

QÜESTIONARI D'ATENCIÓ URGENT HOSPITALÀRIA

P1. Era el primer cop que anava al servei d'urgències d'aquest hospital

P2. Abans de començar voldria saber com va decidir anar a urgències.

P3. Per què?

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

P4. Com valora la comoditat de la sala d'espera?

P5. Mentre estava a la sala d'espera, el van informar a vostè o als seus acompanyants del temps que s'hauria d'esperar?

P6. Mentre estava a la sala d'espera, algun professional va venir per vigilar com es trobava?

P7. Com valora el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera, fins que el va veure el metge?

P8. Què opina del temps que li va dedicar el metge?

P9. Quina disposició tenien els professionals que l'atenien per escoltar-lo i fer-se càrrec del que li passava ?

P10. I la predisposició del metge per a què vostè pogués donar la seva opinió?

P11. Si tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?

P12. I com valora les condicions del lloc on va estar mentre l'atenien?

P13. Com valora la comoditat de la "camilla" (llitera o llit) on va estar mentre el van atendre?

P14. Si anava acompanyat /acompanyada , algun dels seus acompanyants va poder estar amb vostè ?

P15. Com creu que es va respectar la seva intimitat?

P16. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè les infermeres?

P17. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els metges?

P18. Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè els zeladors/portalliteres "camillers"?

P19. Els metges li va donar la informació de manera que pogués entendre-la?

P20. Els metges li va donar la informació que necessitava sobre la seva malaltia o el motiu pel qual va anar a urgències, etc.?

P21. Li explicaven les coses davant de tothom?

P22. Com valora la informació que li van donar sobre les proves (radiografies, exploracions, anàlisis)?

P23. Li van demanar quina informació volia que donessin als seus familiars o acompanyants sobre la seva malaltia?

P24. La informació que li donaven els diferents professionals (metges, infermeres), sobre el seu problema de salut o el motiu pel qual va anar a urgències, era coherent (era coincident entre ella)?

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

P26. Com va percebre (com li va semblar que era), la organització del servei d'urgències?

FILTRE: Es va quedar ingressat a una planta o sala de l'hospital, fora d'urgències?

P27. Li van explicar perquè havia d'ingressar?

P28. Quan van donar-lo d'alta a urgències, li van dir si havia d'anar a un altre servei (el van derivar)?

P29. Quan va marxar d'urgències, va entendre (vostè o la seva família) tot el que havia de fer?

P30. Com valora el temps total que va estar a urgències des que va arribar fins que li van donar l'alta?

P31. Ja per acabar, en aquests moments diria que li van resoldre el motiu pel que havia anat a urgències?

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

P102. Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix servei d'urgències ?