

HOSPITAL DE SANT PAU DE BARCELONA

"Aproximació a l'assistència hospitalària"

Informe elaborat per Raimon BONAL

FUNDACIÓ JAUME BOFILL

## INDEX

### Introducció. La mostra

- A.- Dades d'identificació
  - A.1.- Sexe
  - A.2.- Edat
  - A.3.- Estat civil
  - A.4.- Nivell d'estudis assolit
  - A.5.- Estratificació professional
- B.- Experiència hospitalària
- C.- Malalts d'ambulatori
  - C.1.- Burocràcia hospitalària
  - C.2.- Experiència hospitalària precedent
- D.- Malalts de sala
  - D.1.- Burocràcia hospitalària
  - D.2.- Qualitat assistencial
- E.- Aspectes qualitativament anotats marginalment

### Conclusions

Apèndix: questionaris als malalts de llit i als d'ambulatori.

### Introducció. La mostra

El passat dia 19 de novembre el Servei de Relacions Públiques de l'Hospital va promoure una certa agitació: es va realitzar una consulta d'opinió sobre l'assistència a l'hospital a una petita mostra de malalts d'ambulatori i de sales. La intenció no era tant la realització d'una enquesta científica, en el ple sentit de la paraula, com la captació espontània i improvisada d'un estat d'opinió entre les persones que acudeixen a diversos serveis de la institució.

Malgrat la senzillesa del procediment, es van voler guardar les formes externes d'una aleatorietat i s'intentà atànyer la majoria dels serveis hospitalaris amb un mínim criteri de representativitat.

Aquest primer quadre pretén sistematitzar la decisió prèvia a l'hora d'escollir la mostra i la realització definitiva interessant o afectant la informació efectivament recollida. Val a dir que, d'entrada, donades les nostres possibilitats, es prengué la decisió de recollir les respostes de 100 malalts d'ambulatori i 100 de les diverses sales. Heus aquí la síntesi del treball realitzat: (els qüestionaris els donem en l'apèndix)

<u>Serveis</u>	<u>Decisió prèvia</u>		<u>Informació recollida</u>	
	<u>Ambulatori</u>	<u>Sales</u>	<u>Ambulatori</u>	<u>Sales</u>
Medicina General	7	20	7	20
Dermatologia	7	--	6	--
Patologia Digestiva	7	5	7	5
Ortopèdia i Traumatologia	7	5	7	5
Oftalmologia	7	5	7	9
Otorrinolaringologia	7	5	8	5
Obstetricia i Ginecologia	7	10	7	10
Oncologia	7	10	7	10
Radiodiagnòstic	7	--	7	--
Hematologia	7	--	7	--
Cardiologia	6	10	6	6
Endocrinologia	6	5	6	5
Neurologia	6	5	7	5
Cirurgia Gen. Digestiva	6	12	4	16
Cirurgia Vascular	6	4	6	4
Cirurgia Toràcica	-	4	-	4
	100	100	99	104

La informació, doncs, que segueix es correspon a aquests dos col·lectius que, en conjunt arriben als 203 malalts.

Com es pot veure a l'apèndix, ambdós qüestionaris són quasi idèntics i per les qüestions que són comunes en fem així mateix la descripció conjunta.

#### A.- Dades d'identificació

##### A.1.- Sexe

Aquesta relació és la següent:

	<u>Ambulatori</u>		<u>Sala</u>	
<u>Home</u>	45	45,4%	56	53,8%
<u>Dona</u>	54	54,6%	48	46,2%
	99	100	104	100

S'ha atès més homes a les sales i més dones a l'ambulatori.

##### A.2.- Edat

<u>- 25 anys</u>	18	18,2	12	11,5
<u>26-35</u>	13	13,1	11	10,6
<u>36-45</u>	18	18,2	5	4,8
<u>46-55</u>	26	26,3	28	26,9
<u>± 55 anys</u>	24	24,2	48	46,1

Les edats més joves es troben més representades als ambulatoris i, en canvi, les edats madures i grans a les sales.

