

POSSIBLES PREGUNTES, idees PER ENQUESTA:
bloc comú, treballadores HSC, treballadores AP-derivadores i usuàries/familiars.

BLOC I — PERFIL I CONTEXT [COMÚ]

Abans de llegir les preguntes, presentar-te i explicar que estàs recollint opinions sobre l'Hospital Sagrat Cor per a un projecte de millora de la sanitat del barri. NO esmentar la campanya fins al Bloc IV.

I.1 Presentació i vincle amb el centre

P1. En quin àmbit tens relació amb l'Hospital Sagrat Cor?

- a) Hi treballo o hi he treballat recentment
- b) Hi derivo pacients des del meu centre d'atenció primària
- c) Hi he estat atès/a com a pacient o hi he acompanyat un familiar

Seleccionar el model adequat (A/B/C) i continuar amb el Bloc II corresponent.

P2. Quant de temps fa que tens aquest vincle amb el centre?

- a) Menys d'1 any
- b) Entre 1 i 3 anys
- c) Entre 3 i 5 anys
- d) Més de 5 anys

I.2 Valoració general inicial

P3. En general, com valoraries el funcionament de l'Hospital Sagrat Cor? Puntua de l'1 al 5, on 1 és molt dolent i 5 és molt bo.

- 1 — Molt dolent
- 2 — Dolent
- 3 — Regular
- 4 — Bo
- 5 — Molt bo

› *Per quin motiu principal li donaries aquesta puntuació?*

P4. En comparació amb la teva experiència en altres centres sanitaris, l'Hospital Sagrat Cor et sembla...

- a) Clarament millor
- b) Una mica millor
- c) Similar
- d) Una mica pitjor
- e) Clarament pitjor
- f) No tinc prou elements per comparar

› *En quin aspecte concret notes la diferència més gran?*

BLOC II — [TREBALLADORS/ES HSC]

Aplicar únicament a persones que treballen o han treballat recentment al Sagrat Cor.

II-A.1 Condicions laborals

A1. Com valors les teves condicions laborals actuals (o les darreres que hi has tingut) al Sagrat Cor?

- a) Molt bones
- b) Bones
- c) Acceptables
- d) Dolentes
- e) Molt dolentes

› *Quins aspectes concrets t'han semblat pitjors?*

A2. En el teu servei o unitat, tens els recursos humans i materials necessaris per fer la teva feina com caldria?

- a) Sí, normalment
- b) Parcialment, sovint em falten coses
- c) No, hi ha mancances sistemàtiques

› *Quins recursos o professionals hi falten amb més freqüència?*

A3. En els darrers dos anys, les càrregues de treball han augmentat, disminuït o es mantenen igual?

- a) Han augmentat significativament
- b) Han augmentat lleugerament
- c) Es mantenen igual
- d) Han disminuït

› *A quins factors ho atribueixes?*

A4. Observes diferències de condicions laborals entre professionals del centre (contractes, salaris, tasques assignades, reconeixement)?

- a) Sí, hi ha diferències importants
- b) Hi ha algunes diferències
- c) No, les condicions son força homogènies
- d) No en tinc prou informació

› *Si has respost a) o b): quines diferències observes i entre quins perfils professionals?*

II-A.2 Organització assistencial i qualitat

A5. Creus que els pacients del Sagrat Cor reben la millor atenció possible donats els recursos existents?

- a) Sí, en general sí
- b) Depèn del servei o situació
- c) No, hi ha mancances sistemàtiques que ho impedeixen

› *Quines son les mancances principals que afecten la qualitat de l'atenció?*

A6. Has viscut o ets coneixedor/a de situacions en que la falta de recursos o la pressió assistencial ha tingut un impacte negatiu directe sobre l'atenció d'un pacient?

- a) Sí, m'ha passat o n'he tingut coneixement directe
- b) He sentit comentaris però no en tinc coneixement directe
- c) No en tinc coneixement

Si respon a): "Pots descriure breument la situació sense identificar cap persona?" Anotar a mà. No insistir si no vol respondre.

A7. Has percebut pressions per fer "més activitat amb menys recursos" o per prioritzar el rendiment sobre la qualitat de l'atenció?

- a) Sí, és una pressió constant
- b) Sí, de manera puntual
- c) No he percebut aquest tipus de pressió

› *Com es manifesta concretament aquesta pressió en el teu dia a dia?*

II-A.3 Acció col·lectiva

A8. Has considerat fer alguna acció col·lectiva per millorar la situació (signar un manifest, fer una denúncia conjunta, acció sindical)?

