

Nº ENQUESTA

3	9	0	0	6	C
---	---	---	---	---	---

Nº QÜESTIONARI (1-4)

--	--	--	--

TELÈFON (5-13)

9									
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--

BON DIA/BONA TARDA, EL TRUQUEM EN NOM DE L'ICS (INSTITUT CATALÀ DE LA SALUT). ESTEM REALITZANT UNA ENQUESTA PER TAL DE CONÈIXER EL GRAU DE SATISFACCIÓ DURANT ELS DARRERS 6 MESOS SOBRE EL SERVEIS DEL SEU CENTRE D'ATENCIÓ PRIMÀRIA. LA SEVA RESPOSTA ÉS MOLT IMPORTANT. LI GARANTIM LA CONFIDENCIALITAT DE LES SEVES RESPOSTES.

CODI CENTRE (14-18)

--	--	--	--	--

ÀMBIT

- BARCELONA CIUTAT..... 1 (19)
- BARCELONÈS NORD I MARESME..... 2
- CENTRE..... 3
- COSTA Ponent..... 4
- GIRONA..... 5
- LLEIDA..... 6
- TARRAGONA..... 7
- TORTOSA..... 8

1. LA DARRERA VEGADA QUE VA ANAR AL E.A.P. (AMBULATORI), PER QUIN MOTIU HI VA ANAR?

- METGE DE CAPÇALERA (METGE FAMILIA)..... 1 (20)
- PEDIATRA..... 2
- INFERMERIA..... 3
- DENTISTA (ODONTÒLEG)..... 4
- TRÀMITS (RECPTES,...)..... 5
- TREBALLADOR SOCIAL (ASSITENT SOCIAL)..... 6
- NO RECORDA..... 7

2. SEXE

- HOME..... 1 (21)
- DONA..... 2

3. EDAT

- DE 0 A 14 ANYS..... 1 (22)
- DE 15 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

4. PERSONA QUE RESPON EL QÜESTIONARI

- PERSONA SELECCIONADA..... 1 (23)
- CUIDADOR PRINCIPAL..... 2
- FAMILIAR PERSONA SELECCIONADA..... 3
- MARE O PARE DE MENOR SELECCIONAT..... 4

5. EN AQUESTS DARRERS 6 MESOS ÉS LA PRIMERA VEGADA QUE HA REBUT ATENCIÓ?

- SI..... 1 (24)
- NO..... 2
- NO RECORDA..... 3

6. QUANTES VEGADES EN ELS DARRERS 6 MESOS HA ANAT AL CENTRE (AMBULATORI) (25-26)

--	--

- MÉS DE 16..... 17 (27-28)
- NO RECORDA..... 18

7. QUANTES VEGADES EN ELS DARRERS 6 MESOS HA REBUT ATENCIÓ DOMICILIÀRIA (29-30)

--	--

- MÉS DE 12..... 13 (31-32)
- NO RECORDA..... 14

8. QUAN VA AL CENTRE (AMBULATORI), FONAMENTALMENT HI VA PER:

- CONTROLS PERIÒDICS (HTA, VACUNES, DIABETES, ETC.)..... (33)
- VISISTA PER MALALTIA (GRIP, CONTUSIÓ, ETC.)..... (34)
- RECOLLIDA DE RECEPTES..... (35)
- BAIXA LABORAL..... (36)
- TRÀMITS ADMINISTRATIUS..... (37)
- ALTRES..... (38)
- NO RECORDA..... (39)

9. SAP QUINS SERVEIS LI OFEREIX AQUEST CENTRE?

- MEDICINA GENERAL..... 1 (40)
- PEDIATRIA..... 1 (41)
- CONSULTA D'INFERMERIA..... 1 (42)
- TREBALLADOR SOCIAL (ASSITENT)..... 1 (43)
- ODONTOLOGIA/DENTISTA..... 1 (44)
- CURES, INJECTABLES I EXTRACCIIONS..... 1 (45)
- VACUNES..... 1 (46)
- ALTRES..... 1 (47)
- N.S..... 1 (48)
- N.R..... 1 (49)