##### A.3.- Estat civil

<u>solter</u>	19	19,2	13	12,5
<u>casat</u>	68	68,7	78	75,-
<u>vidu</u>	9	9,1	10	9,6
<u>altra situació</u>	3	3,-	2	1,9
<u>no consta</u>	-	----	1	0,9

Es tracta de dues distribucions pràcticament idèntiques.

A.4.- Nivell d'estudis assolit

	<u>Ambulatori</u>		<u>Sales</u>	
<u>sense estudis</u>	19	19,2	18	17,3
<u>primària incompleta</u>	14	14,1	27	26,-
<u>primària</u>	39	39,4	40	38,5
<u>mitjans i professionals</u>	18	18,2	13	12,5
<u>superiors</u>	6	6,1	4	3,8
<u>altres</u>	1	1,-	1	0,9
<u>no consta</u>	2	2,-	1	0,9

Criden l'atenció els alts percentatges de persones sense estudis i, a la vista d'aquesta taula precedent, hom estaria temptat a dir que els nivells d'instrucció són particularment baixos a les sales.

A.5.- Estratificació professional

<u>Dirigents</u>	1	1,-	--	--
<u>Quadres intermedis</u>	3	2,-	2	1,9
<u>Professions liberals</u>	4	4,-	2	1,9
<u>Funcionaris</u>	5	5,-	2	1,9
<u>Administratius</u>	12	12,1	8	7,7
<u>Comerciants</u>	5	5,-	9	8,6
<u>Obrers qualificats</u>	12	12,1	8	7,7
<u>Obrers no qualificats</u>	6	6,1	6	5,8
<u>Feines de la llar</u>	48	48,5	65	62,5
<u>No consta</u>	2	2,-	2	1,9
	99	100	104	100

Hi ha, certament, una sobrerepresentació de les mal anomenades classes passives i el perfil suggerit per aquesta distribució ens aproxima a un estatus social força estret; certament, més en les sales que a l'ambulatori, encara que les diferències no són pas massa ostensibles.

## B.- Experiència hospitalària

És la primera vegada que veniu a l'hospital? En quina situació vinguéreu anteriorment?

	<u>Ambulatori</u>		<u>Sales</u>	
<u>no heu vingut mai</u>	25	25,2	39	37,5
<u>heu vingut a l'ambulat.</u>	44	44,4	27	26,-
<u>en hospitalització</u>	20	20,2	16	15,4
<u>al servei d'urgències</u>	4	4,-	3	2,9
<u>no consta</u>	6	6,1	19	18,3

Cal dir que sembla que l'ambulatori acull moltes persones que repeteixen la seva presència a l'hospital a les sales d'espera. De totes maneres, ens ha cridat l'atenció veure la gran quantitat de persones tant d'ambulatori com de sala que han estat hospitalitzades precedentment. I hem volgut cercar qui són i heus aquí unes dades que surten de la correlació:

- pel que fa a l'ambulatori, es tracta majoritàriament d'obriers qualificats i de persones que no han completat els seus estudis primaris.

- pel que fa a les sales, es tracta també de persones que no han completat els seus estudis primaris.

Hi ha una altra pregunta que és comuna als ambulatoris i les sales; és la que es refereix al retorn a Sant Pau en el supòsit de necessitar-ho. Heus aquí les distribucions respectives:

<u>sí</u>	89	89,9	97	93,2
<u>per segons què</u>	2	2,-	4	3,8
<u>no</u>	3	3,-	2	1,9
<u>no consta</u>	5	5,-	1	0,9
	99	100	104	100

Majoria aplastant que tornarien. Però hem volgut saber qui són aquests que no tornaries; les seves professions, els seus nivells d'estudis assolits i de quins serveis són.

- pel que fa a l'ambulatori, la majoria són mestresses de casa i són respostes recollides als serveis de cardiologia, dermatologia i traumatologia.

- pel que fa a les sales, són respostes recollides a cardiologia i a obstetrícia, es tracta de persones amb estudis primaris i hi ha una mestressa de casa i un treballador no qualificat.

C.- Malalts d'ambulatori

C.1.- Burocràcia hospitalària

Consideren els malalts que els tràmits són enutjosos? Creuen que són massa papers quan es ve pel "Seguro"?

