

Gradu Amaierako Lana
Medikuntzako Gradua

Medikuntzaz haratago, pazienteen hitza osasungintzaren zimendu.

Egilea /Autor:

Lorea Gomez Berasategi

Zuzendaria / Director/a:

Ana Lersundi Artamendi

© 2020, Lorea Gomez Berasategi.

LABURPENA

Azken urteotan pazienteen gogobetetasuna ardatz garrantzitsu bihurtu da osasun arloan, osasun arretaren kalitatea neurtzeko tresna baliagarri bat bihurtuz. Osasun sistemarekiko pazienteak izan ditzakeen desadostasunak eta antzematen dituen urritasunak aztertzeko tresna ez ezik, hobetu beharreko eremuak zeintzuk diren aztertzeko aukera ematen du.

Helburuak: Lan honen helburu nagusia Donostia Unibertsitate Ospitalean Traumatologia eta Ortopediako zerbitzuan ingresatuta zeuden pazienteen gogobetetasun maila neurtzea zen. Hala ere, 2020 urtearekin batera azaleratu zen Covid19ko larrialdi egoera medikoagatik, ezin izan zen lan hau burutu eta hortaz, pazienteen gogobetetasuna neurtzeko erabiltzen diren instrumentu ezberdinen bilaketa bibliografiko bat egitea izan da lan honen behin betiko helburua.

Metodoak: Medikuntza alorreko datuak barne-biltzen dituzten datu baseetan bilaketa bibliografikoa gauzatu da, azken 20 urtetako denbora-muga ezarriz. Lehen irakurketa egin ondoren, gure helburuarekin bat ez zetozen artikulua baztertu ziren. Guztira 7 artikulua aukeratu eta zazpi galdetegi aztertu ziren, haien alde onak eta alde txarrak alderatuz.

Emaitzak: Osakidetzak garatutako “Akutuen ospitalizazioari buruzko inkesta” egokitzat jo zen Donostia Ospitaleko pazienteen gogobetetasun maila aztertzeko.

Eztabaida: Gogobetetasun inkesten inguruan kritika ugari agertzen dira; pazienteek jasotzen duten arretaren balorazioa subjektiboa izanik, “arreta on”-tzat duten ideiarekin arabera haiek emandako balorazioa desberdina izango da. Osakidetzak egindako azken balantzeen arabera (2019), euskal biztanleen %93ak osasun publikoak ongi edo oso ongi funtzionatzen duela uste du, eta %67ak Euskadin eskaintzen diren zerbitzuak Estatuko gainerako lekuetan eskaintzen direnak baino hobeak direla uste du ere. Hobetzeko arloak bestalde, itxaron-zerrendak eta euskararen erabilera dira. Bestetik, pazienteek ondoen balioesten dituzten alderdien artean, Osakidetzan lan egiten dutenen profesionaltasuna, tratua gizatasuna eta instalazioak daude eta ondoen balioesten dituzten zerbitzuen artean dago lehen mailako arreta.

AURKIBIDEA

1. SARRERA

1.1. GOGOBEHETASUNA. DEFINIZIOA

1.2. EUSKAL OSASUN ZERBITZUA

2. HELBURUAK

2.1. AZPI-HELBURUAK

3. MATERIALA ETA METODOLOGIA

4. EMAITZAK

5. EZTABAIDA

6. BIBLIOGRAFIA

7. ERANSKINAK

1. SARRERA

1.1. GOGOBETETASUNA. DEFINIZIOA

Urteetan zehar, asistentziaren kalitatea moldatuz joan den moduan, gogobetetasun terminoaren esanahia eboluzionatuz joan da ere, eta kontzeptu hauek pazienteengan oinarritutako medikuntzaren dimentsio globalean ainguratuta daude (1). Strasser eta Devisen arabera, paziente batek berezkozat dituen ezaugarriek zein hark bizitako esperientziek eragina dute honen gogobetetasun mailan eta honela definitu zuten gogobetetzea: *“balio-judizio pertsonalak eta osasun-zentroan hautematen dituzten estimuluen ondoriozko erreakzioak”* (2). "Gogobetetze" hitza latinetik dator, eta "beharrezko dena egitearen ekintza eta ondorioa" esan nahi du, bere osagai lexikoen arabera, *satis* (nahiko), *facere* (egin), gehi *-ción* atzizkia (ekintza eta eragina) (3). Pazientearen gogobetetasuna osasun arloan ardatz garrantzitsua bihurtu da azken urteotan eta neurri hau osasun zerbitzu ezberdinen arteko kalitatea alderatzeko erabiltzen da.

Hau dela eta, osasun zerbitzuen kalitate planen barnean garrantzi handiko esparru bihurtu da pazientearen gogobetetasuna. Hau da, osasun sistemarekiko pazienteak izan ditzakeen desadostasunak eta antzematen dituen urritasunak antzemateko tresnarik erabilgarrienetarikoa bat bihurtu da (4) eta hala adierazten dute hainbat ikerketek (5,6,7,8); izan ere, kontrol horien bidez, hobetu beharreko eremuak zeintzuk diren jakin eta zerbitzuaren kalitatea hobetzeko aukera ematen du.

Osasunaren Mundu Erakundearen 2006. urteko munduko osasunari buruzko txostenaren arabera (Osasunaren II. Biltzar Nazionalean aipatua (9)), osasun-sistema baten kalitatearen ebaluazioa egiterakoan dimentsio 'makro' zein 'mikroa' aztertu behar dira. Osasun-sistema ona eta bidezkoa (makro) eta osasun-arreta ona eta nahikoa (mikro) halakoxeak dira, baldin eta ezarritako kalitate-estandarrei erantzuten badiote, gizarteek eta gizabanakoek beren ikuspegi, balio eta printzipioen esparruan eskatzen dituzten moduan (10).

Makro dimentsioan sistemaren kalitate-estandarrak dira nagusi, inplizituak edo esplizituak, nazioartean onartutako balio sozialak eta paradigmak oinarri hartuta. Estandar horiekin bat etorritz, gizarte batek ondokoa espero du: bere osasun-sistema

bidezkoa, unibertsala, solidarioa, eraginkorra, demokratikoa, parte-hartzailea, deszentralizatua, integratua eta abar izatea. Estandar horien adierazleetako bat da "osasun-sistemaren jarduna" (10).

Bestetik, mikro dimentsioan, erabiltzailearen pertzepzioan, sentsazioan, bizipenean, gogobetetzean eta osasun-egoeran oinarritutako kalitate-estandarrak dira nagusi. Ikuspuntu horretatik, osasun-arreta eskuragarria, egokia, azkarra, garbia, segurua, eraginkorra, eroso, duina, eskubidekoa, konfidentziala eta pribatutasuna errespetatzen dituen izatea espero da, haren baimen informatu, integral eta jarraitua kontuan hartuta. Dimentsio honetako adierazle espezifikoek aldakortasun handia izango dute hautatutako ezaugarrien arabera, eta hori erabiltzaileek "arreta txar eta eskas" gisa hautemandako osasun-arretan adierazten da, adierazle bereizgarriena erabiltzailearen asegabetasuna izanik (10).

1.2. EUSKAL OSASUN ZERBITZUA

Euskal Osasun Zerbitzua 1983. urtean sortu zen, eta harrezkeroztik Osakidetzaren helburu izan da biztanle orori osasun-sistema publiko bat eskaintzea, unibertsala zein kalitate onekoa. Osakidetzaren eraginkortasunaren oinarri da bere zentro eta unitateen kudeaketa-autonomia, arreta honen une oroko hobekuntza, konpromisoa eta ikerkuntza zein berrikuntzen aldeko apustua egitea, pertsona ororen osasuna ekintza hauen guztien ardatza izanik (11).

Osakidetza-ko datuen arabera, urtero 1 milioi kontsultari ematen zaio arreta. Kontsulta hauetan kualifikazio zein kalitate altuko arreta eskaintzeaz gain, balorazio altuko osasun arreta ematen da. 2019 urteko lehen seihilekoan 96.000 izan dira egunero zaindu diren pazienteak, 67.000 pazienteri eman zaio arreta lehen mailako arreta zerbitzuan eta, ospitalean emandako atentzioari dagokionez 29.000 pazientekoa izan da (11).

