



**Osakidetza**  
ASISTENTZIA SANITARIOKO ZUZENDARITZA  
DIRECCION DE ASISTENCIA SANITARIA

**ZUZENDARITZA NAGUSIA**  
DIRECCIÓN GENERAL

**INFORME DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE  
HOSPITALIZACIÓN A DOMICILIO**

**AÑO 2014**



OSASUN SAILA  
DEPARTAMENTO DE SALUD

## Índice

---

<b>Abreviaturas y símbolos</b> .....	3
<b>I. Introducción</b> .....	4
<b>II. Material y métodos</b> .....	5
<b>III. Características de los encuestados (2014)</b> .....	8
Muestra .....	9
Variables sociodemográficas .....	10
<b>IV. Resultados (2004-2014)</b> .....	11
1. Área de tiempos .....	12
2. Área de información .....	15
3. Área de trato .....	18
4. Área de valoración técnica .....	20
5. Área de coordinación .....	21
6. Área de acompañamiento familiar .....	22
7. Área de resultados .....	23
8. Área de valoración global .....	25
9. Euskera .....	28
<b>Anexo 1. Cuestionarios</b> .....	29
<b>Anexo 2. Cuestionario de evaluación del informe</b> .....	38

## Abreviaturas y símbolos

---

<b>Araba</b>	Hospital Universitario Araba
<b>Donos</b>	Hospital Universitario Donostia
<b>Zum</b>	OSI Goierri-Alto Urola (Hospital Zumarraga)
<b>Bid</b>	OSI Bidadoa (Hospital Bidasoa)
<b>Mend</b>	OSI Bajo Deba (Hospital Mendaro)
<b>A.Deba</b>	OSI Alto Deba (Hospital Alto Deba)
<b>Cruces</b>	Hospital Universitario Cruces
<b>Basur</b>	OSI Bilbao-Basurto (Hospital Universitario Basurto)
<b>Gald</b>	OSI Barrualde-Galdakao (Hospital Galdakao-Usansolo)
$\bar{X}$	Media
<b>E</b>	Excelente
<b>MB</b>	Muy bueno
<b>B</b>	Bueno
<b>R</b>	Regular
<b>M</b>	Malo

## I. INTRODUCCIÓN

---

Presentamos por séptima vez algunos resultados de la encuesta de satisfacción de los pacientes que son atendidos en sus casas por los servicios de hospitalización a domicilio de los hospitales de agudos de Osakidetza. Fruto del análisis de los resultados de esta encuesta es el presente informe, uno de cuyos objetivos es servir de complemento al elaborado en cada uno de los hospitales.

Este informe presenta una visión comparativa y global de los resultados obtenidos en los servicios de hospitalización a domicilio de los hospitales de agudos de Osakidetza. La presentación de los resultados de los diferentes hospitales tiene como principal objetivo que cada uno pueda detectar oportunidades de mejora al compararse con los mejores en cada área (benchmarking). Disponer de resultados de años anteriores permite, además, evaluar las acciones de mejora introducidas.

## II. MATERIAL Y MÉTODOS

---

La recogida de información de esta encuesta de satisfacción de los pacientes que son atendidos por los servicios de hospitalización a domicilio de los hospitales de agudos se realizó, mediante entrevista telefónica individual, en los meses de septiembre y octubre de 2014 por la empresa Ikertakde Grupo Consultor S.A.

### CUESTIONARIO

El cuestionario administrado (ver modelo en anexo 1) se compone de una serie de variables:

- a) Variables de carácter *sociodemográfico*: género, edad, población de residencia, idioma habitual, nivel de estudios, situación laboral.
- b) Variables relacionadas con la *entrevista*: número de llamadas necesarias, idioma en el que prefiere realizar la entrevista, días transcurridos entre el alta y la entrevista.
- c) Variables que exploran la *satisfacción* del paciente agrupadas en áreas: tiempos, información, trato, valoración técnica, coordinación, acompañamiento familiar, resultados, valoración global y euskera. Algunas variables son de tipo informe, en las que se busca mediante un sí/no si estaba presente una determinada característica de calidad y otras son de valoración en una escala cualitativa ordinal de respuesta que va, en general, del excelente al malo. Al final del cuestionario se da al entrevistado la posibilidad de detallar los aspectos positivos y negativos de la atención recibida en su domicilio, cuya valoración se recoge en el informe de cada organización de servicios.

### MUESTRA

La muestra utilizada en esta encuesta es representativa para cada hospital de los pacientes que son atendidos en sus domicilios y presenta estas particularidades:

- a) Los pacientes susceptibles de ser encuestados fueron seleccionados de entre aquellos que fueron atendidos en sus domicilios en los meses previos a septiembre de 2014.
- b) La encuestación se inició tras enviar una carta a los domicilios de los seleccionados explicando los objetivos de la encuesta.
- c) La muestra no incluye a pacientes menores de 18 años.

El tamaño de la muestra utilizada en el estudio se estimó con un margen de error aproximado para cada hospital de  $\pm 7\%$  sobre una proporción teórica de satisfacción del 85% y para un nivel de confianza del 95%. Se incluyó un sobremuestreo de base del 40%, seleccionándose al final de 80 a 97 usuarios por hospital.

## **ESTRUCTURA Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

### **Estructura del informe**

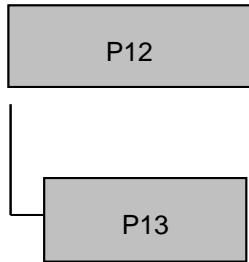
El informe presenta básicamente dos apartados: en el primero se apunta la muestra empleada este año y las variables sociodemográficas de los encuestados; en el segundo, mediante tablas, se presentan los resultados de la encuesta, agrupados por áreas temáticas, en cada hospital y en el total.

### **Presentación de resultados**

Los resultados de los ítems de cada hospital y del total a lo largo del período 2004-2014 se presentan en forma de tablas. Para simplificar la presentación de estos resultados, cada ítem no aparece con los datos de todas sus categorías de respuesta. Sólo está recogida aquella categoría que registra que una determinada característica de calidad está presente o se le ha dado una valoración positiva. Los resultados aparecen en forma de porcentaje de esa categoría sobre el total de personas que respondieron a la pregunta, excluyendo del cálculo las respuestas no sabe/no contesta. Cuando en una pregunta eran más de una las categorías que cumplían estos requisitos, se ha decidido agruparlas y la agrupación aparece especificada en la tabla. Como ejemplo de estas agrupaciones queremos mencionar que en los ítems de valoración de la satisfacción que tienen como categorías de respuesta la escala de Excelente-muy bien-bien-regular-mal se han realizado dos agrupaciones: valoración excelente (excelente+muy bien) y valoración positiva (excelente+muy bien+bien).

En las tablas aparece en **negrita** el mejor resultado de entre todos los obtenidos por los distintos hospitales para un mismo año.

Algunas preguntas de la encuesta sólo se realizan a personas que han dado una determinada respuesta a una pregunta anterior. El número de personas que contestan por tanto a esa pregunta es menor. Esta dependencia aparece señalada en el texto como:



### **Cálculo de los resultados para el total**

Para calcular los resultados correspondientes al total de Osakidetza se han ponderado los resultados de cada hospital en función del número de pacientes atendidos durante el año anterior a la realización de la encuesta. Este peso aparece especificado en el apartado “Muestra”.

### **III. CARACTERÍSTICAS DE LOS ENCUESTADOS (2014)**

---

## Muestra

	Araba	Donos	Zum	Bid	Mend	A.Deba	Cruces	Basur	Gald	Total
Encuestas válidas	91	95	80	85	91	91	95	97	80	805
Peso asignado	0,95	1,76	0,42	0,42	0,65	0,61	1,84	1,62	0,45	

## Variables sociodemográficas

	Araba	Donos	Zum	Bid	Mend	A.Deba	Cruces	Basur	Gald	Total
<b>Sexo (%)</b>										
Hombres	46,2	55,8	55,0	61,2	63,7	56,0	60,0	47,4	63,8	55,2
Mujeres	53,8	44,2	45,0	38,8	36,3	44,0	40,0	52,6	36,3	44,8
<b>P43 Edad (%)</b>										
18-24	3,3	3,2	1,3	4,7	0	0	0	0	0	1,3
25-34	5,5	6,3	3,8	3,5	0	5,5	6,3	6,2	3,8	5,3
35-44	9,9	9,5	6,3	8,2	2,2	13,2	5,3	10,3	6,3	8,2
45-54	15,4	20,0	17,5	18,8	11,0	8,8	8,4	17,5	20,0	14,9
55-64	11,0	15,8	18,8	14,1	16,5	16,5	23,2	14,4	18,8	16,9
65-74	15,4	27,4	25,0	20,0	27,5	11,0	15,8	17,5	21,3	19,8
75-	39,6	17,9	27,5	30,6	42,9	45,1	41,1	34,0	30,0	33,6
<b>P41 Nivel de estudios (%)</b>										
Sin estudios	9,9	12,6	13,8	9,4	14,3	12,1	20,0	6,2	13,8	12,7
Estudios primarios	46,2	33,7	60,0	43,5	57,1	52,7	45,3	46,4	51,3	45,4
Estudios secundarios	24,2	36,8	22,5	28,2	27,5	22,0	18,9	29,9	20,0	26,8
Estudios universitarios	18,7	16,8	3,8	18,8	1,1	12,1	15,8	17,5	13,8	14,9

