

ENQUESTA

9	0	0	5	C
---	---	---	---	---

QÜESTIONARI (1-4)

--	--	--	--

LÈFON (5-13)

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

IN DIA/BONA TARDA. SÓC..... LI TRUCO EN NOM DE INSTITUT CATALÀ DE LA SALUT. ESTEM REALITZANT VA ENQUESTA PER TAL DE CONÈIXER LA SEVA OPINIÓ BREBRE ELS SERVEIS D'URGÈNCIES DE L'HOSPITAL .... PER AL DE MILLORAR ELS NOSTRES SERVEIS. ELS NOSTRES REGISTRES INDICUEN QUE VOSTÈ VA SER ATÈS AL SERVEI D'URGÈNCIES DE L'HOSPITAL ..... DURANT L'ANY 99-2000. LI GARANTIM QUE LES SEVES RESPOSTES S'ANIRAN TOTALMENT ANONIMES.

- HOSPITAL**
- HOSPITAL DE VILANOVA..... 1 (14)
  - HOSPITAL DE SANT JOAN DE DEUS..... 2
  - HOSPITAL DE LA CINTA..... 3
  - HOSPITAL DE TRUETA..... 4
  - HOSPITAL DE SANITÀRIA BELLVITGE..... 5
  - HOSPITAL DE LADECANES..... 6
  - HOSPITAL DE SERRANOS TRIAS I PUJOL..... 7
  - HOSPITAL GENERAL VALL D'HEBRON..... 8
  - HOSPITAL MATERN I INFANTIL VALL D'HEBRON..... 9
  - HOSPITAL D'ACÚM I REHABILITACIÓ VALL D'HEBRON..... 0
- CIUTAT**
- BARCELONA..... 1 (15)
  - VALÈNCIA..... 2

- EDAT**
- DE 0 A 14 ANYS (RESPON PARE O MARE)..... 1 (16)
  - DE 15 A 44 ANYS..... 2
  - DE 45 A 64 ANYS..... 3
  - DE 65 A 79 ANYS..... 4
  - DE 80 ANYS I MÉS..... 5

- PERSONA QUE RESPON AL QÜESTIONARI**
- PERSONA SELECCIONADA..... 1 (17)
  - ENVIAT PER..... 2
  - EL PARE O MARE DEL NEN..... 3
  - EL PARE O MARE DE LA FILLA DE PERSONA GRAN..... 4
  - ALTRES..... 5

- EM POT DEDICAR UNA MINUTS PER FER-LI UNES PREGUNTES?**
- SI..... 1 (18)
  - NO..... 2
  - NO RESPON..... 3

- 2. PER QUÈ NO?**
- NO VOL CONTESTAR L'ENQUESTA..... 1 (19)
  - NO VA QUEDAR MOLT DESCONTENT DE L'HOSPITAL 2
  - EL PACIENT VA MORIR..... 3
  - ALTRES MOTIUS..... 4

- ERA LA PRIMERA VEGADA QUE ANAVA AL SERVEI D'URGÈNCIES DE L'HOSPITAL DES DEL MES DE SETEMBRE DE 1999?**
- SI..... 1 (20)
  - NO..... 2
  - NO RESPON..... 3

- EN QUIN MÉS O MESOS VA ANAR AL SERVEI D'URGÈNCIES DE L'HOSPITAL?**
- NO RECORDA..... 1 (21)
  - SEPTEMBRE 99..... 1 (22)
  - OCTUBRE 99..... 1 (23)
  - NOVEMBRE 99..... 1 (24)
  - DESEMBRE 99..... 1 (25)
  - GENYER 00..... 1 (26)
  - FEBRER 00..... 1 (27)
  - MARÇ 00..... 1 (28)
  - ABRIL 00..... 1 (29)
  - MIG 00..... 1 (30)
  - JUNY 00..... 1 (31)
  - JULIOL 00..... 1 (32)
  - AGOST 00..... 1 (33)
  - NO RESPON..... 1 (34)

(ELS QUE HAGIN DIT QUE HAN ANAT MÉS D'UNA VEGADA AL SERVEI D'URGÈNCIES DE L'HOSPITAL, QUE RESPONGUIN L'ENQUESTA REFERINT-SE NOMÉS A LA DARRERA VEGADA)

VOLDRIEM QUE ENS DONÉS LA SEVA OPINIÓ SOBRE CERTS ASPECTES DEL SERVEI D'URGÈNCIES DE L'HOSPITAL.

