

# Biztanleek Nafarroako osasun-arreta publikoaren balorazio altua mantendu dute

Herritarrek, Osasunbidearen azken Gogobetetasunari buruzko Inkestaren arabera, zerbitzu gehienak – Pandemia aurreko garaiaren antzeko mailak – baino gorago kokatu dituzte

**Osteguna, 2022ko Apirilaren 7a**



Biztanleriak gogobetetze-maila handia du Nafarroako osasun-arreta publikoari buruz, pandemiaren eragina gorabehera. Zerbitzuen, faktoreen edo zonen araberrako gorabehera eta aldagarritasun txikiekin bada ere, Osasunbideak 2021ean agindutako Herritarren Gogobetetasunari buruzko azken Inkestaren arabera, "8" baino nota altuagoak daude (1etik 10erako eskalan) funtsezko hainbat adierazletan, COVID-19a iritsi aurretik 2019koa den mota horretako azken inkestan egiaztatutakoen oso ildotik.

Enpresa espezializatu batek 6.824 inkesta egin zituen iazko urrian, NOZ-O osatzen duten Osasun Arlo eta arreta-zerbitzu ezberdinetan zehar banatuta. Inkesta hori urtero egin ohi da, baina, 2020ko egoera bereziak medio, urte horretan egin ez zenez, alderatzeko azken erreferentzia pandemiaren aurreko garaikoa da.

Azterketa honetan, Lehen Arretako, Ospitalez Kanpoko Larrialdietako, Arreta Espezializatuko (ospitaleratuak eta kontsultak), Larrialdietako eta Osasun Mentaleko zerbitzu bakoitza aztertzen da, eta arlo horiekin harremana izan duten biztanleei egin zaie kontsulta. Hain zuzen ere, horietan guztietan erabiltzaileen balorazioa aztertu nahi da honako hauek bezalako 10 faktore kontuan hartuta: erabilerraztasuna –aurreko edizioekin alderatuta gehien ahultzen den parametroa, beti izan baita hobetzeko marjina handiagoa duena-, arintasuna eta puntualtasuna, adeitasuna eta enpatia, informazioa eta aholkuak, pertsonalizazioa, profesionaltasunean konfiantza, erosotasuna, paziente bakoitzeko denbora, larrialdi-arreta eta gogobetetasun globala estamentuen arabera.

## Lehen Arretak 8,3ko kalifikazio globala eskuratu du erabiltzaileena artean

Inkestako emaitzen lehen aurrerapenaren arabera (inkesta jada eskura daiteke Osasun Departamentuaren web gunean), duela bi urte detektatutako egoeraren antz dezente du argazkiak, nahiz eta alde batzuk izan bilakaeran zein zerbitzu ezberdinen balorazioetan.

Lehen Arretak 8,3ko gogobetetasun orokorra du batez beste; beraz, pandemia aurreko 2017ko (8,3), 2018ko (8,3) eta 2019koen (8,4) antzeko mailetan kokatzen da, hurrenez hurren. Osasun-arloen arabera, Lizarrak du kalifikaziorik onena eta, ondoren, Iruñeak eta Tuterak.

Alderdi zehatzagoei erreparatuta, honako hauek nabarmentzen dira: profesionalekiko konfiantza (Erizaintza da puntuazio oneneko estamentua –ia 9-, eta, jarraian, Medikuntza), instalazioen eta ordutegien inguruko balorazioa, nahiz egun berean edo hurrengo egunetan hitzordua emateko azkartasuna, eta itxarongela denbora luzez zain ez egotea. Horiek babes handia lortu dute. Hala ere, zentroarekin kontaktatzeko "erabilerraztasunari" dagokionean, 7,6tik 7,3ra jaitsi da. Kontzeptu horrek hobetzeko marjina handiagoa izan du beti serie historikoaren edizio guztietan. Eta, jakinik zentroka eta ordutegi-tarteka aldakortasun handia dagoela, Osasun Departamentua Lehen Arretako Ekintza Plana ez ezik, beste neurri batzuk ere jorratzen ari da; esate baterako, baliabide teknikoak indartzea telefonoguneei, terminalei eta abarrei erreparatuta.

Aitzitik, aurrean adierazi moduan, erosotasun eta larrialdiko arretako kalifikazioak igo egin dira, 8,9 eta 8,3 mailak eskuratu baitituzte, hurrenez hurren. Edonola ere, kasu guztietan hamarrenei eragiten dieten gorabeherak dira, eta zaila da joerak markatzea.

Zerbitzuaren jardueraren eta azken prestazioaren ikuspegitik, nabarmendu behar da osasun-zentrotako hitzordu-eskaera gehienak –lautik hiru edo gehiago- "beti" (%27,6) edo "ia beti" (%52,1) artatu zirela egun

berean, galdetu zaien biztanleen arabera, eta zentroan itxaronaldi laburrak egin zituztela ere nabarmendu dute. Izan ere, inkesta egindakoen hiru pertsonatetik bitan ez dira hamar minututik gorakoak izan, eta 0-5 minutuko tartetarik biltzen ditu paziente gehien %35,9.

Biztanleriak, halaber, 7,9rekin baloratu du “eskatutakoan, mediku berak artatua izateko bermea”, eta %70ak erizainaren “izena” ezagutzen du. Pazienteek 8,49ko nota eman diote “medikuak eskainitako denborari”, eta “bisita bakar batean eta berriro itzularazi gabe arazoa konpontzeko interesak” 8,1eko nota eskuratu du. Oro har, kontsultatutako pertsonen %92,4k ziurtatu du lagunei edo senitartekoei gomendatuko liekeela haien osasun-zentroa.

