Osakidetza

EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

OSASUN SAILA
DEPARTAMENTO DE SALUD

BULARREKO MINBIZIA GOIZ DETEKTATZEKO PROGRAMA

ERABILTZAILEEN GOGOBETETASUN-MAILARI BURUZKO INKESTA 2018

www.ikerfel.es

Helburu nagusia

EAEko Bularreko Minbizia Goiz Detektatzeko Programarekiko gogobetetasun-maila aztertzea azken urtean programan parte hartu duten emakumeen artean

Helburu espezifikoak

- Programaren behar eta eraginkortasunari buruz zer pertzepzio duten aztertzea.
- Programarekiko eta ospitalean eginiko egonaldiarekiko gogobetetasun-maila orokorrean eta xehatuan sakontzea.
- Programaren eta ospitalean eginiko egonaldiaren alderdi garrantzitsuenak aztertzea.
- Espero zutenaren betetze-maila eta programarekiko fideltasuna neurtzea.

Metodoa

Azterketa-mota	Kuantitatiboa
Erabilitako teknika	**Telefono bidezko elkarrizketa**
Azterketaren unibertsoa	Bularreko Minbizia Goiz Detektatzeko Programan parte hartu duten emakumeak.
Ikuspegi Metodologikoaren Xehetasuna	Guztira **1691 elkarrizketa** egin zaizkie azken urtean Bularreko Minbizia Goiz Detektatzeko Programan parte hartu duten emakumeei, bereizitako bi laginetan banatuta:

Kolektiboa	Elkarrizketak	Lagin-errorea
Detekzio-prozesua	1.253	% ±2,83
Diagnostiko- eta tratamendu-prozesua	438	% '±3,64
GUZTIRA	1691	

Azterketaren data	**2018ko otsaila eta martxoa.**

Metodoa (jarraip.)

- Zehazki, **detekzio-faserako**:

Azterketaren unibertsoa	2017ko urtarrilaren 20tik 2018ko urtarrilaren 19ra bitartean Programan parte hartu zuten eta lesio susmagarririk detektatu ez zitzaien emakumeak.
Ikuspegi Metodologikoaren Xehetasuna	Guztira **1253 elkarrizketa** egin dira, hemen jasotzen dugun moduan banatuta:

Detekzio-unitatea	Elkarrizketak
DEBA GARAIA O.	124
AREILZA DK.	127
GALDAKAO O.	125
GERNIKA O.	126
LA FELICIDAD	125
AREETA	127
ONKOLOGIKOA B	124
ONKOLOGIKOA A	123
ERREPELEGA	127
SANTIAGO O.	125
GUZTIRA	1253

Adina	Elkarrizketak
40-49 urte	249
49 urtetik gora	1004
GUZTIRA	1253

Tipologia	Elkarrizketak
Hurrengo txandan	1129
Bitarteko kontrola	124
GUZTIRA	1253

Kolektiboa	Elkarrizketak
Balorazio berria bai	251
Balorazio berririk ez	1002
TOTAL	1253

Ondoren, datuak haztatu dira, unibertsoko kolektibo ezberdinen benetako pisua aintzat hartuta.

Metodoa (jarraip.)

- Zehazki, **diagnostiko- eta tratamendu-faserako:**

Azterketaren unibertsoa	2016ko urriaren 1etik 2017ko irailaren 30era bitartean Programan parte hartu zuten eta lesio susmagarriren bat detektatu eta ospitalera bideratu ziren emakumeak.
Ikuspegi Metodologikoaren Xehetasuna	Guztira **438 elkarrizketa** egin dira, hemen jasotzen dugun moduan banatuta :

Ospitalea	Elkarrizketak
BASURTO UNIB. O.	52
GURUTZETA UNIB. O.	93
GALDAKAO-USANSOLO O.	82
SAN ELOY OSPITALEA	22
TXAGORRITXU O.	75
DONOSTIAKO UNIB. O.	46
ONKOLOGIKOA	68
GUZTIRA	438

Diagnostikoa	Elkarrizketak
Onbera	207
Gaiztoa	231
GUZTIRA	438

Ondoren, datuak haztatu dira, unibertsoko kolektibo ezberdinen benetako pisua aintzat hartuta.

Osakidetza

EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

OSASUN SAILA
DEPARTAMENTO DE SALUD

DETEKZIO-FASEA

ELKARRIZKETATUTAKO EMAKUMEEK USTE DUTE PROGRAMA BEHARREZKOA DELA

- ✓ Bularreko minbizia goiz detektatzeko programan parte hartu duten ia emakume guztiek uste dute programa beharrezkoa dela eta kasu askotan lehen faseetan dagoen bularreko minbizia detektatzeko balio duela.

EMAKUMEEK JARRERA "LASAIA" ERAKUSTEN DUTE BULARREKO MINBIZIAREN AURREAN

- ✓ Bularreko minbizia izateko posibilitatearen aurrean erakusten duten jarrerari dagokionez, gehiago dira lasai daudenak (% 62) kezkatuta daudenak (% 38) baino. Kezka hori nabarmen handiagoa da 40-49 urte arteko emakumeengan.

EZKORTASUNA PIXKA BAT AREAGOTU DA BULARREKO MINBIZIA SENDATZEARI DAGOKIONEZ

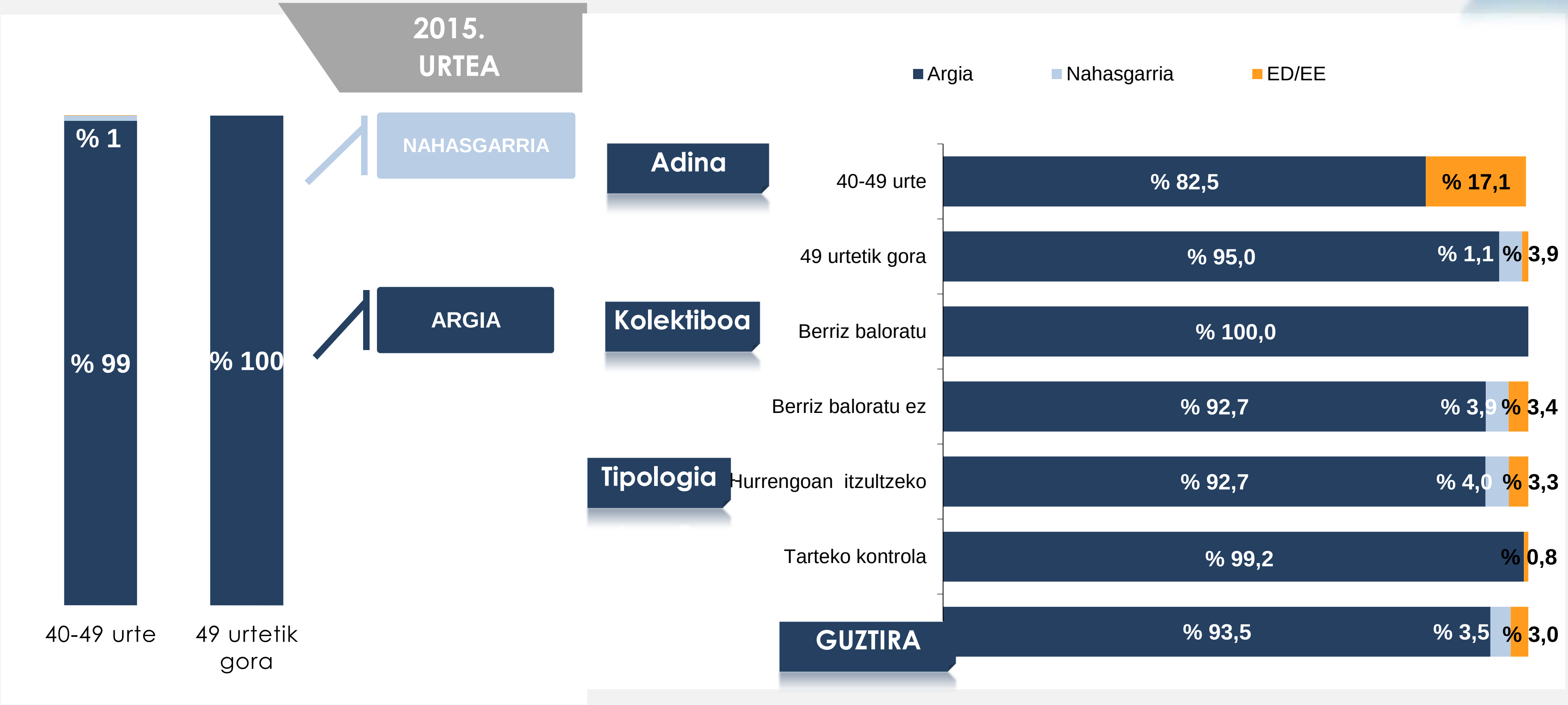
- ✓ Inkestan parte hartu duten emakume gehienek uste dute bularreko minbizia goiz detektatzen bada senda daitekeela. Hala ere, 2015ekin alderatuta, pixka bat areagotu da sendatzearen inguruko ezkortasuna.