## Variables sociodemográficas

	Araba	Donos	Zum	Bid	Mend	A.Deba	Cruces	Basur	Gald	Total
<b>P42 Situación laboral (%)</b>										
Empleado por cuenta ajena	20,9	27,4	16,3	20,0	8,8	17,6	13,7	12,4	16,3	17,5
En paro	8,8	6,3	7,5	11,8	3,3	8,8	7,4	16,5	2,5	8,9
Trabaja por su cuenta	6,6	5,3	3,8	5,9	1,1	6,6	1,1	5,2	2,5	4,1
Jubilado, pensionista	58,2	49,5	61,3	57,6	81,3	61,5	70,5	53,6	73,8	60,9
Estudiante	2,2	1,1	1,3	1,2	0,0	2,2	0	0	0	0,7
Sus labores	3,3	9,5	10,0	2,4	5,5	3,3	7,4	12,4	5,0	7,7
<b>P1 Idioma habitual (%)</b>										
Castellano	97,8	72,6	47,5	81,2	61,5	53,8	90,5	100	80,0	82,1
Euskera	0,0	13,7	22,5	4,7	12,1	16,5	1,1	0	8,8	6,6
Ambos	2,2	13,7	30,0	14,1	26,4	29,7	8,4	0	11,3	11,3

## **IV. RESULTADOS (2004-2014)**

---

## IV.1 Área de tiempos

	Año	Araba	Donos	Zum	Bid	Mend	A.Deba	Cruces	Basur	Gald	Total
P4 Tiempo transcurrido hasta que fue atendido por el servicio (días) ( $\bar{x}$ )	2004	0,5	0,9					<b>0,4</b>	0,9	0,5	0,6
	2006	1,3	2,7					2,3	1,4	<b>1,0</b>	1,8
	2008	<b>0,9</b>	2,3					2,0	1,1	1,5	1,6
	2010	1,0	0,8	1,7	0,6	1,6	<b>0,2</b>	0,9	1,4	1,2	1,0
	2012	<b>0,2</b>	0,9	<b>0,2</b>	2,4	2,2	1,5	2,2	1,6	1,0	1,4
	2014	1,6	<b>0,9</b>	2,6	<b>0,9</b>	1,4	<b>0,9</b>	1,0	1,3	1,7	1,2
P5 Valoración positiva del tiempo transcurrido hasta que fue atendido por el servicio (% pocos días+ni muchos, ni pocos)	2004	98,8	97,3					<b>100</b>	<b>100</b>	98,4	99,2
	2006	98,7	98,3					96,4	<b>98,9</b>	95,4	97,9
	2008	<b>100</b>	98,6					97,0	<b>100</b>	98,4	98,7
	2010	98,9	<b>100</b>	<b>100</b>	98,7	<b>100</b>	<b>100</b>	98,9	96,6	97,5	98,9
	2012	<b>100</b>	98,9	<b>100</b>	96,6	98,9	98,8	98,9	97,8	98,7	98,6
	2014	98,9	<b>100</b>	96,2	<b>100</b>	98,9	98,9	98,9	98,9	<b>100</b>	99,1
P5 Valoración excelente del tiempo transcurrido hasta que fue atendido por el servicio (% pocos días)	2004	50,6	56,8					76,5	60,0	<b>85,9</b>	63,1
	2006	62,8	53,3					52,4	43,7	<b>72,3</b>	53,4
	2008	57,0	45,2					52,5	27,3	<b>63,5</b>	46,5
	2010	50,0	22,6	37,3	31,6	29,3	20,8	20,4	31,8	<b>72,2</b>	30,4
	2012	19,8	29,8	5,6	28,4	<b>93,2</b>	55,3	25,6	62,4	46,2	39,0
	2014	76,1	<b>79,8</b>	71,8	62,2	75,6	76,7	73,0	65,6	79,7	73,6
P8 Llamó por teléfono al servicio por algún problema (%)	2004	33,0	29,1					20,9	11,0	21,4	22,0
	2006	21,8	44,6					42,4	22,9	28,4	32,1
	2008	28,6	41,9					33,0	22,6	36,8	31,6
	2010	30,0	34,0	39,7	27,7	22,6	17,9	20,0	16,1	25,3	25,2
	2012	38,6	38,9	39,4	21,1	25,6	17,9	38,7	17,9	45,0	31,9
	2014	30,0	25,5	31,3	23,8	33,0	17,2	36,3	12,9	47,4	27,0

## IV.1 Área de tiempos

	Año	Araba	Donos	Zum	Bid	Mend	A.Deba	Cruces	Basur	Gald	Total
→ P8 Le resolvieron el problema tras llamar por teléfono (%)	2004	100	95,7					89,5	90,0	100	94,8
	2006	89,5	91,9					87,2	95,5	100	91,0
	2008	100	100					97,1	95,2	96,0	98,0
	2010	100	100	100	91,3	100	85,7	94,7	92,9	100	97,1
	2012	94,1	86,5	92,9	100	100	100	94,4	100	97,2	93,0
	2014	100	100	100	100	100	100	97,0	91,7	100	98,4
→ P8 Valoración positiva del tiempo que tardaron en resolverle el problema tras llamar por teléfono (% poco tiempo+ni mucho, ni poco)	2004	100	100					100	100	100	100
	2006	100	94,1					100	100	100	98,5
	2008	100	94,4					97,0	95,0	100	96,7
	2010	96,3	93,8	100	100	100	100	100	100	100	97,6
	2012	96,9	100	100	94,7	95,7	100	100	100	97,1	98,9
	2014	100	95,8	100	100	100	100	100	100	100	99,2
→ P8 Valoración excelente del tiempo que tardaron en resolverle el problema tras llamar por teléfono (% poco tiempo)	2004	72,4	81,8					94,1	88,9	100	84,0
	2006	94,1	82,4					82,4	85,7	84,2	84,9
	2008	92,3	88,9					90,9	85,0	100	90,2
	2010	88,9	81,3	100	81,0	78,9	100	88,9	84,6	95,0	85,9
	2012	90,6	78,1	57,7	94,7	95,7	93,3	94,1	94,1	97,1	87,6
	2014	96,3	83,3	84,0	85,0	93,1	93,3	90,6	100	94,6	90,7
P25 Valoración positiva del tiempo que permanecía el personal médico y de enfermería en su casa (% mucho+ni mucho, ni poco)	2004	98,9	97,6					90,2	94,6	94,4	94,7
	2006	98,9	96,3					96,7	93,5	97,2	96,2
	2008	98,8	91,6					93,1	95,5	95,3	94,5
	2010	97,8	96,8	98,5	97,6	97,6	98,7	98,9	94,4	100	97,6
	2012	97,8	96,8	100	96,7	97,8	98,8	97,9	87,4	97,5	95,7
	2014	93,4	97,9	96,3	97,6	97,8	95,5	96,8	96,9	98,7	96,8

## IV.1 Área de tiempos

	Año	Araba	Donos	Zum	Bid	Mend	A.Deba	Cruces	Basur	Gald	Total
P26 Valoración positiva de los días que estuvo atendido por el servicio (% ni muchos, ni pocos)	2004	85,1	91,6					85,6	<b>94,6</b>	83,1	88,7
	2006	86,4	<b>87,8</b>					82,8	85,2	83,1	85,2
	2008	<b>90,7</b>	86,1					88,9	87,8	75,4	87,7
	2010	<b>97,8</b>	94,7	97,0	90,2	97,6	89,5	90,4	79,5	92,4	91,5
	2012	90,9	91,6	98,6	85,6	<b>98,9</b>	89,0	85,9	87,4	89,9	89,7
	2014	91,0	95,7	89,9	95,2	<b>97,8</b>	96,6	88,0	90,6	91,1	92,3

## IV.2 Área de información

	Año	Araba	Donos	Zum	Bid	Mend	A.Deba	Cruces	Basur	Gald	Total
P3 Le explicaron que podía seguir el tratamiento y/o cuidados en su casa (%) (1)	2004	84,7	83,5					56,5	86,8	<b>92,4</b>	77,0
	2006	85,9	<b>89,3</b>					78,2	85,1	84,6	84,3
	2008	89,0	87,5					<b>98,0</b>	81,9	88,4	89,8
	2010	96,5	94,6	<b>100</b>	96,4	97,6	95,9	<b>100</b>	97,7	<b>100</b>	97,5
	2012	<b>100</b>	96,8	98,6	96,6	98,9	96,3	98,9	97,9	97,5	97,8
	2014	91,8	86,8	88,5	<b>93,3</b>	92,0	93,0	92,4	92,6	90,7	91,0
P7 Le dieron en un papel el teléfono de contacto con el servicio (%)	2004	95,5	90,0					<b>100</b>	90,0	93,7	94,4
	2006	95,3	90,4					95,4	96,8	<b>98,5</b>	95,0
	2008	95,4	96,4					<b>99,0</b>	98,9	93,9	97,5
	2010	94,4	97,8	95,3	96,3	92,7	<b>100</b>	<b>100</b>	95,3	96,0	97,1
	2012	<b>100</b>	95,7	98,6	94,3	94,0	<b>100</b>	97,8	93,2	98,7	96,2
	2014	96,6	97,8	97,5	89,9	96,4	96,6	97,8	90,2	<b>100</b>	95,8
P9 Le explicó el funcionamiento del servicio el personal médico y de enfermería que le atendió en su casa (%)	2004	84,7	84,0					94,5	94,5	<b>97,1</b>	91,0
	2006	<b>93,3</b>	91,6					92,0	86,8	90,9	90,7
	2008	<b>95,5</b>	92,9					94,1	93,3	92,8	93,9
	2010	98,9	97,8	<b>100</b>	90,6	97,6	94,4	96,8	92,1	97,5	96,2
	2012	96,7	98,9	<b>100</b>	90,9	94,3	98,8	<b>100</b>	89,4	<b>100</b>	96,3
	2014	98,9	95,8	<b>100</b>	94,0	97,8	96,6	96,7	93,8	98,8	96,4
P10 Le explicaron cómo tenía que cuidarse (%)	2004	97,8	92,8					<b>98,9</b>	94,6	95,7	96,3
	2006	<b>95,6</b>	95,4					92,4	91,6	94,2	93,6
	2008	96,7	91,0					<b>99,0</b>	93,6	94,3	95,4
	2010	97,8	98,9	<b>100</b>	96,5	97,6	97,5	<b>100</b>	92,0	<b>100</b>	97,9
	2012	<b>100</b>	98,9	<b>100</b>	<b>100</b>	95,6	98,8	97,9	89,1	98,8	97,1
	2014	97,8	<b>100</b>	98,7	91,8	96,7	97,8	95,8	94,8	98,7	97,0

