



Nafarroako Osasun Sistema Publikoa Humanizatzeko Estrategiaren **Ebaluazio parte-hartzailea**



Aurrekariak

Nafarroako Osasun Sistema Publikoa Humanizatzeko Estrategia

- Nafarroako Gobernuak Osasun Departamentuak garatutako Humanizatzeko Estrategiaren (aurrerantzean: **Estrategia**) helburua da pertsonen osasun sistema publikoarekin duten gogobetetasuna hobetzea.
- Horretarako, bi proposamen egiten ditu: arreta hobetzea, eta arretan emandako giza tratua duintzea.
- Hori garatzeko, Estrategiak 5 lan ildo nagusi ezartzen ditu:
 - Humanizazioaren kultura.
 - Tratuaren gozotasuna.
 - Informazioa eta komunikazioa.
 - Inguruaren egokitzapena.
 - Kudeaketa jarraibideak.
- [Esteka](#) honetan duzu Humanizatzeko Estrategiari buruzko informazio gehiago.



Aurrekariak

- **Nafarroako Osasun Sistema Publikoa Humanizatzeko Estrategia** 2017an hasi zen.
 - COVID-19aren pandemiak ondorio garrantzitsuak izan ditu, eta atzeratu eta geldiarazi egin du haren garapena.
- Estrategia ebaluatu ahal izateko, aldez aurretik honako hauek egin dira:
 - **Ekintzen txostena**, 2022ko irailean argitaratu dena.
 - **Aurretiazko diagnostikoa**, ebaluazio parte-hartzailea egin ahal izateko. Diagnostiko hori egiteko, egindako ekintzak aztertu dira, elkarrizketak egin zaizkie Estrategiaren sorreran parte hartu zuten pertsonei, eta jasotako informazioarekin, oinarritzko ondorio batzuk idatzi dira.
- Ondoren, **Estrategiaren Ebaluazio Parte-hartzailearen Azken Txostena** aurkeztu zen 2023ko martxoan.
 - Txostena egiteko, tailer parte-hartzaileak egin dira herritarrekin eta talde profesionalarekin.
 - Eztabaida taldeak ere osatu dira profesionalekin.



Ebaluazioan inplikaturako eragileak

→ Honako hauek osatzen dute **Aholku Batzorde**

Teknikoa:

- Batzordeburua: Geno Ochando Ortiz
- Idazkaria: Asun Rey Escala
- Hona hemen Batzordeko beste kide batzuk:
 - Elena Antoñanzas
 - Pilar Abaurrea
 - Javier Apezteguía Urroz
 - Marta Ancín Pagoto
 - Milagros Larráyoiz Dutrey
 - Sergio Ladrón Arana
 - Rodolfo Montoya Barquet
 - Judith Ansorena de Paul

→ **Koordinazio teknikoa** honako honek egin du:

- Aholkularitza Batzorde Teknikoa, Artelanen laguntza teknikoarekin.

→ Honako hauek ere parte hartu dute:

- Lizarrako, Tuterako, Erronkariko eta Iruñeko **herritarrak**.
- Nafarroako herri hauetako osasun sistemako **profesionalak**: Tuterako, Lizarra eta Iruña.
- “Parte hartu, Nafarroa!” webgunea.



Helburuak

→ Hauxe izan da ebaluazioaren **helburu orokorra**:

- Interesa duten eragile nagusiek (herritarrak, profesionalak, etab.) elkarrekin, hau da, **modu parte-hartzailean** baloratzea Estrategiak Nafarroako osasun sisteman duen eragina.

→ **Helburu espezifikoak** honako hauek izan dira:

- Egungo Estrategiaren barruan lehentasunez garatu behar diren ekintzak identifikatzea.
- COVID-19aren pandemiak Estrategian ezarri dituen mugak ezagutzea.
- Nafarroako osasun sistemak Estrategia garatu ahal izateko dituen erronka nagusiak identifikatzea.
- **Nafarroako Osasun Sistema Publikoa Humanizatzeko Bigarren Estrategia** garatzeko eta gauzatzeko oinarriak ezartzea.

