

Pla d'enquestes de satisfacció de les persones assegurades del CatSalut

Qüestionari d'atenció urgent en els hospitals d'aguts 2005

Qüestionari en català

QÜESTIONARI PER A URGÈNCIES HOSPITALÀRIES

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.....

VOSTE HA ESTAT ATÈS/ATESA AL SERVEI D'URGÈNCIES DE L'HOSPITAL....., al mes de/d'de l'any?

Si la resposta és NO: acomiadament

Si la resposta és SÍ: Verificarem que no es tracta d'un familiar o l'acompanyant

El Servei Català de la Salut voldria fer-li unes preguntes per conèixer la seva opinió del servei d'urgències de l'hospital. Trigarem només uns 10 minuts i les seves respostes seran totalment confidencials, l'hospital no coneixerà les seves respostes, només el resultat general de totes les enquestes.

Li podem fer l'enquesta?

NO: Acomiadament.

Si li sembla, podem començar.

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.

IMPORTANT:

Tingui en compte que les preguntes es refereixen a l'hospital i no a altres hospitals on hagi estat abans o després.

És possible que després de ser atès/atesa a urgències hagués quedat ingressat a una planta de l'hospital, però tingui en compte que les preguntes que li farem ara **només fan referència al servei que va rebre a urgències i no al de la planta de l'hospital**

P 1. Era el primer cop que anava al servei d'urgències d'aquest hospital
(l'enquestador/a dirà el nom de l'hospital.)

1. SI
2. NO
9. NS/NC (inclou no se'n recorda)

P 2. Abans de començar voldria saber com va decidir anar a urgències.

1. Per iniciativa pròpia o de la seva família.
2. Li van dir a l'ambulatori / centre de salut/ CAP.
3. Li va portar l'ambulància (Va trucar al servei d'emergències: 061, SEM, etc).
4. El van enviar des del servei d'urgències d'un altre hospital.
5. Altres (un altre centre, una residència, etc.).
6. NS/NC (inclou no se'n recorda).

Si la resposta és 1: per iniciativa pròpia o de la seva família fer la pregunta P3.

Si la resposta és 2,3,4,5,6: passar a la pregunta FILTRE i seguir amb P4.

P 3. Per què? (Esculli només una de les opcions)

1. Perquè a l'ambulatori / centre de salut / CAP, no em podien atendre.
2. Perquè a urgències de l'hospital atenen més aviat que a l'ambulatori/ centre de salut / CAP
3. Perquè creia que només ho podien solucionar a urgències (es refia més d'urgències).
4. Perquè urgències esta més a la vora de casa seva que l'ambulatori / centre de salut / CAP.

FILTRE: va haver d'estar a la sala d'espera?

Si la resposta és SÍ : feu la pregunta P 4.

Si la resposta és NO : Passeu a la pregunta P 7.

PARLEM, DONCS, DE LA SALA D'ESPERA

P 4 Com valora la **comoditat de la sala d'espera?** (Cadires, soroll, quantitat de gent, etc.)

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

P 5 Mentre estava a la **sala d'espera**, el van **informar** a vostè o als seus acompanyants del **temps** que s'hauria d'esperar ?

2. Sí, una vegada
3. Sí, més d'una vegada
1. No (mai)
9. NS/NC

P 6 Mentre estava a la **sala d'espera**, algun professional va venir per **vigilar** com es trobava?

2. Sí, una vegada
3. Sí, més d'una vegada
1. No (mai)
9. NS/NC

P 7. Com valora el **temps** que va haver d'esperar a la sala d'espera, fins que el va veure el metge? (fins que el metge el va visitar)

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

PEL QUE FA A L'ATENCIÓ QUE VA REBRE QUAN JA EL VAN VISITAR

P 8 Què opina del **temps** que li va **dedicar** el metge?

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

P 9 Va tenir la sensació d'estar en **bones mans**?

5. Tota l'estona
4. Gairebé tota l'estona
3. Sovint
2. En pocs moments
1. En cap moment
9. NS/NC

P 10 Si 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 (no calia)
9. NS/NC

P 11 Quina actitud tenien els professionals que l'atenien **per escoltar-lo i fer-se càrrec** del que li passava ?

