

ENQUESTA 3 9 0 0 4 C

QÜESTIONARI (1-4)

TELÈFON (5-13)  
9

DIÀ/BONA TARDA, SÓC ...: LI TRUCO EN NOM DE L'INSTITUT CATALÀ DE LA SALUT. ESTEM REALITZANT UNES ENQUESTES PER TAL DE CONÈIXER LA SEVA OPINIÓ SOBRE L'HOSPITAL... I MILLORAR ELS NOSTRES SERVEIS. FINS NOSTRES REGISTRES INDIQUEN QUE VOSTÈ VA SER SPITALITZAT/DA RECENTMENT. LI GARANTIM QUE LES VES RESPÒSTES SERAN TOTALMENT ANÒNIMS.

- HOSPITAL
- ARNAU DE VILANOVA ..... 01 (14-15)
  - JOAN XXIII ..... 02
  - VERGE DE LA CINTA ..... 03
  - JOSEP TRUETA ..... 04
  - CIUTAT SANITÀRIA BELLVITGE ..... 05
  - VILADECANS ..... 06
  - GERMANS TRIAS I PUJOL ..... 07
  - GENERAL VALL D'HEBRON ..... 08
  - PATERNO-INFANTIL VALL D'HEBRON ..... 09
  - TRAUMA I REHABILITACIÓ VALL D'HEBRON ..... 10
  - CLÍNICA QUIRÚRGICA ADRIÀ ..... 11

- X E
- HOME ..... 1 (16)
  - DONA ..... 2

- I A T
- DE 0 A 17 ANYS (RESPON EL PARE O LA MARE).. 1 (17)
  - DE 18 A 24 ANYS ..... 2
  - DE 25 A 34 ANYS ..... 3
  - DE 35 A 49 ANYS ..... 4
  - DE 50 A 64 ANYS ..... 5
  - MÉS DE 64 ANYS ..... 6

- SONA QUE RESPON EL QÜESTIONARI
- PERSONA SELECCIONADA ..... 1 (18)
  - CÒNJUGE ..... 2
  - MARE O PARE DE MEN ..... 3
  - ILL O FILLA DE PERSONA GRAN ..... 4
  - ALTRES ..... 5

P.1. HEN POT DEDICAR UNS MINUTS PER FER-LI UNES PREGUNTES ?

- SI ..... 1 (19)
- NO ..... 2
- N.R. .... 3

- P.2. PER QUÈ NO ?
- VOL CONTESTAR L'ENQUESTA ..... 1 (20)
  - VA QUEDAR MOLT DESCONTENT AMB L'HOSPITAL ..... 2
  - EL PACIENT VA MORIR ..... 3
  - TRES MOTIUS ..... 4

P.3. COM VA INGRESSAR A L'HOSPITAL ?

- PER ADMISSIONS ..... 1 (Passar a P.6)
- PER URGÈNCIES ..... 2
- S. .... 3
- N.R. .... 4

P.4. DRÍEN QUE ENS DONÉS LA SEVA OPINIÓ SOBRE CERTS ASPECTES DEL SERVEI D'URGÈNCIES

P.5. COM VALDRARIA EL TEMPS QUE VA TRANSCÓRRER DES DE LA ARRIBADA A URGÈNCIES FINS QUE VA SER INGRESSAT ?

- MOLT CURT ..... 1 (22)
- CURT ..... 2
- CORRECTE ..... 3
- LLARG ..... 4
- MASSA LLARG ..... 5
- N.S. .... 6
- N.R. .... 7

P.5. I COM VALDRARIA LA INFORMACIÓ QUE ES VA DONAR ALS SEUS FAMILIARS I ACOMPANYANTS NENTRE VOSTÈ ERA ATÈS A URGÈNCIES ?