Landa lana. Tailer parte-hartzaileak





Landa lana. Tailer parte-hartzaileak

Profesionalak

Profesionalekin egindako tailer horiek guztiak arratsaldeko 13:00etatik 15:00etara izan dira, egun eta leku hauetan:

- Urtarrilaren 25a: Tuterak
 - Lekua: Tuterako ospitaleko gela.

- Otsailaren 1a: Lizarra
 - Lekua: García Orcoyen ospitaleko ekitaldi aretoa.

- Otsailaren 12a eta 15a: Iruña
 - Lekua: Nafarroako lehengo Ospitaleguneko Irakaskuntza Pabiloiko 3. gela.



Landa lana. Tailer parte-hartzaileak

Herritarrak

Herritarrekin egindako tailer horiek guztiak arratsaldeko 18:00etatik 20:00etara izan dira (Tuterakoa izan ezik, 19:00etatik 21:00etara izan baita), egun eta leku hauetan:

- Urtarrilaren 25a: Tuterak
 - Lekua: Rua gizarte etxea.
- Otsailaren 1a: Lizarra
 - Lekua: Lizarrako osasun etxeko Osasunerako Hezkuntzako gela.
- Otsailaren 8a: Pirinioaldea
 - Lekua: Erronkariko Ibaxaren Batzordea.
- Otsailaren 15a: Iruña
 - Lekua: Nafarroako Administrazio Publikoaren Institutua.



Emaitzak. Zer eremutan jardun behar den

- Tailerretan, Estrategian zehaztutako 5 ildo nagusiak ebaluatu ziren.
- Hauek dira ateratako ondorioak eta bakoitzerako proposatutako ekintzak:
 - **Humanizazioaren kultura:** humanizazio balioetan eta portaeretan sentsibilizatu behar da. Horretarako, garrantzitsua da talde profesionalak eta erabiltzaileek parte hartzea, kultura hori barneratzen laguntzen baitie.
 - Tratuaren gozotasuna: kontuan izan behar da pertsonen kalteberatasuna, osasun sistemaren barruan tratatzerakoan.
 - **Informazioa eta komunikazioa:** hizkera egokitua, irisgarria eta ulergarria erabili behar da osasun sistemara doazen pertsona guztiekin.
 - **Inguruaren egokitzapena:** inguruneek prestatuta egon behar dute, intimitatea, konfidentzialtasuna eta pertsonen arteko komunikazioa sortzeko.
 - **Kudeaketa jarraibideak:** garrantzitsua da zuzendaritza estamentuak txertatzea Estrategiaren ardatzen eta ekintzen inguruan.



Emaitzak. Zer eremutan jardun behar den

→ Eremu bakoitzaren barruan, honako hauek zehaztu dira:

- **Premiak, lehentasunez** artatu behar direnak. Aurrerantzean: **Premia nagusia.**
- Premia horiek berekin dakartzaten **erronkak**. Aurrerantzean: **Erronka.**
- Erronka horiei erantzuteko **proposamenak**. Aurrerantzean: **Proposamena.**



Emaitzak. Humanizazioaren kultura

→ Premia nagusia:

- Humanizazioa lantzeko gaitasunak hobetzea, sentsibilizazioaren eta prestakuntzaren bidez.
- Funtsezko gaietan trebatzea, hala nola intimitatean, harreran eta konfidentzialtasunean.

→ Erronka:

- Humanizazioaren kultura falta da.
- Talde profesionalak eta herritarrek humanizazioan gaitu behar dute.

→ Proposamena:

- **Prestakuntza Plan Integrala** diseinatzea eta egitea.
- Plan horren bidez, humanizazioaren ikuspegi orokorra lortu behar da osasun sistema osoan.
- Horretarako, beharrezkotzat jotzen da talde profesionalaren lan karga murriztea eta plana osasun etxeetako zuzendaritzek gidatzea.



Emaitzak. Tratuaren gozotasuna

- Premia nagusia:
 - Heriotza duinaren prozesuak sustatzea bizitzaren amaieran dauden pertsonentzat.

- Erronka:
 - Herritarren eta pazienteen itxaropenak betetzea heriotza duinaren prozesuetan.