EMAKUMEAK BERRIRO PARTE HARTZEKO PREST DAUDE

- ✓ Emakume gehienak prest daude programatik berriro deitzen dietenean mamografiak berriro egiteko.

Programaren faseak: Parte hartzera deitzeko gutuna

NOLAKOA IRUDITU ZAIZU GUTUNEAN EMANDAKO INFORMAZIOA?

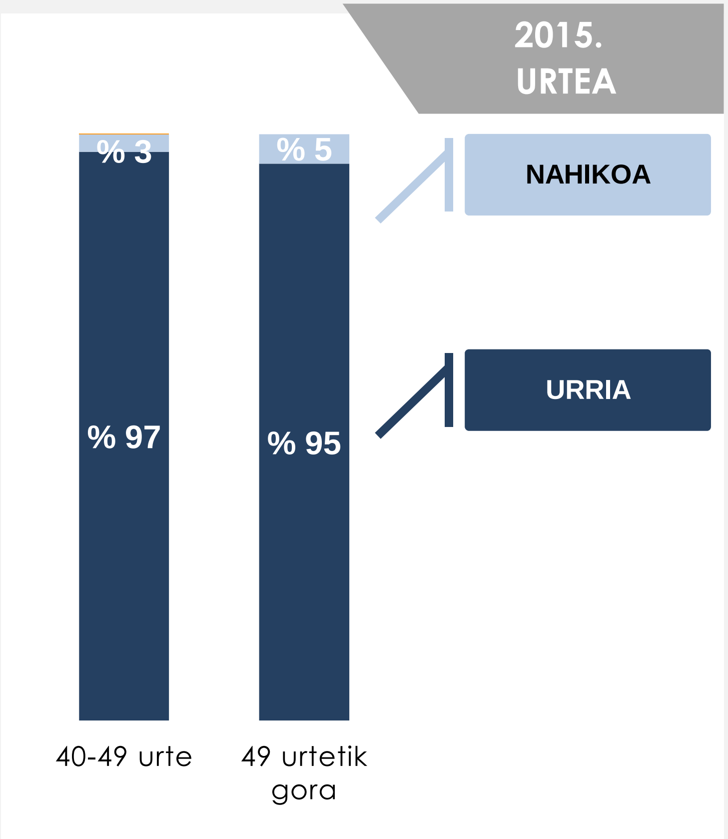


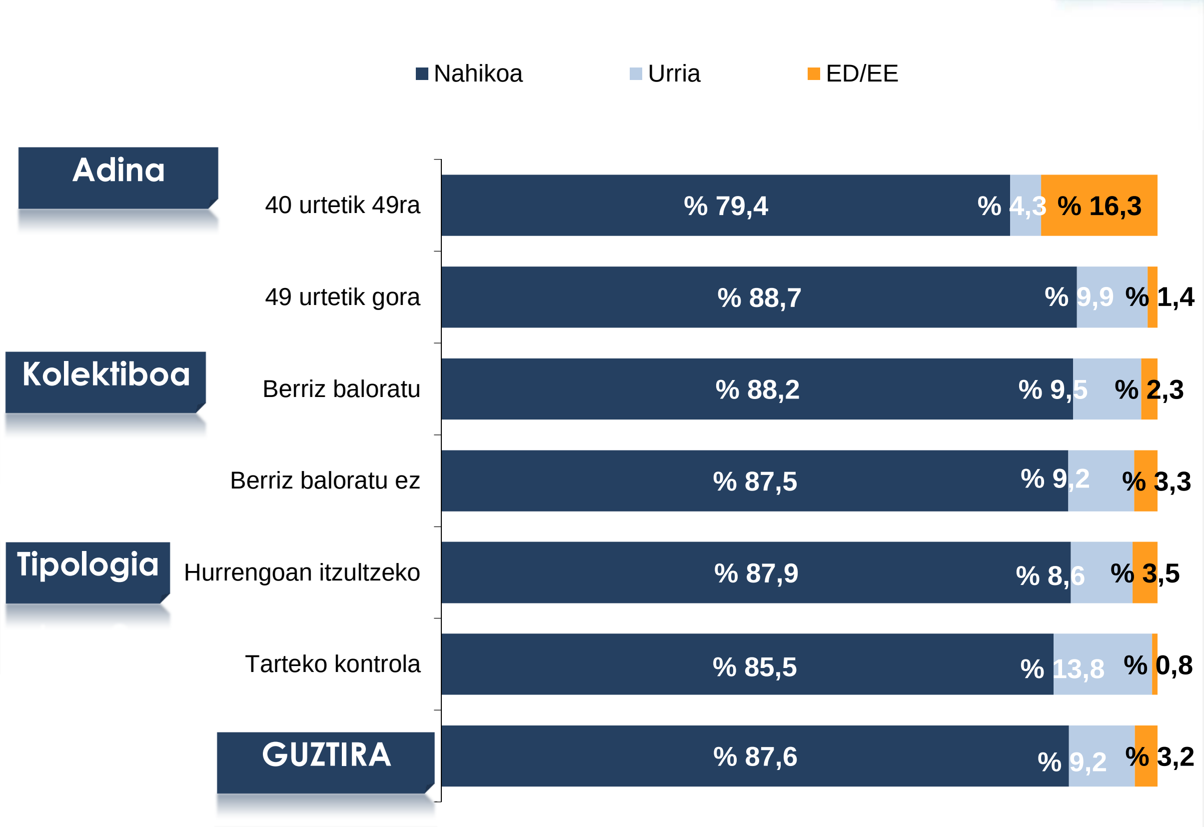
- **Gutunaren edukiari dagokionez, elkarrizketa egin zitzaien emakumeen % 94k uste du bertan jasotako informazioa argia zela.**
- **Emakume gazteenengan, portzentaje hori murriztu egin da, maila "bikainetatik optimoetara".**

Oinarria: Programan lehen aldiz parte hartu duten emakumeak (kop.=170).

Programaren faseak: Parte hartzera deitzeko gutuna

NOLAKOA IRUDITU ZAIZU GUTUNEAN EMANDAKO INFORMAZIOA?



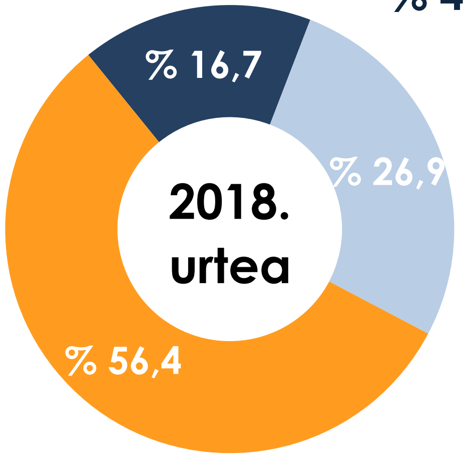


- **Elkarrizketa egin zieten emakumeen ia % 90ek uste du gutunean jasotako informazioa nahikoa zela.**
- **Pertzepzio hori 2015ean jasotakoa baino txikiagoa da, urte hartan iritzirik aldekoena % 95era iristen baitzen bi adin-taldeetan.**
- **40-49 urte arteko emakumeen taldean, tarteko kontrolarekin, informazioaren defizita pixka bat altuagoa da, baina ez dago ezberdintasun nabarmenik kontrolatu beharreko taldearen kasuan.**

Oinarria: Programan lehen aldiz parte hartu duten emakumeak (kop.=170).

NOIZBAIT DEITU DUZU PROGRAMREN TELEFONORA INFORMAZIOA ESKATZEKO, ARAZO EDO ZALANTZAREN BAT ARGITZEKO EDO HITZORDU BAT ALDATZEKO?

