

Euskarazko arreta espezializatuaren aktibazioa Osakidetzako Barrualde-Galdakao Erakunde Sanitario Integratuan

Activation of specialized care in Basque in the Integrated Health Organization Barrualde-Galdakao

Leire Sagastizabal Bidarte¹, Txema Aritzeta Iraola²

¹Barrualde-Galdakao Erakunde Sanitario Integratuko Euskara Zerbitzuko burua

²Barrualde-Galdakao Erakunde Sanitario Integratuko Ginekologiako zerbitzu-burua

leire.sagastizabalbidarte@osakidetza.eus

Laburpena

2015ean gure eskualdeko herritarren hizkuntza-hautua erregistratzen hasi ginen, hau da, jardun asistentzian ahoz zein hizkuntzatan komunikatu nahi zuten.

Lanketa hori hastearekin batera, berriz, argi ikusi genuen, gure profesionalen hizkuntza gaitasunaren argitan, giza baliabideok berrantolatu egin behar zirela, herritarraren hizkuntza-hautuaren arabera osasun-arreta eskaintzeko. Eta halaxe egin dugu, lehen mailako arretan hasteko, eta ondoren, arreta espezializatuan. Egun, arreta espezializatuko kanpo-konsultetan euskarazko eskaintza aktibo finko zabala daukagu.

Gako-hitzak: hizkuntza-hautua, giza baliabideak, osasun-arreta, lehen mailako arreta, arreta espezializatua, eskaintza aktibo finkoa

Abstract

In 2015 we began to register the linguistic choice of the citizens of our region, that is, the language in which they wanted to communicate orally in the healthcare activity.

From the first moment, we clearly saw that, based on the linguistic competence of our professionals, we had to reorganize our human resources in order to offer healthcare, according to the linguistic choice of the citizen. And so we have done, starting in Primary Care and continuing in Specialized Care. As of today we can affirm that we have a wide active fixed offer of external consultations for specialized care in Basque.

Keywords: linguistic choice, human resources, healthcare, Primary Care, Specialized Care, active fixed offer

1. Nor gara eta zein da gure xedea

Osakidetzako Barrualde-Galdakao Erakunde Sanitario Integratua 2014an sortu zen. Osasun-arreta espezializatua eta lehen mailakoa biltzen ditu, eta Bizkaiko Barrualdeko eta Aiaraldeko Eskualdeetako 308.000 herritar ingururi ematen die osasun-estaldura.

Honako hau da gure estrategiaren eredua: zerbitzuak diseinatzeko eta eskaintzeko kontuan hartu behar diren elementu guztiak biltzen ditu, eta zelan ez, pazientea du ardatz.

Leire Sagastizabal Bidarte, Txema Aritzeta Iraola

Gure xedea da herritarren osasuna hobetzea, arreta sanitario integrala, kalitatezkoa eta segurua eskainiz, komunitatearekin elkarlanean. Hau da, herritarrei euren beharrezkoen arabera osasun-zerbitzuak bermatzea, eurak aukeratutako hizkuntzan.

2. Gure jardun-eremuko hizkuntza-egoeraren datuak

Hauxe da gure jardun-eremuko hizkuntza-egoeraren argazkia. Gurean, biztanleen % 54 euskalduna da. Geografiaren aldetik oso sakabanatuta gaude, hala, herritar euskaldun asko $\frac{3}{4}$ Lekeitio esaterako $\frac{3}{4}$ eta ez hainbeste $\frac{3}{4}$ Basauri adibidez $\frac{3}{4}$ dauzkaten herri txiki, ertain eta handiak dauzkagu.

Osakidetzan arlo sanitarioko lanpostuek administrazio publikoetako 2. hizkuntza-eskakizunaren gaitasun-maila daukate (Europako erreferentzia-markoaren B2 maila). Profesionalen % 58 inguruk lanpostuan eskatzen dena edo goragoko euskararen gaitasun-maila daukate gurean.

*Datu esanguratsua: Osakidetzan, plantilla elebiduna % 50 ingurukoa da. Portzentaje hori, ostera, % 80koa da, <47 urtetik beherakoen artean, eta azken horiek, gainera, ahozko komunikaziorako euskara gehiago erabiltzeaz gain, idatzizko arlo klinikoan ere euskara erabili ahal izatea eskatzen dute, lan gehigarria baitakar pazienteen hizkuntza batean artatzeak eta historia klinikoan beste hizkuntza batean idatzi beharrak.

3. Euskarazko arreta espezializatuaren eskaintzaren aktibazioa zelan egin den gurean

a) Hauexek dira aurrekariak

1.-2015etik erregistratzen ari gara arreta asistentzialean ahoz komunikatzeko gure erabiltzaileek lehenetsitako hizkuntza. Zeregin hori lehen mailako arretatik bideratzen da.