Euskal Autonomia Erkidegoan hiru Osasun Barruti bereizten dira, eta hauetako bakoitza hainbat Erakunde Sanitario Integratuz (ESI) osatuta dago. Gipuzkoako Barrutian garrantzi handikoa den Donostialdea-ko ESI aurkitzen da; honek 32 osasun zentro desberdin eta Donostiako Unibertsitate Ospitalea batzen ditu eta Donostialdea, Oarsoaldea eta Urola Kosta biltzen ditu. Donostiako Unibertsitate Ospitaleak 1.000

ohe inguru eta 30 ebakuntza-gela baino gehiago ditu. Urtean 300.000 egonaldi eta 50.000 ebakuntza kirurgiko egiten ditu, eta honez gain, kontsultetan 800.000 pazienteri ematen zaio arreta (11).

Osakidetzak eskaintzen duen zerbitzua kalitate onekoa izan dadin, instalazio egokiaz zein teknologia aurreratua izateaz gain, funtsezkoa da profesionalen konpromisoa; pertsonekin eta pertsonentzat lan egitea (11).

Hau dela eta, Pazienteak eta Erabiltzaileak Atenditzeko Zerbitzua martxan da, zeinak osasun-zerbitzuen harira hauek aurkeztu ditzaketen kexa, erreklamazio zein zorion-oharrak biltzen dituen. Gainera, pazienteen betebeharrak eta eskubideen betetzea bermatzen du ere (11).

Eusko Jaurlaritzako Osasun Sailean OSAGIN izena duen buletina nabarmentzen da. OSAGIN populazio-ikuspegi batean oinarrituta osasunarekin lotutako ikerketa, txosten, argitalpen eta beste berri batzuei buruzko informazioa emateko buletin-saila da. EAEn bost urtero osasun inkesta bat egin ohi da eta honek, unean jasotako datuez haratago, denboran zeharreko eta inkesten arteko konparaketa egiteko aukera eskaintzen du. Osasun-inkestez gain, ospitale barneko estatistikak aztertzen dira. Inkesta hauek osasun-arloko baliabideei buruzko informazioa ematen dute, baliabide material nahiz giza baliabideei buruzkoa, baita EAeko ospitale eremuko asistentzia-jarduerari buruzkoa ere. Inkesta horren helburua da, informazio estatistikoa emateaz gain, osasun-plangintza egitea eta osasun zerbitzuak kudeatzea (11).

2. HELBURUAK

Lan honen hasierako helburu nagusia 2020. urtean Donostiako Unibertsitate Ospitalean Traumatologia eta Ortopediako zerbitzuan ingresatuta zeuden pazienteen **gogobetetasun** maila neurtzea zen. 2020ko otsaila eta maiatza bitartean ospitaleratuko pazienteek osatuko zuten ikerketa, zehazki, Bizkarrezur Unitatean eta Ortopediako Unitateetan ospitaleratuta egondakoak.

2020 urtearekin batera azaleratu den Covid19ko larrialdi egoera medikoagatik, ezin izan ditugu 15 inkesta baino gehiago lortu. Beraz, pazienteen gogobetetasuna neurtzeko erabiltzen diren instrumentu ezberdinen **bilaketa bibliografiko** bat egin da.

2.1. AZPI-HELBURUAK

- Gogobetetasuna neurtzeko inkesta ezberdinen bilaketa bibliografikoa.
- Bilaketa bibliografikoan aurkitutako inkesta ezberdinen alde onak aztertu.
- Gure hipotesia betetzeko oztopo izan daitezkeen inkesten alde txarrak aztertu.
- Gure populazioa hobekien azter dezakeen inkesta aukeratu.

3. MATERIALA ETA METODOLOGIA

Bilaketa bibliografikoa gauzatzeko, Medikuntza alorreko datuak barne-biltzen dituzten datu baseetara jo zen. Hala nola, *PubMed*, *Cochrane Plus*, *Clinical Key (Elsevier)* eta *Up to Date*. Honez gain, *Medicina Intensiva* aldizkaria edota *Google* bilaketa gunea erabili ziren hainbat albiste eta datu jasotzeko.

Pazienteen gogobetetasuna alor askotan eta hainbat modutara landutako gaia da eta bilaketa bideratzeko “patient satisfaction” AND “survey” hitz gakoak erabili ziren. Lortutako artikulua kopurua oso zabala izanik, “health quality care”, “encuestas” eta “measuring” bezalako hitz gakoak gehitu ziren bilaketetan. Artikulu kopurua murrizteko asmoz, “free full text”, “english”, “spanish”, “humans” filtroak erabili ziren hurrenez hurren eta 2000. urtetik aurrerako artikulua hautatu ziren.

Lehen irakurketa egin eta gero alborapen metodo bezala, patologia zein prozedura batekiko zehatzak ziren haiek baztertu ziren.

Ondoren, gure helburuarekin bat ez zetozen beste hainbat artikulua alboratu ziren. Aipatzekoa da, artikulua irakurri heinean, haietan egiten ziren aipamenetara jo eta erabilgarri izan zaizkigun artikulua asko aurkitu zirela ere. Azkenik, inkestak aztertzeke garaian, artikuluetan izendatzen zituzten baina haien inguruko informazioa aurkitu ezin izan ziren inkestak baztertu ziren. Guztira 7 artikulua. Aztertutako artikulua **1. Taulan** ageri dira laburbilduta.

Taula 1. Bilaketa bibliografikoan batutako artikulua. Aztertutako artikuluen ezaugarriak.

Izenburua	Egileak	Urtea	Helburua	Aزتutako populazioa	Inkestaren izena.
Informe de la encuesta de satisfacción de pacientes hospitalizados en hospitales de agudos. (12)	Asistentzia Sanitarioko Nagusia, Osakidetza.	2012	EAEko Akutuen Ospitaletan ingresatutako pazienteen gogobetetasun mailaren analisiaren emaitzak azaltzea.	EAEko Akutuen Ospitaleak. 3309 paziente (2012). Adin nagusiak.	Akutuen ospitalizazioari buruzko inkesta
Dimensions of Patient Experience and Overall Satisfaction in Emergency Departments. (13)	Tanniru et al.	2017	Pazientearen esperientziaren dimentsio indibidualen eta pazientearen gogobetetze orokorraren arteko korrelazioa zehaztea, iruzkin subjektiboen idatzian oinarritutako analisiaren bidez.	EEBBko ipar-mendebaldeko 4 ospitale. Larrialdi zerbitzua. 331 paziente. Adin nagusiak.	Press Ganey Survey
The Cost of Satisfaction. A National Study of Patient Satisfaction, Health Care Utilization, Expenditures, and Mortality. (14)	Fenton et al.	2012	Pazienteen satisfakzioa neurtu eta arreta medikoaren erabilerarekiko, gastuekiko eta hilkortasunarekiko honek duen harremana aztertzea.	EEBB. 36428 paziente (2000-2007). Adin nagusiak.	CAHPS
Medición de la satisfacción de los pacientes ingresados en la unidad de cuidados intensivos y sus familiares. (1)	Holanda et al.	2014	ZIUn alta emanda dauden pazienteen eta haien senideen gogobetetze-maila ezagutzea.	Santanderreko Marqués de Valedilla Unibertsitate Ospitalea. ZIUn alta jaso duten pazienteak eta haien senitartekoak (2011). Adin nagusiak.	FS-ICU34
New instrument to Measure Hospital Patient Experiences in Flandes. (15)	Bruyneel et al.	2017	Pazienteen satisfakzioa neurtzeko inkesta estandarizatua sortzea.	Flandriako (Belgika) 37 ospitale. 22143 paziente (2011-2015).	Flemish Patient Survey

				Adin nagusiak.	
The Picker Patient Experience Questionnaire: development and validation using data from in-patient surveys in five countries. (16)	Jenkinson et al.	2002	Pazienteek ospitaleko arretan duten esperientzia neurtzeko galdera multzo nagusi bat garatu eta hura ebaluatzea.	UK, Alemania, Suitza, Suedia eta EEBBko ospitaleak. Arreta akutua jasotako 62.925 paziente. Adin nagusiak.	Picker PPE15/33
The Patient Experiences Questionnaire: development, validity and reliability. (17)	Pettersen et al.	2004	PEQ inkestaren garapena deskribatzea eta baturiko kalifikazio-eskalen fidagarritasuna eta baliozkotasuna ebaluatzea.	Kirurgiako eta barne-medikuntzako sailtan alta emandako pazienteak. 36 845 paziente. Adin nagusiak.	PEQ

Guztira, 7 inkesta aztertu ziren (**2. Taula**).

