

## Pla d'enquestes de percepció, experiència i satisfacció d'usuaris del Servei Català de la Salut

### Atenció hospitalària urgent

**P1.** Era el primer cop que anàveu al servei d'urgències d'aquest hospital?

**P2.** Abans de començar, voldria saber com vau decidir anar a urgències:

**P3.** Per què? (Escolliu només una de les opcions)

FILTRE P4: Vau haver d'estar a la sala d'espera?

**P4.** Com valoreu la comoditat de la sala d'espera? (Cadires, soroll, quantitat de gent, etc.)

**P5.** Mentre estàveu a la sala d'espera, us van informar a vosaltres o als vostres acompanyants del temps que us hauríeu d'esperar?

**P6.** Mentre estàveu a la sala d'espera, algun professional va venir per vigilar com us trobàveu?

**P7.** Com valoreu el temps que vau haver d'esperar a la sala d'espera, fins que us va veure el metge o metgessa? (fins que us va visitar)

**P8.** Què opineu del temps que us va dedicar el metge o metgessa?

**P9.** Quina disposició tenien els professionals que us atenien per escoltar-vos i fer-se càrrec del que us passava?

**P10.** I la predisposició del metge o metgessa perquè poguéssiu donar la vostra opinió? (poder donar el vostre parer)

**P11.** Si teníeu dolor, creieu que us van ajudar a controlar o millorar el dolor?

**P12.** I com valoreu les condicions del lloc on vau estar mentre us atenien? (Em refereixo a tranquil·litat, crits, estar junt amb altres malalts sense separacions, veure els altres malalts que estan pitjor, etc.)

**P13.** Com valoreu la comoditat de la llitera o el llit (*camilla*) on vau estar mentre us van atendre?

**P14.** Si anàveu acompanyat/acompanyada, algun dels vostres acompanyants va poder estar amb vosaltres?

**P15.** Com creieu que es va respectar la vostra intimitat? (Per exemple: quan us curaven o

us feien les exploracions.)

Com valoreu el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vosaltres...?

**P16.** ...les infermeres i infermers?

**P17.** ...els metges i metgesses?

**P18.** ...els zeladors/portalliteres (*camillers*)?

**P19.** Els metges o metgesses us van donar la informació de manera que poguéssiu entendre-la?

**P20.** Els metges o metgesses us va donar la informació que necessitàveu sobre la vostra malaltia o el motiu pel qual vau anar a urgències, etc.?

**P21.** Us explicaven les coses davant de tothom?

**P22.** Com valoreu la informació que us van donar sobre les proves (radiografies, exploracions, anàlisis)? (Per exemple, si us van explicar per què us les feien, quan us les farien, etc.)

**P23.** Us van demanar quina informació volíeu que donessin als vostres familiars o acompanyants sobre la vostra malaltia?

**P24.** La informació que us donaven els diferents professionals (de medicina, infermeria) sobre el vostre problema de salut o el motiu pel qual vau anar a urgències, era coherent (era coincident entre ella)?

**P25.** Vau tenir la sensació d'estar en bones mans?

FILTRE: Us vau quedar ingressat/ada a una planta o sala de l'hospital, fora d'urgències?

**P26.** Finalment, com vau percebre (com us va semblar que era), l'organització del servei d'urgències?

**P27.** Us van explicar per què havíeu d'ingressar?

**P28.** Quan van donar-vos d'alta a urgències, us van dir si havíeu d'anar a un altre servei (us van derivar)?

**P29.** Quan vau marxar d'urgències, vau entendre (vosaltres o la vostra família) tot el que havia de fer? (on havíeu d'anar, quan o com us havíeu de prendre els medicaments, etc.)

**P30.** Com valoreu el temps total que vau estar a urgències des que vau arribar fins que

us van donar l'alta?

**P31.** Ja per acabar, en aquests moments diríeu que us van resoldre el motiu pel qual havíeu anat a urgències?

**P101.** I ara, per acabar, valoreu de 0 a 10 el vostre grau de satisfacció global amb el servei d'urgències de l'hospital. (Si haguéssiu de posar una nota del 0 al 10, quina nota li posaríeu? Tenint en compte que 0 vol dir gens satisfet i 10 molt satisfet.)

**P102.** Si poguéssiu triar, tornaríeu a anar a aquest mateix servei d'urgències?