Baiezko erantzuna
% 43,6



		BAI, AZKEN URTEAN ZEHAR	BAI, AURRETIK	EZ
Adina	40 urtetik 49ra	% 30,7	% 31,4	% 37,8
	49 urtetik gora	% 15,7	% 26,6	% 57.7
Kolektiboa	Berriz baloratu	% 24,6	% 22,4	% 53,0
	Berriz baloratu ez	% 16,1	% 27,2	% 56,7
Tipologia	Hurrengoan itzultzeko	% 15,8	% 27,3	% 56,9
	Tarteko kontrola	% 33,9	% 19	% 47,1

BAI, AURTEN	2015 % 9	BAI, BESTE URTE BATZUETAN	% 12	EZ	% 79

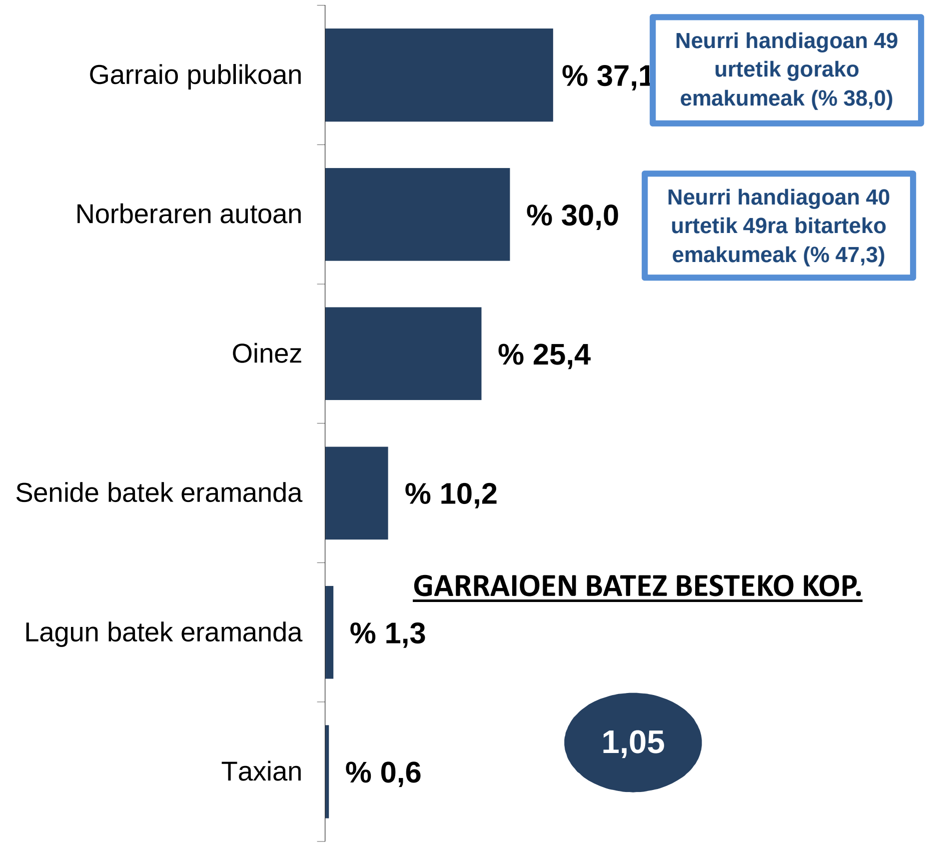
Baiezko erantzuna % 21

- Programarekin telefono bidez harremanetan jarri den emakumeen kopuruak nabarmen egin du gora.
- 40-49 urte bitarteko emakumeak eta balorazio berria jaso dutenak dira zerbitzu hori gehien erabili dutenak.
- % 71k adierazi du deia 2-3 egunetan itzuli ziotela, % 98 “pozik” dago jasotako arretarekin eta % 90ek adierazi du zalantza edo arazoari erantzun ziotela.

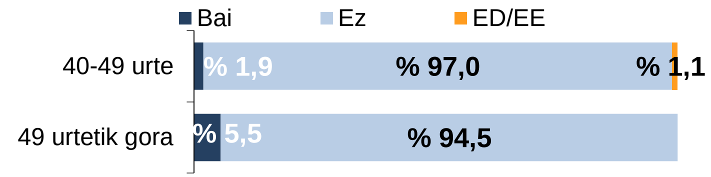
Oinarria: Elkarrizketatutako emakume guztiak, detekzio-fasean.

KOKALEKUA

NOLA JOAN ZINEN ADIERAZITAKO LEKURA?*



GARRAIOAREKIN LOTUTAKO ARAZO BEREZIREN BAT IZAN ZENUEN MAMOGRAFIAK EGIN ZIZKIZUTEN ZENTRORA JOATEKO? (G.: 16A)



- Emakumeen % 97k ez du zailtasunik izan detekzio-unitatera joateko.
- Dirudienez, garraiobide ohikoena garraio publikoa da; hala ere, oinez eta ibilgailu pribatuan egininiko lekualdatzeek antzeko ehunekoak dituzte.
- Emaitza hauek hobetu egin dira jasotako azken datuekin alderatuta.

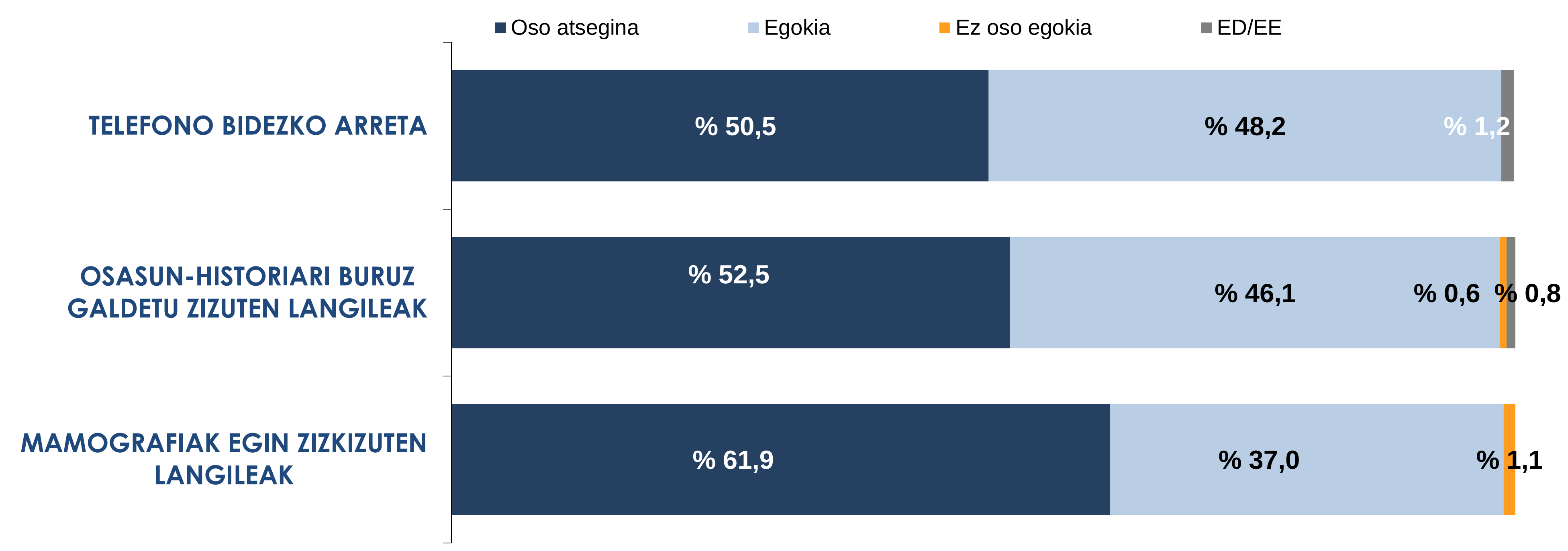
Oinarria: Elkarrizketatutako emakume guztiak, detekzio-fasean.

* Emakumeei erantzun-aukerak eman zaizkie. Bat baino gehiago hauta zezaketen.