1. *Osakidetzako ospitalizazio inkesta (1. Eranskina)* (12): Akutuen ospitalizazioari buruzko satisfakzio inkesta da. Guztira 56 galdera ditu eta itxaron-zerrendan zein urgentziaz ingresatutako pazienteei egiteko aukera ematen du, horren arabera zenbait galdera moldatuz. Inkesta telefonoz egiteko moldatuta dago, euskaraz zein gazteleraz. Inkesta honen ezaugarri epidemiologikoei dagokionez, hiru multzo bereizten dira:
 - a. Aldagai sozio-demografikoak: generoa, adina, bizitokia, ohiko hizkuntza, ikasketa-maila eta lan-egoera.
 - b. Elkarrizketarekin lotutako aldagaiak: behar izan den dei kopurua, elkarrizketa zein hizkuntzatan egin nahi izan den, alta hartu eta elkarrizketa egin arteko egunak.
 - c. Pazientearen gogobetetasuna aztertzen duten aldagaiak, hainbat arlotan multzokatuta: ospitaleratu aurrekoa, informazioa, tratua, balorazio teknikoa, koordinazioa, ostalaritza, emaitzak, balorazio orokorra eta euskara. Aldagai batzuk txosten modukoak dira, eta horietan bai/ez erantzunekin kalitate-ezaugarri jakin bat dagoen ala ez aztertu nahi da; beste batzuk, berriz, erantzun-eskala kualitatibo ordinal batean baloratzen dira, eta eskala hori, oro har, bikainetik txarrenera doa. Galdetegiaren amaieran, ospitaleko egonaldia alderdi positiboak eta negatiboak libreki zehazteko aukera ematen da, eta horren balorazioa ospitale bakoitzaren txostenean jasoko da.
2. *Press Ganey Surveys* (18): Press Ganey® Estatu Batuetan erabiltzen den praktika medikoari buruzko galdetegi bat da, pazienteak arreta mediko ambulatorioarekiko duen gogobetetasuna neurtzeko balio duena. 6 eskalatan antolatutako 24 item ditu: sarrera (4 item), bisita (2 item), erizaintzako laguntzailea (2 item), arreta-hornitzailea (10 item), gai pertsonalak (4 item) eta ebaluazio orokorra (2 item). Item bakoitza honela kalifikatzen da: oso xumea (puntuaketa = 0), xumea (puntuaketa = 25), hala-nolakoa (puntuaketa = 50), ona (puntuaketa = 75) eta oso ona (puntuaketa = 100).

3. *CAHPS* (19): Hornitzaileen eta arreta medikoko sistemen kontsumitzailearen ebaluazio-inkestek (*CAHPS* ®) kontsumitzaileei eta pazienteei informazioa emateko eta arreta medikoarekiko beren esperientziak ebaluatzeko balio dute. Inkestak 29 galdera ditu, horietatik 19 pazienteen ospitale-esperientzien alderdi kritikoei buruzkoak (erizainekin eta medikuekin komunikatzea, ospitaleko langileen erantzuteko gaitasuna, ospitale-ingurunearen garbitasuna eta lasaitasuna, sendagaiei buruzko komunikazioa, altaren informazioa, ospitalearen kalifikazio orokorra eta ospitalea gomendatzea). Inkestan, halaber, hiru item daude pazienteak galdera garrantzitsuetara bideratzeko, bost item ospitaleetako pazienteen nahasketara egokitzeko eta bi item Kongresuaren nahitaezko txostenak babesteko.
4. *FS-ICU34/24* (20): “*Family Satisfaction in the Intensive Care Unit*” ZIU unitatean gaixotasun kritiko baten testuinguruan ospitaleratutako pazienteen familiarren gogobetetzea neurtzeko tresna da. Jatorrian, galdeketak 34 item zituen, baina 2007an moldatu eta 24 itemeko bertsioa sortu zen: *FS-ICU 24* (Wall 2007). Galdetegia 20 hizkuntza baino gehiagotara itzuli eta kultura desberdinetara egokitu da. Kontinente guztietako herrialdeetan ikerketak gauzatzeko erabilia izan da, argitaratutako 70 azterlan baino gehiagotan agertuz.
5. *Flemish Patient Survey* (15): 2011 eta 2015 bitartean Belgikan sorturiko inkesta da. Hasierako bertsioa paziente eta adituen irismen-berrikuspen eta ikuspegi-talde batetik abiatuta garatu zen. 27 item jaso zituzten zortzi dimentsiotan banatuta: "ospitaleko egonaldirako prestaketa", "informazioa eta komunikazioa", "koordinazioa", "errespetua", "pribatutasuna", "zaintza segurua", "minaren maneia" eta "parte-hartzea".
6. *Picker PPE15/33* (21): “*Picker Patient Experience Questionnaire-15*” inkestak aztertzen dituen dimentsioetako batzuk pazienteek eta haien familiek jasotzen duten informazioaren eta erabakietan parte hartzeko dituzten aukerei buruzkoak dira. Erresuma Batuetako Picker Institute erakundeak “*Picker Adult In-patient Questionnaire*” izeneko 40 item-eko inkesta sortu zuen. Inkesta horretatik, Picker Institutek ospitaleratutako pazienteen esperientziak funtsean deskribatzen zituzten 15 item nagusiak hautatu eta PPE-15 osatu zuten. Aurrerago, PPE15 galdetegia

gaztelerara itzuli eta Espainian ospitaleratutako pazienteentzat garrantzitsuak jotzen ziren dimentsio berriak gehitu zituzten, PPE-33 sortuz.

7. *PEQ* (17): “Patient Experiences Questionnaire” auto-txostenerako tresna bat da, ospitaleko pazienteentzat interesgarriak diren gai garrantzitsuenak aztertzen dituena. Praktikotasuna eta ulermena azpimarratzen ditu, eta, aldi berean, nahikoa informazio ematen du gela mediko eta kirurgikoetan ospitaleratutako paziente gehienei aplikatu dakizkieken domeinuei buruz. 35 item biltzen ditu galdetegiak, 10 esparrutan bildutakoak: etorkizuneko kexei buruzko informazioa, erizaintza zerbitzua, komunikazioa, informazio-azterketa, senideekiko kontaktua, zerbitzu medikoak, ospitalea eta ekipoa, medikazioa, antolaketa eta gogobetetze orokorra.

Taula 2. Inkesten laburpena. Aztertutako inkesta desberdinen ezaugarriak, alde onak eta alde txarrak.

Inkestaren izena	Galdera kopurua	Jatorrizko herrialdea	Alde onak	Alde txarrak	Egiteko modua	Non aipatua
Osakidetza	56	Euskal Autonomia Erkidegoa	Hizkuntza. Kulturari egokitua.	Luzea.	Telefonoz. Idatziz egiteko aukera.	"Informe de la encuesta de satisfacción de pacientes hospitalizados en hospitales de agudos."
Press Ganey Survey	29	Indiana, EEBB	Orokorra eta erantzun kualitatiboa.	Bisita bakoitzean jasotako arreta ebaluatzen du, ez ospitalizazioa. Hizkuntza.	Korreoz.	Tanniru, M., & Khuntia, J. (2017). Dimensions of Patient Experience and Overall Satisfaction in Emergency Departments. <i>Journal of patient experience</i> , 4(3), 95–100.
CAHPS	29	EEBB	Orokorra.	Inkesta erabiltzeko baldintza zehatzak betetzeko beharra ikertzailearen aldetik. Hizkuntza.	Korreoz. Telefonoz. Ahots interaktibo ezagutzea.	Fenton, J. J. (2012). The Cost of Satisfaction. <i>Archives of Internal Medicine</i> , 172(5), 405.
FS-ICU34/24	34 bertsio zaharrak, 24 berriak. Españolak 33.	Jamaika	Gaztelerez. Hainbat hizkuntzatarata itzulia.	ZIU unitatean ingresaturiko pazienteen familiei zuzendua.	Norberak betetzeko.	Peña, M. H., Ruiz, E. O., Artiga, M. D., Miguelez, A. G., Ruiz, A. R., Ortega, A. C., ... Díaz, J. L. (2015). Medición de la satisfacción de los pacientes ingresados en unidad de cuidados intensivos y sus familiares. <i>Medicina Intensiva</i> , 39(1), 4–12
Flemish Patient Survey	27	Belgika	Europar sorturiko inkesta.	Hizkuntza.	Korreoz. Norberak betetzeko.	Bruyneel, L., Tambuyzer, E., Coeckelberghs, E., Wachter, D. D., Sermeus, W., Ridder, D. D., ... Vanhaecht, K. (2017). New Instrument to Measure Hospital Patient Experiences in Flanders. <i>International Journal of Environmental Research and Public Health</i> , 14(11), 1319.
PPE15, 33	33	Ingalaterra	Europar sorturiko inkesta. Gaztelerez. Espainiako egoerara egokituta.	Ez dago euskaraz.	Norberak betetzeko.	Jenkinson, C. (2002). The Picker Patient Experience Questionnaire: development and validation using data from in-patient surveys in five countries. <i>International Journal for Quality in Health Care</i> , 14(5), 353–358.
PEQ	35	Noruega	Orokorra.	Hizkuntza.	Norberak betetzeko.	Pettersen, K. I. (2004). The Patient Experiences Questionnaire: development, validity and reliability. <i>International Journal for Quality in Health Care</i> , 16(6), 453–463.