- MOLT BONA ..... 1 (23)
- BONA ..... 2
- REGULAR ..... 3
- DOLENTA ..... 4
- MOLT DOLENTA ..... 6
- NO VAN SER INFORMATS ..... 7
- N.R. .... 8

ARA, SI US PLAU, VALORI AQUESTA INFORMACIÓ DEL 0 AL 10, ESSENT 0=MOLT DOLENTA I 10=MOLT BONA

INFORMACIÓ DONADA ALS ACOMPANYANTS (24-25) NO NO SAP RESPON

00 01 02 03 04 05 06 07 08 09 10 11 12

ARA VALDRÍEN QUE ENS DONÉS LA SEVA OPINIÓ SOBRE CERTS ASPECTES DEL SERVEI DE CONSULTES EXTERNES ABANS D'INGRESSAR (LLISTA D'ESPERA)

P.6. COM VALDRARIA EL TEMPS QUE VA HAVER D'ESPERAR DES DEL MOMENT QUE EL CAP (AMBULATORI) EL VA ADREÇAR A L'HOSPITAL, FINS QUE VA SER-HI VISITAT ?

- MOLT CURT ..... 1 (26)
- CURT ..... 2
- CORRECTE ..... 3
- LLARG ..... 4
- MASSA LLARG ..... 5
- N.S. .... 6
- N.R. .... 7

ARA, SI US PLAU, VALORI AQUEST TEMPS DEL 0 AL 10, ESSENT 0=MOLT LLARG I 10=MOLT CURT

TEMPS D'ESPERA PER SER VISITAT (27-28) NO NO SAP RESPON

00 01 02 03 04 05 06 07 08 09 10 11 12

P.7. COM VALDRARIA EL TEMPS QUE VA ESTAR EN LA LLISTA D'ESPERA, FINS AL SEU INGRÉS ?

- MOLT CURT ..... 1 (29)
- CURT ..... 2
- CORRECTE ..... 3
- LLARG ..... 4
- MASSA LLARG ..... 5
- N.S. .... 6
- N.R. .... 7

ARA, SI US PLAU, VALORI AQUEST TEMPS DEL 0 AL 10, ESSENT 0=MOLT LLARG I 10=MOLT CURT

TEMPS EN LLISTA D'ESPERA (30-31) NO NO SAP RESPON

00 01 02 03 04 05 06 07 08 09 10 11 12

ARA ENS AGRADARIA CONÈIXER LA SEVA OPINIÓ SOBRE EL SERVEI, UNA VEGADA VA INICIAR-SE EL PROCÉS D'INGRÉS

P.8. EN GENERAL, COM CONSIDERA QUE HAN ESTAT ELS PASSOS I TRÀMITS QUE HA HAGUT DE FER ABANS DE SER INGRESSAT ?

- MOLT COMPLICATS ..... 1 (32)
- COMPLICATS ..... 2
- CORRECTES ..... 3
- FÀCILS ..... 4
- MOLT FÀCILS ..... 5
- N.S. .... 6
- N.R. .... 7

P.9. VA REBRE INFORMACIÓ ESCRITA O UNA GUTA DELS SERVEIS DE L'HOSPITAL I ELS SEUS DRETS COM A MALALT EN EL MOMENT DE L'INGRÉS ?

- SI ..... 1 (33)
- NO ..... 2
- NO RECORDA ..... 3
- N.S. .... 4
- N.R. .... 5

P.10. UN COP A LA SEVA HABITACIÓ, COM VALDRARIA LES EXPLICACIONS QUE LI VAN DONAR SOBRE LES NORMES DE L'HOSPITAL LES CARACTERÍSTIQUES DE L'HABITACIÓ, COM TRUCAR LES INFERMERES, ETC. ?

- MOLT BONES ..... 1 (34)
- BONES ..... 2
- REGULARS ..... 3
- DOLENTES ..... 4
- MOLT DOLENTES ..... 5
- N.S. .... 6
- N.R. .... 7

ARA, SI US PLAU, VALORI AQUESTES EXPLICACIONS DEL 0 AL 10, ESSENT 0=MOLT DOLENTES I 10=MOLT BONES

EXPLICACIONS DONADES UN COP A L'HABITACIÓ (35-36) NO NO SAP RESPON

00 01 02 03 04 05 06 07 08 09 10 11 12

P.11. DURANT LA SEVA ESTADA A L'HOSPITAL, EL METGE RESPONSABLE DE LA SEVA ATENCIÓ SE LI VA PRESENTAR PEL SEU NOM I COGNOMS ?