	<u>Ambulatori</u>	
<u>sí</u>	28	28,3%
<u>els normals</u>	30	30,0
<u>no</u>	37	37,4
<u>no consta</u>	4	4,-

No arriben ni a la tercera part els que consideren que la paperassa és un enfarfec. Qui són aquests?

Es tracta, sobretot, de persones que han assolit els estudis primaris o que han deixat la primària inacabada i els qui més se'n queixen són els tècnics o quadres intermedis.

Una altra pregunta volia insistir en el mateix: heu tingut problemes a l'hora d'accedir a la visita? Problemes de quina índole?

<u>no</u>	72	72,7
<u>problemes d'informació</u>	1	1,-
<u>de tracte</u>	1	1,-
<u>d'espera</u>	17	17,2
<u>d'incomoditat</u>	5	5,-
<u>altres</u>	3	3,-
	<hr/>	
	99	100

Poques són les persones que han trobat problemes; però hi ha un capítol particularment abundant i són els problemes d'espera. Qui se'n queixa d'això?

Per una banda, es tracta d'una majoria d'homes i, per altra banda, són persones que han assolit els estudis primaris i, entre les professions, s'apleguen entre els administratius i els comerciants.

Una tercera pregunta feia referència al coneixement dels Drets

de l'Usuari. Pocs són els que el coneixien.

<u>sí</u>	16	16,2
<u>no</u>	58	58,6
<u>ni sabia que existissin</u>	25	25,2

Però hem volgut saber qui són aquests que ni els coneixen. Es tracta de persones que han assolit els estudis primaris o els estudis mitjans.

#### C.2.- Experiència hospitalària precedent

Ja hem vist abans que els malalts d'ambulatori, en pràcticament les tres quartes parts, havien ja freqüestat les instàncies mèdiques de l'hospital, sobretot pel que fa a l'hospitalització.

Interessava ara que fessin una valoració de l'assistència rebuda aleshores. És curiós de veure que el 67,7% considera que aquesta fou francament bona i només el 8,1% la considera regular; però no hi ha ningú que judiqui aquesta assistència com a dolenta o que la descalifiqui totalment.

#### D.- Malalts de sala

##### D.1.- Burocràcia hospitalària

Aquí també s'insistia en les facilitats o dificultats burocràtiques en el moment de l'ingrés a l'hospital i una altra qüestió dintre la mateixa línia era la de saber les possibles molèsties ocasionades pels tràmits burocràtics.

Un 88,5%, una important majoria dels malalts de sala, considera que efectivament es van sentir ben atesos; un 10,6% matitzaria la seva resposta i un 3,8% considera que no van ser ben atesos.

Qui són aquests que no es van sentir ben atesos? La majoria són dones i mestresses de casa. Dues respostes han estat recollides al servei de medicina general i de les altres dues una al servei d'obstetrícia i ginecologia i l'altra al de cardiologia.

L'altra pregunta que incidia en la mateixa qüestió (us van ésser molestos els tràmits administratius?), només un 28,9%, quasi la tercera part, la respon de manera afirmativa.



Hem volgut saber així mateix qui eren aquestes persones que es van sentir molestades per la paperassa. Es tracta en gran part de dones i la resposta ha estat donada majoritàriament per persones que no passen dels 35 anys, per tant sembla que afecta a les capes més joves de dintre l'hospital. Per altra banda, les respostes que denunciïn les molèsties, pel que fa a les professions, provenen sobretot de comerciants i de treballadors, qualificats o no, i atenint-nos als estudis assolits s'incrementa relativament la xifra de les persones que han assolit els estudis primaris.