4. EMAITZAK

Bilaketa bibliografikoa egin ondoren, batutako inkesta guztien alde onak eta alde txarrak aztertu (**2. Taula**) eta Osakidetzak garatutako “*Akutuen ospitalizazioari buruzko inkesta*” erabiltzea erabaki zen.

Aukeraketa egitean garrantzizkotzat jo zen hizkuntza eta gure pazienteen ezaugarriak betetzen dituen inkesta izatea. *Press Ganey Survey* eta *FS-ICU34/24* galdetegiak baztertu ziren gure eszenatokiarekin bat ez datozelako. Lehenengoa, ambulatorioan jasotako arretaren inguruko inkesta da eta bigarrena, ZIUn garatzekoa. Honez gain, ingelesez zein beste hizkuntzetan diren inkestak baztertu ziren ere.

5. EZTABAIDA

Ikerketa ugari egin dira pazienteen gogobetetasunaren determinatzaileak zeintzuk diren aztertzeko. 2016an argitaratutako errebisio sistematiko batek (22), helburu hau zuten 1980 eta 2014 artean argitaratutako ikerketak aztertu zituen, determinatzaile hauei buruzko ebidentziak sistematikoki identifikatzeko eta berrikusteko asmoz. Eraitzen arabera, osasun zerbitzuko kalitatearen adierazleak izan ziren pazientearen gogobetetasunean eragin gehien izan zuten determinatzaileak. Hauen artean, ‘osasun-hornitzaileen pertsonen arteko arretaren kalitatea’ izanik aldagai garrantzitsuenak. Aldaera gehien aurkezten zuen determinantea, ordea, ‘ezaugarri sozio-demografikoa’ izan zen. Pertsonari dagozkion ezaugarriak aldi berean faktore determinatzaile eta nahasgarriak izan zitezkeela ikusi zuten eta, aukeratutako ikerketek ezin izan zituzten gogobetetasunean eragina izan dezaketen ezaugarri potentzial guztiak erakutsi. Hortaz, kultura, portaera zein sozio-demografia desberdintasunek gogobetetasunean nola eragin dezaketen ikertzeko beharra ikusi zuten.

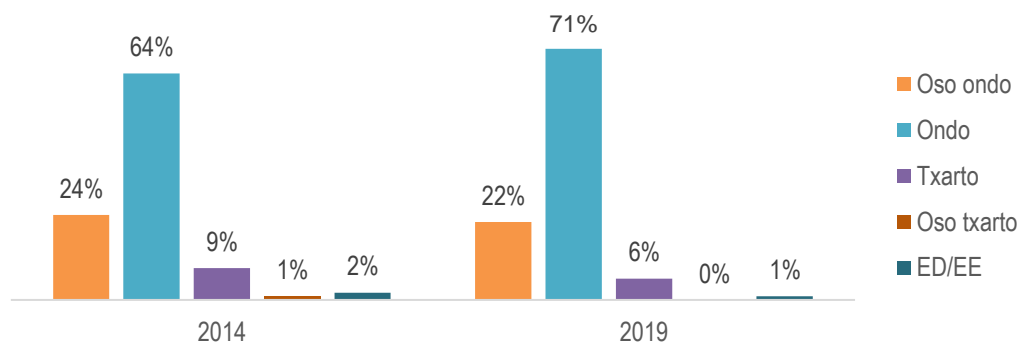
Azken urteotan pazienteen osasun-arreta zentroen ardatz nagusi bihurtu denez, Malagako Ekonomia eta Enpresa Zientzien Fakultateak garrantzizkoa ikusi zuen pazienteen gogobetetasuna aztertzea (23). Honek 2002. urtean argitaratutako artikuluan azaltzen duenaren arabera, gogobetetasuna hurrengo parametroen menpe dago: 1. Pazienteak espero duena 2. Osasun-arretaren eskaintza (arreta kalitatea) 3. Errealitatean gertatutakoa eta pazienteak hautemandakoa.

Era berean, gogobetetasun inkesten inguruan kritika ugari agertzen dira. Pazienteek jasotzen duten arretaren balorazioa subjektiboa da eta balorazio hau desberdina izango da pazienteek “arreta on”-tzat duten ideiarekin arabera (13). Esate baterako, hainbat ikerketek demostratu dute erlazio zuzen bat dagoela pazienteen satisfazio onaren eta antibiotikoen preskripzioen gorakadaren artean (24). Honela, gogobetetasun inkestetan puntuazio hobea lortzeko osasun arreta eskasagoa eskaintzeko arriskua handia da (14,24). Ildo berean, 2018an Espainiako Osasun Sistema Nazionaleko pazienteen gogobetetasuna aztertzen duen artikulu (25) batek dio, erlazio positibo bat dagoela pazienteen satisfazioa eta mediku espezialista kopuruarekin, ospitaleratze kopuruarekin eta baita ospitale barruko hilkortasunarekin ere. Pazienteak gusturago senti daitezke zenbat eta ospitaleratze eta espezialista gehiago egon, baina litekeena da gaur egun bai lehen mailako arretaren sustapenak bai ospitaleratzearen ordezkotzat asistentzia-modalitateek eragin handiagoa izatea haien osasunean, bai epe laburrean bai luzean.

Osakidetzak bi urtero egiten duen gogobetetasun analisia dela eta, *Akutuen ospitalizazioari buruzko inkesta* gogobetetasuna neurtzeko instrumentu bezala erabiltzea, uneko datuak analizatzeko aukera eskaintzeaz beste, aurreko urtetan jasotakoarekin konparaketak egin eta Osakidetzaren parte diren beste Akutuen Ospitaleekin alderaketak egiteko aukera ematen du, *Benchmarking* deiturikoa.

2019ko Osakidetzaren jardueraren balantzearen arabera (26), euskal herritarren %93k osasun publikoak ongi edo oso ongi funtzionatzeko duela uste du (2014an baino bost puntu gehiago) (**1. Grafikoa**). %67ak uste du gainera, Euskadin eskaintzen diren zerbitzuak Estatuko gainerako lekuetan eskaintzen direnak baino hobekak direla.

1. Grafikoa. Euskadiko osasunaren funtzionamenduaren balorazio orokorra.



2018ko azaroan argitaratutako albiste batek (27) honela zioen: “10 pazienteetatik 6k bikaintzat ematen dute Osakidetzako zentroetan jasotako arreta, 2013an baino %10 gehiago”. Hortaz gain, hobetzeke zeuden hainbat puntu azpimarratzen ditu: pazienteen erdia emandako ordua baino beranduago sartu zen kontsultara eta %10a ez dago euskararen erabilerarekin gustura. Ildo hori jarraituz, nabarmentzekoa da 2019. urtean (26) 285.519 pazientek aukeratu dutela euskara lehentasunezko hizkuntza gisa harreman asistentziala jasotzeko eta erabiltzaileetatik %73 pozik dagoela jarduera asistentzian euskararen erabilerarekin (azken bost urtetako ehunekorik altuena). Hala eta guztiz ere, Osakidetzako euskara taldeko kidea den Gotzone Amurizak honela zioen: “Euskara ez dago osasuntsu Osakidetzan. Osakidetzak langileen gain jarri du zerbitzua euskalduntzeko pisu gehiena, baina euskararen normalizazio prozesuak zuzendaritzen inplikazio aktiboa behar du ezinbestean” (28).

Osakidetzak, bestalde, pazienteen gogobetetze-inkesten analisian egiten du (29). Inkesta hauek urtero edota bi urtero betetzen dira. Egundarte argitaratuta dauden inkestak 2017 urtera artekoak dira.

Argitaratutako txosten horren arabera (29), erabiltzaileen iritzia positiboagoa izan da. Medikuntza orokorreko asistentziaren balorazio orokorra (**1. Irudia**) bikaintzat ematen dutenen arteko portzentajea %10 igo da 2016tik 2017ra, eta pediatrian %9ko igoera egon da. Bestalde, zenbait arlotan balorazioa okertu egin da: esate baterako, kontsultara sartu arteko itxarondako denboran, osasun langileengandik jasotako tratuan eta mediku-taldeak emandako informazioaren balorazioan. Hala eta guztiz ere, azken portzentaje hauek oso altu mantendu dira.