- SI ..... 1 (37)
- NO ..... 2
- NO ME'N RECORDO ..... 3
- N.R. .... 4

RESPECTE AL DOCTOR O DOCTORS QUE L'ATENGUEREN, DONI'NS LA SEVA OPINIÓ SOBRE ALGUNS ASPECTES

P.12. VALORI L'AMABILITAT I CORTESIA DELS DOCTORS EN EL TRACTE CAP A VOSTÈ.

- MOLT AMABLES ..... 1 (38)
- AMABLES ..... 2
- REGULAR ..... 3
- NO GAIRE AMABLES ..... 4
- GENS AMABLES ..... 5
- N.S. .... 6
- N.R. .... 7

ARA, SI US PLAU, VALORI L'AMABILITAT I CORTESIA DELS DOCTORS DEL 0 AL 10, ESSENT 0=GENS AMABLES I 10=MOLT AMABLES

AMABILITAT I CORTESIA DELS DOCTORS (39-40) NO NO SAP RESPON

00 01 02 03 04 05 06 07 08 09 10 11 12

P.13. VALORI LA INFORMACIÓ QUE LI DONAVA EL METGE SOBRE L'EVOLUCIÓ DE LA SEVA MALALIA I ELS TRACTAMENTS QUE SE LI FEIEN ?

- MOLT BONA ..... 1 (41)
- BONA ..... 2
- REGULAR ..... 3
- DOLENTA ..... 4
- MOLT DOLENTA ..... 6
- N.S. .... 7
- N.R. .... 8

ARA, SI US PLAU, VALORI LA MANERA COM EL METGE LI ANAVA EXPLICANT L'EVOLUCIÓ DE LA SEVA MALALIA I ELS TRACTAMENTS QUE SE LI FEIEN DEL 0 AL 10, ESSENT 0=MOLT MALAMENT I 10=MOLT BÉ

MANERA COM EL METGE LI EXPLICAVA (42-43) NO NO SAP RESPON

00 01 02 03 04 05 06 07 08 09 10 11 12

P.14. COM VALDRARIA EL GRAU D'INTERÈS I PREOCUPACIÓ DELS METGES PEL SEU PROBLEMA DE SALUT ?

- MOLT INTERÈS ..... 1 (44)
- INTERÈS ..... 2
- REGULAR ..... 3
- POC INTERÈS ..... 4
- GENS D'INTERÈS ..... 5
- N.S. .... 6
- N.R. .... 7

ARA, SI US PLAU, VALORI DEL 0 AL 10 L'INTERÈS I PREOCUPACIÓ DELS METGES PEL SEU PROBLEMA DE SALUT, ESSENT 0=GENS D'INTERÈS I 10=MOLT D'INTERÈS

INTERÈS I PREOCUPACIÓ DELS METGES (45-46) NO NO SAP RESPON

00 01 02 03 04 05 06 07 08 09 10 11 12

RESPECTE A LES INFERMERES QUE L'ATENGUEREN, DONI'NS LA SEVA OPINIÓ SOBRE ALGUNS ASPECTES:

P.15. VALORI LA INFORMACIÓ QUE LI DONAVEN LES INFERMERES SOBRE L'EVOLUCIÓ DE LA SEVA MALALIA I ELS TRACTAMENTS QUE SE LI FEIEN ?

- MOLT BONA ..... 1 (47)
- BONA ..... 2
- REGULAR ..... 3
- DOLENTA ..... 4
- MOLT DOLENTA ..... 6
- N.S. .... 7
- N.R. .... 8

ARA, SI US PLAU, VALORI DEL 0 AL 10 LA MANERA COM L'ANAVA INFORMANT SOBRE L'EVOLUCIÓ DE LA SEVA MALALIA, ESSENT 0=MOLT MALAMENT I 10=MOLT BÉ

MANERA COM L'INFORMAVEN (48-49) NO NO SAP RESPON

00 01 02 03 04 05 06 07 08 09 10 11 12

P.16. VALORI L'AMABILITAT I CORTESIA EN EL TRACTE CAP A VOSTRE.