10. A PART DE LA SEGURETAT SOCIAL, TÉ VOSTÈ ALGUN DELS SERVEIS QUE LI DIRÉ A CONTINUACIÓ:

- | | | | | |
|---|----|----|------|--------|
| | SI | NO | N.S. | N.R. |
| METGE PRIVAT DE CAPÇALERA..... | 1 | 2 | 3 | 4 (50) |
| PEDIATRA PRIVAT..... | 1 | 2 | 3 | 4 (51) |
| ESPECIALISTA PRIVAT (GINECÒLEG, ODENT,...)..... | 1 | 2 | 3 | 4 (52) |
| PAGA IGUALA O ESTÀ CONDUCTAT..... | 1 | 2 | 3 | 4 (53) |
| ASEGURANÇA PRIVADA..... | 1 | 2 | 3 | 4 (54) |

11. HA REBUT INFORMACIÓ VERBAL I/O ESCRITA DELS SERVEIS I FUNCIONAMENT DEL CENTRE?

- SI..... 1 (55)
- NO..... 2
- N.S..... 3
- N.R..... 4

12. ESTÀ SATISFET/A DE LA ORGANITZACIÓ GENERAL DELS SERVEIS QUE LI OFEREIX EL CENTRE (NÚMEROS DE TELÈFONS, CANVIS D'HORARI I DE PERSONAL, ETC...)?

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

(0=MOLT INSATISFET, 10=MOLT SATISFET) (57-58) N.S. N.R.

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

13. ESTÀ SATISFET/A AMB ELS HORARIS DE VISITA QUE LI OFEREIX EL CENTRE?

- MOLT SATISFET..... 1 (59)
- SATISFET..... 2
- REGULAR..... 3
- POC SATISFET..... 4
- GENS SATISFET..... 5
- N.S..... 6
- N.R..... 7

(0=MOLT INSATISFET, 10=MOLT SATISFET) (60-61) N.S. N.R.

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

14. QUAN TRUCA AL CENTRE PER TELÈFON, LI ÉS FÀCIL CONTACTAR?

- SI..... 1 (62)
- NO..... 2
- A VEGADES..... 3

15. PER QUIN MOTIU NO LI ÉS FÀCIL?

- PERQUE COMUNIQUEN..... 1 (63)
- NO CONTESTEN..... 1 (64)
- SEMPRE SURT EL CONTESTADOR..... 1 (65)

16. ESTÀ SATISFET/A DE L'ATENCIÓ QUE REP PER TELÈFON?

- MOLT SATISFET..... 1 (66)
- SATISFET..... 2
- REGULAR..... 3
- POC SATISFET..... 4
- GENS SATISFET..... 5
- N.S..... 6
- N.R..... 7

(0=MOLT INSATISFET, 10=MOLT SATISFET) (67-68) N.S. N.R.

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

17. ESTÀ SATISFET/A DELS TRÀMITS QUE HA DE FER PER OBTENIR ELS SERVEIS?

- MOLT SATISFET..... 1 (69)
- SATISFET..... 2
- REGULAR..... 3
- POC SATISFET..... 4
- GENS SATISFET..... 5
- N.S..... 6
- N.R..... 7

(0=MOLT INSATISFET, 10=MOLT SATISFET) (70-71) N.S. N.R.

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

18. QUAN ACCEDEIX AL CENTRE, GENERALMENT ES TROVA QUE HI HA CUES?

- SI.....1 (72)
- NO.....2
- A VEGADES.....3

19. QUANT TEMPS S'HA D'ESPERAR?

- MENYS DE 10 MINUTS.....1 (73)
- DE 10 A 20 MINUTS.....2
- DE 20 A 30 MINUTS.....3
- DE 30 A 60 MINUTS.....4
- MÉS D'UNA HORA.....5
- N.S.....6
- N.R.....7

20. SAP QUE EL CENTRE LI POT TAMBÉ OFERIR ATENCIÓ DOMICILIÀRIA?

- SI.....1 (74)
- NO.....2
- N.R.....3

21. ESTÀ SATISFET/A DE LA RAPIDESA AMB QUE L'ATENEN A DOMICILI?

- MOLT SATISFET.....1 (75)
- SATISFET.....2
- REGULAR.....3
- POC SATISFET.....4
- GENS SATISFET.....5
- NO L'HA FET SERVIR MAI.....6
- N.S.....7
- N.R.....8

(0=MOLT INSATISFET, 10=MOLT SATISFET) (76-77) N.S. N.R.

