



REO núm: 898
Data: 20/06/2018



Qüestionari

Estudi de l'opinió i satisfacció dels assegurats del CatSalut amb els serveis d'atenció socio sanitària amb internament 2017

Organisme promotor: Servei Català de la Salut



**Centre
d'Estudis
d'Opinió**



**Generalitat
de Catalunya**

Pla d'enquestes de satisfacció dels assegurats del CatSalut

Qüestionari d'atenció socio sanitària 2017

Qüestionaris català

QÜESTIONARI PER ATENCIÓ SOCIO SANITÀRIA AMB INTERNAMENT

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. (Departament 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 (argumentari) en castellà, i s'ha de fer l'enquesta en castellà.*

Voldria parlar amb el Sr./Sra.....

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

**Primera pregunta: VOSTE HA ESTAT INGRESSAT en el centre
EN ELS DARRERS MESOS?**

- *Si la resposta és **NO**: Acomiadament*
- *Si la resposta és **SI**: Verificarem que no es tracta d'un familiar. Si **NO** és l'interessat: comiat.*

El Servei Català de la Salut voldria fer-li unes preguntes per conèixer la seva opinió del desenvolupament de la seva intervenció. Trigarem 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 **SÍ**:

P 103. Sexe: 1. Home
2. Dona

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

Les informacions que us demanem són per a l'elaboració d'un estudi d'opinió oficial. L'Administració o el personal de l'Administració que utilitzin aquesta informació estan obligats per llei a garantir-vos l'anonimat i el secret estadístic i a complir la normativa de protecció de dades de caràcter personal.

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

IMPORTANT:

Si li sembla, podem començar. Tingui en compte que només parlem d'aquest ingrés i no d'altres que hagi realitzat abans .

P1. 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

P2. 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

P3. 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

P4. Valori la **comoditat del llit**.

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

P5. 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

P6. 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*

P7. Els professionals li demanen (HAN DEMANAT) si poden informar sobre la seva salut o malaltia als seus familiars?

5. Sempre
4. Gairebé sempre
3. Sovint
2. Poques vegades
1. Mai o gairebé mai
8. No tinc familiar que vinguin
9. *NS / NC*

P8. 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*

P9. 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*

P10. 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*

P11. 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*

P12. 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*

P13. 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*

P14. Què li sembla el temps que ha d'esperar quan **truca al timbre**?

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

P15. 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*

P16. 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

P17. 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

P18. 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
8. No he tingut dolor els últims dies
9. NS / NC

P19. S'avorreix a l'hospital?

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

P20. Què li sembla l'**ajuda** que ha tingut del **treballador / assistent social**?

5. Perfecta
4. Molt bona
3. Bona
2. Regular
1. Malament
8. No he tingut contacte amb el treballador social
9. NS / NC

P21. Vostè diria que l'equip de professionals que el tracten i el cuiden treballen de manera coordinada?

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

SATISFACCIÓ GENERAL

P101. 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

P106. 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 en castellano

CUESTIONARIO PARA ATENCIÓN SOCIOSANITARIA CON INTERNAMIENTO

Desearía hablar con el Sr. /Sra.

Se carga automáticamente el nombre del hospital o centro, con información para el encuestador.

Primera pregunta: USTED HA SIDO INGRESADO EN DURANTE LOS ÚLTIMOS MESES?

- *Si la respuesta es No: Despedida*
- *Si la respuesta es sí:*

El Servei Català de la Salut querría hacerle unas preguntas para conocer su opinión del desarrollo de su estancia. Solo tardaremos unos 4-5 minutos, sus respuestas serán absolutamente confidenciales i el hospital no conocerá sus respuestas, solo los resultados de las encuestas en general.

Segunda pregunta: LE PODEMOS REALIZAR LA ENCUESTA?

