

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

Atenció hospitalària amb internament d'aguts

Filtre. Va ingressar per urgències o tenia el dia d'ingrés programat amb antelació (*estava a la llista d'espera*)? [Si la resposta és **1. "per urgències"**: passeu a la pregunta **P 2**. Si la resposta és **2. "programat o llista d'espera"**: passeu a la pregunta **P 1**.]

P1. Com valora **el temps** que va estar a la **llista d'espera** fins al seu ingrés?

Parlem de quan el van portar per primera vegada a la planta on va estar ingressat

P 2. Un cop a l'habitació, què li van semblar les explicacions sobre el **funcionament de l'hospital?** (*Per exemple, com trucar a la infermera, els horaris, etc.*)

P3. Valori en general la **comoditat** de l'habitació. (*Per exemple: el llit, l'armari, la butaca, l'espai per moure's, etc.*)

P4. Què li va semblar la **tranquil·litat** que hi havia per **descansar i dormir a la nit?** (*sorolls, llums, canvis de torn, que el despertessin per donar-li la medicació, etc.*)

P5. Va tenir problemes o inconvenients pel fet de **compartir habitació** amb un altre pacient?

P6. De vegades els problemes de salut fan que no es pugui menjar de tot i cal fer algun tipus de dieta, tenint en compte això, què li va semblar el **menjar** de l'hospital?

Parlem dels professionals que l'atenien

P7. Com valora el **tracte personal**, amabilitat, que tenien amb vostè les **infermeres**?

P8. Com valora el **tracte personal**, amabilitat, que tenien amb vostè els **metges**?

Ara parlem de la informació que li van donar

P9. Que li va semblar les explicacions que li van donar **sobre el seu problema de salut, la seva malaltia?**

P10. Com valora **la informació** que li van donar sobre **les proves** (*radiografies, exploracions, anàlisis*)? (*Per exemple, si li van explicar per què li feien, quan li farien...*)

P11. Li van **demanar el consentiment informat** (*permís, la firma...*), abans de fer-li l'operació o les proves?

Filtre. El van operar mentre estava a l'hospital? [Si la resposta és **NO**: passeu a la **P.14**]. Si la resposta és **SÍ**: passeu a la **P.12**]

P12. Com valora la **informació** que li van donar sobre l'**operació que li van fer?** (*Per exemple, si li van explicar per què li feien, quan li farien, etc.*)

P13. Li van **demanar el consentiment informat** (*permís, la firma...*), abans de fer-li l'operació?

P 14. Quina disposició tenien els professionals que el van atendre **per escoltar-lo i fer-se càrrec** del que a vostè li preocupava de la seva salut?

P15. Què li va semblar la predisposició del metge perquè vostè pogués **donar la seva opinió**?

P16. Va tenir la sensació d'estar en **bones mans**?

P17. La **informació** que li van donar els **diferents professionals*** sobre el seu problema de salut **era coherent?** (*era coincident entre ella*) (*metges, infermeres)

P18. Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valora el respecte a la seva **intimitat?** (*Per exemple: quan el rentaven o curaven*).

P19. Quan tenia **dolor**, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?

Abans de deixar l'hospital

P 20. Quan va **marxar** de l'hospital, va **entendre** (*vostè o la seva família*) tot el que havia de fer? (*on havia d'anar, quan o com s'havia de prendre els medicaments...*)

Satisfacció general

P101. I ara per acabar: valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb 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 venir a aquest hospital?**

P105. Com diria vostè que és **la seva salut** en general?

P106. Quins **estudis** ha fet?