- MOLT AMABLE ..... 1 (50)
- AMABLE ..... 2
- REGULAR ..... 3
- NO GAIRE AMABLE ..... 4
- GENS AMABLE ..... 5
- N.S. .... 6
- N.R. .... 7

ARA, SI US PLAU, VALORI DEL 0 AL 10 L'AMABILITAT I CORTESIA EN EL TRACTE DE LES INFERMERES CAP A VOSTRE, ESSENT 0=GENS AMABLES I 10=MOLT AMABLES

AMABILITAT I CORTESIA DE LES INFERMERES											NO NO	SAP RESPON		
00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	(51-52)	

P.17. VALORI LA RAPIDESA DE RESPOSTA DE LES INFERMERES LAMB LES TRUACAIA.

- MOLT RÀPID ..... 1 (53)
- RÀPID ..... 2
- REGULAR ..... 3
- POC RÀPID ..... 4
- GENS RÀPID ..... 5
- N.S. .... 6
- N.R. .... 7

ARA, SI US PLAU, VALORI DEL 0 AL 10 LA RAPIDESA DE RESPOSTA DE LES INFERMERES, ESSENT 0=GENS DE RAPIDESA I 10=MOLTA RAPIDESA

RAPIDESA DE RESPOSTA DE LES INFERMERES											NO NO	SAP RESPON		
00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	(54-55)	

P.18. COM VALORARIA EL GRAU D'INTERÈS I PREOCUPACIÓ DE LES INFERMERES PEL SEU PROBLEMA DE SALUT ?

- MOLT INTERÈS ..... 1 (56)
- INTERÈS ..... 2
- REGULAR ..... 3
- POC INTERÈS ..... 4
- GENS D'INTERÈS ..... 5
- N.S. .... 6
- N.R. .... 7

ARA, SI US PLAU, VALORI DEL 0 AL 10 L'INTERÈS I PREOCUPACIÓ DE LES INFERMERES PEL SEU PROBLEMA DE SALUT, ESSENT 0=GENS D'INTERÈS I 10=MOLT D'INTERÈS

INTERÈS I PREOCUPACIÓ DE LES INFERMERES											NO NO	SAP RESPON		
00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	(57-58)	

P.19. VA SER SOTMÈS A INTERVENCIÓ QUIRÚRGICA ?

- SI ..... 1 (59)
- NO ..... 2
- N.R. .... 3

P.20. ABANS DE L'ESSENTADA OPERACIÓ, SE'LI VA INFORMAR EN QUÈ CONSISTIA I ELS POSSIBLES RISCOS D'UNA FORMA DETALLADA, ENTENEDORA I ACLARIDORA ?

- SI ..... 1 (60)
- SI, PERÒ NO HO VAIG ENTENDRE MASSA BÉ ..... 2
- NO ..... 3
- N.R. .... 4

P.21. QUAN LI VAN EXPLICAR DE QUÈ L'OPERARIEN, VA TENIR OCASIÓ D'EXPRESSAR ELS SEUS DUBTES O LES SEVES OPINIONS EN REFERÈNCIA A LA INTERVENCIÓ QUE LI PROPOSAREN ?

- SI ..... 1 (61)
- NO ..... 2
- NO VAIG TENIR NECESSITAT D'OPINAR ..... 3
- N.R. .... 4

P.22. ARA VALDRIEM QUE ENS VALORÉS ALGUNS ASPECTES RELATIUS A LES INSTAL·LACIONS DE L'HOSPITAL I LA SEVA HABITACIÓ.

- MOLT BÉ ..... 1
- BÉ ..... 2
- REGULAR ..... 3
- MALAMENT ..... 4
- MOLT MALAMENT ..... 5
- N.R. .... 6 (62)

CONFORT DEL MOBILIARI DE LA SEVA HABITACIÓ

- TEMPERATURA DE L'HABITACIÓ ..... 1
- DE ..... 2
- NIVELL DE SOROLL ..... 1
- DE ..... 2
- NETEJA DE L'HABITACIÓ I DE L'HOSPITAL EN GENERAL ..... 1
- DE ..... 2
- MENJAR ..... 1
- DE ..... 2
- FACILITATS ALS FAMILIARS I AMICS (HORARI DE VISITES, ) ..... 1
- DE ..... 2

ARA, SI US PLAU, VALORI AQUESTS ASPECTES DEL 0 AL 10 ESSENT 0=MOLT MALAMENT I 10=MOLT BÉ

CONFORT DEL MOBILIARI DE L'HABITACIÓ (68-69) NO NO SAP RESPON

00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

TEMPERATURA DE L'HABITACIÓ (70-71)