Programaren faseak: Mamografiak egitea

- Labur:

JASOTAKO TRATUA ETA ARRETA



- **Kasu guztietan, gogobetetasun-mailak bikainak dira, baina mamografiak egin bitarteko tratu atsegina nabarmentzen da.**

Oinarria: Elkarrizketatutako emakume guztiak, detekzio-fasean.

Programaren faseak: Hurrengo txandan mamografia errepikatzea aholkatzeko txostena (% 95,4)

LASAITASUNA EMAITZAK JASO BITARTEAN

- ✓ Emakumeen % 69 lasai egon zen mamografiak egitetik emaitzak jasotzera bitarteko epean. Datu hau pixka bat areagotu da 2015eko emaitzekin alderatuta.
- ✓ Gazteagoak diren emakumeak pixka bat urduriago agertu dira.

EMAITZEN BERRI EMATEKO GUTUNA NAHIKOA ETA ARGIA DA

- ✓ Bularreko minbizia goiz detektatzeko programan parte hartu duten ia emakume guztiek uste dute emaitzen berri emateko gutuna nahikoa eta argia izan zela.

IA HIRU EMAKUMETIK BATEK EMAITZAK MEDIKUARI ERAKUTSI DIZKIO

- ✓ Batez ere familiako medikuarenera jotzen da, baina adinaren arabera aldeak nabarmenak dira.

Programaren faseak: Tarteko kontrola egitea aholkatzeko txostena (% 4,6)

LASAITASUNA EMAITZAK JASO BITARTEAN	✓ Emakumeen gehiengo handi batek onartu du lasai zegoela emaitzak jaso biarteko epean. ✓ Hala ere, urduritasunak gora egiten du azterketak maizago egitea gomendatzen denean.
JASOTAKO INFORMAZIOA ARGIA DA	✓ Informazio kopuruari buruzko balorazioak optimoak badira ere, emaitza ez da hain gogobetegarria.
HAMAR EMAKUMETIK BATEK EMAITZAK KONTSULTATZEN DITU ETA LAURDEN BATEK SOILIK EMATEN DU TXOSTENAREN KOPIA BAT	✓ Batez ere, ginekologo pribatuarekin kontsultatzen da, eta familiako medikuari ematen zaio txostena.

Programaren faseak: Balorazio berria, behin betiko txostenaren aurretik (% 6,9)

SEGIMENDU HONEK SORTZEN DU URDURITASUN HANDIENA	✓ Elkarrizketa egin zitzaien emakumeen % 37 lasai egon zen itxaroteko epean. ✓ Arlo honetan, beherakada nabarmena izan da 2015eko emaitzekin alderatuta.
TELEFONO BIDEZKO INFORMAZIOARI BURUZKO BALORAZIOA OSO ONA IZAN DA	✓ Elkarrizketa egin zaien emakumeen % 78k adierazi du telefono bidez jasotako infomazioa argia izan zela. ✓ Emakumeen % 72k adierazi du informazioa nahikoa dela.
EMAITZEI BURUZKO KONTSULTA OSO DISKRETUA DA	✓ Balorazio berria egiteko probak egin ondoren, emakumeen % 89 lasai geratu zen. Balorazio berria egitera bertaratutako emakumeen % 2k bakarrik kontsultatu du txostenaren edukia.

DETEKZIO-UNITATEAK IRISGARRIAK DIRA

EMAKUMEAK LASAI EGOTEN DIRA MAMOGRAFIEN EGUNEAN

- Ia emakume guztiek adierazi dute telefono bidez jasotako arreta egokia dela eta arazoa edo zalantza argitu zietela.

UNITATEETAKO ITXAROTE-EPEAK MURRIZTU EGIN DIRA

BALORAZIO BERRIA EGITEKO POSIBILITATEARI BURUZKO INFORMAZIOA MURRIZTU EGIN DA

UNITATEAN EMANDAKO INFORMAZIOA ARGIA ETA NAHIKOA DA

% 96k nahikotzat jotzen du. Goi-mailako ikasketak dituzten emakumeek neurri handiagoan adierazi dute informazioaren defizita dagoela (% 7k adierazi du informazioa ez dela nahikoa).

Programako zerbitzuaren kalitatea neurtzeko parametroen garrantzia

ZEIN DIRA ZURETZAT HIRU ALDERDI GARRANTZITSUENAK?*

	Adina		Kolektiboa		Tipologia	
	40 URTETIK 49RA	49 URTETIK GORA	BERRIZ BALORATU	BERRIZ BALORATU EZ	HURRENGOAN ITZULTZEKO	TARTEKO KONTROLA
ANTOLAKUNTZA	% 47,5	% 42,7	% 40,2	% 43,2	% 42,3	% 58,2 (03)
TRATUA	% 60,3 (03)	% 71,4 (02)	% 68,4 (02)	% 70,9 (02)	% 71,2 (02)	& 61,1 (02)
PROFESIONALTASUNA	% 76,3 (01)	% 72,6 (01)	% 75,9 (01)	% 72,6 (01)	% 72,8 (01)	% 74,8 (01)
INFORMAZIOA	% 48,9	% 45,9	% 51,7	% 45,7	% 46,2	% 45,5
EKIPAMENDUA ETA INSTALAZIOAK	% 62,4 (02)	% 54,5 (03)	% 54,4 (03)	% 55,1 (03)	% 55,1 (03)	% 53,3
EUSKARAREN TRATAMENDUA	% 1,2	% 4,1	% 4,1	% 3,9	% 4,1	% 1,3

- Elkarrizketatu gazteenentzat ekipamendua eta instalazioak garrantzitsuagoak dira tratu pertsonala baino.

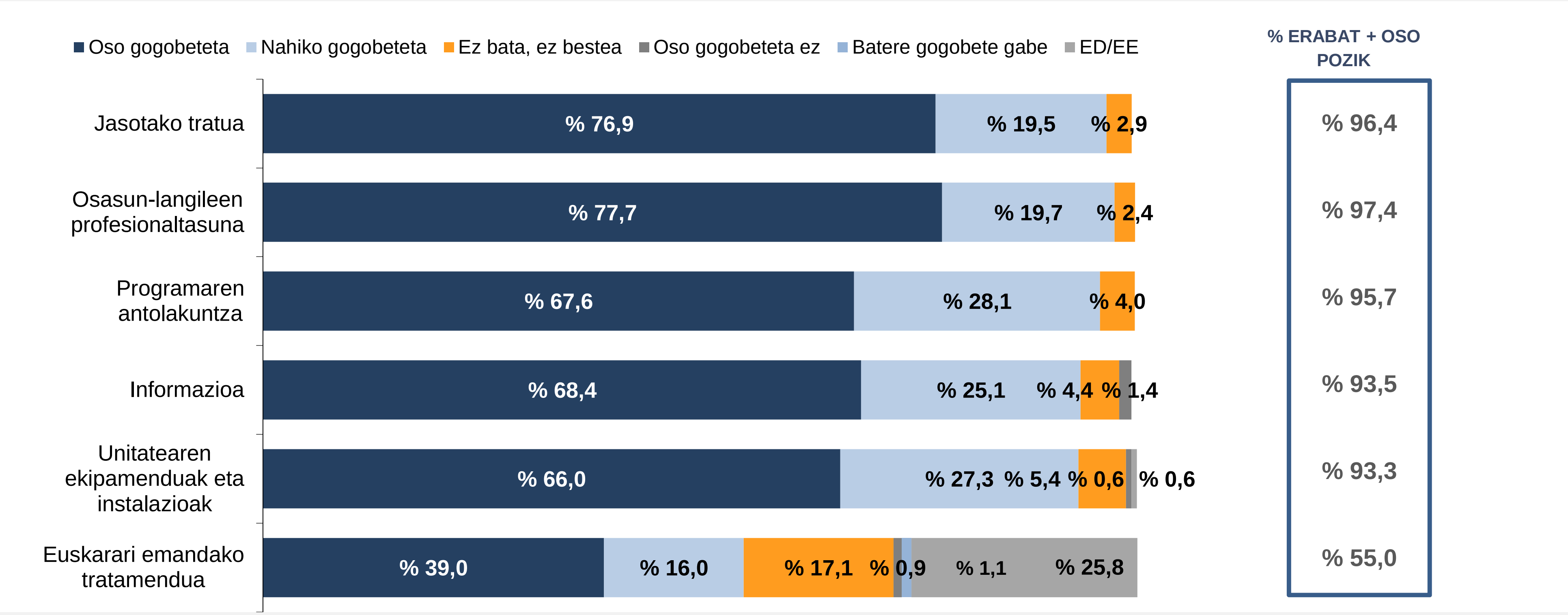
01 02 03 Alderdi garrantzitsuenak

Oinarria: Elkarrizketatutako emakume guztiak, detekzio-fasean.