(1) Excluidos "Pedí que me atendieran en este servicio"

## IV.2 Área de información

	Año	Araba	Donos	Zum	Bid	Mend	A.Deba	Cruces	Basur	Gald	Total
P11 Le explicaron a su familia cómo tenían que cuidarle (%) (2)	2004	84,8	81,3					<b>95,5</b>	87,1	94,1	88,7
	2006	<b>96,3</b>	94,8					87,7	84,6	91,7	90,2
	2008	88,9	86,0					<b>95,0</b>	75,6	87,0	87,0
	2010	92,3	95,4	<b>100</b>	93,6	96,2	86,4	94,2	81,7	<b>100</b>	92,8
	2012	<b>98,9</b>	96,4	98,5	95,0	94,4	98,7	94,3	75,6	98,7	92,9
	2014	93,3	92,0	97,4	89,9	93,4	93,1	94,4	88,4	<b>100</b>	92,6
P12 Le explicaron cómo tenía que tomar la medicación (%) (3)	2004	96,5	97,3					<b>100</b>	97,1	98,3	97,9
	2006	<b>98,9</b>	97,0					94,9	93,3	96,6	96,1
	2008	<b>100</b>	96,2					97,9	90,0	98,4	96,4
	2010	97,5	<b>100</b>	<b>100</b>	96,8	<b>100</b>	97,8	96,4	96,2	96,6	97,8
	2012	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	97,4	98,8	<b>100</b>	98,9	88,7	97,3	98,0
	2014	<b>97,7</b>	95,3	94,2	96,2	97,6	97,6	93,8	88,6	97,2	94,4
P13 Le explicaron qué podía y qué no podía hacer (%)	2004	85,2	87,8					<b>97,8</b>	85,4	91,2	89,8
	2006	<b>95,5</b>	93,0					87,9	85,1	86,6	89,7
	2008	<b>94,5</b>	85,5					94,1	84,8	92,4	90,2
	2010	97,7	87,9	98,5	89,0	95,1	94,7	<b>98,9</b>	89,8	98,7	93,8
	2012	98,9	96,8	<b>100</b>	91,0	92,2	97,6	96,8	83,9	93,7	94,0
	2014	97,8	96,7	94,9	88,1	95,6	<b>100</b>	97,9	94,7	98,7	96,5
P14 Valoración positiva de la información dada por el personal médico (% E+MB+B) (4)	2004	97,8	96,3					<b>100</b>	95,7	98,6	97,6
	2006	<b>98,9</b>	98,8					95,4	92,6	97,2	96,2
	2008	<b>98,9</b>	<b>98,9</b>					98,1	96,8	92,4	97,8
	2010	98,9	98,9	<b>100</b>	97,6	<b>100</b>	98,7	97,9	92,0	<b>100</b>	97,8
	2012	96,7	<b>100</b>	<b>100</b>	97,1	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	97,8	98,8	99,1
	2014	<b>100</b>	98,9	<b>100</b>	97,6	97,8	98,9	98,9	97,9	<b>100</b>	98,8

(2) Excluidos "No procede"

(3) Excluidos "No tuve que tomar medicación"

(4) Excluidos "No tuve contacto"

## IV.2 Área de información

	Año	Araba	Donos	Zum	Bid	Mend	A.Deba	Cruces	Basur	Gald	Total
P14 Valoración excelente de la información dada por el personal médico (% E+MB) (4)	2004	66,3	60,5					<b>85,4</b>	63,0	64,8	69,9
	2006	65,6	71,8					57,5	62,1	<b>73,2</b>	64,2
	2008	70,3	<b>79,5</b>					61,2	61,3	68,2	67,0
	2010	83,3	82,1	86,8	81,2	<b>90,0</b>	88,2	83,2	62,5	89,9	81,1
	2012	80,0	83,0	<b>91,5</b>	71,0	77,8	81,2	75,5	75,0	82,5	78,8
	2014	73,6	87,1	72,2	77,4	77,8	81,1	77,7	68,4	<b>95,0</b>	78,2
P15 Valoración positiva de la información dada por el personal de enfermería (% E+MB+B) (4)	2004	97,7	95,1					<b>98,9</b>	96,6	98,6	97,4
	2006	<b>100</b>	98,8					96,6	96,6	98,6	97,9
	2008	98,9	98,9					<b>100</b>	96,7	97,0	98,6
	2010	<b>100</b>	98,9	<b>100</b>	96,5	98,8	98,7	97,9	96,6	<b>100</b>	98,3
	2012	98,9	<b>100</b>	<b>100</b>	98,9	<b>100</b>	<b>100</b>	97,8	<b>100</b>	<b>100</b>	99,4
	2014	98,9	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	98,9	98,9	<b>100</b>	97,8	<b>100</b>	99,3
P15 Valoración excelente de la información dada por el personal de enfermería (% E+MB) (4)	2004	70,5	61,0					<b>84,1</b>	64,0	69,0	71,1
	2006	67,4	69,0					61,8	66,7	<b>70,0</b>	66,2
	2008	71,4	<b>77,5</b>					62,7	61,5	68,2	67,4
	2010	83,3	83,2	85,3	80,0	85,5	86,7	82,1	64,0	<b>87,3</b>	80,6
	2012	81,3	82,1	<b>91,5</b>	74,4	77,5	80,0	72,8	73,7	81,3	78,0
	2014	71,4	87,2	74,7	78,3	79,1	78,4	73,9	69,9	<b>91,3</b>	77,4
P31 Le dieron el informe de alta médica (%)	2004	89,9	77,1					92,1	80,9	<b>97,1</b>	86,5
	2006	81,4	69,2					87,2	92,5	<b>92,6</b>	84,5
	2008	83,1	60,2					86,0	<b>92,1</b>	89,4	82,0
	2010	96,6	74,7	95,2	92,3	89,7	<b>97,4</b>	84,9	87,5	<b>97,4</b>	86,7
	2012	76,1	80,6	95,3	84,0	86,0	<b>97,6</b>	93,4	89,8	90,8	86,2
	2014	<b>92,9</b>	78,0	85,5	75,3	77,6	91,9	87,0	80,5	87,2	83,6

(4) Excluidos "No tuve contacto"

### IV.3 Área de trato

	Año	Araba	Donos	Zum	Bid	Mend	A.Deba	Cruces	Basur	Gald	Total
P6 El personal médico y de enfermería le dijo su nombre (%)	2004	86,0	68,4					79,5	<b>90,3</b>	88,1	82,9
	2006	89,9	81,9					88,2	84,6	<b>95,5</b>	86,8
	2008	<b>97,7</b>	89,3					93,1	93,1	95,5	93,3
	2010	98,9	95,8	<b>100</b>	97,6	93,8	98,5	<b>100</b>	98,9	<b>100</b>	98,1
	2012	<b>98,8</b>	94,5	98,6	95,3	97,6	97,6	97,8	92,3	97,4	95,7
	2014	96,7	<b>98,9</b>	96,2	95,1	94,4	97,7	<b>98,9</b>	93,8	97,5	96,9
P22 Valoración positiva del trato dado por el personal médico (% E+MB+B) (4)	2004	98,9	<b>100</b>					<b>100</b>	98,9	98,6	99,4
	2006	98,9	<b>100</b>					97,8	94,7	<b>100</b>	97,7
	2008	98,9	<b>100</b>					<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	99,8
	2010	<b>100</b>	98,9	<b>100</b>	98,8	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	98,9	<b>100</b>	99,5
	2012	97,8	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	97,8	97,5	99,3
	2014	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	98,8	98,9	<b>100</b>	<b>100</b>	99,0	<b>100</b>	99,7
P22 Valoración excelente del trato dado por el personal médico (% E+MB) (4)	2004	75,6	78,6					<b>82,6</b>	67,7	78,6	76,1
	2006	81,3	75,3					78,9	74,7	<b>85,7</b>	78,0
	2008	73,6	<b>87,6</b>					70,6	75,5	78,6	76,3
	2010	88,9	87,4	92,6	83,5	91,4	90,0	89,5	81,8	<b>93,8</b>	87,9
	2012	87,9	88,4	<b>94,4</b>	82,6	84,4	85,9	84,2	84,8	87,5	86,2
	2014	81,3	92,5	75,0	88,1	83,1	86,7	89,4	85,6	<b>95,0</b>	87,3
P23 Valoración positiva del trato dado por el personal de enfermería (% E+MB+B) (4)	2004	<b>100</b>	98,8					97,8	98,9	<b>100</b>	98,9
	2006	<b>100</b>	<b>100</b>					98,9	95,6	98,6	98,4
	2008	<b>100</b>	98,9					<b>100</b>	<b>100</b>	97,1	99,6
	2010	<b>100</b>	97,9	<b>100</b>	97,6	100,0	98,8	<b>100</b>	98,9	<b>100</b>	99,1
	2012	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	98,9	<b>100</b>	99,8
	2014	98,9	<b>100</b>	<b>100</b>	98,8	98,9	<b>100</b>	<b>100</b>	97,9	<b>100</b>	99,3

(4) Excluidos "No tuve contacto"

### IV.3 Área de trato

	Año	Araba	Donos	Zum	Bid	Mend	A.Deba	Cruces	Basur	Gald	Total
P23 Valoración excelente del trato dado por el personal de enfermería (% E+MB) (4)	<b>2004</b>	75,6	80,7					<b>81,1</b>	72,2	77,5	77,2
	<b>2006</b>	83,3	78,3					79,8	77,8	<b>84,3</b>	80,0
	<b>2008</b>	74,7	<b>87,5</b>					67,6	74,4	78,3	75,2
	<b>2010</b>	92,2	86,3	91,2	84,7	<b>95,2</b>	90,0	90,5	85,4	93,8	89,1
	<b>2012</b>	87,9	91,6	<b>94,4</b>	82,2	84,3	90,6	81,1	82,1	87,5	86,2
	<b>2014</b>	82,2	91,6	77,5	88,2	83,1	86,7	86,0	85,4	<b>97,5</b>	86,8

