

Pla d'enquestes de percepció, experiència i satisfacció de persones usuàries del Servei Català de la Salut

Atenció urgent en els hospitals d'aguts

Qüestionari en català (2024)

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

P2. Com vau decidir anar a urgències?

[PROGRAMADOR: Si la resposta a la P2 és 1, «Per iniciativa pròpia o de la família»: feu la P3. Si la resposta a la P2 és 2, 3, 4, 5 o 9: passeu a la pregunta FILTRE P4.]

P3. Per què vau decidir acudir a urgències?

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

[PROGRAMADOR: Si la resposta a la P4 és 5, 4, 3, 2, 1 o 9: feu la pregunta P5. Si la resposta a la P4 és 8: passeu a la pregunta P8.]

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

P6. Mentre estàveu a la sala d'espera, algun professional va venir a interessar-se per 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?

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. Quina era la predisposició del metge o metgessa perquè poguéssiu donar la vostra opinió?

P11. Com valoreu les condicions del lloc on vau estar mentre us atenien?

P12. Com valoreu la comoditat de la llitera on vau estar mentre us atenien?

P13. Com creieu que es va respectar la vostra intimitat?

P14. Com valoreu el tracte personal per part de les infermeres i infermers?

P15. Com valoreu el tracte personal per part dels metges i metgesses?

P16. Com valoreu el tracte personal per part dels zeladors/ores i portalliteres?

P17. El metge o metgessa us va donar la informació de manera entenedora?

P18. El metge o metgessa us va donar la informació que necessitàveu sobre la vostra malaltia o el motiu pel qual vau anar a urgències?

P19. Us van explicar les coses davant de tothom?

P20. Com valoreu la informació que us van donar sobre les proves: radiografies, exploracions, anàlisis clíniques, etc.?

P21. Us van demanar quina informació volíeu que donessin als vostres familiars o acompanyants sobre la vostra malaltia?

P22. La informació que us van donar els diferents professionals sobre el vostre problema de salut o el motiu pel qual vau anar a urgències era coherent (coincidia)?

P23. Vau tenir la sensació d'estar en bones mans?

P24. Us van explicar per què havíeu d'ingressar?

P25. Quan vau marxar d'urgències, vau entendre o la vostra família va entendre tot el que havíeu de fer?

P26. En aquest moment, diríeu que van resoldre el motiu pel qual havíeu anat a urgències?

Satisfacció global

P101. I ara, per acabar, valoreu 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/a i 10 molt satisfet/a)?

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