- a) Sí, ja hi he participat
- b) Ho he considerat però no ho he fet
- c) No ho he considerat

› *Si b): Quines barreres t'ho han impedit?*

› *Que hauria de passar perquè t'animessis a actuar col·lectivament?*

A9. Estàs afiliat a algun sindicat?

- a) Sí, estic afiliat
- b) Ho he considerat però no ho he fet
- c) No ho he considerat

› *Si b): Quines barreres t'ho han impedit?*

A10. Tens coneixement de com s'exerceix la representació dels treballadors al teu centre i les vies per participar-hi?

(s'explica el mecanisme, junta de personal, etc.)

- a) Sí
- b) No
- c) Només en part

› Si b): Quines barreres t'ho han impedit?

› Que hauria de passar perquè t'animessis a participar activament?

BLOC II — EXPERIÈNCIA ESPECÍFICA [TREBALLADORES D'AP DERIVADORS]

Aplicar únicament a professionals que deriven pacients al Sagrat Cor des d'un EAP.

II-B.1 Volum i satisfacció de les derivacions

B1. Aproximadament, quants pacients derives a l'Hospital Sagrat Cor en un mes habitual?

- a) Menys de 5
- b) Entre 5 i 15
- c) Entre 15 i 30
- d) Més de 30

B2. Quin és el teu grau de satisfacció general amb el resultat de les teves derivacions al Sagrat Cor?

- a) Molt satisfet/a
- b) Bastant satisfet/a
- c) Poc satisfet/a
- d) Gens satisfet/a

› Ha canviat aquest grau de satisfacció en els darrers dos anys? En quin sentit?

II-B.2 Problemes de coordinació i accés

B3. Quines dificultats trobes amb més freqüència quan derives pacients al Sagrat Cor? (Pots marcar diverses)

- Llargues esperes per a visita amb especialista
- Llargues esperes per a proves diagnòstiques
- Falta o retard en el retorn d'informació clínica (informes, respostes)
- Dificultat per contactar amb l'especialista del Sagrat Cor
- Discontinuitat en el seguiment dels pacients
- Poca coordinació entre el centre i el meu EAP

- Qualitat insuficient dels informes rebuts
- Derivació inversa difícil o inexistent
- Altres:

› Quin d'aquests problemes és el que t'afecta més freqüentment? Pots posar un exemple concret (sense identificar el pacient)?

B4. Amb quina freqüència has hagut d'assumir decisions o responsabilitats clíniques que haurien de correspondre al nivell hospitalari per falta de resposta del Sagrat Cor?

- a) Freqüentment (diverses vegades al mes)
- b) Ocasionalment (algunes vegades a l'any)
- c) Rarament
- d) Mai

› Aquesta situació et genera algun tipus de preocupació professional (risc legal, risc per al pacient)?

B5. Comparant la teva experiència de derivar al Sagrat Cor amb la de derivar a d'altres hospitals (Hospital Clínic, per exemple), quines diferències principals observes?

II-B.3 Impacte sobre els pacients

B6. Creus que els teus pacients reben la mateixa qualitat d'atenció hospitalària que els pacients d'altres EAP que deriven a l'Hospital Clínic o altres centres?

- a) Sí, la qualitat és equivalent
- b) Hi ha algunes diferències però no crítiques
- c) Hi ha diferències significatives en detriment dels meus pacients
- d) No tinc prou informació per comparar

› Com viu el pacient aquesta situació? T'ho han comentat?

B7. Tens coneixement de casos en que les dificultats de coordinació amb el Sagrat Cor han tingut un impacte negatiu real en la salut d'un pacient?

- a) Sí, en tinc coneixement directe
- b) He sentit comentaris de col·legues
- c) No en tinc coneixement

Si respon a): "Pots descriure'ns la situació sense identificar cap persona?" Anotar amb màxima discreció.

II-B.4 Coneixement d'accions prèvies

B8. Saps que des del CAP Manso s'ha recollit un formulari d'incidències amb més de 42 casos documentats, i que s'ha enviat una carta signada per professionals a la consellera de Salut i als responsables de CatSalut?