(4) Excluidos "No tuvo contacto"

## IV.4 Área de valoración técnica

	Año	Araba	Donos	Zum	Bid	Mend	A.Deba	Cruces	Basur	Gald	Total
P19 Valoración positiva de la competencia profesional del personal médico (% E+MB+B) (4)	2004	97,8	97,6					98,9	98,9	<b>100</b>	98,5
	2006	<b>100</b>	98,8					96,5	94,4	98,5	97,3
	2008	97,7	98,8					<b>100</b>	96,8	98,6	98,5
	2010	98,9	<b>100</b>	<b>100</b>	95,2	<b>100</b>	98,7	98,9	96,6	<b>100</b>	98,7
	2012	97,8	98,9	<b>100</b>	<b>100</b>	98,9	<b>100</b>	98,9	98,9	98,8	99,0
	2014	98,9	<b>100</b>	96,2	97,6	<b>100</b>	97,7	<b>100</b>	97,8	<b>100</b>	99,0
P19 Valoración excelente de la competencia profesional del personal médico (% E+MB) (4)	2004	72,2	61,9					<b>81,5</b>	61,8	69,6	70,4
	2006	60,7	64,7					63,5	62,2	<b>66,2</b>	62,9
	2008	67,4	<b>80,7</b>					61,4	53,2	66,7	64,5
	2010	83,1	81,7	83,8	78,3	86,3	82,7	85,1	62,5	<b>87,3</b>	80,5
	2012	85,4	83,2	<b>91,5</b>	75,4	80,0	80,0	72,6	71,7	78,8	78,6
	2014	75,6	85,1	72,2	78,3	79,8	81,8	77,8	75,0	<b>89,9</b>	79,3
P20 Valoración positiva de la competencia profesional del personal de enfermería (% E+MB+B) (4)	2004	<b>100</b>	98,8					97,8	<b>100</b>	98,6	99,1
	2006	<b>100</b>	96,3					98,8	98,8	97,1	98,5
	2008	98,9	97,6					<b>100</b>	98,9	98,6	99,0
	2010	98,9	98,9	<b>100</b>	95,1	<b>100</b>	98,7	<b>100</b>	97,8	<b>100</b>	98,9
	2012	98,9	98,9	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	97,9	98,9	<b>100</b>	99,0
	2014	95,6	<b>100</b>	98,7	<b>100</b>	<b>100</b>	97,8	<b>100</b>	96,7	<b>100</b>	98,7
P20 Valoración excelente de la competencia profesional del personal de enfermería (% E+MB) (4)	2004	71,1	65,5					<b>83,1</b>	62,1	71,4	71,3
	2006	63,1	62,2					<b>69,4</b>	63,1	65,2	64,7
	2008	64,4	<b>76,5</b>					64,0	54,9	69,6	64,7
	2010	82,0	80,6	85,3	79,3	85,5	81,3	84,0	64,0	<b>87,3</b>	80,1
	2012	84,4	84,2	<b>91,5</b>	77,8	81,6	77,6	73,7	74,7	78,8	79,6
	2014	75,8	86,3	78,5	80,5	78,9	82,0	77,5	72,5	<b>92,3</b>	79,5

(4) Excluidos "No tuvo contacto"

## IV.5 Área de coordinación

	Año	Araba	Donos	Zum	Bid	Mend	A.Deba	Cruces	Basur	Gald	Total
P21 Considera que el personal médico y de enfermería actuaba coordinadamente entre sí (%)	2004	97,7	98,7					97,7	96,7	<b>100</b>	97,7
	2006	<b>100</b>	<b>100</b>					97,7	97,7	98,5	98,7
	2008	98,9	98,9					<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	99,6
	2010	98,9	<b>100</b>	<b>100</b>	98,8	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	96,6	<b>100</b>	99,3
	2012	98,9	98,9	<b>100</b>	98,6	<b>100</b>	98,8	98,9	96,7	98,7	98,6
	2014	97,8	<b>100</b>	97,4	98,8	<b>100</b>	97,8	98,9	97,8	<b>100</b>	98,8
P24 Le parecieron suficientes las visitas del personal médico y de enfermería a su casa (%)	2004	95,5	<b>97,6</b>					93,4	89,1	97,1	93,5
	2006	<b>96,7</b>	96,5					87,0	90,1	92,9	92,1
	2008	96,7	95,5					93,1	89,2	<b>98,6</b>	93,7
	2010	95,6	98,9	<b>100</b>	94,0	98,8	95,0	94,7	82,0	96,3	94,5
	2012	95,6	98,9	<b>100</b>	92,1	97,7	97,6	92,5	91,6	98,8	95,4
	2014	97,8	<b>100</b>	98,7	93,8	<b>100</b>	97,7	93,7	94,7	<b>100</b>	96,9

## IV.6 Área de acompañamiento familiar

	Año	Araba	Donos	Zum	Bid	Mend	A.Deba	Cruces	Basur	Gald	Total
P27 Tenía alguna persona que le cuidara o ayudase en casa (%)	2004	93,3	75,0					87,0	77,4	85,9	83,8
	2006	85,7	81,0					84,8	79,2	84,3	82,7
	2008	81,1	77,3					86,0	85,1	79,7	82,7
	2010	91,8	88,6	98,5	86,6	92,6	88,7	93,5	78,4	96,1	89,6
	2012	93,4	78,9	91,5	85,6	91,1	88,2	84,2	80,6	93,8	84,2
	2014	87,8	76,6	83,8	84,5	82,4	85,2	81,1	87,6	85,0	83,0
P28 Considera significativa la carga de trabajo de la persona que le atendió (% mucha+bastante)	2004	39,0	41,1					44,0	48,6	40,7	43,4
	2006	33,3	33,3					42,7	40,0	32,7	37,7
	2008	23,5	43,1					33,7	37,3	41,5	35,0
	2010	17,9	16,7	20,3	14,1	21,6	26,4	13,8	39,7	23,0	20,0
	2012	30,6	29,3	9,2	46,6	36,6	26,8	24,7	26,7	37,3	30,0
	2014	25,3	15,9	22,4	30,9	31,1	18,7	40,5	38,3	41,2	30,3

## IV.7 Área de resultados

	Año	Araba	Donos	Zum	Bid	Mend	A.Deba	Cruces	Basur	Gald	Total
P16 Tuvo dolor (%)	2004	43,3	40,5					40,0	39,8	35,2	40,4
	2006	47,8	31,0					37,0	38,9	39,4	38,9
	2008	49,5	29,5					39,8	40,9	34,3	39,5
	2010	40,0	32,6	30,9	27,1	27,4	26,6	52,6	39,1	41,3	38,6
	2012	42,9	31,6	22,5	45,6	36,0	32,1	39,4	34,0	41,3	36,2
	2014	42,2	35,8	36,7	41,2	34,1	38,2	31,6	35,1	30,8	35,5
→ P17 El personal médico y de enfermería se preocupó por su dolor (% sí, siempre+casi siempre)	2004	97,4	94,1					<b>100</b>	94,6	92,0	96,5
	2006	92,9	<b>100</b>					<b>100</b>	83,3	96,3	93,3
	2008	97,8	<b>100</b>					97,4	83,8	<b>100</b>	94,7
	2010	97,2	96,8	95,2	95,7	95,7	<b>100</b>	98,0	91,2	<b>100</b>	96,6
	2012	92,3	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	97,3	96,8	<b>100</b>	98,1
	2014	<b>100</b>	97,1	<b>100</b>	91,4	<b>100</b>	97,1	<b>100</b>	87,5	<b>100</b>	96,4
→ P17 El personal médico y de enfermería se preocupó siempre por su dolor (%)	2004	<b>97,4</b>	88,2					94,1	94,6	92,0	93,9
	2006	83,3	96,2					88,2	80,6	<b>96,3</b>	86,4
	2008	95,6	<b>100</b>					89,7	81,1	<b>100</b>	91,1
	2010	97,2	80,6	90,5	95,7	82,6	90,0	92,0	82,4	<b>100</b>	89,2
	2012	89,7	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	96,9	96,3	91,9	90,3	87,9	94,9
	2014	<b>100</b>	97,1	<b>100</b>	85,7	96,8	97,1	96,6	78,1	<b>100</b>	93,5
→ P18 Le quitaron el dolor (% totalmente+bastante) (5)	2004	75,7	71,0					<b>90,6</b>	87,1	82,6	82,5
	2006	77,5	75,0					75,8	75,0	<b>88,9</b>	76,7
	2008	86,4	86,4					82,1	69,7	<b>87,0</b>	81,1
	2010	94,3	91,7	<b>100</b>	90,5	90,9	88,9	93,6	88,9	96,8	92,6
	2012	89,5	96,6	93,8	82,9	96,8	<b>100</b>	82,4	82,1	90,6	89,1
	2014	94,4	88,2	<b>96,6</b>	80,0	83,9	87,9	89,3	77,8	69,6	86,4

(5) Excluidos "No solicitó tratamiento"