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

22. ESTÀ SATISFET/A DE LA RAPIDESA AMB QUE L'ATENEN AL CENTRE?

- MOLT SATISFET.....1 (78)
- SATISFET.....2
- REGULAR.....3
- POC SATISFET.....4
- GENS SATISFET.....5
- N.S.....6
- N.R.....7

(0=MOLT INSATISFET, 10=MOLT SATISFET) (79-80) N.S. N.R.

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

23. ESTÀ SATISFET/A DE L'ATENCIÓ QUE REP SI VE AL CENTRE PER UN PROBLEMA URGENT?

- NO HE TINGUT MAI UN PROBLEMA URGENT.....1 (81)
- MOLT SATISFET.....2
- SATISFET.....8
- REGULAR.....3
- POC SATISFET.....4
- GENS SATISFET.....5
- N.S.....6
- N.R.....7

(0=MOLT INSATISFET, 10=MOLT SATISFET) (82-83) N.S. N.R.

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

24. VA TROBAR RAONABLE EL TEMPS QUE VA HAVER D'ESPERAR AL CENTRE PER VISITAR-SE PER UNA URGÈNCIA?

- MOLT RAONABLE.....1 (84)
- RAONABLE.....2
- REGULAR.....3
- POC RAONABLE.....4
- GENS RAONABLE.....5
- N.S.....6
- N.R.....7

(0=GENS RAONABLE, 10=MOLT RAONABLE) (85-86) N.S. N.R.

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

25. QUÈ LI SEMBLA LA CITA PRÈVIA, DEMANAR DIA I HORA PER SER VISITAT, PER LES VISITES NO URGENTS?

- MOLT BE.....1 (87)
- BE.....2
- REGULAR.....3
- MALAMENT.....4
- MOLT MALAMENT.....5
- N.S.....6
- N.R.....7

(0=MOLT MALAMENT, 10=MOLT BE) (88-89) N.S. N.R.

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

26. ESTÀ SATISFET/A DE LA NOSTRA PUNTUALITAT?

- MOLT SATISFET.....1 (90)
- SATISFET.....2
- REGULAR.....3
- POC SATISFET.....4
- GENS SATISFET.....5
- N.S.....6
- N.R.....7

(0=MOLT INSATISFET, 10=MOLT SATISFET) (91-92) N.S. N.R.

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

27. QUANT DE TEMPS VA HAVER D'ESPERAR?

- MENYS DE 10 MINUTS.....1 (93)
- DE 10 A 20 MINUTS.....2
- DE 20 A 30 MINUTS.....3
- DE 30 A 60 MINUTS.....4
- MÉS D'UNA HORA.....5
- N.S.....6
- N.R.....7

28. VALORI DE 0 A 10 EL GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL PERSONAL ADMINISTRATIU?

(0=GENS SATISFET, 10=MOLT SATISFET)

GRAU SATISFACCIÓ PERS. ADMINISTRATIU(94-95) N.S. N.R.

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

29. QUAN HA PARLAT AMB EL SEU INFERMER/A, LI HA ESTAT FÀCIL CONEIXER EL SEU NOM?

- MOLT FÀCIL.....1 (96)
- FÀCIL.....2
- REGULAR.....3
- POC FÀCIL.....4
- GENS FÀCIL.....5
- N.S.....6
- N.R.....7

30. ESTÀ SATISFET/A DEL TEMPS QUE LI DEDICA EL SEU INFERMER/A?

- MOLT SATISFET.....1 (97)
- SATISFET.....2
- REGULAR.....3
- POC SATISFET.....4
- GENS SATISFET.....5
- N.S.....6
- N.R.....7

31. ESTÀ SATISFET/A DE COM L'ESCOLTA EL SEU INFERMER/A?

- MOLT SATISFET.....1 (98)
- SATISFET.....2
- REGULAR.....3
- POC SATISFET.....4
- GENS SATISFET.....5
- N.S.....6
- N.R.....7

32. ESTÀ SATISFET/A DE LES EXPLICACIONS DEL SEU INFERMER/A?

- MOLT SATISFET.....1 (99)
- SATISFET.....2
- REGULAR.....3
- POC SATISFET.....4
- GENS SATISFET.....5
- N.S.....6
- N.R.....7

33. VALORI DE 0 A 10 EL GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL SEU INFERMER/A?

(0=GENS SATISFET, 10=MOLT SATISFET)

GRAU SATISFACCIÓ INFERMER/A (100-101) N.S. N.R.