1. Irudia. Lehen Mailako Arretako kontsulten inguruko gogobetetze ebaluazioaren emaitzak.

	Medikuntza orokorra		Pediatria*	
	2016	2017	2015	2017
Lehen Mailako Arretako kontsultak	%	%	%	%
Asistentziaren balorazio orokorra				
Positiboa (bikaina+oso ona+ona)	97,8	96,9	97,4	97,8
Bikaina (bikaina+oso ona)	44,8	54,6	58,5	67,8
Zentrora itzuliko lirateke, aukeratu ahalko balute	96,2	97,3	97,4	97,2
Kontsultara sartu arte itxarondako denboraren balorazio positiboa	91,9	91,8	93,5	92,3
Osasun-langileengandik jasotako tratua balorazio positiboa	97,8	97,0	97,5	96,8
Mediku-taldeak emandako informazioaren balorazio positiboa	95,1	94,3	96,1	95,1

Ospitaleratze orokorrarekin jarraituz (**2. Irudia**), erabiltzaileen %90 baino gehiagok balorazio positibo orokorra eman dute orokorki. Asistentziaren balorazio orokor positiboa (bikaina + oso ongi + ona) %96-97 inguruk badute ere, bikaintzat %62-64k dute.

2. Irudia. Ospitaleratze orokorraren inguruko gogobetetze ebaluazioaren emaitzak.

	Akutuen ospitaleak		Egonaldi ertain eta luzeko ospitaleak	
	2016	2017	2016	2017
Ospitalizazio orokorra	%	%	%	%
Asistentziaren balorazio orokorra				
Positiboa (bikaina+oso ona+ona)	97,5	97,3	95,7	96,2
Bikaina (bikaina+oso ona)	64,3	69,7	62,6	64,4
Zentrora itzuliko lirateke, aukeratu ahalko balute	94,1	97,6	90,2	89,3
Itxaron-zerrendako denboraren balorazio positiboa	70,6	73,3		
Osasun-langileengandik jasotako tratuaaren balorazio positiboa	97,0	97,5	96,3	95,9
Osasun langileek emandako informazioaren balorazio positiboa	96,2	96,3	96,8	95,9
Osasun-langileek erakutsitako gaitasun teknikoaren balorazio positiboa	97,9	97,5	97,3	96,4
Mina guztiz edo nahiko kendu zitzaizen pazienteak	91,4	94,5	91,3	92,9

Osasun Sailak 2018an aurkeztutako *Barometro Sanitarioa*-ren arabera (30), EAEren biztanlegoaren ia %40ak uste du osasun sistemak nahiko ondo funtzionatzen duela eta %1,5ak soilik uste du sistema guztiz txarto dagoela eta hura aldatzeko beharra dagoela. Aldatzeko premia duen arazo nagusitzat jo dute itxaron-zerrenden luzera. Honez gain, aipatzekoa da populazioaren gehiengoak Osasungintza Publikoa aukeratuko lukeela hainbat arlotan: %75,6ak osasungintza publikoa hautatuko luke Lehen Mailako Arreta jasotzeko garaian, %60,6ak Arreta Espezializatuan eta %80ak Urgentzietara joateko garaian.

Ingresu aldiari dagokionez, %11,5ak dio azken 12 hilabeteetan jasotako osasun-arretan errorea jasan izan dutela, horien artean %25a oso larritzat jotzen dutelarik errorea (30). Ingresuari buruzko bestelako iritziak **3. Taulan** eta **4. Taulan** ageri dira laburbilduta.

Taula 3. Ingesuari buruzko galderak. Barometro Sanitarioan aztertutako ingesuari buruzko galderak eta jasotako erantzunak.

Galderak	Erantzunak			
	Bai	Ez	Ez du gogoratzen	Ez du erantzun
Zure osasun-arazoari eta tratamenduari buruzko erabakietan parte hartu ahal izan zenuen, zuk nahi izan zenuenean.	%68,1	%23,2	%8,7	-
Mediku arduratsu bat esleitu zizuten, osasun-arazoarekin lotutako edozer gauzetarako harengana joateko.	%79,6	%17,5	%2,9	-
Hirugarren pertsonen aurrean miatu eta/edo garbitu zaituzte, zuri baimenik eskatu gabe	-	%100	-	-
Medikuak edo erizainak zure diagnostikoaz edo tratamenduaz hitz egin dizute beste pertsona batzuen aurrean, zuri baimenik eskatu gabe	%8,8	%91,2	-	-
Entzun dituzu osasun-profesionalek beren artean edo beste paziente batekin egindako elkarrizketak zu ez zaren norbaiten diagnostiko edo tratamenduei buruz.	%20,4	%79,6	-	-

Taula 4. Ingesuari buruzko galderak II. Barometro Sanitarioan aztertutako ingesuari buruzko galderak eta jasotako erantzunak.

Galderak	Erantzunak						
	Oso txarra	Txarra	Hala-nolakoa	Ona	Oso ona	ED	EE
Orokorrean jasotako arreta.	-	-	%2,9	%46,9	%50,2	-	-
Espero zenuen arretarekin konparatuta.	Askok okerragoa	Okerragoa	Berdina	Hobea	Askok hobea	-	-
	-	%8,8	%64,7	%14,6	%11,9	-	-
Profesionalen arteko harremana.	%0,5	%5,9	%19,9	%53,1	%6,7	%12,6	- %1,3k ezin du baloratu

Honekin guztiarekin, pazienteek ondoen balioesten dituzten alderdien artean, Osakidetzan lan egiten dutenen profesionaltasuna, tratuaren gizatasuna eta instalazioak daude. Gainera, ondoen balioesten dituzten zerbitzuen artean dago lehen mailako arreta.

6. BIBLIOGRAFIA

- 1 . Holanda Peña, M., Ots Ruiz, E., Domínguez Artiga, M., García Miguelez, A., Ruiz Ruiz, A., Castellanos Ortega, A., Wallmann, R. and Llorca Díaz, J., 2015. Medición de la satisfacción de los pacientes ingresados en unidad de cuidados intensivos y sus familiares. *Medicina Intensiva*, 39(1), pp.4-12.
- 2 . Strasser S, Davis R. Measuring Patient Satisfaction for Improved Patient Services. *Journal For Healthcare Quality*. 1993;15(3):47.
3. SATISFACCIÓN, radicación [Internet]. Etimologías de Chile - Diccionario que explica el origen de las palabras. 2020 [konsulta data 2020 apirilak 7]. Erabilgarri: <http://etimologias.dechile.net/?satisfaccio.n>
4. López Toledano M, Luque Cantarero I, Gómez López V, Casas Cuesta R, Crespo Montero R. La satisfacción del paciente como componente de la calidad en las unidades de diálisis. *Enferm Nefrol*. 2016;19(2):125-133.
5. Hernández Meca M, Ochando García A, Mora Canales J, Lorenzo Martínez S, López Revuelta K. Satisfacción del paciente en una unidad de hemodiálisis: Objetivo de calidad asistencial en enfermería. *Revista de la sociedad española de enfermería nefrológica*. 2005 Jun;8(2):90-6.
6. Miguel Montoya M, Valdés Arias C, Rábano Colino M, Artos Montes Y, Cabello Valle P, Castro Prieto ND, García León A, Martínez Villoria A, Ortega Suárez F. Variables asociadas a la satisfacción del paciente en una unidad de hemodiálisis. *Revista de la Sociedad Española de Enfermería Nefrológica*. 2009 Mar;12(1):19-25.
7. Anguera Guinovart E, Martínez Bateman F. Estudio multicéntrico sobre la calidad asistencial percibida por los pacientes en programa de hemodiálisis de Tarragona. *Revista de la Sociedad Española de Enfermería Nefrológica*. 2011 Sep;14(3):172-80.
8. Gómez Rodríguez M, Moreno Olivencia P, Miralles Martínez F, Sánchez Martos MD, Sánchez Lamolda M, Pérez Molina G. Cuidados de calidad y satisfacción del paciente con enfermería en hemodiálisis. *Enfermería Nefrológica*. 2014; 17:94.