## IV.7 Área de resultados

	Año	Araba	Donos	Zum	Bid	Mend	A.Deba	Cruces	Basur	Gald	Total
→ P18 No le quitaron el dolor (% nada) (5)	2004	10,8	12,9					0,0	3,2	4,3	5,7
	2006	10,0	8,3					12,1	9,4	3,7	9,8
	2008	4,5	0,0					10,3	18,2	8,7	9,2
	2010	0,0	0,0	0,0	4,8	4,5	5,6	0,0	11,1	0,0	2,1
	2012	5,3	0,0	0,0	2,4	0,0	0,0	2,9	10,7	3,1	3,1
	2014	2,8	2,9	3,4	5,7	6,5	0	0	0	13,0	2,5
P29 Hubiera preferido ingresar o seguir más tiempo en el hospital (%)	2004	16,9	12,8					7,8	16,1	8,5	12,9
	2006	4,7	6,0					15,6	12,9	5,6	10,1
	2008	9,0	10,6					22,8	17,4	12,9	15,9
	2010	10,1	2,1	1,5	6,0	3,6	2,6	15,8	15,7	5,0	8,9
	2012	6,8	8,6	1,4	11,2	2,3	4,8	6,4	15,1	13,8	8,8
	2014	5,6	7,4	2,5	2,4	4,4	6,9	6,5	7,6	7,7	6,4
P33 Mejoría del problema tras ser atendido por el servicio (% mucho+bastante)	2004	89,3	79,3					87,4	87,2	94,1	86,9
	2006	79,5	85,7					83,5	73,3	81,8	80,1
	2008	89,7	86,7					75,2	85,7	88,4	83,4
	2010	88,6	79,5	83,6	85,7	82,9	92,3	83,7	80,5	94,9	83,9
	2012	95,6	96,8	95,5	92,9	96,7	96,3	95,6	94,4	97,4	95,7
	2014	87,8	92,0	80,3	90,0	85,5	84,5	82,6	83,0	77,0	85,5
P33 Ninguna mejoría del problema tras ser atendido por el servicio (% nada)	2004	6,0	9,8					3,4	2,3	2,9	4,6
	2006	7,2	6,5					8,2	13,3	6,1	9,0
	2008	8,0	2,4					8,9	7,1	5,8	6,9
	2010	2,3	5,7	1,5	7,1	2,4	4,6	2,2	6,9	1,3	4,1
	2012	4,4	3,2	4,5	7,1	3,3	3,7	4,4	5,6	2,6	4,3
	2014	8,5	2,3	14,5	3,8	7,2	6,0	5,8	8,0	8,1	6,3

(5) Excluidos "No solicitó tratamiento"

## IV.8 Área de valoración global

	Año	Araba	Donos	Zum	Bid	Mend	A.Deba	Cruces	Basur	Gald	Total
P34 Valoración global positiva de la asistencia recibida en su casa (% E+MB+B)	2004	98,9	<b>100</b>					97,8	95,7	98,6	97,8
	2006	<b>100</b>	97,7					95,5	92,6	98,6	96,3
	2008	97,8	<b>100</b>					99,0	98,9	<b>100</b>	99,0
	2010	<b>100</b>	97,9	<b>100</b>	96,5	<b>100</b>	<b>100</b>	98,9	95,5	<b>100</b>	98,4
	2012	97,8	98,9	<b>100</b>	<b>100</b>	98,9	<b>100</b>	<b>100</b>	96,8	<b>100</b>	98,9
	2014	<b>100</b>	<b>100</b>	98,8	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	96,9	<b>100</b>	99,3
P34 Valoración global excelente de la asistencia recibida en su casa (% E+MB)	2004	75,6	76,5					67,4	61,3	<b>77,5</b>	69,5
	2006	<b>78,0</b>	77,0					68,5	69,5	76,1	73,0
	2008	72,2	<b>82,4</b>					64,4	66,0	80,0	70,7
	2010	86,7	87,2	<b>92,6</b>	75,3	90,6	87,5	88,4	73,0	88,8	85,0
	2012	85,7	83,0	95,8	77,8	80,9	<b>97,6</b>	76,6	82,1	85,0	82,3
	2014	78,0	89,5	81,3	85,9	82,4	81,1	83,2	76,3	<b>91,3</b>	82,8
P35 Valoración positiva de la asistencia recibida respecto a expectativas (% algo+mucho mejor de lo que esperaba)	2004	59,8	55,4					44,8	22,8	<b>68,1</b>	45,8
	2006	40,3	40,0					47,6	44,8	<b>54,1</b>	44,3
	2008	57,3	55,0					48,5	41,4	<b>60,9</b>	50,4
	2010	59,0	62,6	<b>88,1</b>	66,7	76,5	67,6	72,6	43,7	68,8	64,9
	2012	45,9	55,8	50,0	48,3	<b>76,2</b>	70,7	57,8	45,3	72,7	55,1
	2014	<b>59,2</b>	51,2	50,0	48,1	52,9	58,2	53,8	38,2	65,2	51,3
P35 Valoración negativa de la asistencia recibida respecto a expectativas (% algo+mucho peor de lo que esperaba)	2004	2,3	<b>1,2</b>					2,3	3,8	1,4	2,4
	2006	2,6	3,1					6,1	9,2	<b>1,6</b>	5,5
	2008	1,2	<b>0,0</b>					1,0	3,4	1,4	1,5
	2010	1,3	1,1	<b>0,0</b>	4,0	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	1,1	5,7	1,3	1,8
	2012	3,5	3,2	<b>0,0</b>	2,2	1,2	<b>0,0</b>	1,1	4,2	<b>0,0</b>	2,5
	2014	1,3	<b>0</b>	1,5	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	1,3	6,6	1,5	1,7

## IV.8 Área de valoración global

	Año	Araba	Donos	Zum	Bid	Mend	A.Deba	Cruces	Basur	Gald	Total
P36 Volvería a ser atendido por este servicio en caso de poder elegir (% sí volvería+ probablemente sí)	2004	97,7	96,5					<b>98,9</b>	97,8	98,6	97,9
	2006	<b>98,8</b>	97,6					97,8	96,7	98,6	97,7
	2008	97,8	<b>100</b>					99,0	96,8	<b>100</b>	98,5
	2010	97,7	<b>100</b>	<b>100</b>	97,6	98,8	<b>100</b>	97,9	96,6	<b>100</b>	98,5
	2012	98,9	98,9	98,6	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	98,9	<b>100</b>	99,4
	2014	97,7	97,8	<b>100</b>	<b>100</b>	98,9	<b>100</b>	98,9	98,9	98,7	98,7
P36 Volvería a ser atendido por este servicio en caso de poder elegir (% sí volvería)	2004	92,0	96,5					95,6	96,7	<b>97,1</b>	95,4
	2006	95,3	<b>96,5</b>					91,1	88,0	94,3	92,4
	2008	95,6	98,9					96,1	92,6	<b>100</b>	95,9
	2010	94,3	95,7	<b>98,5</b>	92,9	94,0	95,0	91,6	89,9	93,7	93,3
	2012	77,5	96,8	95,8	90,0	<b>98,9</b>	96,4	93,5	96,8	95,0	93,8
	2014	88,6	95,7	92,5	95,1	96,7	93,3	<b>96,8</b>	93,7	94,9	94,5

## IV.8. Área de valoración global

	Respuesta	Total	Sexo		Grupos de edad			
			Hombre	Mujer	18-24	25-44	45-64	65-
P34 Valoración global de la asistencia recibida en su casa (%)	Excelente	<b>45,5</b>	42,9	48,6	60,0	54,6	45,3	43,2
	Muy buena	<b>37,2</b>	40,4	33,1	20,0	36,1	36,7	38,1
	Buena	<b>16,5</b>	16,2	16,9	20,0	9,3	16,8	18,1
	Regular	<b>0,7</b>	0,4	1,1	0	0	1,2	0,5
	Mala	<b>0</b>	0	0	0	0	0	0
	Ns/Nc	<b>0,1</b>	0,1	0,3	0	0	0	0,1
P36 Volvería a ser atendido por este servicio en caso de poder elegir (%)	Sí volvería	<b>92,6</b>	93,3	91,7	100,0	99,1	93,8	90,0
	Probablemente sí	<b>4,1</b>	4,3	4,2	0	0,9	3,1	5,6
	Probablemente no	<b>0,6</b>	0,2	0,8	0	0	0,8	0,7
	No volvería	<b>0,7</b>	0,4	1,1	0	0	1,2	0,7
	Ns/Nc	<b>2,0</b>	1,8	2,2	0	0	1,1	3,0

## IV.9 Euskera

	Año	Araba	Donos	Zum	Bid	Mend	A.Deba	Cruces	Basur	Gald	Total
P39 Más bien satisfecho con el uso del euskera en el servicio (% del total) (6)	2012		71,4	86,5	75,0	<b>87,5</b>	78,3	85,7	85,7	71,4	77,7
	2014	0	73,1	<b>90,5</b>	81,3	82,9	78,6	33,3		81,3	73,0
P39 Más bien insatisfecho con el uso del euskera en el servicio (% del total) (6)	2012		<b>0</b>	<b>0</b>	5,0	<b>0</b>	6,5	14,3	<b>0</b>	21,4	3,4
	2014	<b>0</b>	3,8	<b>0</b>	6,3	2,9	2,4	11,1		6,3	4,0

(6) Idioma habitual: Euskera y ambos

## **ANEXO 1: Cuestionarios**

---

## ETXEKO OSPITALIZAZIOARI BURUZKO INKESTA (2014)

### OSPITALEAK EMANDAKO DATUAK

- Pazientearen egon den ospitalearen kodea: \_\_/\_\_/\_\_
- Etxeko ospitalizazioko zerbitzuari dagokion ospitalearen kodea: \_\_/\_\_
- Sexua: \_ (1 -Gizonezkoa 2 -Emakumezkoa)
- Izen-abizenak: \_\_\_\_\_
- 1. telefonoa: \_\_\_\_\_ 2. telefonoa: \_\_\_\_\_
- Bizi den herria: \_\_\_\_\_
- Bizi den probintzia: \_\_\_\_\_
- Jaioteguna: \_\_/\_\_/\_\_ (aaaa/mm/dd)
- Ingresuaren eguna: \_\_/\_\_/\_\_ (aaaa/mm/dd) Altaren eguna: \_\_/\_\_/\_\_ (aaaa/mm/dd) Zerbitzuan emandako egunak: \_\_
- Lagin mota: \_\_ (1- Orokorra 2- Erantsia)

### INKESTA EGIN DUEN ENPRESAK JASOTAKO DATUAK

- Elkarrizketaren eguna: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ (aaaa/mm/dd)
- Alatik elkarrizketa egin arte zenbat egun pasa dira: \_\_\_\_\_
- Elkarrizketatzailearen kodea: \_\_\_\_\_
- Elkarrizketa egiteko behar izan diren deiak: \_\_\_\_\_
- Galduak eta baztertuak: ("Inkestatuak ez izan diren Fitxan" apuntatu)
- Inkesta zkia.: \_\_\_\_\_

Egun on/ Arratsalde on/ Gabon. Nire izena XXXXX da eta lkertalde enpresakoa naiz. .... Ospitalearen etxeko ospitalizazioko zerbitzuaren izenean deitzen dizut inkesta bat egiteko. .... jaunaren/andrearen etxea al da? Orain etxean al da? Berarekin hitz egin nahi genuke.