* Emakumeei erantzun-aukerak eman zaizkie. Bat baino gehiago hauta zezaketen.

Programarekiko gogobetetasun-maila, oro har eta xehatuta

ZENBATERAINO ZAUDE GOGOBETETA PROGRAMAREN ALDERDI HAUETAKO BAKOITZAREKIN?

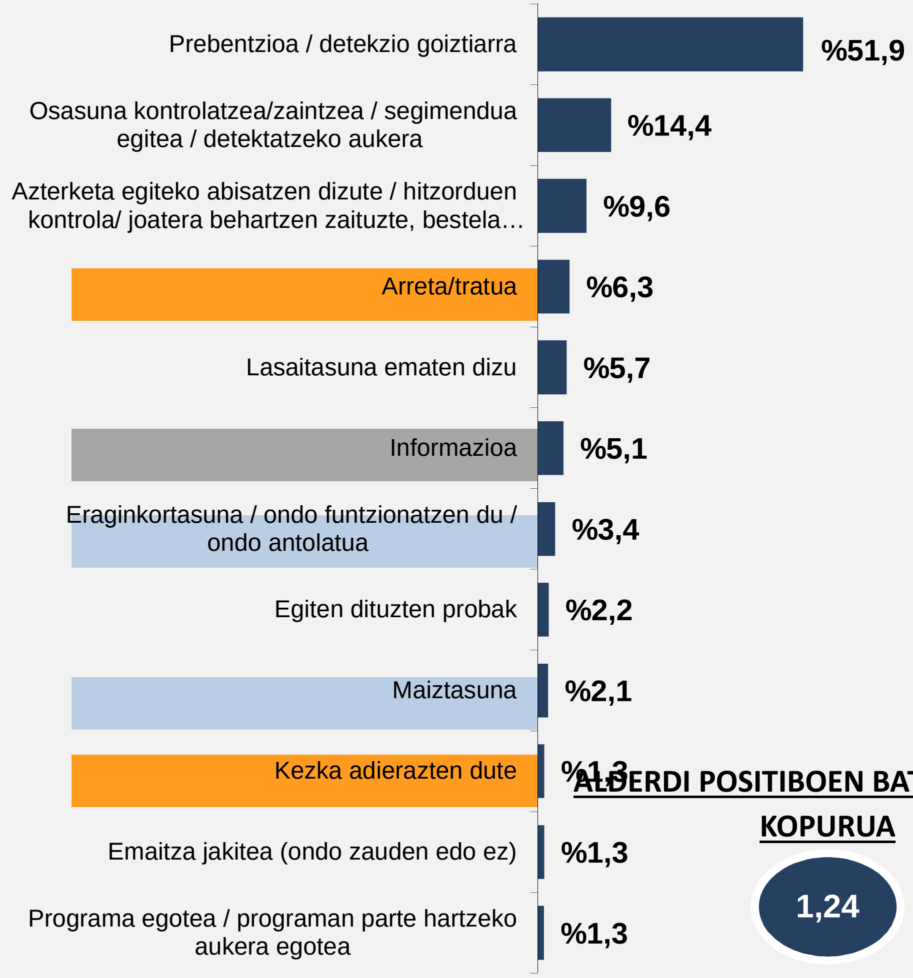


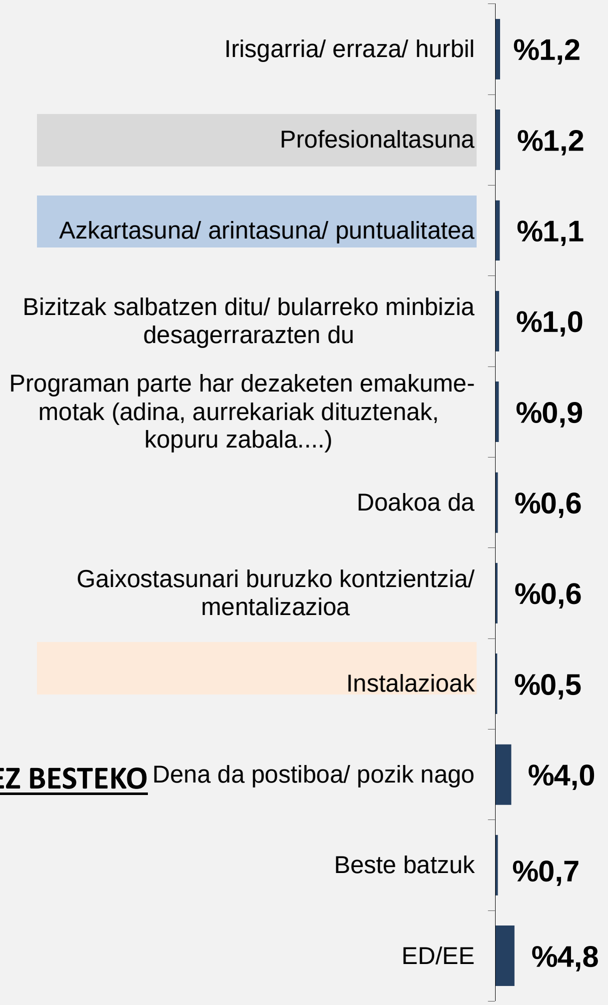
- **Analisi xehatuko aldagaiei buruzko balorazioa altuagoa da balorazio orokorra baino; hau da, emandako zerbitzuari buruzko balorazioa altuagoa da programaren funtzionamenduari buruzko irudi orokorrarena baino.**

Oinarria: Elkarrizketatutako emakume guztiak, detekzio-fasean.

Programarekiko gogobetetasun-maila, oro har eta xehatuta

ESANGO ZENIDAKE ZEIN DEN ZURETZAT PROGRAMAREN ALDERDIRIK POSITIBOENA? *



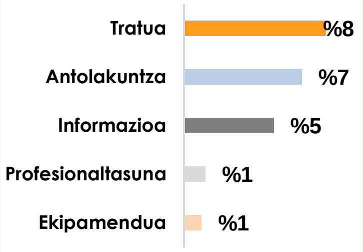


ALDERDI POSITIBOEN BATEZ BESTEKO KOPURUA

1,24

- Batez beste, alderdi positiboetan kontzeptu bakarra nagusitzen da: aipatutakoen % 75ek kontrol horrek ematen duen lasaitasuna nabarmendu dute.

Aipamenak guztira



Oinarria: Elkarrizketatutako emakume guztiak, detekzio-fasean.

* Elkarrizketatutako emakumeei ez zaizkie erantzuteko aukerak eman. Erantzun bat baino gehiago aukera zezaketen.

ETA HOBETU DAITEKEEN ALDERDIREN BAT?*

Alderdia	%
Hasteko eta bukatzeko adina lutzatzea / baldin eta aurrekariak/arriskua badago	% 11,3
Proba ez hain mingarria/bortitza izatea	% 9,4
Maizago	% 6,2
Arreta/tratu hobea / adeitasun handiagoa	% 3,6
Instalazioak	% 3,2
Gailu/makina hobeak / teknologia handiagoa	% 2,5
Informazio gehiago	% 2,2
Itxaronaldia / arintasun handiagoa	% 2,1
Zentroa hurbilago egotea / zentrora joateko garraioa	% 1,9
Emaitzen gutuna jasotzea / arintasun handiagoa emaitzen gutuna bidaltzean	% 1,3
Intimitate/konfidentzialtasun handiagoa	% 1,1
Emaitzen informazioa zehatzagoa	% 1,1
Erradiazio gutxiagoko probak	% 0,8
Ekografia / beste proba batzuk egitea	% 0,7
Puntualtasun handiagoa	% 0,6
Informazio handiagoa proba gehiago egin behar direnean / kontrola handitzean	% 0,6
Programa zabaltzea, eta beste azterketa batzuk gehitzea (ginekologikoak...)	% 0,6
Lasaitzea / ez ikaratzea	% 0,6
Beste batzuk	% 0,8
ED/EE	% 52,2

ALDERDI NEGATIBOEN BATEZ BESTEKO KOPURUA

1,11

- **Zailtasun handiagoa** ikusten dugu **hobetzeko alderdiak** aipatzea.
- Iradokizuank analisi-dimentsioen arabera multzokatzen baditugu, **antolakuntzak** ditu aipamen gehien.