9. II Conferencia Nacional de Salud; Comisión de programa de calidad y satisfacción del usuario en el contexto de la reforma y modernización. Calidad y satisfacción del usuario en el contexto de la reforma y modernización de la gestión. Lima: Perú; 2003.
10. Velandia Salazar F, Ardón Centeno N, Jara Navarro MI. Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*. 2007 Dec;6(13):139-68.
- 11 . Ezagutu ezazu Osakidetza - Osakidetza edukien webgunea [Internet]. Osakidetza.euskadi.eus. 2020 [konsulta data 2020 apirilak 7]. Erabilgarri: <https://www.osakidetza.euskadi.eus/ezagutu-ezazu-osakidetza/ab84-oskcon/eu/>
12. Osakidetza. Informe de la encuesta de satisfacción de pacientes hospitalizados en hospitales de agudos [Internet]. 2012 5.orr. Erabilgarri: https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/obid_gestion/eu_obid/adjuntos/p
13. Tanniru M, Khuntia J. Dimensions of Patient Experience and Overall Satisfaction in Emergency Departments. *Journal of patient experience*. 2017 Sep;4(3):95-100.
14. Fenton JJ, Jerant AF, Bertakis KD, Franks P. The cost of satisfaction: a national study of patient satisfaction, health care utilization, expenditures, and mortality. *Archives of internal medicine*. 2012 Mar 12;172(5):405-11.
15. Bruyneel L, Tambuyzer E, Coeckelberghs E, De Wachter D, Sermeus W, De Ridder D, Ramaekers D, Weeghmans I, Vanhaecht K. New instrument to measure hospital patient experiences in Flanders. *International journal of environmental research and public health*. 2017 Nov;14(11):1319.
16. Jenkinson C, Coulter A, Bruster S. The Picker Patient Experience Questionnaire: development and validation using data from in-patient surveys in five countries. *International Journal for Quality in Health Care*. 2002 Oct 1;14(5):353-8.
17. Pettersen KI, Veenstra M, Guldvog B, Kolstad A. The Patient Experiences Questionnaire: development, validity and reliability. *International Journal for Quality in Health Care*. 2004 Dec 1;16(6):453-63.

18. Presson AP, Zhang C, Abtahi AM, Kean J, Hung M, Tyser AR. Psychometric properties of the Press Ganey® outpatient medical practice survey. *Health and quality of life outcomes*. 2017 Jan;15(1):32.
19. HCAHPS: Patients' Perspectives of Care Survey | CMS [Internet]. Cms.gov. [kontsulta data 2020 apirilak 7]. Erabilgarri: <https://www.cms.gov/Medicare/Quality-Initiatives-Patient-Assessment-Instruments/HospitalQualityInits/HospitalHCAHPS>
20. About the FS-ICU Survey - FS-ICU [Internet]. FS-ICU. [kontsulta data 2020 apirilak 7]. Erabilgarri: <https://fsicu.org/professionals/about/>
21. Barrio-Cantalejo IM, Simón-Lorda P, Rodríguez CS, Molina-Ruiz A, Tamayo-Velázquez MI, Suess A, Jiménez-Martín JM. Adaptación transcultural y validación del Picker Patient Experience Questionnaire-15 para su uso en población española. *Revista de Calidad Asistencial*. 2009 Sep 1;24(5):192-206.
22. Batbaatar E, Dorjdagva J, Luvsannyam A, Savino MM, Amenta P. Determinants of patient satisfaction: a systematic review. *Perspectives in public health*. 2017 Mar;137(2):89-101.
23. Díaz R. Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios sanitarios. *Revista de calidad asistencial*. 2002 Jan 1;17(1):22-9.
24. Trzeciak S, Gaughan JP, Bosire J, Mazzaelli AJ. Association between Medicare summary star ratings for patient experience and clinical outcomes in US hospitals. *Journal of patient experience*. 2016 Mar;3(1):6-9.
25. Martínez V, Abad Segura E. Satisfacción del paciente en el Sistema Nacional de Salud español. In *Anales del Sistema Sanitario de Navarra* 2018 Dec (Vol. 41, No. 3, pp. 309-320). Gobierno de Navarra. Departamento de Salud.
26. Osakidetza, Osasun Saila. Osakidetzaren Memoria, 2019. Emaizta nagusiak. [Internet]. 2020 p. 18-21. Erabilgarri: <https://www.osakidetza.euskadi.eus/osakidetza-eus/-/albistea/2020/osakidetzaren-2019ko-balantzearen-aurkezpena/>
27. Seis de cada diez pacientes califican de excelente la asistencia recibida en los centros de salud de Osakidetza, un 10% más que en 2013. [Internet]. Euskadi.eus. 2018

[kontsulta data 2020 apirilak 7]. Erabilgarri:
<https://www.euskadi.eus/noticia/2018/seis-de-cada-diez-pacientes-califican-de-excelente-la-asistencia-recibida-en-los-centros-de-salud-de-osakidetza-un-10-mas-que-en-2013/web01-a2inform/es/>

28. Amuriza G. Euskara ez dago osasuntsu Osakidetzan. Berria [Internet]. 2019 [kontsulta data 2020 apirilak 7]; Erabilgarri:
<https://www.berria.eus/paperekoa/1986/019/002/2019-12-10/euskara-ez-dago-osasuntsu-osakidetzan.htm>

29 . Osakidetza. Memoria 2017 [Internet]. 2017 p. 1-4. Erabilgarri:
https://www.osakidetza.euskadi.eus/contenidos/informacion/osk_corp_informacion_sanitaria/eu_def/adjuntos/zerbitzu_kalitatea/MEMORIA2017-EncuestasPacientes_eu.pdf

30. Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social. Barómetro Sanitario 2018 [Internet]. 2018 p. 61-74. Erabilgarri:
<http://file:///C:/Users/usuario/Desktop/6.%20MAILA/Gradu%20Amaierako%20Lana/Bibliografia/Osakidetza%20bibliografia/Barómetro%20sanitario%202018,%20Departamento%20de%20Sanidad.pdf>

7. ERANSKINAK

1. Eranskina. Akutuen ospitalizazioari buruzko inkesta.

AKUTUEN OSPITALIZAZIOARI BURUZKO INKESTA (2012)

OSPITALETAN EMANDAKO DATUAK
- Ospitalearen kodea: _____
- Zein zerbitzu edo espezialitatetatik jaso du alta: _____
- Zein erizaintzako unitatetatik jaso du alta: _____
- Sexua: ___ (1 -Gizonezkoa 2 -Emakumezkoa)
- Izen-abizenak: _____
- Telefonoak: 1. º: _____ 2.º _____
- Zein probintzian bizi den: _____ Helbidea, herria: _____
- Jaioteguna: ___/___/___ (uuuu/hh/ee)
- Ingresuaren eguna: ___/___/___ Altaren eguna: ___/___/___ Zenbat egun egon den: ___
- Altaren destino-kodea: _____
- Lagin-mota: ___ (1 - Orokorra 2 - Espezifikoa)

INKESTA EGIN DUEN ENPRESAK JASOTAKO DATUAK
- Elkarrizketaren eguna: ___/___/___ (uuuu/hh/ee)
- Altatik elkarrizketa egin den arte zenbat egun pasa diren: _____
- Elkarrizketatzailearen kodea: _____
- Elkarrizketa egiteko behar izan diren deiak: _____
- Galduak eta baztertuak: ("Ez-inkestatuen fitxan" apuntatu)
- Inkesta zenbakia: _____

AURKEZPENA
Egun on/ Arratsalde on/ Gabon. Nire izena XXXXX da eta lkerfel enpresakoa naiz. Ospitalaren izenean deitzen dizut inkesta bat egiteko. jaunaren/andrearen etxea al da? Etxean al dago orain? Berarekin hitz egin nahiko genuke.

Zu -(e)an-ko ospitalean ingresatu zintuzten, ezta?

- Bai
- Ez (EZ erantzuten badu, amaitu egin da elkarrizketa)

Osakidetzak, ahalik eta asistentziarik hobereana eskaintzeko, ospitalean egin zenuen egonaldia buruz zein iritzirik daukazu jakin nahi du. Horrela, dauden akatsak aurkitzen lagunduko diguzu. Zure identitatea eta erantzunak era estatistiko eta anonimo batean gordeko dira. Ospitale honetan ingresatzen duten pazienteei ematen zaien asistentziaren kalitatea hobetzeko bakarrik erabiliko dira datu hauek. Minutu batzuk besterik ez dira izango. Eskerrik asko erantzuteagatik.

Inkesta egiten hasi aurretik, hau jakin nahi genuke:

G1.- Normalean ze hizkuntza erabiltzen duzu: gaztelania, euskara ala biak?(Ez hartu kontuan beste hizkuntzarik)

- Gaztelania 1 (3. galderara pasa)
- Euskara 2
- Biak 3 (2. galderan jarraitu)

G2.- Inkesta hau osorik zein hizkuntzatan egin nahi duzu, gaztelaniaz ala euskaraz?