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

P 12 I la predisposició del metge per què vostè pogués **donar la seva opinió?**
(poder donar el seu parer)

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

ARA PARLEM DE LA COMODITAT I EL CONFORT, MENTRE L'ATENIEN

P 13 I com valora les **condicions del lloc** on va estar mentre l'atenien? (Em refereixo a tranquil·litat, crits, estar junt amb altres malalts sense separacions, veure als altres malalts que estan pitjor, etc.)

5. Perfectes
4. Molt bones
3. Bones
2. Regular
1. Dolentes
9. NS/NC

P 14 Com valora la comoditat de la "**camilla**" (llitera o llit) on va estar mentre el van atendre?

5. Perfecta
4. Molt bona
3. Bona
2. Regular
1. Dolenta
8. No vaig estar en una "camilla" (llitera o llit) (inclou atenció en cadira de rodes)
9. NS/NC)

P 15 Si anava acompanyat /acompanyada , algun dels seus acompanyants va **poder estar amb vostè** ?

3. Sí, tota l'estona
2. Sí, algunes estones
1. No
8. No tenia acompanyants
9. NS/NC

P 16. Així doncs, com creu que es va respectar la seva **intimitat**? (Per exemple: quan el curaven o li feien les exploracions?).

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

ARA PARLEM DE LA INFORMACIÓ QUE LI VAN DONAR

P 17 Com valora la **informació** que li van donar sobre la seva malaltia o el motiu pel qual va anar a urgències?

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

P 18 Com **s'entenen les explicacions** que li van donar? (Explicacions de paraula)

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

P 19 Li explicaven les coses davant de tothom?

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

PARLEM DELS PROFESSIONALS QUE EL VAN ATENDRE

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

P 20 Les infermeres?

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

P 21 El metge?

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

P 22 Els zeladors/portalliteres “camillers”?

- 5. Perfecte
- 4. Molt bé
- 3. Bé
- 2. Regular
- 1. Malament
- 8. No hi vaig tenir contacte
- 9. NS/NC

FILTRE: mentre va estar a urgències, li van fer proves com radiografies, anàlisis, tires del sucre, electrocardiogrames, endoscòpies, etc.?

Si la resposta és SI: fer la pregunta P 23

Si la resposta és NO: passeu a pregunta P 24

P 23 Li van donar informació sobre les **proves** de manera que vostè pogués entendre-ho? (Per exemple, si li van explicar per què li feien, quan li farien, etc.)

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

P 24 Hagués volgut **més informació** sobre la seva malaltia, o de les proves que li van fer?

1. Sí
2. No (he tingut tota la que necessitava)
9. NS/NC

P 25 Li van demanar quina **informació volia** que donessin als seus **familiars o** acompanyants sobre la seva malaltia?

2. Sí
1. No
8. No tenia acompanyants
9. NS/NC

P 26 Els diferents professionals d'urgències (els metges, les 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

FILTRE: es va quedar ingressat a una planta o sala de l'hospital, fora d'urgències?

Si la resposta és SÍ : fer la pregunta 27

Si la resposta és NO: passar a la pregunta 28

P 27 li van **explicar perquè** havia d'ingressar?

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

QUAN VA MARXAR D'URGÈNCIES

P 28 Van entendre (vostè o la seva família) **tot el que havia de fer**? (on havia d'anar, quan o com havia de prendre els medicaments...etc)

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

P 30 I com valora el **temps total** que va estar a urgències des que va arribar fins que li van donar l'alta?

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

FILTRE: A urgències li van dir que tenia que anar al metge de capçalera o a l'especialista?

Si la resposta és SI: fer la pregunta P 31
Si la resposta és NO: passar a la pregunta P 32

P 31 La informació que li va donar **el seu metge de capçalera, o especialista** era contradictòria amb la que li havien donat a urgències?

- 3. Si, completament
- 2. Si, en alguns aspectes
- 1. No
- 9. NS/NC

P 32 Ja per acabar, en aquests moments diria que li van **resoldre el motiu** pel que havia anat a urgències?

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

Satisfacció general

- P 101 I ara per acabar: valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el servei d'urgències de 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 anar a aquest mateix servei d'urgències ?

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

V. Independents

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

P 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, comerç, BUP, FP, COU)
- 4. Estudis superiors (universitaris, llicenciatura, diplomatura, escoles tècniques)
- 5. Altres
- 9. NS/NC

Qüestionari en castellà

QÜESTIONARI PER A URGÈNCIES HOSPITALÀRIES

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.....

CASTELLÀ

USTED HA SIDO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE URGENCIAS DEL HOSPITAL
..... En el mes de.....del año.....?