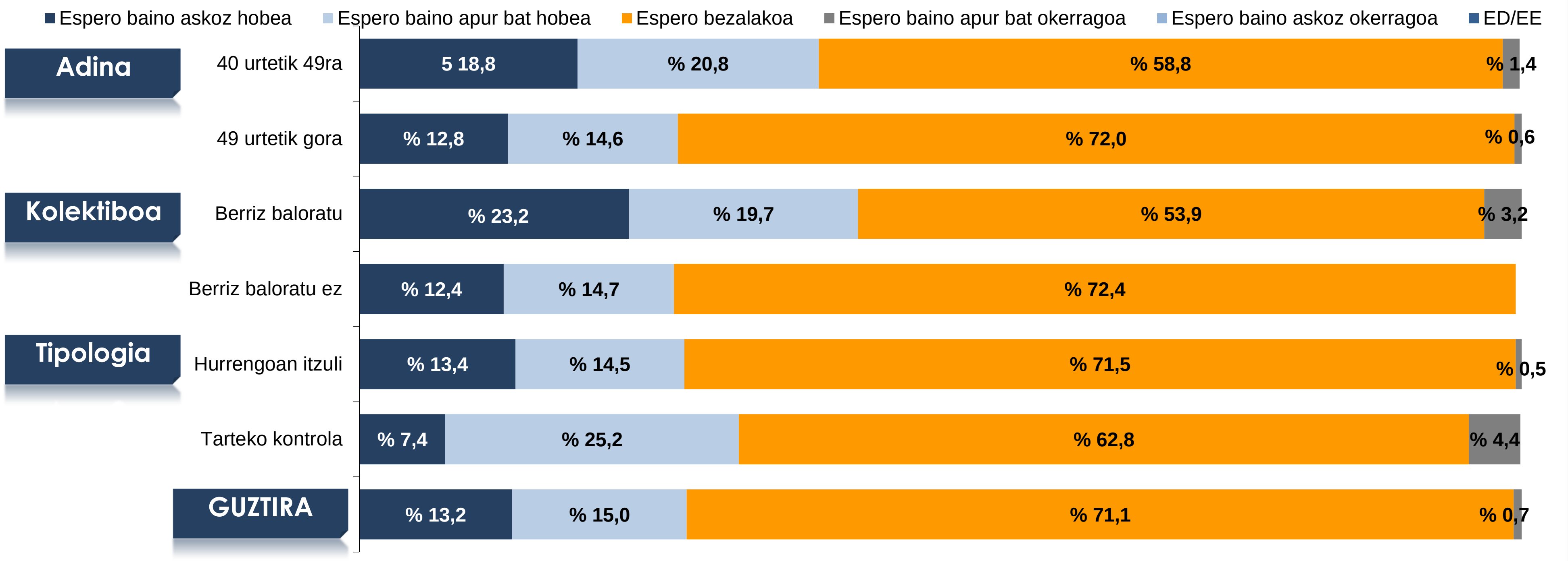
Aipamenak guztira

Antolakuntza	%22
Ekipamenduak	%6
Tratua	%5
Información	%3

Oinarria: Elkarrizketatutako emakume guztiak, detekzio-fasean.

* Elkarrizketatutako emakumeei ez zaizkie erantzuteko aukerak eman. Erantzun bat baino gehiago hauta zezaketen.

BUKATUZ JOATEKO, ESANGO ZENIDAKE NOLAKOA IZAN DEN, ORO HAR, JASOTAKO ARRETA?



ESPERO BAINO HOBEA	2015. URTEA	% 12
ESPERO BEZALAKOA	2015. URTEA	% 87
OKERRAGOA	2015 . URTEA	% 1

- Kontsultatutako emakume gehienek betetzat jo dute programaz espero zutena, baina ia hirutik batek aitortu du espero baino hobea izan dela. Emaitza nabarmen handiagoa da 2015ean lortutakoa baino.
- Hain zuzen ere, emakume gazteenen artean da portzentaje hori nabarmen handiagoa, bai eta berriz baloratu behar izan direnen artean ere. Halere, azken kolektibo horren barruan, segmenturik kritikoena ere nabarmen handiagoa da.

Oinarria: Elkarrizketatutako emakume guztiak, detekzio-fasean.

AUKERATZERIK BAZENU, HURRENGO ALDIAN UNITATE HONETARA ITZULIKO ZINATEKE MAMOGRAFIAK EGITERA?

BAIEZKOA

2015. URTEA
% 99

- **Kontsultatutako emakume ia guztiek diote, erabakitzeko aukera izanda ere, zentro berera joko luketela probak egitera. Emaitza hau ez da aurreko saiokoa bezain nabarmena.**
- **Datu hau nabarmen handiagoa da behin baino gehiagotan parte hartu duten emakumeen artean.**
- **“Desleialtasun” portzentaje handiena lehen aldiz parte hartu duten emakumeetan dago.**

Oinarria: Elkarrizketatutako emakume guztiak, detekzio-fasean.

Osakidetza

EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO
OSASUN SAILA
DEPARTAMENTO DE SALUD

DIAGNOSTIKO- ETA TRATAMENDU-FASEA

www.ikerfel.es

EMAITZA ONBERA izan duten emakumeak

OSPITALERA BIDERATZEA OPTIMISMOZ INTERPRETATU DA

- ✓ Bost emakumetik lauk mezua modu positiboan ulertu dute, “onbera dela ziurtatu behar da”.
- ✓ Emakume gehienek egokitzat jo dute jasotako tratua, baina bostetik birentzat “bereziki adeitsua” izan zen.

PROBEI ETA ONDORIOEI BURUZKO INFORMAZIOA UNIBERTSALA DA

- ✓ Emakumeen % 90ek baino gehiagok dio informazioa jaso dutela egin beharreko proba-motei buruz eta min posibleei buruz.
- ✓ Apur bat handitu da egin beharreko probetatik erator litezkeen minen berri izan zutela dioten emakueen kopurua.

EMAITZAK ENTREGATZEA EZ DAGO “ESTANDARIZATUTA”

- ✓ Alde nabarmenak daude ospitalearen arabera.
- ✓ Baina bat datoz kopuruan eta argitasunean.

EMAITZA GAIZTOA izan duten emakumeak

EMAKUMEEN ERDIEK BAINO GEHIAGOK DIOTE “ADEITSU” ARTATU DITUZTELA

- ✓ Emakumeen % 53k dio erradiologoak zuhurtziaz eman ziela informazioa.
- ✓ Datuak ospitalez ospitale aztertuta, ez dugu horren inguruko alde nabarmenik aurkitu; oro har tratua zuzena izan da.

IA EMAKUME GUZTIEI EMAN ZIETEN PROBEN BERRI

- ✓ Ia emakume guztiek esan dute ospitalera joan ziren egunean zein proba egingo zizkieten azaldu zietela.
- ✓ Berriz ere, ez dago alde nabarmenik ospitale batetik bestera.

ERRADIOTERAPIA ETA HORMONAK, TRATAMENDURIK OHIKOENAK

- ✓ Operazioaren ondoren, bost emakumetik lauk baino apur bat gehiagok erradioterapia edo hormonetan oinarritutako tratamendua jaso zuen, eta % 27k erradioterapia-tratamendua izan zuen.

Programako zerbitzuaren kalitatea neurtzeko parametroen garrantzia

ZEIN DIRA, ZURETZAT, HIRU ALDERDIRIK GARRANTZITSUENAK? *

- Diagnostiko gaiztoa izan dutenen artean, informazioa da parametrorik garrantzitsuena, eta tratua laugarren lekuan dago.