- a) Sí, ho sabia i vaig participar/signar
- b) Sí, ho sabia però no hi vaig participar
- c) No ho sabia

› *Quin creus que ha estat o pot ser l'impacte d'aquesta acció?*

› *Si no has signat: Estaràs disposat/a a signar o participar en properes accions similars?*

- Sí
- Potser
- No

BLOC II — EXPERIÈNCIA ESPECÍFICA [USUÀRIES I FAMILIARS]

Aplicar únicament a persones que han estat ateses al centre o que hi han acompanyat un familiar.

II-C.1 Descripció de l'experiència assistencial

C_1. Quin tipus d'atenció has rebut al Sagrat Cor? (Pots marcar diverses)

- Urgències
- Ingress hospitalari
- Visita amb especialista (consultes externes)
- Prova diagnòstica (analítica, radiologia, etc.)
- Intervenció quirúrgica
- Altres:

C_2. Quan va ser la teva experiència més recent al centre?

- a) Fa menys de 6 mesos
- b) Fa entre 6 mesos i 1 any
- c) Fa entre 1 i 3 anys
- d) Fa més de 3 anys

C_3. Com values l'atenció rebuda durant aquella experiència?

- 1 — Molt dolenta
- 2 — Dolenta
- 3 — Regular
- 4 — Bona
- 5 — Molt bona

C_4. Hi va haver alguna incidència o problema concret durant el procés assistencial?

- a) No, tot va anar correctament
 - b) Sí, hi va haver algun problema menor
 - c) Sí, hi va haver un problema greu
- › Si b) o c): Pots descriure'ns breument que va passar?
-
-
-

- › Vas presentar alguna reclamació formal? Quin resultat va tenir?
- Sí, i es va resoldre satisfactòriament
 - Sí, però no es va resoldre
 - No vaig presentar reclamació
 - No sabia que podia fer-ho

II-C.2 Tracte i comunicació

C_5. Com valors el tracte i la comunicació dels professionals que et van atendre?

- 1 — Molt dolent
 - 2 — Dolent
 - 3 — Regular
 - 4 — Bo
 - 5 — Molt bo
- › Et vas sentir escolt/ada i informat/ada de manera adequada sobre el teu diagnòstic i tractament?
- Sí, completament
 - Parcialment
 - No, em vaig sentir poc informat/ada

C_6. Com valors el temps d'espera fins a ser atès/a?

- a) Adequat per al tipus d'atenció que necessitava
- b) Llarg però acceptable
- c) Excessiu i preocupant
- d) No puc valorar-ho

II-C.3 Continuïtat assistencial i seguiment

C_7. Després de l'atenció al Sagrat Cor, com va anar la coordinació amb el teu metge/essa de capçalera o CAP?

- a) Bona — el CAP va rebre tota la informació necessària
 - b) Regular — hi va haver algun problema de comunicació
 - c) Dolenta — el CAP no va rebre la informació o va ser incompleta
 - d) No ho sé o no aplica
- › Si b) o c): Quin impacte va tenir en la teva atenció posterior?
-
-
-

C_8. Sabies que el teu CAP deriva els pacients al Sagrat Cor i no a l'Hospital Clínic? Ho has triat tu o t'ha estat assignat?

- a) Sabia que era el meu hospital de referència i ho vaig triar
 - b) Sabia que era el meu hospital de referència però no el vaig poder triar
 - c) No sabia que era el meu hospital de referència assignat
- › *Si haguessis pogut triar, on hauries preferit anar?*
-

C_9. Tens familiars, amics o veïns que han estat atesos a l'Hospital Clínic o a altres hospitals de referència? Has notat diferències en la qualitat o el tractament?

- a) Sí, he notat diferències importants
 - b) Sí, però les diferències son menors
 - c) No he notat diferències
 - d) No puc comparar
- › *Com et fa sentir saber que persones de la mateixa zona sanitària son derivades a hospitals diferents?*
-
-

II-C.3 Acció col·lectiva

C_10. Has considerat fer alguna acció col·lectiva per millorar la situació (signar un manifest, fer una denúncia conjunta. recollir reclamacions)?

- a) Sí, ja hi he participat
 - b) Ho he considerat però no ho he fet
 - c) No ho he considerat
- › *Si b): Quines barreres t'ho han impedit?*
-

› *Que hauria de passar perquè t'animessis a actuar col·lectivament?*

C_11. Participes en algun col·lectiu? en defensa de la sanitat pública?

(Aquí expliquem que hi ha una campanya de recollida de reclamacions, qui l'impulsa, etc....)