Extoko ospitalizazioko zerbitzuak .....(e)tatik .....(e)ra atenditu zintuen, ezta?

- Bai
- Ez → (AMAITU EGIN DA ELKARRIZKETA)

Orain ere etxeko ospitalizazioko zerbitzuan atenditzen zaituzte?

- Bai → (AMAITU EGIN DA ELKARRIZKETA)
- Ez

Osakidetzak, asistentziarik onena eskaintzeko asmoarekin, etxeko ospitalizazioko zerbitzuan eman zizuten atentzioaz zer iritzi duzun jakin nahi du, horrela, egon daitezkeen hutsak aurkitzen lagunduko du. Zure identitatea eta erantzunak isilpean gordeko dira eta atentzioaren kalitatea hobetzeko bakarrik erabiliko dira. Minutu batzuk besterik ez dira izango. Eskerrik asko erantzuteagatik.

Inkesta egiten hasi aurretik, hau jakin nahi genuke:

G1.- Zein da normalean erabiltzen duzun hizkuntza: euskara, gaztelania ala biak? (besterik duseztatu)

- Gaztelania 1 (3. G-ra joan)
- Euskara 2 (2. Gan jarraitu)
- Biak 3 (2. Gan jarraitu)

G2.- Inkesta osorik gaztelaniaz ala euskeraz nahiago duzu egitea?

- Gaztelaniaz 1
- Euskeraz 2

Orain galdetzen hasiko gara etxeko ospitalizazioko profesionalek atendituko zintuztela esan zizuten momentutik.

**G3.- Inork azaldu al zizun zergatik bazeneukan tratamendua edota zainketak etxean jarraitu ahal zenituzkela?**

- Bai 1
- Ez 2
- Zerbitzu honetan atenditua izateko eskatu nuen 8
- Ed 9
- Ede 10

**G4.- Zenbat egun pasatu ziren ospitaletik joan zinenetik etxeko ospitalizazioko zerbitzukoek lehenengo bisita egin arte? (24 ordu baino gutxiago badira, 0 egun bezala hartu) (kontsultetatik badator, etxeko ospitalizazioko zerbitzuak atendituko zuela esan ziotenetik zenbatu behar da)**

- \_\_\_\_\_ egun
- Ed 98
- Ede 99

**G5.- Zer iruditu zitzaizun denbora hori?**

- Egun gutxi izan ziren 3
- Ez gutxi, ezta asko ere 2
- Egun asko 1
- Ed 9
- Ede 10

**Orain jakin nahi dugu nola aurkeztu ziren zure etxean etxeko ospitalizaziokoak eta nolakoa izan zen eman zizuten informazioa.**

**G6.- Mediku eta erizain langileriak esan al zizuten zeintzuk ziren beren izenak?**

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

**G7.- Etxeko ospitalizazioko zerbitzuarekin harremanetan jartzeko telefonoa paper batean idatzita eman al zizuten?**

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

**G8.- Arazoren batengatik etxeko ospitalizazioko zerbitzura deitu beharra izan bazenuen, zenbat denbora eman zuten arazo hori konpontzeko?**

- Denbora gutxi 4
- Ez asko, ez gutxi 3
- Denbora asko 2
- Ez zidaten arazoa konpondu 1
- Ez nuen deitu behar izan 8
- Ed 9
- Ede 10

**G9.- Zure etxean atenditu zintuzten mediku eta erizain langileriak azaldu al zizuten zerbitzuaren funtzionamendua?**

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

**G10.- Azaldu al zizuten nola zaindu behar zenuen zeure burua?**

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

**G11.- Eta zure familiari? (Edo pazienteak zaintzeaz arduratzen den edonor).**

- Bai 1
- Ez 2
- Ez da egokia 8
- Ed 9
- Ede 10

**G12.- Azaldu al zizuten nola hartu behar zenuen medikazioa?**

- Bai 1
- Ez 2
- Ez nuen medikaziorik hartu behar izan 8
- Ed 9
- Ede 10

**G13.- Azaldu al zizuten zure egoeran zer egin ahal zenuen eta zer ez?**

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

**G14.- Zure ustez, nolakoa da mediku langileriak orokorrean emandako informazioa:**

- Bikaina 5
- Oso ona 4
- Ona 3
- Hala-moduzkoa 2
- Txarra 1
- Ez nuen beraiekin harremanik izan 8
- Ed 9
- Ede 10

**G15.- Zure ustez, nolakoa da erizain langileriak orokorrean emandako informazioa:**

- Bikaina 5
- Oso ona 4
- Ona 3
- Hala-moduzkoa 2
- Txarra 1
- Ez nuen beraiekin harremanik izan 8
- Ed 9
- Ede 10

**Esaguzu, mesedez, etxean minik izan zenuen.**

**G16.- Minik izan zenuen?**

- Bai 1 (17. Gan jarraitu)
- Ez 2 (19. G-ra pasatu)
- Ed 9 (19. G-ra pasatu)
- Ede 10 (19. G-ra pasatu)

**G17.- Mediku eta erizain langileria arduratu zen zure minaz?**

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

**G18.- Mina kendu zizuten?**

- Erabat 4
- Nahikoa 3
- Gutxi 2
- Ezer ez 1
- Ez nuen tratamendurik eskatu 8
- Ed 9
- Ede 10

**G19.- Zein da zure iritzia mediku langileriaren jakinduria eta gaitasunaz?**

- Bikainak 5
- Oso onak 4
- Onak 3
- Hala-moduzkoa 2
- Txarrak 1
- *Ez nuen harremanik izan* 8
- *Ed* 9
- *Ede* 10

**G20.- Zein da zure iritzia erizain langileriaren jakinduria eta gaitasunaz?**

- Bikainak 5
- Oso onak 4
- Onak 3
- Hala-moduzkoa 2
- Txarrak 1
- *Ez nuen harremanik izan* 8
- *Ed* 9
- *Ede* 10

**G21.- Mediku eta erizain langileria koordinatuta ari zen?**

- Bai 1
- Ez 2
- *Ed* 9
- *Ede* 10

**Orain galdetuko dizugu nola atenditu zintuzten profesionalak; gizatasuna, begirunea...**

**G22.- Nola tratatu zizun mediku langileriak?**

- Bikain 5
- Oso ondo 4
- Ondo 3
- Hala-moduz 2
- Gaizki 1
- *Ez nuen harremanik izan* 8
- *Ed* 9
- *Ede* 10

**G23.- Nola tratatu zizun erizain langileriak?**

- Bikain 5
- Oso ondo 4
- Ondo 3
- Hala-moduz 2
- Gaizki 1
- *Ez nuen harremanik izan* 8
- *Ed* 9
- *Ede* 10

**G24.- Behar adina aldiz joan zitzaizkizun zure etxera mediku eta erizain langileriak?**

- Bai 1
- Ez 2
- *Ed* 9
- *Ede* 10

**G25.- Eta zure etxean pasatutako denbora?**

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

**G26.- Etxeko ospitalizaziokoek hainbat egunez atenditu zintuzten. Egun kantitateaz ze iritzi duzu?**

- Egun gutxi 1
- Ez gutxi, ez asko 2
- Egun asko 3
- *Ed* 9
- *Ede* 10

**Orain galdetuko dizugu familiartekoen edota laguntzaileen zenbait alderdiri buruz.**

**G27.- Etxeko ospitalizaziokoek atenditzen zintuzten denboran, bazenuen inor etxean zaintzen edo laguntzen?**

- Bai 1 (28. *Gan jarraitu*)
- Ez 2 (29. *G-ra pasatu*)
- *Ed* 9 (29. *G-ra pasatu*)
- *Ede* 10 (29. *G-ra pasatu*)

**G28.- Nolakoa izan zen pertsona horren lan-karga?**

- Handia 1
- Dezente 2
- Gutxi 3
- Oso gutxi 4
- Inongo kargarik ez 5
- *Ed* 9
- *Ede* 10

**G29.- Ospitalean ingresatu edo denbora gehiago igarotzea nahiago izango zenuen?**

- Bai 1 (31. *Gan jarraitu*)
- Ez 2 (32. *G-ra pasatu*)
- *Ed* 9 (32. *G-ra pasatu*)
- *Ede* 10 (32. *G-ra pasatu*)

**G30.- Zergatik? (*Ez irakurri*) (*Erantzun bat*)**

- Segurtasun eta lasaitasunagatik 1
- Ebakuntzaren emaitza kontrolatzeko 2
- Familiarentzako zama izateagatik 3
- Bakarrik bizi izateagatik 4
- Atsedeen hobeto hartzeko 5
- Gaixorik nengoelako 6
- Bestelako arrazoiengatik \_\_\_\_\_
- *Ed* 98
- *Ede* 99

**G31.- Etxeko ospitalizazioko norbaitek atenditu zintuen azken egunean eman zizuten alta medikoaren behin-behineko txosten bat?**

- Bai 1
- Ez 2
- *Ed* 9
- *Ede* 10

**G32.- Egun horretatik aurrera osasun zentroko norbaiten atentzioa behar izan zenuen? Norengatik?**

	Bai	Ez	Ed	Ede
- Erizainengatik?	1	2	9	10
- Espezialistagaitik?	1	2	9	10
- Medikuarengatik?	1	2	9	10
- Ospitalean ingresatu zinen?	1	2	9	10