**5. SABIA QUE DURANT LES 24 HORES DEL DIA POT SER ATÈS AL SERVEI D'ATENCIÓ CONTINUADA (SERVEI D'URGÈNCIES), A LA SEVA A.B.S. O AMBULATORI O CAP?**

- SI..... 1 (35)
- NO..... 2
- NO RESPON..... 3

**6. QUI LI VA DIR QUE VINGUÉS AL SERVEI D'URGÈNCIES DE L'HOSPITAL?**

- A BARRI D'URGÈNCIES DE L'A.B.S..... 1 (36)
- EL MEU METGE DE CAPçalERA..... 1 (37)
- ALGÚN ALTRE METGE..... 1 (38)
- MI VAIG ANAR ESPONTÀNIAMENT..... 1 (39)
- M'HI VA PORTAR LA MEVA FAMÍLIA..... 1 (40)
- EL 061 O SEM..... 1 (41)
- MÚTUES PRIVADES..... 1 (41)
- HOSPITALS COMARCALS DE LA XHUP..... 1 (42)
- ALTRES HOSPITALS DE L'ICS..... 1 (43)
- ALGÚ MATEIX DE L'HOSPITAL..... 1 (44)
- ALTRES HOSPITALS..... 1 (45)
- ALTRES..... 1 (46)
- NO RESPON..... 1 (47)

**7. COM VALORARIA EL TEMPS D'ESPERA FINS QUE EL VAN ATENDRE?**

- MOLT CURT..... 1 (48)
- CURT..... 2
- ADEQUAT..... 3
- LLARG..... 4
- MOLT LLARG..... 5
- NO SAP..... 6
- NO RESPON..... 7

**VALORACIÓ TEMPS D'ESPERA**

(0=MOLT LLARG, 10=MOLT CURT) (49-50) N.S. N.R.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----

**8. EL VAN INFORMAR A VOSTÈ O A LA SEVA FAMÍLIA DEL TEMPS QUE HAURIA D'ESPERAR-SE PER SER ATÈS?**

- SI..... 1 (51)
- NO..... 2
- NO RECORDA..... 3
- NO SAP..... 4
- NO RESPON..... 5

**9. ES VAN IDENTIFICAR ELS PROFESSIONALS QUE L'ATENIEN?**

- |                 |          |              |
|-----------------|----------|--------------|
|                 | EL METGE | LA INFERMERA |
|                 | (52)     | (53)         |
| SI.....         | 1        | 1            |
| NO.....         | 2        | 2            |
| NO RECORDA..... | 3        | 3            |
| NO SAP.....     | 4        | 4            |
| NO RESPON.....  | 5        | 5            |

**10. COM VALORARIA EL TRACTE PERSONAL REBUT PER PART DEL PERSONAL ADMINISTRATIU?**

- MOLT BO..... 1 (54)
- BO..... 2
- INDIFERENT..... 3
- DOLENT..... 4
- MOLT DOLENT..... 5
- NO SAP..... 6
- NO RESPON..... 7

**VALORACIÓ TRACTE PERSONAL ADMINISTRATIU**

(0=MOLT DOLENT, 10=MOLT BO) (55-56) N.S. N.R.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----

**11. COM VALORARIA EL TRACTE PERSONAL REBUT PER PART DE ELS/LES INFERMERES?**

- MOLT BO..... 1 (57)
- BO..... 2
- INDIFERENT..... 3
- DOLENT..... 4
- MOLT DOLENT..... 5
- NO SAP..... 6
- NO RESPON..... 7