#### D.2.- Qualitat assistencial

Una petita bateria de preguntes volia captar l'opinió dels malalts de sala entorn de la vivència i significació de l'assistència en molts i diversos aspectes: el servei mèdic, el d'infermeria, els serveis auxiliars, el tracte en general i la informació rebuda entorn de la pròpia dolència. Heus aquí uns resultats que poden ésser prou il·lustratius d'un estat d'opinió més o menys col·lectiu:

#### Opinió que mereixen els serveis mèdics i el d'infermeria als malalts de les diverses sales:

	<u>Serveis mèdics</u>		<u>Serveis d'infermeria</u>	
<u>bona</u>	97	93,3%	87	83,6%
<u>regular</u>	6	5,8	15	13,6
<u>dolenta</u>	1	0,9	2	1,8
	99	100	104	100

Els índex d'opinió negativa es mouen en uns nivells particularment baixos, més baixos en el cas dels serveis mèdics que no pas en els serveis d'infermeria.

Ens ha interessat saber exactament els nivells d'estudis assolits i les professions dels qui havien formulat les dues darreres respostes en cadascuna de les preguntes realitzades. Pel que fa als serveis mèdics, els qui tenen una resposta d'opinió no totalment satisfactòria, s'acumulen relativament entre els qui no tenen estudis i els qui treballen d'administratius. El servei més afectat

és el de medicina general, seguit de la patologia digestiva, l'obstetrícia, la cardiologia, la cirurgia general i digestiva i la cirurgia vascular.

L'opinió negativa respecte al servei d'infermeria s'acumula entre els qui no tenen estudis o han assolit els estudis primaris i, tenint compte de les professions, els qui més desqualifiquen la infermeria són els comerciants. Aquí també el servei de medicina general és el més citat juntament amb el de neurologia, seguit en un segon lloc pels serveis de traumatologia, obstetrícia i oncologia i quedant al darrer lloc els serveis de cirurgia vascular, cirurgia general i cardiologia que també són esmentats.

Pel que fa als serveis auxiliars, hi havia al nostre qüestionari una primera pregunta que incidia sobre el nivell de tractament rebut en general. Només el 2,9% dels malalts de sala diuen que han estat tractats "més o menys bé" i no hi ha ningú que confessi d'una manera absoluta haver estat tractat malament. Però a l'hora d'especificar alguns serveis auxiliars determinats, la resposta és molt més matisada i especificada:

Opinió que us mereixen els serveis següents:

	<u>bona</u>	<u>regular</u>	<u>dolenta</u>	<u>no consta</u>
<u>alimentació</u>	70	21	13	-
<u>neteja</u>	98	4	1	1
<u>higiene</u>	94	4	4	1
<u>habitabilitat</u>	92	7	4	1
	344	36	22	3

Només un 5,4% desqualifica algun dels serveis esmentats. Val a dir que la majoria de les respostes han estat recollides entre les persones que no tenen estudis; però potser el que és més important és el fet que quasi la meitat de les respostes d'opinió negativa han estat recollides al servei de medicina general, seguit a Força distància pels serveis de cirurgia general i obstetrícia i també, finalment pels serveis d'oncologia, neurologia i cirurgia vascular.

Una darrera qüestió que incideix directament en el tracte i en la qualitat assistencial rebuda es referia a la informació rebuda sobre la pròpia malaltia. Heus aquí la distribució efectiva de les respostes:

<u>no m'han informat</u>	11	10,6%
<u>m'ha informat el metge</u>	86	82,7
" " <u>l'assistent social</u>	1	0,9
" " <u>la infermera</u>	1	0,9
" " <u>altre personal</u>	2	1,8
<u>no consta</u>	3	2,7
	<hr/> 104	<hr/> 100

La lectura d'aquesta distribució no ofereix cap mena de dubtes: és el metge qui exerceix notablement aquesta funció informativa.

Ens hem interessat per saber qui integrava aquest 10% que confessa no haver rebut cap mena d'informació. Els qui ho han dit, són, sobretot, persones que han realitzat els seus estudis primaris i, per professions, és una resposta concentrada entre els comerciants. Aquí també el servei de medicina interna ha aplegat més nombre de respostes d'aquesta mena, seguit dels serveis de patologia digestiva i neurologia i, en un tercer lloc, pels serveis d'otorrinolaringologia, obstetrícia, oncologia i cirurgia vascular.

#### E.- Aspectes qualitius anotats marginalment

Alguns dels nostres malalts consultats a l'ambulatori no han pogut respondre íntegrament al qüestionari perquè era la primera vegada que venien a l'hospital i no tenien una experiència sobre el particular.