- Proposamena:
 - Osasun Departamentuak **Bizitzaren Amaierako Arreta Integraleko Plan bat** diseinatzea.



Emaitzak. Informazioa eta komunikazioa

→ Premia nagusia:

- Pazienteei eta senideei eskainitako informazioaren kalitatea eta erabilgarritasuna hobetzea, jasotako arretarekiko gogobetetasuna areagotzeko.

→ Erronka:

- Teknologia berriak oztopo izan daitezke baliabide materialik edo ezagutza teknologikorik ez duten pertsonentzat (eten digitala).

→ Proposamena:

- Osasun etxeetan osasuna sustatzen duten profesional gehiago izatea.
- Osasun etxeetako zerbitzuen araudiari eta funtzionamenduari buruzko informazio argia ematea.



Emaitzak. Ingurunearen egokitzapena

- Premia nagusia:
 - Intimitatea, konfidentzialtasuna eta pertsonen arteko komunikazioa sustatzea.
- Erronka:
 - Inguruneak paziente bakoitzaren behar fisiko eta psikosozialetara egokitzea.
- Proposamena:
 - Osasun etxeetan gune espezifikoak sortzea, albiste txarrak emateko edo pazientei edo senideei informazio mingarria jakinarazteko.



Emaitzak. Kudeaketa jarraibideak

→ Premia nagusia:

- Humanizazioaren kultura sustatzea osasun sistemaren barruko balio gisa.
- Humanizazioarekin konpromiso handiagoa duten profesionalei eta taldeei laguntzea.

→ Erronka:

- Osasunbideko zuzendaritza taldeak txertatzea Estrategian.

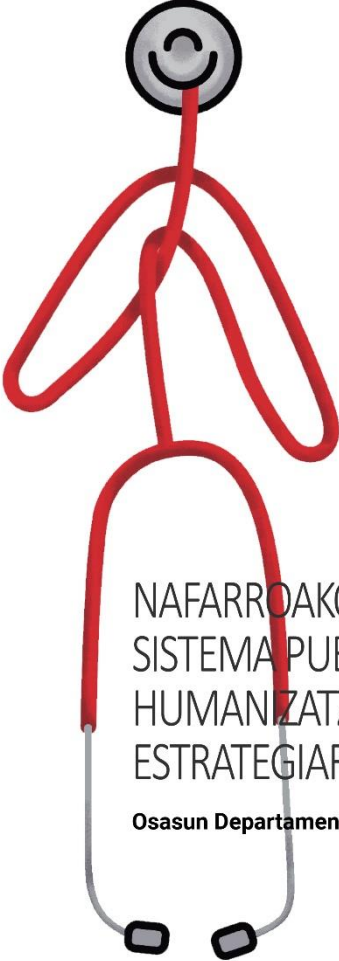
→ Proposamena:

- Irizpide eta ekintza zehatzak ezartzea, osasungintzako goi mailako kargudunek humanizazio estrategiak landu eta ebalua ditzaten.
- Prozesuetan inplikaturako pertsona eta erakunde guztien irizpideak eta ekarpenak kontuan hartzea.




Nabarmendu beharreko ondorio nagusiak

- **Humanizazioa lantzeko prestakuntza** kezka handietako bat da, eta zeharka agertzen da ebaluazio osoan.
- **Herritarren parte-hartzea** kontuan hartu behar da Estrategia hau ebaluatzeko, baita bigarren estrategia eraikitzeko eta ebaluazio iraunkorra egiteko ere.
- **Herritarren parte-hartzeak legitimitatea ematen dio** Estrategiari, eta pazienteen iritzia biltzetik harago doa.
- Ikusten da Estrategiak ez duela behar bezala garatutako antolaketarik. Horregatik, bigarren Humanizatzeko Estrategian honako elementu hauek jasotzea proposatzen da:
 - Nork parte hartzen duen Estrategian.
 - Garapenerako aurrekontua.
 - Ekintzak lehenestea.
 - Sor daitezkeen erresistentziak eta arazoak.



NAFARROAKO OSASUN
SISTEMA PUBLIKOA
HUMANIZATZEKO
ESTRATEGIAREN

Osasun Departamentua

Gobierno de Navarra  Nafarroako Gobernua