- Gaztelaniaz 1
- Euskaraz 2

G3.- Larrialdi batengatik ingresatu zenuen edo itxaron-zerrendan zeunden?

- Larrialdi batengatik 1 (9.Gra jo)
- Itxaron-zerrendan nengoen 2 (4.Grekin jarraitu)

Lehendabizi egingo dizkizudan galderak, ospitalean ingresatzeko itxaron behar izan zenuen denborari buruzkoak dira.

G4.- Zenbat denbora pasa zenuen itxaron-zerrendan ospitalean ingresatu aurretik?

-	egun	
- Ed	98	
- Ee	99	

G5.- Itxaron-denbora hori, zer iruditu zitzaizun?

- Denbora gutxi	3
- Ez asko, ez gutxi	2
- Denbora asko	1
- Ed	9
- Ee	10

G6.- Norbaitek esan zizun denbora hori itxaron beharko zenuela?

- Bai, baina denbora <u>gehiago</u> esan zidaten	4
- Bai, baina denbora <u>gutxiago</u> esan zidaten	3
- Bai, denbora <u>berbera</u> esan zidaten	2
- Ez	1
- Ed	9
- Ee	10

G7.- Zenbat denbora lehenago deitu zizuten zein egunetan ingresatu behar zenuen esateko?

-	egun	
- Ed	98	
- Ee	99	

G8.- Denbora hori nahikoa izan zen zure gauzak antolatzeko?

- Bai	2
- Ez	1
- Ed	9
- Ee	10

Hurrengo galderak ospitalera iritsi zinen uneari buruzkoak dira.

(LARRIALDI batengatik joan zirenentzat: 9.G. egin baino lehen, irakurri atal honetako sarrera)

G9.- Ospitalean ingresatu zinenean, ospitalaren funtzionamendu-arau orokorreari buruz (ordutegiak, janariak, bisitak...) azaldu zizkizuten zuri eta zure laguntzaileari?

- Bai	2
- Ez	1
- Ed	9
- Ee	10

Orain, galdera hauen bidez, medikuek nola atenditu zintuzten jakin nahi dugu.

G10.- Atenditu zintuen mediku-taldearen barruan izan zen zure ardura bereziki hartu zuen medikurik?

- Bai	1	(11. Grekin jarraitu)
- Ez	2	
- Ed	9	(12. Gra jo)
- Ee	10	

G11.- Medikuek horrek bere izena esan zizun?

- Bai	2
- Ez	1
- Ed	9
- Ee	10

G12.- Nola baloratuko zenuke mediku langileiak erakutsitako adeitasuna eta errespetua?

- Bikaina	5
- Oso ona	4
- Ona	3
- Hala-moduzkoa	2
- Txarra	1
- Ed	9
- Ee	10

G13.- Zure ustez mediku langileiak eskaini zizun denbora, nahiko izan zen?

- Bai	2
- Ez	1
- Ed	9
- Ee	10

G14.- Nola baloratuko zenuke atenditu zintuen mediku langileiaren jakintza-maila eta gaitasuna?

- Bikainak	5
- Oso onak	4
- Onak	3
- Hala-Moduzkoak	2
- Txarrak	1
- Ed	9
- Ee	10

G15.- Ospitalean egon zinen bitartean, probak egingo zizkizuten: erradiografiak, analisiak... Proba horien emaitzak azaldu zizkizuten?

- Bai	1
- Ez	2
- Ez zidaten proba batera egin	8
- Ed	9
- Ee	10

G16.- Ospitalean operatu zintuzten? (Pazienteak bere erditzea arrunta izan zela esanez gero: EZ bezala kodifikatu behar da; zesarea izan bada: BAI bezala kodifikatu) (EZ bezala kodifikatu prozedura ez kirurgikoak: gastroskopiak, bihotzeko katetensmoak, TAC-ak)

- Bai	1	(17. Gn jarraitu)
- Ez	2	
- Ed	9	(22. Gra pasa)
- Ee	10	

G17.- Batzuetan, gaixotasun bat tratatzeko, tratamendu bat baino gehiago dago. Azaldu al zizun kirurgilariak beste operazio mota edo operaziorik gabeko tratamendurik ba al zeuden?

- Bai, beste tratamenduren bat zegoela azaldu zidan	1	(18. Gn jarraitu)
- Bai, beste tratamendurik ez zegoela azaldu zidan	2	
- Ez zidan ezer azaldu	4	(19. Gra pasa)
- Ed	9	
- Ee	10	

G18.- Iritzirik eskatu zizun?

- Bai	1	- Ez	2	- Ed	9	- Ee	10
-------	---	------	---	------	---	------	----

G19.- Operatuta izan aurretik, anestesistak azaldu zizkizun anestesiarekin arriskuak eta alde onak?

- Bai	1	- Ez	2	- Ed	9	- Ee	10
-------	---	------	---	------	---	------	----

G20.- Operatu aurretik, zirujauak azaldu zizun nolako izango zen operazioa?

- Bai	1	- Ez	2	- Ed	9	- Ee	10
-------	---	------	---	------	---	------	----

G21.- Behin operatu ondoren, medikuek azaldu zizuten nola atera zen?

- Bai	1	- Ez	2	- Ed	9	- Ee	10
-------	---	------	---	------	---	------	----

GUZTIENTZAT:

G22.- Nola baloratuko zenuke, orokorrean, ingresatuta egon zinen bitartean, mediku langileiak emandako informazioa?

- Bikaina	5
- Oso ona	4
- Ona	3
- Hala-moduzkoa	2
- Txarra	1
- Ed	9
- Ee	10

Orain galdera hauen bidez erizainek nola atenditu zintuzten jakin nahi dugu.

G23.- Nola baloratuko zenuke erizainek erakutsitako adeitasuna eta errespetua?

- Bikainak	5
- Oso onak	4
- Onak	3
- Hala-moduzkoak	2
- Txarrak	1
- Ed	9
- Ee	10

G24.- Txirrira jotzen zenuenean, erizainek zenbat denbora behar izaten zuten...

- Gutxi	3
- Ez asko, ez gutxi	2
- Asko	1
- Ez nuen tximinik jo	4
- Ez zegoen tximinik	8
- Ed	9
- Ee	10

G25.- Nola baloratuko zenueke atenditu zintuzten erizainen jakintza-maila eta gaitasuna?

- Bikainak	5
- Oso onak	4
- Onak	3
- Hala-moduzkoak	2
- Txarrak	1
- Ed	9
- Ee	10

G26.- Nola baloratuko zenueke, orokorrean, ingresatuta egon zinen bitartean, erizainek eman zizuten informazioa?

- Bikaina	5
- Oso ona	4
- Ona	3
- Hala-moduzkoa	2
- Txarra	1
- Ed	9
- Ee	10

Orain, oro har, atenditu zintuen taldeak eskaintako tratua eta emaniko informazioa nolakoa izan zen jakin nahi dugu.

G27.- Nola baloratuko zenueke pertsonal sanitarioak zu lasaitzeko zuten gaitasuna, eta horretarako eskaini zizun laguntza?

- Bikainak	5
- Oso onak	4
- Onak	3
- Hala-moduzkoak	2
- Txarrak	1
- Ed	9
- Ee	10

G28.- Noizbait minduta sentitu zinen mediku edo erizain langileriak zure gaixotasunari buruz beste batzuen aurrean hitz egin zutelako?

- Bai	1
- Ez	2
- Ez zuten hitz egiten beste batzuen aurrean	8
- Ed	9
- Ee	10

G29.- Ospitalean egon zinen bitartean, deseroso edo txarto sentitu zinen inoiz zure intimitatea errespetatu ez zelako?

- Bai	1
- Ez	2
- Ed	9
- Ee	10

G30.- Nola baloratuko zenueke atenditu zintuen mediku-erizainen taldearen antolaketa?

- Bikaina	5
- Oso ona	4
- Ona	3
- Hala-moduzkoa	2
- Txarra	1
- Ed	9
- Ee	10

Orain jakin nahi dugu mina izan zenuenean nolako atentzioa eman zizuten.

G31.- Ospitalean egon zinen bitartean MINIK izan zenuen?

- Bai	1 (32.Gn jarraitu)
- Ez	2
- Ed	9
- Ee	10 (34.Gra pasatu)

G33.- Mina izan zenuenean, kendu egin zizuten?

- Bai, erabat	4
- Nahiko	3
- Gutxi	2
- Ezer ez	1
- Ez nuen tratamendurik eskatu	8
- Ed	9
- Ee	10

Orain gelari, janariari, bisitei eta abarri buruz duzun iritzia jakin nahiko genuke.