Val a dir, d'entrada, que tant pel que respecta als ambulatoris com als llits, molts dels nostres malalts es trobaven a l'atur. També cal dir que molts d'ells són jubilats, pensionistes o invàlids. Aquesta és una anotació marginal que té el seu interès.

Les anotacions fetes sobre els malalts d'ambulatori no són pas excessives i les podem resumir en els punts següents:

1.- El tractament d'un malalt d'ambulatori es veu seriosament condicionat pel temps que transcorre entre la petició de consulta i la realització efectiva de la visita. Aquest temps, sovint, sol ésser particularment llarg.

2.- Un altre fet evocat pels nostres interlocutors és que es dóna una fredor i un tracte despersonalitzat degut a la massificació dels ambulatoris. En aquest sentit, hi ha qui diu que s'ha sentit conillet d'Indies.

3.- Les crítiques més dures s'adrecen a la informació, remarquant que precisament no és pas aquest el millor servei i que acaba fent-se pesat. Sobretot, quan es tracta de la primera visita.

Les queixes contra la burocràcia de la Seguretat Social són particularment pertinents: causa problemes, és excessiva, fan esperar massa, hi ha un paper per a cada cosa i és notablement rígida.

Per altra banda, també es diu que no hi ha pas massa informació sobre els drets de l'usuari i algú diu que, d'aquests drets se'n va assabentar pels amics. Hi ha qui diu que tot el que es faci hauria d'ésser bilingüe.

La picaresca en una situació semblant es deixa sentir: entrant per urgències els tràmits són més fàcils.

Finalment hi ha algú que planteja interrogants de cara a la mateixa eficiència d'aquesta burocràcia: a ell l'administració li va perdre els papers i la documentació.

4.- Hi ha qui observa certes situacions de privilegi: com que tenia el marit treballant a l'hospital, el tracte havia estat millor.

5.- Finalment, hi ha qui diu que és massa sovint que els que menys pinten són els qui més malament tracten.

Pel que es refereix als malalts de llit, les anotacions són moltes i diverses. Resumin-les de la manera següent:

1.- El menjar i l'alimentació en general és objecte de crítiques particularment dures: es tracta d'una dieta massa fluixa; segons els serveis on s'han fet les consultes, l'alimentació deixa molt a desitjar (a oncologia, per exemple), hi manca una certa varietat, tot acaba tenint el mateix gust, té una presència poc estimulants i, sobretot, a alguns serveis (medicina general) el menjar quan hi arriba és completament fred.

2.- Un segon grup d'observacions toca punts extraordinàriament diversos: la necessitat d'un telèfon accessible, la necessitat d'un bany a l'habitació, l'avantatge d'estar sol en una habitació la deficient higiene de determinats lavabos, la realitat d'uns llits massa vells, la insuficiència d'unes "camilles", el fet que no sigui bo que altres pacients es passegin pels corredors en pijama i el fet de la dificultat de descansar entre el donar de mamar, els canvis de llit, la presa de la pressió, etc.

3.- Pel que fa als serveis mèdics, es parla de que el trasllat de certs pavellons a quiròfans és molt molest, sobretot quan s'està en període postoperatori, es diu que els serveis mèdics són pesats i llargs, es comenten les males instal·lacions d'oncologia i el fet de no haver detectat a temps certes malures sense que fos cap culpa de cap metge en particular precisament perquè n'havien passat molts.

4.- Pel que fa als serveis d'infermeria, hom es queixa de canvis massa freqüents de personal i del fet que no hi hagi continuïtat de tracte entre els malalts i les infermeres; s'evoca el fet que els serveis nocturns encara són menys atesos, fins el punt que, d'un estat de molta febre, ni se'n van adonar, la manca d'autoritat de certes supervidores que degraden encara més les situacions i, finalment, que amb el temps els serveis d'infermeria es desmilloren i les auxiliars d'infermera són poc capacitades per a assumir certes responsabilitats.