### **Arreta espezializatua ospitale-sisteman: batez beste 8,75eko nota**

Nafarroako ospitale-arreta osoak 8,75eko balorazio orokorra du, 2019ko balioaren antzekoa eta aurreko bi urteetako baino hobea. Zehazki, serie historikoa hau da: 8,7 (2017); 8,7 (2018); 8,5 (2019) eta 8,7 (2021). Sofia Erregina Ospitaleak, orokorrean, beste hirurak baino nota handiagoa jaso du (8,88); izan ere, guztiek (8,57 NUOk eta 8,63 Garcia Orcoyen Ospitaleak) oso ongi altua dute, logikoki, jarduera-bolumena eta -barietatea Unibertsitate Ospitalearekin alderatu ezin diren arren.

“Arreta espezializatuari” gehiago erreparatuta, hobekuntza nabaritu da “konpetentzia profesionala” bezalako atalean (9,3 lortu du, eta duela bi urte 9,1 zuen); “erabilerraztasuna” ere, beti puntu ahulena izan dena, 2019ko 7tik 7,4ra igo da 2021ean, azterketetarako denborak lehen kontsultak baino hobeto baloratuta. Osasun Departamentua, Lehen Arretan bezala, gai horretan aurrera egiteko lanean ari da, eta pandemiaren garai larrienaren ondoren, bost hilabete kateatu dira itxaro-zerrendak jaitsita, oraindik zenbaki handiak izan arren. Hala ere, dagoeneko inflexio-puntu bat eta joera bat nabari da horietan.

Arreta espezializatuan bi egoeraren ikuspegitik aztertu da egoera: kontsultak eta ospitaleratu bezala egindako egonaldiak. Lehen kapituluan, hots, pazienteak hitzordu baten ondoren kontsultan espezialista batek artatzen duenean, nota 8,73koa izan da, 2019ko balio bera eta 2018koa (8,56) eta 2017koa (8,6) baino handiagoa. Konpetentzia profesionalak eta tratu pertsonalizatuak jaso dituzte puntuazio onenak, 9,3 eta 9,1, aurreko urteetan bezala, hemen hobetzeko marjina eskasa baita. Baina “erabilerraztasunaren” aldetik hori hobe daiteke, balorazio zehatzak 7ren ingurukoak baitira, azken hiru urteetan batez beste.

“Ospitaleratuta” egon diren pertsonen galdetzean, kalifikazio altuak errepikatu egin dira. Gogobetetze orokorra 8,75ekoa da, eta balio horiek jada bereizita daude hainbat profesionalen tratua arabera (medikuak, erizainak, gizarte-langileak, e.a.), 9,5 inguruko notarekin; kopuru horretara ez da iristen soilik bi hamarregatik “konpetentzia profesionalaren” balorazio orokorra, nahiz eta egonkor mantendu. Aldaketa gutxiko joera horretan kokatzen da, baita ere, erabilerraztasuna (batez ere itxaronaldietan), eta ospitaleratzeen ikuspegi horretatik ere errepikatzen da, hobetzeko marjina handieneko eremua bezala, oro har 7,9ko nota lortu arren. Azkenik, “artatua izateko osasun-zentro berera itzuliko litzatekeen” galdetzean, inkesta egindako pertsonen artean lortutako erantzunetan 9,4ko nota izan da 10etik.

### **Larrialdiak hobetu dira, baina Osasun Mentaleko zentroek 8,3 lortu dute**

Nafarroako Osasun Zerbitzu-Osasunbideak bi larrialdi-mota ditu: Lehen Arretaren mendekoak (hainbat osasun-zentro eta Buztintxuri/San Martin Dokorea Iruñean) eta ospitaleen mendekoak. Bi kasuetan, balorazio orokorra (helduak eta pediatria) altua da, 8,49 eta 8,56 jaso baitituzte, hurrenez hurren.

Atal horiek gehiago xehatuta, helduen Ospitalez kanpoko Larrialdietan, biztanleriaren pertzepzio positiboak hobera egin du bi urte hauetan, 2019ko 8,38tik oraingo 8,52ra aldatu baita. Joera hori gertatzen da, halaber, helduen ospitaleko larrialdietan (8,56 2021ean), espezializatu-maila horretan jauzia 2018 (8,2) eta 2019 (8,55) urte artean gertatu bazen ere, eta hobekuntza hori sendotu egin da pandemia izan arren.

Aurrerapen positibo horiek are nabariagoak dira Larrialdi pediatrikoetan, Lehen Arretaren mendeko zentroetan 8,1etik 8,4ra igaro baitira 2019 eta 2021 artean; Nafarroako Unibertsitate Ospitalean, berriz, espezializatuko datu bat ematearren, 8,49tik 8,53ra igo da, 2017ko 7,9ren oso goitik, adibidez.

Osasun Mentalari dagokionean, eguneko ospitaleek kalifikazio global altua eskuratu dute, 8,8, eta “tratu

---

pertsonalizatuak” eta “konpetentzia profesionalak” 9tik gora. Osasun mentaleko zentroek, aldiz, 8,31ko nota jaso dute, 2019tik bi hamarreneko jaitsita, neurri batean erabilerraztasunak / itxarote-denborak izandako jaitsieraren ondorioz.