G34.- Nola baloratuko zenueke ingresatuta egon zinen gelaren erosotasuna?

- Bikaina	5
- Oso ona	4
- Ona	3
- Hala-moduzkoa	2
- Txarra	1
- Ed	9
- Ee	10

G35.- Nola baloratuko zenueke gelako eta bainugelako garbitasuna?

- Bikaina	5
- Oso ona	4
- Ona	3
- Hala-moduzkoa	2
- Txarra	1
- Ed	9
- Ee	10

G36.- Arazorik izan duzu janariarekin hauei dagokionez...?

	Bai	Ez	Ed	Ee
- Tenperaturari?	1	2	9	10
- Kantitateari?	1	2	9	10
- Kalitateari?	1	2	9	10
- Barietateari?	1	2	9	10

G37.- Ospitalean egon zinen bitartean, gaueko atsedena errespetatu zuten? (zaratarik eza, giroaren lasaitasuna, etab.)

- Bai, beti	4
- Ia beti	3
- Batzuetan	2
- Ez, inoiz	1
- Ed	9
- Ee	10

G38.- Zein da zure iritzia lagun eta familiartekoen bisitei buruz?

	Gehiegi	Normala	Eskasa	Ed	Ee
- Bisita-Kopurua:	1	2	3	9	10
- Bisita-Orduak:	1	2	3	9	10

G39.- Nola baloratuko zenueke gelako erosotasuna familiartekoari eta laguntzaileei begira?

- Bikaina	5
- Oso ona	4
- Ona	3
- Hala-moduzkoa	2
- Txarra	1
- Ed	9
- Ee	10

Orain, alta eman zizutenean nolako informazioa jaso zenuen jakin nahi dugu.

G40.- Aurrerapen nahikoarekin eman zizuten alta-egunaren berri?

- Bai	2
- Ez	1
- Ed	9
- Ee	10

G41.- Mediku edo erizainen batek azaldu zizun botikak etxean nola hartu behar zenituen?

- Bai	1
- Ez	2
- Ez zidaten botikarik agindu	8
- Ed	9
- Ee	10

G42.- Inork azaldu ote zizun etxera itzultzean zer egin zenezakeen eta zer ez?

- Bai 1 - Ez 2 - Ed 9 - Ee 10

G43.- Ospitaleko mediku edo erizainen batek altaren ostein zure gaixotasunaren jarraipena eramateko nora joan behar zinen esan zizun? (*Aukerak ez irakurri*)

- Bai, oheburuko medikuarengana edo erizainarengana joateko esan zidaten 1
 - Bai, espezialistarengana joateko esan zidaten 2
 - Bai, ospitalera itzultzeko esan zidaten 3
 - Bai, beste ospitale batera bidali ninduten 4
 - Bai, segimendurik ez nuela behar esan zidaten 5
 - Ez, ez zidaten ezer esan 6
 - Beste batzuetan 7
 - Ed 9
 - Ee 10

G44.- Ospitala utzi zenuenean, alta-bxostenik eman zizuten?

- Bai 1 - Ez 2 - Ed 9 - Ee 10

Orain, ospitale honetan ingresatzera eramán zizun gaixotasunaren iritzia jakin nahi dugu.

G45.- Ospitalean ingresatu izanak, zein neurritan hobetu du zure arazoa?

- Asko 4
 - Nahikoa 3
 - Gutxi 2
 - Batere ez 1
 - Ez dagokio 8 (*Erantzun hau ez irakurri.*)
Pazienteak probak egiteko bakarrik edo erditzeko nahiz zesarea batengatik ingresatu zela esanez gero, kategoria honetan sartu behar da
 - Ed 9
 - Ee 10

Orain, zure ospitalizazioaren balorazio orokor bat egitea nahiko genuke.

G46.- Oro har, nola baloratuko zenuke ospitalizata egon zinen bitartean jaso zenuen asistentzia?

- Bikaina 5
 - Oso ona 4
 - Ona 3
 - Hala-moduzkoa 2
 - Txarra 1
 - Ed 9
 - Ee 10

G47.- Oro har, nolako asistentzia jaso duzu?

- Espero nuena baino askoz hobea 5
 - Espero nuena baino zertxobait hobea 4
 - Espero nuena 3
 - Espero nuena baino txarragoa 2
 - Espero nuena baino askoz txarragoa 1
 - Ed 9
 - Ee 10

G48.- Aukeratu ahal izanez gero, ospitale honetara itzuliko zinateke bertan atentidua izateko?

- Bai 4
 - Segur aski bai 3
 - Segur aski ez 2
 - Ez nintzateke itzuliko 1
 - Ed 9
 - Ee 10

G49.- Ingresatuta egon zinenan jaso zenuen atentzioa kontutan hartuta, zein aspektu da zuretzako garrantzitsuena? (*Aukerak ez irakurri-erantzun bat*)

- Informazioa 1
 - Tratua 2
 - Erizain/medikuen gaitasuna 3
 - Aparatu medikoak 4
 - Gelaren erosotasuna, garbitasuna, janaria... 5
 - Mina arintzea 6
 - Itxaron-zerrendan emandako denbora 7
 - Beti mediku berak atentidzea 8
 - 9
 - Ed 98
 - Ee 99

G50.- Ospitaleko egonaldiko alderdi ONEN bat aipatu nahi duzu? (*Erantzun bat*)

- Ez dut ezer aipatu nahi 1
 - Bai
 - Ed 98
 - Ee 99

G51.- Eta alderdi TXARREN bat? (*Erantzun bat*)

- Ez dut ezer aipatu nahi 1
 - Bai
 - Ed 98
 - Ee 99

(«Ohizko hizkuntza» = "EUSKARA": 52.Gn jarraitu.
 (begiratu 1.G) "BIAK": 52.Gn jarraitu.
 "GAZTELANIA": 54.Gra pasatu)

G52.- (*Euskara/Biak*): Neurri batean pozik zaude ala neurri batean ez zaude pozik egiten den euskararen erabilerekin? (*Aukerak ez irakurri*)

- Neurri batean pozik dago 3 (*54. galderara pasa*)
 - Ez bata, ez bestea 2 (*54. galderara pasa*)
 - Neurri batean ez dago pozik 1 (*53. galderan jarraitu*)
 - Ed 9 (*54. galderara pasa*)
 - Ee 10 (*54. galderara pasa*)

G53.- Zergatik ez zaude pozik egiten den euskararen erabilerekin? (*Erantzun bat*)

.....
 - Ed 98
 - Ee 99

HAUTAZKO GALDERAK

1. aukera.- _____

2. aukera.- _____

3. aukera.- _____

4. aukera.- _____

Bukatzeke, beste hiru galdera egingo dizkizugu. Gogoan izan, zuk emandako beste erantzun guztiak bezala, erantzun hauek ere isilpean gordeko direla eta zure datu pertsonalak inola ere ez direla azalduko.

G54.- Zure formazioa dela eta, zein ikasketak egin edo bukatu dituzu? (bukaturako ikasketak bakarrik hartuko dira kontuan)

- Ikasketarik gabekoa (ez daki irakurtzen ezta idazten ere, ikasketarik gabekoa, ez dituzu lehen mailako ikasketak bukatu) 1
 - Lehen mailako ikasketak (lehen mailako ikasketak, OHO 5. mailara arte, graduatu eskolarra, OHO 8. mailara arte) 2
 - Bigarren mailako ikasketak (goi mailako batxilergoa, lanbide heziketa, maisutza industrialra, UBI, REM eta abar) 3
 - Unibertsitateko ikasketak (diplomatua eta lizentziatuak) 4
 - Ed 9
 - Ee 10

G55.- Orain zure lan-egoera honako hau da:

- Beste batentzat egiten dut lan 1
 - Langabezia nago 2
 - Nire kontura egiten dut lan 3
 - Jubilatuta nago, pentsioduna 4
 - Ikaslea naiz 5
 - Etxeko lanak 6
 - Ed 9
 - Ee 10

G56.- Zuk _____ urte dituzu, ezta? (*Datu-basean begiratu*)

- Azkenik, bere izena eta bi deiturak baieztatu (*Datu- basean begiratu*) _____

**INKESTA BUKATU EGIN DA, MILA ESKER ZURE
LAGUNTZA ETA PAZIENTZIAGATIK!!**

- *Elkarrizketa egiteko behar izan den denbora: _____ minutu*

- *Inkestaren erantzunen baliotasuna:*

- Ona	3
- Hala moduzkoa	2
- Txarra	1