infermeres**?

5. Perfecte
4. Molt bé
3. Bé
2. Regular
1. Malament
9. NS / NC (*no llegir*)

P 8. Com valora el **tracte personal**, amabilitat, que tenien amb vostè els **metges**?

5. Perfecte
4. Molt bé
3. Bé
2. Regular
1. Malament
9. NS / NC (*no llegir*)

P 9. Com valora el **tracte personal**, l'amabilitat, del **personal del servei d'admissions**?
(*on el van rebre quan va arribar a l'hospital i quan en va marxar*)

5. Perfecte
4. Molt bé
3. Bé
2. Regular
1. Malament
8. No vaig tenir contacte
9. NS / NC (*no llegir*)

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

[Si la resposta és **NO**: passeu a la PA 11.
Si la resposta és **SÍ**: passeu a la PA 10]

P 10. Com valora la **informació** que li van donar sobre l'**operació que li van fer**?

(Per exemple, si li van explicar per què li feien, quan li farien, etc.)

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

P 11. Que li va semblar les explicacions que li van donar **sobre el seu problema de salut, la seva malaltia**?

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

P 12. Com valora **la informació** que li van donar sobre **les proves** (radiografies, exploracions, anàlisis)? (Per exemple, si li van explicar per què li feien, quan li farien...)

5. Perfecta
4. Molt bé
3. Bé
2. Regular
1. Malament
8. No em van donar informació
7. No em van fer proves
9. NS/NC (no llegir)

P 13. Quina disposició tenien els professionals que el van atendre **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
9. NS / NC (no llegir)

P 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 (*no llegir*)

P 15. Li van **demanar el consentiment informat** (*permís, la firma...*), abans de fer-li l'operació o les proves?

3. Sí
2. No
1. No ho recordo
8. No em van donar informació
9. NS / NC (*no llegir*)

P 16. 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 (*no llegir*)

P 17. La **informació** que li van donar els **diferents professionals*** sobre el seu problema de salut **era coherent?** (*era coincident entre ella*)

(*metges, infermeres)

5. Sempre
4. Gairebé sempre
3. Sovint
2. Poques vegades
1. Mai / gairebé mai
9. NS / NC (*no llegir*)

P 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 (*no llegir*)

P 19. 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 (*no llegir*)

P 20. 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 (*no llegir*)

ABANS DE DEIXAR L'HOSPITAL

P 21. Quan va **marxar** de l'hospital, va **entendre** (*vostè o la seva família*) tot el que havia de fer? (*on havia d'anar, quan o com s'havia de prendre els medicaments...*)

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

P 22. En general, com valora el **funcionament** de l'hospital?

5. Perfecte
4. Molt bé
3. Bé
2. Regular
1. Malament
9. NS / NC (*no llegir*)

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

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

CUESTIONARIO PARA ATENCIÓN HOSPITALARIA – Hospitalización de agudos

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 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 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

Se carga automáticamente el nombre del Hospital, como información para el encuestador.

Primera pregunta: ¿UD ESTUVO INGRESADO EN EL HOSPITAL..... DURANTE LOS ULTIMOS MESES (ENTRE SEPTIEMBRE Y DISEMBRE 2011).

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

El Servei Català de la Salut querría hacerle unas preguntas para conocer su opinión del hospital dónde estuvo ingresado. Tardaremos sólo unos 4-5 minutos, sus respuestas serán totalmente confidenciales y el hospital no conocerá sus respuestas, solamente el resultado general de todas las encuestas.

Segunda pregunta: ¿PODEMOS HACERLE LA ENCUESTA?

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

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

P. 104. **Edad** Qué **edad** tiene usted?(entrar manualmente)

Yo le haré las preguntas y usted deberá escoger la respuesta que más de acuerdo esté con su opinión..

Le informo que esta entrevista puede ser escuchada o gravada por un supervisor para garantizar que esta siendo realizada de acuerdo con las instrucciones.

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 DÍA DE INGRESO PROGRAMADO CON ANTELACIÓN? (estaba en lista de espera)

[Si la respuesta es 1. “por urgencias”: pasar a la pregunta P 2.

Si la respuesta es 2. “programado o lista de espera”, hacer la pregunta P 1.]