5.- Un capítol a part mereixen les esperes: els tràmits són complicats i s'agreugen quan vens de fora de Barcelona, les gestions a fer són excessives i es fan inacabables, això mateix passa amb les esperes a urgències i no són res comparant-les amb el temps d'espera a l'hora de fer anàlisis, plaques, etc., fetes més feixugues encara per un tracte no del tot ideal. Dintre d'una altra esfera del mateix tema, cal dir que no hi ha cap visible a qui preguntar sobre la malaltia i, tot plegat, acaba creant una "hospitalitis" que agreuja considerablement les situacions.

6.- Hi ha qui diu que el malalt ha d'ajudar en la seva recuperació, puix que alguns no col·laboren. Per altra banda, hi ha també qui diu que el fàstic pel menjar depèn dels propis malalts.

Malgrat que aquesta panoràmica qualitativa pugui aparèixer com molt negativa, era important consignar-la pel fet que es tracta d'observacions que l'enquestador havia escrit en notes marginals.

## Conclusions

1a/ El perfil de la persona que acut als serveis assistencials de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau ve dibuixat per les característiques següents:

a) Es tracta d'una majoria de persones que excedeixen els 45 anys i aquesta tendència d'edat s'incrementa fortament quan és el cas dels que es troben hospitalitzats.

b) Conseqüentment, hi ha moltes persones casades.

c) Crida l'atenció el relleu que hi tenen les que no han fet cap mena d'estudis i, en general, els nivells d'instrucció assolits són particularment baixos.

d) A l'hospital hi acut molta gent que pertany a les anomenades classes passives: mestresses de casa, jubilats, pensionistes, invàlids, etc.

2a/ Les primeres visites són relativament nombroses a l'hospital: una quarta part de l'ambulatori i vora el 40% de les sales. Als ambulatoris s'hi acullen moltes persones que repeteixen la seva presència a les sales d'espera.

Per altra banda, s'observa una proporció relativament notable de gent que havia viscut experiències d'hospitalització precedentment, tant en els que acudeixen als ambulatoris com els que es troben a les sales. Són persones que no han completat els seus estudis primaris o bé, i és curiós de veure, persones que no pertanyen pas a les capes més baixes de l'escala professional.

3a/ La majoria d'entre ells tornaria a Sant Pau en la hipòtesi de necessitar-ho; bon indicador de la satisfacció assistencial obtinguda. Precisament, l'experiència hospitalària precedent és qualificada de bona.

4a/ El que sí provoca una certa situació de malestar són les complicacions burocràtiques (vora la tercera part dels que acudeixen a l'ambulatori o a les sales ho reconeix). A l'ambulatori, així mateix, el que més molesta són les esperes. Els homes i les capes mitjanes dintre l'escala professional són els que més se'n queixen. Per altra banda, menys de la cinquena part coneixen totalment els Drets de l'Usuari i, els que els desconeixen, no són pas precisament els que ténen menys estudis.

5a/ Els malalts de sala tenen generalment una bona opinió tant dels serveis mèdics com dels d'infermeria. Però les capes mitjanes són altra vegada les que en tenen una opinió negativa i un dels serveis més acusats és el de Medicina Interna.

6a/ Pel que fa als serveis auxiliars, l'alimentació és allò que és objecte de més dures crítiques. I, encara, aquestes provenen d'opinions recollides majoritàriament al servei de Medicina General.

7a/ Com a panoràmica general, a partir d'aquesta consulta realitzada el dia 19 de novembre, sembla que caldria tenir cura d'alguns punts que es noten com a sensiblement conflictius: començant per la informació a tot nivell, passant per les esperes inacabables i acabant per problemes tant rutinaris com l'alimentació. Sobretot caldria tenir compte especialment d'això a Medicina Interna i Oncologia on sembla que la problemàtica és particularment sensible.

Hi ha coses que sembla que s'haurien d'esmenar amb un zel particular; el fet relatat en un dels qüestionaris posa en evidència situacions que haurien d'ésser irrepetibles:

"Una nit, quan li fou servit el sopar, una noia fou avisada que seria operada l'endemà. Ella es preocupà de notificar-ho ràpidament a la seva família perquè justament l'hora de la intervenció era prevista per l'endemà a les 12. Amb tan poc temps de marge, la família va haver de fer equilibris per permisos de treball i altres coses amb les conseqüents molèsties.