Si la respuesta es NO, despedida

Si la respuesta es SI: verificar que no se trata de un familiar o acompañante.

El Servei Català de la Salut querría hacerle unas preguntas para conocer su opinión del servicio de urgencias del hospital. 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.

Si le parece, podemos empezar.

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.

IMPORTANTE:

Tenga en cuenta que las preguntas se refieren al hospital.....y no a otros hospitales donde haya estado antes o después.

Es posible que después de ser atendido/a en urgencias tuviese que quedar ingresado/a en una planta del hospital, pero tenga en cuenta que en las preguntas que le haremos ahora **sólo hablaremos del servicio que recibió en urgencias y no de la planta del hospital**

P 1 Era la primera vez que iba al servicio de urgencias del hospital.....
(El encuestador dirá el nombre del hospital)

1. SI
2. NO
9. NS/NC (incluye no se acuerda)

P 2. Antes de empezar querría saber por qué decidió acudir a urgencias.

1. Por iniciativa propia o de su familia
2. Se lo dijeron en el ambulatorio/centro de salud/CAP
3. Le llevaron en ambulancia (llamo al servicio de emergencias, 061, SEM)
4. Lo enviaron desde el servicio de urgencias de otro hospital.
5. Otras (otro centro, una residencia etc.)
6. NS/NC (incluye no se acuerda)

Si la respuesta es 1: Por iniciativa propia o de su familia hacer la pregunta P3
Si la respuesta es 2, 3, 4, 5,6: pasar a la pregunta FILTRO Y seguir con P4

P 3. ¿Por qué? (Escoja solo una de las opciones)

1. Porque en el ambulatorio/centro de salud/CAP no podían atenderle/a
2. Porque en urgencias del hospital le atienden más pronto que en el ambulatorio/centro de salud/CAP
3. Porque creía que sólo lo podían solucionar en urgencias (se fía más de urgencias).
4. Porque urgencias está mas cerca de su casa que el ambulatorio/centro de salud/ CAP

FILTRO: ¿tuvo que estar en la sala de espera?

Si la respuesta es Sí: hacer la pregunta P 4
Si la respuesta es NO: pasar a la pregunta 7

HABLEMOS ENTONCES, DE LA SALA DE ESPERA

P 4 ¿Cómo valora la **comodidad de la sala de espera?** (Sillas, ruido, cantidad de gente, etc.)

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

P 5. Mientras estaba en la **sala de espera**, ¿le **informaron a usted o a sus acompañantes** del tiempo que tendría que esperar?

2. Sí, una vez
3. Si, más de una vez
1. No
9. NS/NC

P 6. Mientras estaba en la **sala de espera**, ¿algún profesional vino a **vigilar** como se encontraba?

2. Sí, una vez
3. Si, más de una vez
1. No (nunca)
9. NS / NC

P 7. ¿Como valora el **tiempo** que tuvo que esperar en la sala de espera, hasta que le vio el médico? (el médico le visito)

5. Muy corto
4. Corto
3. Normal
2. Largo
1. Muy largo
9. NS/NC

EN CUENTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBÍ CUANDO LE VISITARON

P 8. ¿Que opina del **tiempo** que le dedicó el médico?

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

P 9. ¿Tuvo la sensación de estar en **buenas manos**?

5. Todo el rato
4. Casi todo el rato
3. A menudo
2. En pocos momentos
1. En ningún momento
9. NS/NC

P 10. Si tenía **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 (no era necesario)
9. NS/NC

P 11. ¿Que interés tenían los profesionales que le atendieron para **escucharle y comprender** aquello que a usted le preocupaba de su salud?

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

P 12. ¿Que le pareció la predisposición del médico para que usted pudiese **dar su opinión?** (pudiese dar su parecer)

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

AHORA HABLEMOS DE LA COMODIDAD Y EL CONFORT MIENTRAS LE ATENDÍAN

P 13. ¿Como valora las **condiciones del lugar** donde estuvo mientras le atendían? Me refiero a la tranquilidad, los gritos, estar junto a otros enfermos sin separaciones, ver a otros enfermos que están peor, etc.

- 5. Perfectas
- 4. Muy buenas
- 3. Buenas
- 2. Regular
- 1. Malas
- 9. NS/NC

P 14. Y ¿como valora la **comodidad de la camilla** (o cama) donde estuvo mientras lo atendían?