NO: Despedida

SI: Si le parece bien podemos empezar:

P 103. Sexo: 1. Hombre
2. Mujer

P 104. Edad: Qué edad tiene usted? : (Entrar manualmente)

Las informaciones que os pedimos son para la elaboración de un estudio de opinión oficial. La Administración o el personal de la Administración que utilicen esta información están obligados por ley a garantizaros el anonimato i el secreto estadístico, i a cumplir con la normativa de protección de datos de carácter personal. Yo le haré las preguntas y usted deberá escoger la respuesta que más de acuerdo este con su opinión. Le informo que la entrevista puede ser escuchada o gravada por un supervisor para garantizar que está siendo realizada acorde con las instrucciones.

Sí le parece, podemos empezar. Tenga en cuenta que solo hablamos de su último ingreso, y no de los realizados anteriormente.

P1. ¿De qué manera cree que este hospital se adapta a las necesidades por las cuales ingresó?

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

P2. ¿Ha tenido inconvenientes o problemas por el hecho de compartir habitación?

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

P3. Valore la tranquilidad que hay para descansar y dormir por la noche (ruidos, luces, cambios de turno, que os despierten para daros la medicación, etc.).

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

P4. Valore la comodidad de la cama.

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

P5. A veces los problemas de salud hacen que no se pueda comer de todo y se necesite hacer algún tipo de dieta, teniendo en cuenta esto, ¿qué le parece la comida del hospital?

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

P6. ¿Qué le parecen los horarios del hospital? Por ejemplo: para comer, dormir, etc.

5. Perfectos
4. Muy buenos
3. Buenos
2. Regulares
1. Malos
9. *NS / NC*

P7. ¿Los profesionales le piden (le han pedido) si pueden informar sobre su salud o enfermedad a sus familiares?

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

P8. Desde que está en el hospital, ¿el médico o médica os explica como está vuestra enfermedad?

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

P9. ¿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*

P10. ¿Cómo se entienden las explicaciones que os da el médico o médica sobre vuestra enfermedad?

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

P11. ¿Cómo valora el trato personal (amabilidad) que tiene el médico o médica con usted?

5. Perfecto
4. Muy bueno
3. Bueno
2. Regular
1. Malo
9. *NS / NC*

P12. Qué disposición tiene el médico o médica para escucharle y hacerse cargo de lo que le preocupa de su salud?

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

P13. ¿Qué disposición tienen las enfermeras y enfermeros para escucharos y hacerse cargo de lo que os preocupa de vuestra salud?

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

P14. ¿Qué le parece el tiempo que tiene que esperar cuando llama al timbre?

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

P15 ¿Cómo valora la ayuda que le dan para comer, bañaros, vestiros o ir al lavabo?

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

P16. Teniendo en cuenta las circunstancias que supone estar ingresado en un hospital ¿cómo valora el respeto a su intimidad? Por ejemplo: cuando os lavan u os curan.

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

P17. ¿Las enfermeras y enfermeros 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*

P18. ¿Cómo valora la manera en la que le han ayudado a controlar o mejorar el dolor?

5. Perfecta
4. Muy bien
3. Bien
2. Regular
1. Mal
8. No he tenido dolor en los últimos días
9. *NS / NC*

P19. ¿Se aburre en el hospital?

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

P20. ¿Qué le parece la ayuda que ha tenido del trabajador/a / asistente social?

5. Perfecta
4. Muy buena
3. Buena
2. Regular
1. Mala
8. No he tenido contacto con el trabajador social
9. *NS / NC*

P21: ¿usted diría que el equipo de profesionales que le tratan y cuidan trabajan de manera coordinada?

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

SATISFACCIÓN GENERAL

P101. Y ara para acabar, valore su satisfacción global con el hospital. ¿Si tuviera 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

P102. Si pudiera elegir, volvería a venir a este hospital?

3. Sí
1. No
2. No estoy seguro
9. *NS/NC*

P106. Qué **estudios** ha hecho?

1. Sin estudios no 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*