	DIAGNOSTIKOA	
	ONBERA	GAIZTOA
INFORMAZIOA	% 52,7 (02)	% 58,7 (01)
KOORDINAZIOA	% 28,4	% 41,0
KONFIANTZA	% 36,9	% 53,3 (03)
PROFESIONALTASUNA	% 49,1 (03)	% 53,4 (02)
TRATUA	% 61,7 (01)	% 53,1
IRAUPENA	% 31,2	% 10,8
EKIPAMENDUA ETA INSTALAZIOAK	% 21,8	% 16,6
EUSKARAREN TRATAMENDUA	% 1,5	% 2,3

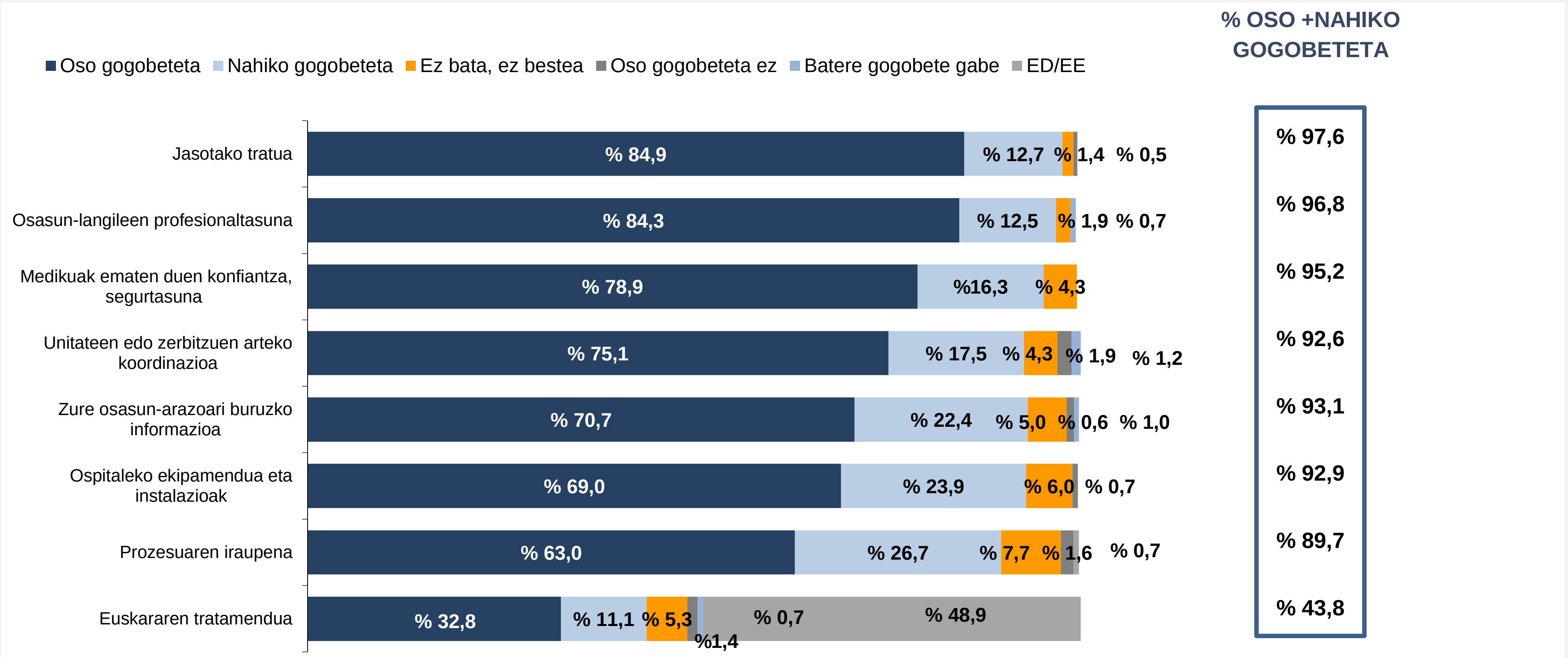
* Emakume elkarrizketatuei erantzuteko aukerak iradoki zaizkie. Erantzun bat baino gehiago eman zezaketen.

01 02 03 Alderdi garrantzitsuena

Oinarria: Elkarrizketatutako emakume guztiak, diagnostiko- eta tratamendu-fasean.

Programarekiko gogobetetasun-maila, oro har eta xehatuta

OSPITALEAN EGON ONDOREN, ZEIN DA ZURE GOGOBETETASUN-MAILA HAUEI BURUZ?

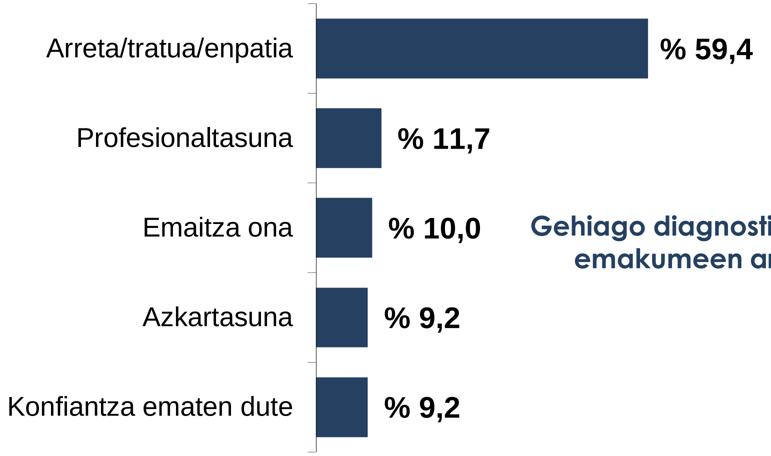


- Analisi xehatuko ia aldagai guztiei buruzko balorazioa altuagoa izan da balorazio orokorra baino; hau da, emandako zerbitzuari buruzko balorazioa altuagoa da ospitaleko egonaldiaz duten irudi orokorrarena baino.

Oinarria: Elkarrizketatutako emakume guztiak, diagnostiko- eta tratamendu-fasean.

Programarekiko gogobetetasun-maila, oro har eta xehatuta

ESANGO ZENIDAKE ZEIN IZAN DEN ZURETZAT OSPITALEKO ESPERIENTZIAKO ALDERDIRIK NABARMENENA*?

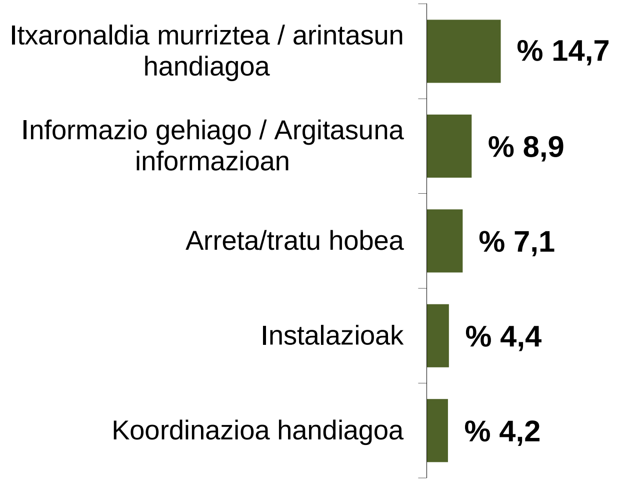


Gehiago diagnostiko onbera duten emakumeen artean (% 13,9)

- Oro har, alderdirik onena emandako arreta eta tratua da
- Profesionaltasuna aipatutako bigarren argudioa da, nabarmen proportzio handiagoan diagnostiko gaiztoa dutenen artean.