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

34. QUAN HA PARLAT AMB EL SEU METGE/ESSA, LI HA ESTAT FÀCIL CONEIXER EL SEU NOM?

- MOLT FÀCIL.....1 (102)
- FÀCIL.....2
- REGULAR.....3
- POC FÀCIL.....4
- GENS FÀCIL.....5
- N.S.....6
- N.R.....7

35. ESTÀ SATISFET/A DEL TEMPS QUE LI DEDICA EL SEU METGE/ESSA?

- MOLT SATISFET.....1 (103)
- SATISFET.....2
- REGULAR.....3
- POC SATISFET.....4
- GENS SATISFET.....5
- N.S.....6
- N.R.....7

36. ESTÀ SATISFET/IA DE COM L'ESCOLTA EL METGE/ESSA?

MOLT SATISFET.....	1	(104)
SATISFET.....	2	
REGULAR.....	3	
POC SATISFET.....	4	
GENS SATISFET.....	5	
N.S.....	6	
N.R.....	7	

37. ESTÀ SATISFET/IA DE LES EXPLICACIONS DEL SEU METGE/ESSA?

MOLT SATISFET.....	1	(105)
SATISFET.....	2	
REGULAR.....	3	
POC SATISFET.....	4	
GENS SATISFET.....	5	
N.S.....	6	
N.R.....	7	

38. VALORI DE 0 A 10 EL GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL SEU METGE/ESSA?

(0=GENS SATISFET, 10=MOLT SATISFET)

GRAU SATISFACCIÓ METGE/ESSA (106-107) N.S. N.R.

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

39. QUAN HA ESTAT VISITAT PELS PROFESSIONALS, METGE O INFERMERA, HAN FET SERVIR EL SEU HISTORIAL O HISTÒRIA CLÍNICA JA SIGUI AMB PAPER O FENT SERVIR L'ORDINADOR?

	METGES	INFERMERES
	(108)	(109)
SI.....	1	1
NO.....	2	2
NO M'HI HE FIXAT.....	3	3
N.S.....	4	4
N.R.....	5	5

40. ESTÀ SATISFET/IA DE LA COORDINACIÓ DEL SEU METGE AMB ELS ESPECIALISTES?

MOLT SATISFET.....	1	(110)
SATISFET.....	2	
REGULAR.....	3	
POC SATISFET.....	4	
GENS SATISFET.....	5	
N.S.....	6	
N.R.....	7	

(0=MOLT INSATISFET, 10=MOLT SATISFET) (111-112) N.S. N.R.

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

41. QUI LI VA EXPLICAR EL QUE VOSTÈ VOLIA SABER SOBRE EL SEU PROBLEMA DE SALUT?

EL METGE/ESSA.....	1	(113)
L'INFERMERA.....	1	(114)
ALTRES.....	1	(115)
N.S.....	1	(116)
N.R.....	1	(117)

42. PUNTUJ DE 0 A 10 LA MANERA COM LI HAN EXPLICAT EL QUE VOSTÈ VOLIA SABER SOBRE EL SEU PROBLEMA DE SALUT.

(0=MOLT MALAMENT, 10=MOLT BE)

EXPLICACIÓ PROBLEMA DE SALUT (118-119) N.S. N.R.

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

43. QUI LI VA EXPLICAR COM S'HAVIA DE PRENDRE LA MEDICACIÓ?

EL METGE/ESSA.....	1	(120)
L'INFERMERA.....	1	(121)
ALTRES.....	1	(122)
N.S.....	1	(123)
N.R.....	1	(124)

44. PUNTUJ DE 0 A 10 LA MANERA COM LI HAN EXPLICAT COM S'HAVIA DE PRENDRE LA MEDICACIÓ.

(0=MOLT MALAMENT, 10=MOLT BE)

EXPLICACIÓ MEDICACIÓ (125-126) N.S. N.R.