00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

NIVELL DE SOROLL (72-73)

00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

NETEJA DE L'HABITACIÓ I DE L'HOSPITAL I DEL'HOSPITAL EN GENERAL (74-75)

00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

MENJAR (76-77)

00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

FACILITATS ALS FAMILIARS I AMICS (78-79)

00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

P.23. EN RELACIÓ A LA SEVA ESTADA A L'HOSPITAL, COM DIRIA QUE HA ESTAT LA COORDINACIÓ ENTRE ELS PROFESSIONALS QUE L'HAN ATÈS (METGES, INFERMERES, CEL·LADORS, ETC.).

- MOLT BONA ..... 1 (80)
- BONA ..... 2
- REGULAR ..... 3
- DOLENTA ..... 4
- MOLT DOLENTA ..... 5
- N.S. .... 6
- N.R. .... 7

ARA, SI US PLAU, VALORI DEL 0 AL 10 LA COORDINACIÓ DELS PROFESSIONALS ESSENT 0=MOLT MALAMENT I 10=MOLT BÉ

COORDINACIÓ I ORGANITZACIÓ (81-82) NO NO SAP RESPON

00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

P.24. SAP QUE HI HA UNA UNITAT D'ATENCIÓ A L'USUARI ON POT MANIFESTAR LES SEVES OPINIONS O QUEIXES SI LES TÉ?

- SÍ, HO SÀBIA ..... 1 (83)
- NO HO SÀBIA ..... 2
- N.R. .... 3

P.25. TENINT EN COMPTE LES CIRCUMSTÀNCIES QUE COMPORTA ESTAR INGRESSAT EN UN HOSPITAL, CREU QUE LA SEVA INTIMITAT VA SER RESPECTADA ?

- COMPLETAMENT ..... 1 (84)
- EN GENERAL, SÍ ..... 2
- DE VEGADES NO ..... 3
- NO SUFICIENTMENT ..... 4
- GENS ..... 5
- N.S. .... 6
- N.R. .... 7

P.26. ABANS DE DEIXAR L'HOSPITAL, LI VAN EXPLICAR COM HAVIA DE CONTINUAR EL TRACTAMENT A CASA SEVA I ON S'HAVIA D'ADREÇAR PER A POSTERIORES CONTROLS ?

- SI ..... 1 (85)
- NO ..... 2
- N.S. .... 3
- N.R. .... 4

P.27. QUI LI VA EXPLICAR ?

													(86-87)
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---------

P.28. EN GENERAL I EN REFERÈNCIA A L'ÚLTIM COP QUE VA ESTAR INGRESSAT A L'HOSPITAL, VALORI DE 0 A 10 EL SERVEI QUE LI VAN OFERTI DURANT LA SEVA ESTADA. (0=MOLT DOLENT, 10=MOLT BÓ)

VALORACIÓ GLOBAL ESTADA A L'HOSPITAL (88-89) NO NO SAP RESPON

00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

P.29. SI HAGUÉS DE TORNAR A SER INGRESSAT EN UN HOSPITAL PER ALGUNA RAÓ I POGUÉS TRIAR, TORNARIA AL MATEIX O PREFERIRIA ANAR A UN ALTRE LLOC ?

- TORNARIA AL MATEIX ..... 1 (90)
- PREFERIRIA ANAR A UN ALTRE LLOC ..... 2
- DEPEN, NO M'ESTIC SEGUR ..... 3
- N.R. .... 4

P.30. ENS PODRIA DIR QUE ÉS EL QUE RECORDA COM A MILLOR (MÉS POSITIU) DE LA SEVA ESTADA ?

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

(91-92)

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

(93-94)

P.31. QUIN ÉS L'ASPECTE/S QUE RECORDA COM PITJOR (MÉS NEGATIU) I QUE CREU CAL MILLORAR MÉS (RECORDI QUE AQUESTA ERQUESTA ÉS TOTALMENT ANONIMA).

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

(95-96)

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

(97-98)

AIXÒ ÉS TOT, MOLTES GRÀCIES PEL SEU TEMPS.