P1. ¿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 (*no leer*)

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

P2. 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 (*no leer*)

P 3. 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 (*no leer*)

P 4. ¿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 (*no leer*)

P 5. ¿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 (*no leer*)

P 6. 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 (*no leer*)

HABLEMOS DE LOS PROFESIONALES QUE LE ATENDIAN

P 7. ¿Cómo valora el **trato personal**, amabilidad, que tenían con usted las **enfermeras**?

5. Perfecto
4. Muy bien
3. Bien
2. Regular
1. Mal
9. NS / NC (*no leer*)

P 8. ¿Cómo valora el **trato personal**, amabilidad, que tenía con usted los **médicos**?

5. Perfecto
4. Muy bien
3. Bien
2. Regular
1. Mal
9. NS / NC (*no leer*)

P 9. ¿Cómo valora el **trato personal**, la amabilidad, del **personal del servicio de admisiones**? (*dónde lo recibieron cuando llegó al hospital y cuando se marchó*)

5. Perfecto
4. Muy bien
3. Bien
2. Regular
1. Mal
8. No tuve contacto
9. NS / NC (*no leer*)

AHORA HABLEMOS DE LA INFORMACIÓN QUE LE DIERON

FILTRO: ¿Lo operaron mientras estuvo en el hospital?

[Si la respuesta es **NO**: pasar a la PA 11.

Si la respuesta es **SÍ**: pasar a PA 10.]

P 10 ¿Cómo valora la **información** que le dieron sobre la **operación que le hicieron?**
(Por ejemplo, si le explicaron el por qué se lo hacían, cuando se lo harían, etc.)

- 5. Perfecta
- 4. Muy bien
- 3. Bien
- 2. Regular
- 1. Mal
- 8. No me dieron información
- 9. NS / NC (*no leer*)

PA 11 ¿Qué le pareció **las explicaciones** que le dieron sobre **su problema de salud, su enfermedad?**

- 5. Perfecta
- 4. Muy bien
- 3. Bien
- 2. Regular
- 1. Mal
- 8. No me dieron información
- 9. NS / NC (*no leer*)

P 12. ¿Cómo valora **la información** que le dieron sobre **las pruebas** (*radiografías, exploraciones, análisis*)? (*Por ejemplo, si le explicaron por qué se lo hacían, cuando se lo harían, etc.*)

- 5. Perfecta
- 4. Muy bien
- 3. Bien
- 2. Regular
- 1. Mal
- 8. No me dieron información
- 7. No me hicieron pruebas
- 9. NS / NC (*no leer*)

P 13 ¿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 bien
- 3. Bien
- 2. Regular
- 1. Mal
- 9. NS / NC (*no leer*)

P 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 (*no leer*)

P 15 ¿Le **pidieron el consentimiento informado** (*el permiso, la firma.....*), antes de hacerle la operación o las pruebas?

3. Si
2. No
1. No lo recuerdo
8. No me dieron información
9. NS / NC (*no leer*)

P 16 ¿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 (*no leer*)

P 17 ¿La **información** que le dieron los **diferentes profesionales** * sobre su problema de salud, **era coherente**? (*era coincidente entre ella*)

(* Médicos, enfermeras)

5. Siempre
4. Casi siempre
3. A menudo
2. Pocas veces
1. Nunca / casi nunca
9. NS / NC (*no leer*)

P 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 (*no leer*)

P 19 ¿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 (*no leer*)

P 20 ¿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 tenía familiares o acompañantes
9. NS / NC (*no leer*)

ANTES DE DEJAR EL HOSPITAL

P 21 ¿Cuándo **se marchó** del hospital, **entendió** (*usted o su familia*) todo lo que tenía que hacer? (*Dónde tenía que ir, cuando o como tenía que tomar-se los medicamentos...*)

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

P 22. En general, ¿cómo valora el **funcionamiento** del hospital?

5. Perfecto
4. Muy bien
3. Bien
2. Regular
1. Mal
9. NS / NC (*no leer*)

SATISFACCIÓN GENERAL

P 101 Y ahora para acabar, valore de 0 a 10 su grado de 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

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 (*no leer*)

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 (*no leer*)