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

45. QUAN VA HAVER D'ANAR A FER UNA PROVA, QUI LI VA EXPLICAR COM S'HAVIA DE PREPARAR PER FER-LA?

NO M'HA CALGUT FER CAP PROVA.....	1	(127)
EL METGE/ESSA.....	1	(128)
L'INFERMERA.....	1	(129)
EL PERSONAL ADMINISTRATIU.....	1	(130)
ALTRES.....	1	(131)
NINGÚ: UN PAPER.....	1	(132)
NO RECORDA.....	1	(133)
N.R.....	1	(134)

46. PUNTUJ DE 0 A 10 LA MANERA COM LI HAN EXPLICAT COM S'HAVIA DE PREPARAR PER FER UNA PROVA.

(0=MOLT MALAMENT, 10=MOLT BE)

EXPLICACIÓ PREPARACIÓ (135-136) N.S. N.R.

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

47. ELS PROFESSIONALS QUE L'ATENEN, ¿ACOSTUMEN A SER SEMPRE ELS MATEIXOS?

SEMPRE.....	1	(137)
QUASI SEMPRE.....	2	
QUASI MAI.....	3	
MAI.....	4	
N.S.....	5	
N.R.....	6	

48. ESTÀ SATISFET/IA AMB AQUEST GRAU DE CONTINUTAT DELS PROFESSIONALS QUE L'ATENEN?

MOLT SATISFET.....	1	(138)
SATISFET.....	2	
REGULAR.....	3	
POC SATISFET.....	4	
GENS SATISFET.....	5	
N.S.....	6	
N.R.....	7	

(0=MOLT INSATISFET, 10=MOLT SATISFET) (139-140) N.S. N.R.

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

49. ESTÀ SATISFET/IA DE COM ATENEN ELS PROFESSIONALS ELS SEUS PROBLEMES DE SALUT?

MOLT SATISFET.....	1	(141)
SATISFET.....	2	
REGULAR.....	3	
POC SATISFET.....	4	
GENS SATISFET.....	5	
N.S.....	6	
N.R.....	7	

(0=MOLT INSATISFET, 10=MOLT SATISFET) (142-143) N.S. N.R.

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

50. TÈ LA SENSACIÓ D'ESTAR EN BONES MANS?

MOLT.....	1	(144)
BASTANT.....	2	
REGULAR.....	3	
POC.....	4	
GENS.....	5	
N.S.....	6	
N.R.....	7	

(0=GENS, 10=MOLT)

(145-146) N.S. N.R.

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

51. VALORI DE 0 A 10 EN QUINA MIDA ESTÀ SATISFET DE LA MANERA COM RESPECTEN LA SEVA INTIMITAT?

(0=GENS SATISFET, 10=MOLT SATISFET)

INTIMITAT (147-148) N.S. N.R.

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

52. VALORI DE 0 A 10 EN QUINA MIDA ELS SEUS PROBLEMES DE SALUT S'HAN TRACTAT AMB PROU CONFIDENCIALITAT?

(0=CAP CONFIDENCIALITAT, 10=MOLTA CONFIDENCIALITAT)

CONFIDENCIALITAT (149-150) N.S. N.R.

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

53. CONSIDERA ADEQUADA LA SENYALITZACIÓ (RÈTOLS, FLETXES) QUE HI HA AL SEU CENTRE?

MOLT ADEQUADA.....	1	(151)
ADEQUADA.....	2	
REGULAR.....	3	
POC ADEQUADA.....	4	
GENS ADEQUADA.....	5	
N.S.....	6	
N.R.....	7	

54. ARA VALORI DE 0 A 10 ELS SEGÜENTS ASPECTES DEL CENTRE?

(0=MOLT MALAMENT, 10=MOLT BE)

APARENÇA I CONFORT (152-153) N.S. N.R.

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

NETEJA (154-155) N.S. N.R.

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

NIVELL DE SILENCI I TRANQUILITAT (156-157) N.S. N.R.

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

55. RECOMANARIA ALS SEUS AMICS VENIR A AQUEST CENTRE?

MOLT.....	1	(158)
BASTANT.....	2	
REGULAR.....	3	
POC.....	4	
GENS.....	5	
N.S.....	6	
N.R.....	7	

(0=GENS, 10=MOLT)

(159-160) N.S. N.R.

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