- 5. Perfecta
- 4. Muy buena
- 3. Buena
- 2. Regular
- 1. Mala
- 8. No tuve necesidad de estar en una camilla (incluye atención en silla de ruedas)
- 9. NS/NC

P 15. Si fue acompañado/a, alguno de sus **acompañantes pudo estar con usted** en el box?

- 3. Sí, todo el rato
- 2. Sí, algún rato
- 1. No
- 8. No tenía acompañantes
- 9. NS/NC

P 16. Por tanto, ¿como cree que se respetó su **intimidad**? (Por ejemplo cuando le curaban o le hacían alguna exploración).

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

AHORA HABLEMOS DE LA INFORMACIÓN QUE LE DIERON

P 17. ¿Como valora **la información** que le dieron sobre su enfermedad, o el motivo por el que acudió a urgencias?

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

P 18. ¿Como se **entendían las explicaciones** que le daban? (Explicaciones de palabra)

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

P 19. ¿Le explicaban las cosas **delante de todos**? (Todo el mundo)

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

HABLEMOS DE LOS PROFESIONALES QUE LE ATENDIERON

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

P 20. ¿Las enfermeras?

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

P 21. ¿El médico?

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

P 22. ¿Los celadores/camilleros?

- 5. Perfecto
- 4. Muy bien
- 3. Bien
- 2. Regular
- 1. Mal
- 8. No tuve contacto con ellos
- 9. NS/NC

FILTRO: Mientras estuvo en urgencias ¿le hicieron pruebas, como radiografías, análisis, tiras de azúcar, electrocardiogramas, endoscopia, etc.?

Si la respuesta es SÍ: hacer la pregunta P 23

Si la respuesta es NO: pasar a la pregunta P 24

P 23. ¿Le dieron **información sobre las pruebas** de manera que usted pudiese entenderlo? (Por ejemplo, si le explicaron por qué se las hacían, cuando se las harían, etc.)

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

P 24. ¿Hubiese querido **más información** sobre su enfermedad o las pruebas que le hicieron?

1. Sí
2. No, tuve toda la que necesitaba
9. NS/NC

P 25. ¿Le preguntaron que **información quería que diesen** a sus familiares o acompañantes sobre su enfermedad?

2. Sí
1. No
8. No tenía acompañantes
9. NS/NC

P 26. ¿Los diferentes profesionales de urgencias (los médicos, las enfermeras), le daban **información contradictoria**? (Uno le decía una cosa y el otro le decía una cosa diferente)

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

FILTRE: ¿se quedó ingresado/a en una planta o sala del hospital, fuera de urgencias?

Si la respuesta es Sí: hacer la pregunta 27

Si la respuesta es NO: pasar a la pregunta 28

P 27. ¿Le explicaron por qué tenía que ingresar?

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

CUANDO SALIÓ DE URGENCIAS

P 28. ¿Entendieron usted o su familia todo lo que **tenía que hacer?** (Donde tenía que ir, cuando o como tomar los medicamentos, etc.)

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

P 30. Y, ¿Como valora **el tiempo total** que estuvo en urgencias desde que llegó hasta que le dieron el alta?

5. Muy corto
4. Corto
3. Normal
2. Largo
1. Muy largo
9. NS/NC

FILTRO: ¿en urgencias le dijeron que tenía que ir al médico de cabecera o al especialista?

Si la respuesta es SI: hacer la pregunta P 31
Si la respuesta es NO: pasar a la pregunta 32

P 31. ¿La información que le dio su médico de cabecera, o el especialista, era **contradictoria** con la que le **dieron urgencias?**

3. Sí, completamente
2. Sí, en algunos aspectos
1. No
9. NS/NC

P 32. Ya para acabar, ¿en estos momentos diría que le **resolvieron el motivo** por el que había acudido a urgencias?

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

Satisfacción general

- P 101. Y finalmente, valore de 0 a 10 su grado de satisfacción global con el servicio de urgencias del hospital. ¿Si tuviese que poner una nota del 0 al 10, que nota le pondría? Teniendo en cuenta que 0 quiere decir nada satisfecho y 10 muy satisfecho/a).

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- P 102. ¿Si pudiese escoger, volvería a este servicio de urgencias?

- 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 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, comercio, BUP, FP, COU)
- 4. Estudios superiores (universitarios, licenciatura, diplomatura, escuelas técnicas)
- 5. Otros
- 9. NS/NC