**Prozesu guztiaz, etxeko ospitalizazioaz oro har, zure iritzia jakin nahi genuke.**

**G33.- Etxeko ospitalizaziokoek atenditu zaituztela-eta, arazoak hobera egin du?**

- Asko 4
- Dezente 3
- Gutxi 2
- Ezer ez 1
- *Ed* 9
- *Ede* 10

**G34.- Oro har, nolakoa izan zen etxeko asistentzia?**

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

**G35.- Etxeko asistentzia izan da:**

- Espero baino askoz hobea 5
- Espero baino zertxobait hobea 4
- Espero bezala 3
- Espero baino zertxobait okerragoa 2
- Espero baino askoz okerragoa 1
- Ed 9
- Ede 10

**G36.- Aukeratu ahal izanez gero, berriz erabiliko zenuke etxeko ospitalizazioko zerbitzu hau?**

- Bai 4
- Seguru asko bai 3
- Seguru asko ez 2
- Ez 1
- Ed 9
- Ede 10

**G37.- Adierazi nahi zenuke etxeko ospitalizazioko zerbitzuaren atentzioaren alderdi onen bat?**

- Ez daukat adieraztekorik 1
- Bai \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- Ed 98
- Ede 99

**G38.- Eta alderdi txarren bat?**

- Ez daukat adieraztekorik 1
- Bai \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- Ed 98
- Ede 99

(«Ohizko hizkuntza» = "EUSKARA": 39. Gn jarraitu.  
(begiratu 1.G) "BIAK": 39. Gn jarraitu.  
"GAZTELANIA": 41. Gra pasatu)

**G39.- (Euskara/Biak): Neurri batean pozik zaude ala neurri batean ez zaude pozik euskeraren erabilerarekin etxeko ospitalizazioaren zerbitzuan? (Ez irakurri erantzunak)**

- Neurri batean pozik dago 3 (41. galderara pasa)
- Ez bata, ez bestea 2 (41. galderara pasa)
- Neurri batean ez dago pozik 1 (40. galderan jarraitu)
- Ed 9 (41. galderara pasa)
- Ee 10 (41. galderara pasa)

**G40.- Zergatik ez zaude pozik egiten den euskararen erabilerarekin? (Erantzun bat)**

- ..... 98
- Ed 98
- Ee 99

HAUTAZKO GALDERAK  
(Ospitale bakoitzak zehaztu beharrekoak)

1. Hautazkoa \_\_\_\_\_

2. Hautazkoa \_\_\_\_\_

3. Hautazkoa \_\_\_\_\_

4. Hautazkoa \_\_\_\_\_

**Amaitzeko, beste hiru galdera egingo dizkizut. Gogoan izan zuk emandako erantzun guzti-guztiak isilpean gordeko direla, eta zure datu pertsonalak ez direla inolaz ere inon azalduko.**

**G41.- Zure prestakuntzari buruz. Zein ikasketa egin edo amaitu duzu?**

- Ikasketarik gabekoa (ez daki, ez irakurtzen, ez idazten, ikasketarik gabekoa, lehen mailako ikasketak amaitu gabe) 1
- Lehen mailako ikasketak (lehen mailako ikasketak, OHO 5. mailaraino, graduatu eskolarra, OHO 8. mailaraino) 2
- Bigarren mailako ikasketak (Goi mailako Batxilergoa, Lanbide Heziketa, Industri Maisuntza, LF, UBI, IEE, etab) 3
- Unibertsitateko ikasketak (diplomatura eta lizentziatura) 4
- Ed 9
- Ede 10

**G42.- Orain zure lan-egoera honako hau da:**

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

**G43.- Zure adina? \_\_\_\_\_ urte**

(begiratu datu-basean)

**G44.- Amaitzeko, zure izena eta abizenak konfirmatu nahi genituzke: Zu zara... (begiratu datu-basean)**

---

**INKESTA AMAITU DA. ESKERRIK ASKO EMAN DIGUZUN LAGUNTZAGATIK, ETA IZAN DUZUN PAZIENTZIAGATIK!!**

---

- **Inkesta egiteko behar izan den denbora: \_\_\_ minutu.**

- **Inkestaren erantzunen baliozkotasuna:**

- Ona 3
- Hala moduzkoa 2
- Txarra 1

# ENCUESTA DE HOSPITALIZACIÓN A DOMICILIO (2014)

## DATOS OBTENIDOS DE LOS HOSPITALES

- Código del hospital de procedencia del paciente:   /  /
- Código del hospital del Servicio de hospitalización a domicilio:   /
- Sexo:    (1 -Hombre 2 -Mujer)
- Nombre y dos apellidos: \_\_\_\_\_
- Teléfono 1º: \_\_\_\_\_ Teléfono 2º: \_\_\_\_\_
- Población de residencia: \_\_\_\_\_
- Provincia de residencia: \_\_\_\_\_
- Fecha de nacimiento:   /  /   (aaaa/mm/dd)
- Fecha de ingreso:   /  /   (aaaa/mm/dd) Fecha de alta:   /  /   (aaaa/mm/dd) Días de permanencia:
- Tipo de muestra:    (1- General 2- Específica)

## DATOS OBTENIDOS DE LA EMPRESA ENCUESTADORA

- Fecha de la entrevista:   /  /   (aaaa/mm/dd)
- Días transcurridos desde el alta hasta la fecha de la entrevista: \_\_\_\_\_
- Código del entrevistador: \_\_\_\_\_
- Nº de llamadas telefónicas realizadas hasta el contacto válido: \_\_\_\_\_
- Pérdidas y excluidos: (Anotar en la Ficha de no encuestado)
- Nº de encuesta: \_\_\_\_\_

Buenos días/tardes/noches. Mi nombre es XXXXXX y llamo de la empresa Ikertalde de parte del Servicio de hospitalización a domicilio del hospital ..... para realizar una encuesta. ¿Es el domicilio de D/Dña. ....? ¿Se encuentra en estos momentos en casa? Quisiéramos hablar con él/ella.

Usted fue atendido por el Servicio de hospitalización a domicilio los días ..... ¿Es así?

- Sí
- No → (FIN DE LA ENTREVISTA)

¿Actualmente está siendo atendido por el Servicio de hospitalización a domicilio?

- Sí → (FIN DE LA ENTREVISTA)
- No

Osakidetza, con el fin de ofrecer la mejor asistencia posible, quiere conocer su opinión sobre la atención recibida por el Servicio de hospitalización a domicilio, de forma que ayude a detectar posibles deficiencias. Su identidad y respuestas serán tratadas de forma estadística y anónima para mejorar la calidad de la atención ofrecida. Son tan solo unos minutos. Gracias por atendernos.

Antes de comenzar la encuesta nos gustaría conocer:

P1.- ¿Cuál es su idioma habitual: castellano, euskera o ambos? (Desestimar otros posibles idiomas)

- Castellano 1 (Pasar a P3)
- Euskera 2 (Continuar en P2)
- Ambos 3 (Continuar en P2)

P2.- ¿Prefiere que la encuesta se realice íntegramente en castellano o en euskera?

- En castellano 1
- En euskera 2

Vamos a empezar preguntando desde el momento en el que le dijeron que iba a ser atendido por profesionales de hospitalización a domicilio.

P3.- ¿Alguien le explicó que podía seguir el tratamiento y/o cuidados en su casa?

- Sí 1
- No 2
- Pedí que me atendieran en este servicio 8
- Ns 9
- Nc 10

**P4.- ¿Cuántos días pasaron desde que se fue del hospital hasta que le visitó por primera vez alguien del servicio de hospitalización a domicilio?** (Si es <24h, contar como 0 días) (En caso de que venga de una consulta, contar desde el día que le dijeron que iba a ser atendido por el servicio de hospitalización a domicilio)

- ..... días- - Ns 98 - Nc 99

**P5.- Estos días le parecieron...**

- Pocos días 3  
 - Ni muchos, ni pocos 2  
 - Muchos días 1  
 - Ns 9  
 - Nc 10

**Ahora queremos conocer cómo se presentó en su casa el personal de hospitalización a domicilio y la información que le dieron.**

**P6.- ¿El personal médico y de enfermería le dijo su nombre?**

- Sí 1  
 - No 2  
 - Ns 9  
 - Nc 10

**P7.- ¿Le dieron en un papel el teléfono de contacto con el servicio de hospitalización a domicilio?**

- Sí 1  
 - No 2  
 - Ns 9  
 - Nc 10

**P8.- Si tuvo que llamar por teléfono al servicio de hospitalización a domicilio por algún problema, ¿cuánto tiempo tardaron en resolverle este problema?**

- Poco tiempo 4  
 - Ni mucho, ni poco 3  
 - Mucho tiempo 2  
 - No me resolvieron el problema 1  
 - No tuve que llamar 8  
 - Ns 9  
 - Nc 10

**P9.- El personal médico y de enfermería que le atendió en su casa, ¿le explicó el funcionamiento del servicio?**

- Sí 1  
 - No 2  
 - Ns 9  
 - Nc 10

**P10.- ¿Le explicaron a usted cómo tenía que cuidarse?**

- Sí 1  
 - No 2  
 - Ns 9  
 - Nc 10

**P11.- ¿Y a su familia?** (O cualquier persona que se responsabilice de cuidar al paciente).

- Sí 1  
 - No 2  
 - No procede 8  
 - Ns 9  
 - Nc 10

**P12.- ¿Le explicaron a usted cómo debía tomar la medicación?**

- Sí 1  
 - No 2  
 - No tuve que tomar medicación 8  
 - Ns 9  
 - Nc 10

**P13.- ¿Le explicaron a usted qué podía y qué no podía hacer en su situación?**

- Sí 1  
 - No 2  
 - Ns 9  
 - Nc 10

**P14.- En general, la información que le dió el personal médico la calificaría como:**

- Excelente 5  
 - Muy buena 4  
 - Buena 3  
 - Regular 2  
 - Mala 1  
 - No tuve contacto 8  
 - Ns 9  
 - Nc 10

**P15.- En general, la información que le dió el personal de enfermería la calificaría como:**

- Excelente 5  
 - Muy buena 4  
 - Buena 3  
 - Regular 2  
 - Mala 1  
 - No tuve contacto 8  
 - Ns 9  
 - Nc 10

**A continuación le vamos a preguntar sobre si tuvo dolor estando en su casa.**

**P16.- ¿Tuvo dolor?**

↙  
 - Sí 1 (Continuar en P17)  
 - No 2 (Pasar a P19)  
 - Ns 9 (Pasar a P19)  
 - Nc 10 (Pasar a P19)

**P17.- ¿El personal médico y de enfermería se preocupó por su dolor?**

- Sí, siempre 4  
 - Casi siempre 3  
 - A veces 2  
 - No, nunca 1  
 - Ns 9  
 - Nc 10

**P18.- Cuando tuvo dolor, ¿se lo quitaron?**

- Totalmente 4  
 - Bastante 3  
 - Poco 2  
 - Nada 1  
 - No solicité tratamiento 8  
 - Ns 9  
 - Nc 10

**P19.- Los conocimientos y competencia del personal médico que le atendió, los calificaría como:**

- Excelentes 5  
 - Muy buenos 4  
 - Buenos 3  
 - Regulares 2  
 - Malos 1  
 - No tuve contacto 8  
 - Ns 9  
 - Nc 10

**P20.- Los conocimientos y competencia del personal de enfermería que le atendió, los calificaría como:**

- Excelentes 5  
 - Muy buenos 4  
 - Buenos 3  
 - Regulares 2  
 - Malos 1  
 - No tuve contacto 8  
 - Ns 9  
 - Nc 10

**P21.- ¿Considera que el personal médico y de enfermería actuaban coordinadamente entre sí?**

- Sí 1
- No 2
- Ns 9
- Nc 10

**Las siguientes preguntas tratan sobre cómo le atendieron los profesionales, en cuanto a amabilidad y respeto que le dispensaron.**

**P22.- El personal médico le trató de manera...**

- Excelente 5
- Muy buena 4
- Buena 3
- Regular 2
- Mala 1
- No tuve contacto 8
- Ns 9
- Nc 10

**P23.- El personal de enfermería le trató de manera...**

- Excelente 5
- Muy buena 4
- Buena 3
- Regular 2
- Mala 1
- No tuve contacto 8
- Ns 9
- Nc 10

**P24.- ¿Le parecieron suficientes las visitas del personal médico y de enfermería a su casa?**

- Sí 1
- No 2
- Ns 9
- Nc 10

**P25.- El tiempo que permanecían el personal médico y de enfermería en su casa, le pareció...**

- Poco tiempo 1
- Ni mucho, ni poco 2
- Mucho tiempo 3
- Ns 9
- Nc 10

**P26.- Los días en que estuvo atendido por el servicio de hospitalización a domicilio le parecieron...**

- Pocos días 1
- Ni muchos, ni pocos 2
- Muchos días 3
- Ns 9
- Nc 10

**Nos gustaría conocer ahora su opinión respecto a ciertos aspectos en relación a sus familiares o acompañantes.**

**P27.- Mientras estuvo atendido por el servicio de hospitalización a domicilio, ¿tenía alguna persona que le cuidara o ayudase en casa?**

- Sí 1 (Continuar en P28)
- No 2 (Pasar a P29)
- Ns 9 (Pasar a P29)
- Nc 10 (Pasar a P29)

**P28.- Considera que la carga de trabajo de esta persona que le atendió fue...**

- Mucha 1
- Bastante 2
- Poca 3
- Muy poca 4
- No fue ninguna carga 5
- Ns 9
- Nc 10

**P29.- ¿Hubiera preferido ingresar o seguir más tiempo en el hospital?**

- Sí 1 (Continuar en P30)
- No 2 (Pasar a P31)
- Ns 9 (Pasar a P31)
- Nc 10 (Pasar a P31)

**P30.- ¿Por qué? (No leer) (Una respuesta)**

- Por seguridad, tranquilidad 1
- Para observar el resultado de la operación 2
- Por ser una carga para la familia 3
- Por vivir sólo 4
- Para poder reposar más 5
- Porque me encontraba mal 6
- Otras \_\_\_\_\_
- Ns 98
- Nc 99

**P31.- El último día que fue atendido por alguien de hospitalización a domicilio, ¿le dieron un informe de alta?**

- Sí 1
- No 2
- Ns 9
- Nc 10

**P32.- A partir de ese último día ¿necesitó seguir siendo atendido por su centro de salud? ¿Por quién concretamente...?**

	Sí	No	Ns	Nc
- Enfermería?	1	2	9	10
- Especialista?	1	2	9	10
- Médico de cabecera?	1	2	9	10
- Ingresó en el hospital?	1	2	9	10

**Nos gustaría que hiciera una valoración global de todo el proceso de atención de hospitalización a domicilio.**

**P33.- El haber sido atendido por hospitalización a domicilio, ¿en qué medida ha mejorado su problema?**

- Mucho 4
- Bastante 3
- Poco 2
- Nada 1
- Ns 9
- Nc 10

**P34.- En conjunto, ¿cómo valora usted la asistencia que recibió en su casa?**

- Excelente 5
- Muy buena 4
- Buena 3
- Regular 2
- Mala 1
- Ns 9
- Nc 10

**P35.- En conjunto, la asistencia recibida ha sido:**

- Mucho mejor de lo que esperaba 5
- Algo mejor de lo que esperaba 4
- Lo que esperaba 3
- Algo peor de lo que esperaba 2
- Mucho peor de lo que esperaba 1
- Ns 9
- Nc 10

**P36.- En caso de poder elegir, ¿volvería a ser atendido por este servicio de hospitalización a domicilio?**

- Sí volvería 4
- Probablemente sí 3
- Probablemente no 2
- No volvería 1
- Ns 9
- Nc 10

**P37.- ¿Desea indicar algún aspecto positivo de la atención recibida por el servicio de hospitalización a domicilio? (Una respuesta)**

- No deseo indicar nada 1
- Sí, \_\_\_\_\_
- Ns 98
- Nc 99

**P38.- ¿Y algún aspecto negativo? (Una respuesta)**

- No deseo indicar nada 1
- Sí, \_\_\_\_\_
- Ns 98
- Nc 99

(Mirar en P1:

Si el «idioma habitual» es "euskera" continuar en P39  
"ambos": continuar en P39  
"castellano": pasar a P41)

**P39.- (Euskera/Ambos): ¿Está usted más bien satisfecho o más bien insatisfecho con el uso que se hace del euskera en el servicio de hospitalización a domicilio? (No leer opciones)**

- Más bien satisfecho 3 (Pasar a 41)
- Ni satisfecho, ni insatisfecho 2 (Pasar a 41)
- Más bien insatisfecho 1 (Continuar en P40)
- Ns 9 (Pasar a P41)
- Nc 10 (Pasar a P41)

**P40.- Está más bien insatisfecho con el uso que se hace del euskera porque... (Una respuesta)**

- ..... 98
- Ns 98
- Nc 99

#### **PREGUNTAS OPCIONALES** (A determinar por cada hospital)

Op1.- \_\_\_\_\_

Op2.- \_\_\_\_\_

Op3.- \_\_\_\_\_

Op4.- \_\_\_\_\_

Para finalizar vamos a hacerle tres preguntas más, le recuerdo que como el resto de la encuesta, sus respuestas serán tratadas de forma absolutamente confidencial, no figurando sus datos personales en ningún caso.

**P41.- Sobre su formación, ¿qué estudios ha realizado o completado?**

- Sin estudios (no sabe leer o escribir, sin estudios, estudios primarios incompletos) 1
- Estudios primarios (Estudios primarios, EGB hasta 5º, graduado escolar, EGB hasta 8º) 2
- Estudios secundarios (Bachiller superior, FP, Maestría industrial, FP, COU, REM, etc) 3
- Estudios universitarios (diplomados/as y licenciados/as) 4
- Ns 9
- Nc 10

**P42.- En la actualidad, su situación laboral es:**

- Está empleado por cuenta ajena 1
- Está en paro 2
- Trabaja por su cuenta 3
- Está jubilado, pensionista 4
- Estudiante 5
- Labores del hogar 6
- Ns 9
- Nc 10

**P43.- ¿Podría decirme qué edad tiene? \_\_\_\_\_ años.**  
(Cotejar con la base de datos)

**P44.- Por último, quisiéramos confirmar su nombre y dos apellidos: Usted es .... (Mirar en la base de datos)**

---

**YA HEMOS TERMINADO LA ENCUESTA, ¡¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN Y PACIENCIA!!**

---

- **Tiempo de realización de la encuesta: \_\_\_\_\_ minutos**

- **Validez de las respuestas de la encuesta:**

- Buena 3
- Regular 2
- Mala 1

## **ANEXO 2:** Cuestionario de evaluación del informe

---

## CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL INFORME

Tu opinión es importante para nosotros, por eso te presentamos este pequeño cuestionario cuya finalidad es evaluar este informe con el propósito de mejorarlo en próximos años. Una vez cumplimentado puedes remitirlo a la Subdirección de Calidad mediante correo electrónico: [subdireccion.calidad@osakidetza.net](mailto:subdireccion.calidad@osakidetza.net)

1. Indica si has detectado algún error

.....

.....

.....

2. ¿Consideras alguna parte del informe poco útil?

.....

.....

.....

3. ¿Qué partes del informe consideras más útiles?

.....

.....

.....

4. De entre las partes que consideras más útiles, ¿en cuáles habría que ampliar y mejorar la información y de qué manera?

.....

.....

.....

5. De entre las partes que consideras más útiles, ¿en cuáles habría que modificar la presentación de la información y de qué modo?

.....

.....

.....

6. Valora de 0 a 10 la utilidad de este informe:.....

7. Otras observaciones:

.....

.....

.....

Muchas gracias por tu colaboración.