**VALORACIÓ TRACTE PERSONAL INFERMERES**

(0=MOLT DOLENT, 10=MOLT BO) (58-59) N.S. N.R.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----

**12. COM VALORARIA EL TRACTE PERSONAL REBUT PER PART DELS METGES?**

- MOLT BO..... 1 (60)
- BO..... 2
- INDIFERENT..... 3
- DOLENT..... 4
- MOLT DOLENT..... 5
- NO SAP..... 6
- NO RESPON..... 7

**VALORACIÓ TRACTE PERSONAL METGES**

(0=MOLT DOLENT, 10=MOLT BO) (61-62) N.S. N.R.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----

**13. COM VALORARIA EL TRACTE PERSONAL REBUT PER PART DELS ZELADORS?**

- MOLT BO..... 1 (63)
- BO..... 2
- INDIFERENT..... 3
- DOLENT..... 4
- MOLT DOLENT..... 5
- NO SAP..... 6
- NO RESPON..... 7

**VALORACIÓ TRACTE ZELADORS**

(0=MOLT DOLENT, 10=MOLT BO) (64-65) N.S. N.R.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----

**14. JA SABEM QUE NO ES TROBAVA BÉ I SE SENTIA INCÒMODE, PERÒ ENS AGRADARIA SABER SI ES VA SENTIR CONFORTABLE AMB LA TEMPERATURA DINS L'ÀREA D'URGÈNCIES?**

- MOLT CONFORTABLE..... 1 (66)
- CONFORTABLE..... 2
- INDIFERENT..... 3
- POC CONFORTABLE..... 4
- GENS CONFORTABLE..... 5
- NO SAP..... 6
- NO RESPON..... 7

**VALORACIÓ TEMPERATURA**

(0=GENS CONFORTABLE, 10=MOLT CONFORTABLE) (67-68) N.S. N.R.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----

**15. ES VA SENTIR CONFORTABLE AMB EL SOROLL DINS L'ÀREA D'URGÈNCIES?**

- MOLT CONFORTABLE..... 1 (69)
- CONFORTABLE..... 2
- INDIFERENT..... 3
- POC CONFORTABLE..... 4
- GENS CONFORTABLE..... 5
- NO SAP..... 6
- NO RESPON..... 7

**VALORACIÓ SOROLL**

(0=GENS CONFORTABLE, 10=MOLT CONFORTABLE) (70-71) N.S. N.R.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----

**16. ES VA SENTIR CONFORTABLE AMB LA NETEJA DINS L'ÀREA D'URGÈNCIES?**

- MOLT CONFORTABLE..... 1 (72)
- CONFORTABLE..... 2
- INDIFERENT..... 3
- POC CONFORTABLE..... 4
- GENS CONFORTABLE..... 5
- NO SAP..... 6
- NO RESPON..... 7

**VALORACIÓ NETEJA**

(0=GENS CONFORTABLE, 10=MOLT CONFORTABLE) (73-74) N.S. N.R.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----

TENINT EN COMPTE LES CIRCUMSTÀNCIES D'UN SERVEI D'URGÈNCIES, COM CREU QUE ES VA RESPECTAR LA SEVA INTIMITAT MENTRE L'ATENIEN?

- MOLT BÉ.....1 (75)  
 .....2  
 DIFERENT.....3  
 MALAMENT.....4  
 MOLT MALAMENT.....5  
 NO SAP.....6  
 NO RESPON.....7

**VALORACIÓ INTIMITAT**

0=MOLT MALAMENT, 10=MOLT BÉ												(76-77) N.S. N.R.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	

VA HAVER D'ESPERAR EN ALGUN LLOC DIFERENT D'ON EL VAN VISITAR? (PER EXEMPLE: ABANS DE VISITAR-SE O PER FER-LI RADIOGRAFIES)

- .....1 (78)  
 .....2  
 RECORDA.....3  
 NO SAP.....4  
 NO RESPON.....5

19. COM VALORARIA LA COMODITAT I EL CONFORT DEL LLOC ON VA HAVER D'ESPERAR ABANS DE VISITAR-SE?

- MOLT BÉ.....1 (79)  
 BÉ.....2  
 INDIFERENT.....3  
 MALAMENT.....4  
 MOLT MALAMENT.....5  
 NO SAP.....6  
 NO RESPON.....7

**VALORACIÓ COMODITAT LLOC D'ESPERA**

0=MOLT MALAMENT, 10=MOLT BÉ												(80-81) N.S. N.R.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	

20. COM VALORARIA LA COMODITAT I EL CONFORT DEL LLOC ON VA HAVER D'ESPERAR PER FER-LI LES EXPLORACIONS (RX, ETC...)?

- MOLT BÉ.....1 (82)  
 BÉ.....2  
 INDIFERENT.....3  
 MALAMENT.....4  
 MOLT MALAMENT.....5  
 NO SAP.....6  
 NO RESPON.....7

**VALORACIÓ COMODITAT LLOC EXPLORACIONS**

0=MOLT MALAMENT, 10=MOLT BÉ												(83-84) N.S. N.R.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	

21. COM VALORARIA LA COMODITAT I EL CONFORT DEL LLOC ON VA HAVER D'ESPERAR PER QUE LI DONESSIN L'INFORME D'ALTA?

- MOLT BÉ.....1 (85)  
 BÉ.....2  
 INDIFERENT.....3  
 MALAMENT.....4  
 MOLT MALAMENT.....5  
 NO SAP.....6  
 NO RESPON.....7

**VALORACIÓ COMODITAT LLOC D'ESPERA ALTA**

0=MOLT MALAMENT, 10=MOLT BÉ												(86-87) N.S. N.R.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	

LI VAN ANAR INFORMANT DE TOT EL QUE LI FEIEN?

- .....1 (88)  
 .....2  
 RECORDA.....3  
 NO SAP.....4  
 NO RESPON.....5

LI VAN EXPLICAR A VOSTÈ O A LA SEVA FAMÍLIA EL QUE TENIA (DIAGNÒSTIC)?

- .....1 (89)  
 .....2  
 RECORDA.....3  
 NO SAP.....4  
 NO RESPON.....5

24. COM VA ENTENDRE VOSTÈ O LA SEVA FAMÍLIA LES EXPLICACIONS QUE ELS VAN DONAR SOBRE EL QUE TENIA?

- MOLT BÉ.....1 (90)  
 BÉ.....2  
 INDIFERENT.....3  
 MALAMENT.....4  
 MOLT MALAMENT.....5  
 NO SAP.....6  
 NO RESPON.....7

**VALORACIÓ NIVELL DE COMPENSIÓ**

0=MOLT MALAMENT, 10=MOLT BÉ												(91-92) N.S. N.R.	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	

25. COM VALORA LA INFORMACIÓ QUE ES VA DONAR ALS SEUS ACOMPANYANTS MENTRE ERA ATÈS A URGÈNCIES?

- MOLT BÉ.....1 (93)  
 BÉ.....2  
 INDIFERENT.....3  
 MALAMENT.....4  
 MOLT MALAMENT.....5  
 NO SAP.....6  
 NO RESPON.....7

**VALORACIÓ EXPLICACIONS A ACOMPANYANTS**

0=MOLT MALAMENT, 10=MOLT BÉ												(94-95) N.S. N.R.	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	

26. VA QUEDAR INGRESSAT AL MATEIX HOSPITAL O EL VAN INGRESSAR A UN ALTRE HOSPITAL?

- VA QUEDAR INGR. AL MATEIX HOSPITAL.....1 (96)  
 VA SER INGR. A UN ALTRE HOSPITAL.....2  
 NO VA SER INGRESSAT.....3

(PREGUNTAR NOMÉS SI VAN SER DONATS D'ALTA AL DOMICILI, O SIGUI, NO VAN SER INGRESSATS)

27. LI VAN EXPLICAR A VOSTÈ O A LA SEVA FAMÍLIA EL TRACTAMENT QUE HAVIA DE FER AL ANAR-SE'N?

- SI.....1 (97)  
 NO.....2  
 NO RECORDA.....3  
 NO SAP.....4  
 NO RESPON.....5

28. LI VAN EXPLICAR A VOSTÈ O A LA SEVA FAMÍLIA ON HAVIA DE ANAR DESPRÉS? (A L'AMBULATORI, AL CC EE, TORNAR A URGÈNCIES, O NO ANAR ENLLOC?)

- SI.....1 (98)  
 NO.....2  
 NO RECORDA.....3  
 NO SAP.....4  
 NO RESPON.....5

29. COM CREU QUE LI VAN RESOLDRE EL PROBLEMA DE SALUT PEL QUE VA ANAR A URGÈNCIES?

- MOLT BÉ.....1 (99)  
 BÉ.....2  
 INDIFERENT.....3  
 MALAMENT.....4  
 MOLT MALAMENT.....5  
 NO SAP.....6  
 NO RESPON.....7

**VALORACIÓ RESOLUCIÓ PROBLEMA DE SALUT**

0=MOLT MALAMENT, 10=MOLT BÉ												(100-101) N.S. N.R.	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	

30. VA HAVER DE TORNAR A VISITAR-SE D'URGÈNCIES PER LA MATEIXA MALALTIA, ABANS DE TRES DIES, SENSE QUE LI HAGUÉSSIN DIT A L'HOSPITAL QUE TORNÉS?

- SI.....1 (102)  
 NO.....2  
 NO RECORDA.....3  
 NO SAP.....4  
 NO RESPON.....5

31. ON VA ANAR?

- VA TORNAR AL MATEIX HOSPITAL.....1 (103)  
 VA ANAR A UN ALTRE SERVEI D'URGÈNCIES.....2  
 NO SAP.....3  
 NO RESPON.....4

32. VA SENTIR QUE ESTAVA EN BONES MANS?

- MOLT.....1 (104)  
 BASTANT.....2  
 INDIFERENT.....3  
 POC.....4  
 GENS.....5  
 NO SAP.....6  
 NO RESPON.....7

**VALORACIÓ SI ESTAVA EN BONES MANS**

0=GENS, 10=MOLT												(105-106) N.S. N.R.	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	

33. SI HAGUÉS DE TORNAR A URGÈNCIES I POGUÉS TRIAR, TORNARIA AL MATEIX CENTRE?

- SI.....1 (107)  
 NO.....2  
 NO SAP.....3  
 NO RESPON.....4

34. PER QUÈ NO TORNARIA LA MATEIX CENTRE D'URGÈNCIES?

(108-109)

(110-111)												

35. TENINT EN COMPTE TOTS ELS ASPECTES, QUINA VALORACIÓ GLOBAL FA DE L'ATENCIÓ REBUDA AL SERVEI D'URGÈNCIES?

**VALORACIÓ GLOBAL DEL SERVEI D'URGÈNCIES**

0=MOLT MALAMENT, 10=MOLT BÉ												(112-113) N.S. N.R.	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	

36. VOL FER ALGUN SUGGERIMENT O COMENTARI SOBRE LA SEVA ESTADA AL SERVEI D'URGÈNCIES DE L'HOSPITAL?

- SI.....1 (114)  
 NO.....2  
 NO SAP.....3  
 NO RESPON.....4

37. QUINSUGGERIMENT?

(115-116)

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

38. DIGUI, SI US PLAU, QUE ÉS ALLÒ QUE MÉS LI VA AGRADAR.

(117-118)

(119-120)												

39. ARA DIGUI QUE ÉS ALLÒ QUE MENYS LI VA AGRADAR.

(121-122)

(123-124)												

AIXÒ ÉS TOT, MOLTES GRÀCIES PEL SEU TEMPS.

EN CAS DE QUE ES REALITZES ALGUN ALTRE ESTUDI, EL/LA PODRIEM TORNAR A TRUCAR?

- SI.....1 (125)  
 NO.....2  
 NO SAP.....3  
 NO RESPON.....4

NOM DE L'ENTREVISTAT

--

ENQUESTADOR

--

CABINA

--	--