ETA ZEIN ALDERDI HOBETUKO ZENUKE? (18. G. / 22. G.)*

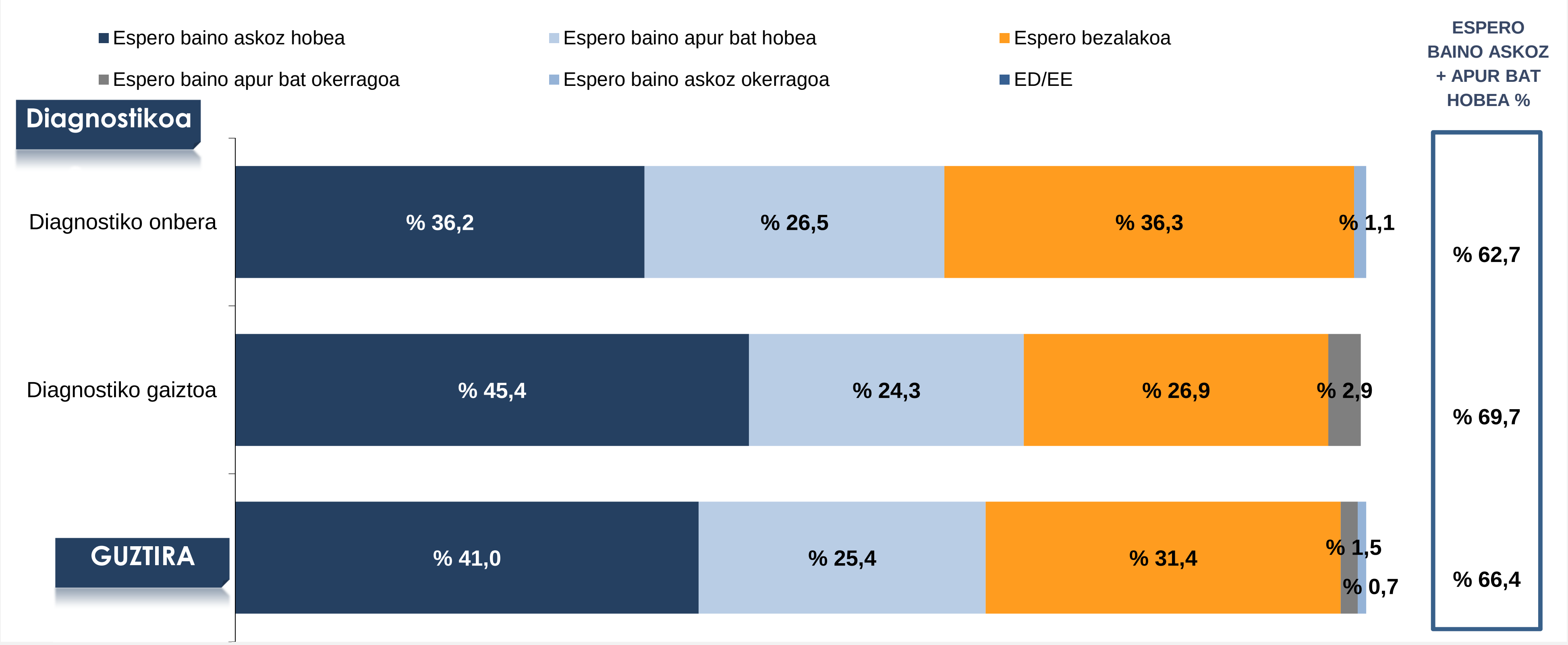
- Arintasuna eta/edo prozesuaren azkartasuna da aipatutako alderdi nagusia.



Oinarria: Elkarrizketatutako emakume guztiak, diagnostiko- eta tratamendu-fasean. iple.

Esperotakoa betetzea eta fidelizazioa

BUKATUZ JOATEKO, ESANGO ZENIDAKE NOLAKOA IZAN DEN, ORO HAR, JASOTAKO ARRETA?
(15. G. / 19. G.)



- **Elkarrizketatutako hiru emakumetik bik** uste dute diagnostiko- eta tratamendu-fasean **jasotako arreta** espero baino hobea izan zela (askoz hobea + apur bat hobea); ordea, hiru kasutik batean esperotakoa izan zen, eta diskurtsoa oso antzekoa da bi kolektiboen artean.

Oinarria: Elkarrizketatutako emakume guztiak, diagnostiko- eta tratamendu-fasean.

GOGOBETETASUN-MAILA BIKAINTASUN-MAILEN BARRUAN MANTENTZEN DA	✓ Egonkortasuna da emaitzen ezaugarririk behinena, aurrez hartutako datuekin alderatuta. ✓ Ez dugu alde estatistikoki nabarmenik aurkitu diagnostikoaren eta erreferentziazko ospitalearen arabera. ✓ Bikaintasun-mailen barruan egonik ere, emakume entusiasten portzentajea detekzio-fasean jasotakoa baino handiagoa da.
GOGOBETETASUN-MAILA OROKORRA XEHATUA BAINO TXIKIAGOA DA	✓ Emandako zerbitzuari buruzko balorazioa altuagoa da ospitaleko egonaldiaren irudi orokorrarena baino. ✓ Ospitaleko unitateen edo zerbitzuen arteko koordinazioari dagozkion kontuetan egin du gehien behera balorazioak.
ARRETAREN GOGOBETETASUN-MAILA OROKORRA ESPERO BAINO HOBEA DA	✓ Hiru kasutik batean, jasotako arreta hasieran esperotakoa baino hobea izan da.
“FIDELTASUN” HANDIA	✓ Ia guztiek aitortzen dute ospitalera berriz joan beharko balute ospitale berera joango liratekeela; horrek gogobetetasun-maila berresten du, eta diskurtso hori oso antzekoa da ospitale guztietan.

Osakidetza

EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO
OSASUN SAILA
DEPARTAMENTO DE SALUD

AZKEN GOGOETAK

www.ikerfel.es

% 90 EDO GEHIAGO
MAILA BIKAINA
- Profesionaltasuna.
- Antolakuntza.
- Jasotako tratua
- Informazioa.
- Ekipamendua eta instalazioak

% 80TIK % 89RA
MAILA OPTIMOA

% 70ETIK % 79RA
OSO MAILA ONA
- Euskarari emandako tratua **.

% 60 ETA % 69 ARTEAN
MAILA ONARGARRIA

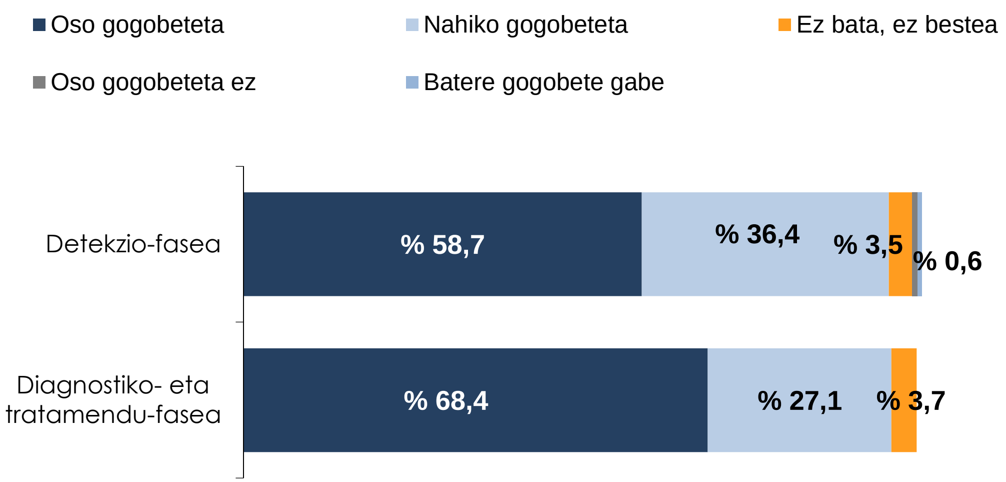
% 50 ETA % 59 ARTEAN
MAILA APALA
- Euskararen tratamendua (% 26k ED/EE)*.

% 50ETIK BEHERA
MAILA KRITIKOA

* Elkarrizketatutako emakume guztien artean.

** Euskaraz ongi mintzatzen direnen artean.

Gogobetetasun-mailak antzekoak dira bi faseetan, baina oso gogobeteta daudenen segmentua nabarmen handiagoa da ospitalera jo zutenen artean



PROGRAMAREKIKO GOGOBETETASUN-MAILARI TINKO EUSTEN ZAIO

Programarekiko balorazio orokorrak bikaintasun-maila jaso du: bi faseetan parte hartu duten emakume ia guztiak pozik daude.

JARDUTEKO EREMUAK

- **DETEKZIO-FASEAN BABESTU BEHARREKO EREMUAK:**
  - **Profesionaltasuna.**
  - **Jasotako tratua.**
  - Ekipamenduak eta instalazioak.

- **DIAGNOSTIKO- ETA TRATAMENDU-FASEAN BABESTU BEHARREKO EREMUAK**
  - **Jasotako tratua.**
  - Informazioa.
  - **Profesionaltasuna**.
  - Konfiantza.
  - Koordinazioa, diagnostiko gaiztoa duten emakumeen artean.

- Zaindu beharreko eremuen artean, euskararen tratamentua besterik ez dugu.

PROFESIONALTASUNA ETA TRATUA, BABESTU BEHARREKO EREMUAK

EUSKARAREN TRATAMENDUA ZAINTZEA