A les 14 era donada d'alta sense més explicacions; ni tan sols se li va assegurar quan la podrien operar. Tota l'explicació fou: "torni la setmana vinent".

Apèndix: Qüestionaris als malalts de llit i  
als d'ambulatori.



Qüestionari destinat als malalts de llit

Fet a la sala . . . . .

- 1.- Sexe       Home  
                   Dona

- 2.- Edat       - 25 anys  
                   26-35  
                   36-45  
                   46-55  
                   + 55 anys

- 3.- Estat civil  
                   solter  
                   casat  
                   vidu  
                   altre

- 4.- Estudis assolits  
                   sense estudis  
                   primària incompleta  
                   primària  
                   mitjans o professionals  
                   superiors  
                   altres

- 5.- Professió o qualificació professional  
                   dirigent  
                   quadre intermedi o tècnic  
                   professió liberal  
                   funcionari  
                   administratiu  
                   comerciant o autònom  
                   obrer qualificat  
                   obrer no qualificat  
                   altra

6.- Heu vingut altres vegades a l'hospital?

- no  
 sí  ambulatori  
 hospitalització  
 urgències

7.- Us vau sentir ben atès en el moment del vostre ingrés?

- sí  
 més o menys  
 no

8.- Us van ser molestos els tràmits administratius?

- sí  
 no

9.- Quina opinió us mereix el servei mèdic que heu rebut? (proves, diagnòstics, tractaments)

- bona  
 regular  
 dolenta

10.- Quina opinió us ha merescut el servei d'infermeria?

- bona  
 regular  
 dolenta

11.- De qui heu rebut la informació sobre la vostra malaltia?

- no m'han informat  
 del metge  
 de l'assistent social  
 de la infermera  
 d'altre personal

12.- A nivell personal, us heu sentit ben tractat?

- sí  
 més o menys  
 no

13.- Quina opinió us mereixen els serveis següents:

	<u>bona</u>	<u>regular</u>	<u>dolenta</u>
alimentació	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
neteja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
higiene	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
habitabilitat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14.- Tornaríeu a Sant Pau si ho necessitàveu?

sí

per segons què

no

---

OBSERVACIONS:

Qüestionari destinat als malalts d'ambulatori

Fet a l'espera del servei de . . . . .

- 1.- Sexe             Home  
                          Dona
- 2.- Edat             - 25 anys  
                          26-35  
                          36-45  
                          46-55  
                          † 55 anys
- 3.- Estat civil  
                          solter  
                          casat  
                          vidu  
                          altre
- 4.- Estudis assolits  
                          sense estudis  
                          primària incompleta  
                          primària  
                          mitjans o professionals  
                          superiors  
                          altres
- 5.- Professió o qualificació professional  
                          dirigent  
                          quadre intermedi o tècnic  
                          professió liberal  
                          funcionari  
                          administratiu  
                          comerciant o autònom  
                          obrer qualificat  
                          obrer no qualificat  
                          altra

6.- Heu vingut altres vegades a l'Hospital?

- no
- sí
- ambulatori
- hospitalització
- urgències

7.- Si heu vingut pel Seguro, heu hagut de fer molts tràmits abans d'arribar al metge?

- sí
- els normals
- no

8.- Heu tingut problemes a l'hora d'accedir a la visita?

- no
- problemes d'informació
- problemes de tracte
- problemes d'espera
- problemes d'incomoditat en l'espera
- altres: . . . . .

9.- Coneixeu els Drets de l'Usuari fets públics pel Consell d'Usuaris de l'Hospital?

- sí
- no
- ni sabia que existissin

10.- Heu estat atès en algun altre servei d'aquest hospital?

- sí
- no

11.- Quina opinió us mereix l'assistència rebuda aleshores?

- bona
- regular
- dolenta

12.- Tornaríeu a Sant Pau si ho necessitàveu?

- sí
- per segons què
- no

---

OBSERVACIONS: