

## **ENQUESTA SAGESSA**

**P.1 Era el primer cop que anava al servei d'urgències d'aquest hospital (NOM DE L'HOSPITAL)?**

1. SI
2. NO
99. NS/NC

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

1. INICIATIVA PROPIA
2. LI VAN DIR A L'AMBULATORI
3. LI VA PORTAR AMBULANCIA
4. EL VAN ENVIAR DSD EL SERVEI D'URG. ALTRE HOSPITAL
5. ALTRES (ESPECIFICAR)
99. NS/NC

**P.3 Per què?**

1. A L'AMBULATORI NO EM PODIEN ATENDRE
2. A URG. ATENEN MES RAPID QUE A L'AMBULATORI
3. CREIA QUE NOMES HO SOLUCIONARIEN A URG.
4. URG. ESTA MES APROP DE CASA MEVA
5. ALTRES (ESPECIFICAR)

**P.3A Va haver d'estar a la sala d'espera?**

1. SI
2. NO
99. NS/NC

### **FACTOR 1: ATENCIO DEL METGE**

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

1. PERFECTE
2. MOLT BE
3. BE
4. REGULAR
5. MALAMENT
99. NS/NC

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

1. TOTA L'ESTONA
2. GAIREBE TOTA L'ESTONA
3. SOVINT
4. EN POCS MOMENT
5. EN CAP MOMENT
99. NS/NC

**P. 10 Si tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?**

1. SEMPRE
2. GAIREBE SEMPRE
3. SOVINT
4. POQUES VEGADES

- 5. MAI/GAIREBE MAI
- 99. NS/NC

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

- 1. PERFECTA
- 2. MOLT BONA
- 3. BONA
- 4. REGULAR
- 5. DOLENTA
- 99. NS/NC

**P. 12 I la predisposició del metge per què vosté pogués donar la seva opinió?**

- 1. PERFECTA
- 2. MOLT BONA
- 3. BONA
- 4. REGULAR
- 5. DOLENTA
- 99. NS/NC

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

- 1. PERFECTE
- 2. MOLT BE
- 3. BE
- 4. REGULAR
- 5. MALAMENT
- 99. NS/NC

## **FACTOR 2: INFORMACIÓ**

**P. 17 Com valora la informació que li van donarsobre la seva malaltia o el motiu per el que va anar a urgències?**

- 1. PERFECTA
- 2. MOLT BONA
- 3. BONA
- 4. REGULAR
- 5. DOLENTA
- 99. NS/NC

**P. 18 Com s'entenien les explicaciones que li van donar? (de paraula)**

- 1. PERFECTAMENT
- 2. MOLT BE
- 3. BE
- 4. REGULAR
- 5. MALAMENT
- 99. NS/NC

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

- 1. PERFECTAMENT
- 2. MOLT BE
- 3. BE

- 4. REGULAR
- 5. MALAMENT
- 99. NS/NC

**P. 28 Quan el van donar d'alta, van entendre (vostre o la seva família) tot el que havia de fer? (on havia d'anar, quan o com havia de prendre els medicaments...)**

- 1. PERFECTAMENT
- 2. MOLT BE
- 3. BE
- 4. REGULAR
- 5. MALAMENT
- 99. NS/NC

### **FACTOR 3: TRACTE**

**P. 20 Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostre les infermeres?**

- 1. PERFECTE
- 2. MOLT BE
- 3. BE
- 4. REGULAR
- 5. MALAMENT
- 99. NS/NC

**P. 21 Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenia amb vostre el metge?**

- 1. PERFECTE
- 2. MOLT BE
- 3. BE
- 4. REGULAR
- 5. MALAMENT
- 99. NS/NC

**P. 22 Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostre els zeladors/camillers?**

- 1. PERFECTE
- 2. MOLT BE
- 3. BE
- 4. REGULAR
- 5. MALAMENT
- 99. NS/NC

### **FACTOR 4: CONFORT**

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

- 1. PERFECTA
- 2. MOLT BONA
- 3. BONA
- 4. REGULAR
- 5. DOLENTA
- 99. NS/NC

**P. 13 I com valora les condicions del lloc on va estar mentre l'atenien?**

- 1. PERFECTE

2. MOLT BE
3. BE
4. REGULAR
5. MALAMENT
99. NS/NC

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

1. PERFECTA
2. MOLT BONA
3. BONA
4. REGULAR
5. DOLENTA
99. NS/NC

**P. 16 Així doncs, com creu que es va respectar la seva intimitat?**

1. PERFECTAMENT
2. MOLT BE
3. BE
4. REGULAR
5. MALAMENT
99. NS/NC

#### **FACTOR 5: TEMPS D'ESPERA/ORGANITZACIO**

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

1. MOLT CURT
2. CURT
3. NORMAL
4. LLARG
5. MOLT LLARG
99. NS/NC

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

1. MOLT CURT
2. CURT
3. NORMAL
4. LLARG
5. MOLT LLARG
99. NS/NC

#### **FACTOR 6: HABILITAT DE COMUNICACIO**

**P. 19 Li explicaven les coses davant de tothom?**

1. SEMPRE
2. GAIREBE SEMPRE
3. SOVINT
4. POQUES VEGADES
5. MAI/GAIREBE MAI

99. NS/NC

**P. 26 Els diferents professionals d'urgències (els metges, infermeres) li donaven informació contradictòria? (un li deia una cosa i l'altre una cosa diferent)**

1. SEMPRE
2. GAIREBE SEMPRE
3. SOVINT
4. POQUES VEGADES
5. MAI/GAIREBE MAI
99. NS/NC

### **PREGUNTES D'INTERÈS**

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

1. SI, UNA VEGADA
2. SI, MES D'UNA VEGADA
3. NO (MAI)
99. NS/NC

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

1. SI, UNA VEGADA
2. SI, MES D'UNA VEGADA
3. NO (MAI)
99. NS/NC

**P. 15 Si anava acompanyat, algun dels seus acompanyants va poder estar amb vosté?**

1. SI, TOTA L'ESTONA
2. SI, ALGUNES ESTONES
3. NO
99. NS/NC

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

1. SI
2. NO, HE TENGUT TOTA LA QUE NECESSITAVA
99. NS/NC

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

1. SI
2. NO
99. NS/NC

**P. 27 Li van explicar perquè havia d'ingresar?**

1. PERFECTAMENT
2. MOLT BE
3. BE
4. REGULAR
5. MALAMENT

99. NS/NC

**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?**

1. SI, COMPLETAMENT
  2. SI, EN ALGUNS ASPECTES
  3. NO
99. NS/NC

**P. 29 Quan va marxar d'urgències, li van donar les receptes dels medicaments que li van receptar?**

1. SI
  2. NO
  3. NO, PERO EM VAN DONAR ELS MEDICAMENTS
99. NS/NC

#### **PREG. DE SATISFACCIO GENERAL**

**P. 101 Valori de 0 a 10 el seu grau de atisfacció global amb el servei d'urgències de l'hospital**

**P. 102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest servei d'urgències?**

1. SI
  2. NO
  3. NO N'ESTIC SEGUR
99. NS/NC