Gaur-gaurkoz, gure herritarretan % 59 ingururena erregistratu da, eta, horietan 53.180k (% 17k) euskara hautatu dute gurekin ahoz komunikatzeko.

2.- Eskaera horri erantzuteko, eta hizkuntza-hautuaren erregistroa lehen mailako arretatik (LMA) bideratu denez gero, bertako giza baliabideak berrantolatu genituen; euskararen aldeko hautua egiten duenari talde asistentzial elebiduna esleitzeko edota esleituta badute aldatzeko aukera eskaintzeko, eta hala, osasun-arretarako ahozko komunikazio-zirkuitua bermatzeko. Gerora, arreta espezializatura egin dugu jauzia. Gure lehendabiziko erronka: oinarritzko eskaintza aktiboa egitea, eta egun espezialitate gehienetan lotuta daukagu.


Hori erdiesteko, ezin zitekeen bestela, zerbitzuetako buruekin elkarlanean jardun dugu, dauzkaten giza baliabideak berrantolatzeko, eta hizkuntza-gaitasuna daukatenen eskutik euskarazko zirkuitu asistentzialen eskaintza finkatzeko. Ginekologiaren kasuan, esaterako, Txema Aritzeta zerbitzu-buruak berak azaltzen digu jarraian zelan antolatu diren euren Zerbitzuan eskaintza aktibatzea posible egiteko: "Langileen Zuzendaritzarekin eta Euskara Zerbitzuarekin bilera egin eta gero, profesionalen hizkuntza-gaitasuna egiaztatu genuen. Datuok kontuan hartuta, berriz, pazienteei, anbulatorioetako zein Galdakao-Usansoloko Ospitaleko kanpo-kontsultetan, euskarazko agendak aktiboki eskaintzea zenbateraino zen posible aztertu genuen. Hauxe da, gaur-gaurkoz, lanketa horren emaitza, zerbitzuko profesionalen konpromisoari eta inplikazioari esker lortu dena:

Anbulatorioak	Egunak	Salbuespenak 2019. Excepto
Galdakao-2.eus	Astearteak (martes)	
Amoreb.eus	Astelehenak (lunes)	Abenduak 16
Durang-2.eus	Astegunak (jueves)	
Gemika.eus	Ostegunak (jueves)	
Bermeo.eus	Ostiralak (viernes)	Azaroak 15
Matiena.eus	Astegunak (jueves)	Azaroak 21
Markina.eus	Astelehenak (lunes)	
Lekeiño.eus	Asteazkenak (miércoles)	
Galdakao-Usansolo Ospitalea		
ECO obstetrikoa-1.eus	Astelehenak (lunes)	
Cervix-HGU.eus	Astelehenak (lunes)	
Cervix-Gernik.eus	Ostiralak (viernes) ??	
Repro/Ugalketa.eus	Astelehenak (lunes)	Azaroak 25, abenduak 2-16
Oraingoz ezinezkoa		
Ondarroa.eus	Oraingoz ez	
Basauri.eus	Oraingoz ez	
Laudio.eus	Oraingoz ez	

”.

Eskaintza kudeatzeko prozedura

3.-Bestalde, euskarazko arreta espezializatuaren eskaintza kudeatzeko **prozedura definitu** dugu (agenda elebidunak dauzkaten espezialitateen kasuan, ezarritako prozedurari jarraituta, euskararen aldeko hautua egin duten erabiltzaileei hitzordua espezialista euskaldunarekin emango zaie. Euskara

lehenetsita daukan pazientearen kasuan, softwarean identifikatuta azalduko da  ikurrarekin. Kasu horretan, arreta espezializaturako agendak $\frac{3}{4}$ **hitzorduetako eskuliburuetan** $\frac{1}{4}$ kontsultatuko dituzte hitzorduen kudeatzaileek, eta aukerarik badago, hitzordua horietan eman; betiere zera egiaztatuta: horrek ez dakarrela luzarago itxaron beharra, eta hala balitz, erabiltzaileari jakinaraziko zaio eta berak erabakiko du zer egin.

Erabiltzailearen erreferentziak osasun-zentroan aukerarik ez dagoenean, edota itxaronaldi luzeagoa badakar, ostera, bolantea Galdakao-Usansoloko Ospitaleko (GUO) Kanpo Kontsultetako Harrerara bideratuko da. Bertatik, eskura dauzkaten datuen argitan, erakunde barruko beste osasun-zentro batera joateko aukera eskainiko diote pazienteari. Kasu honetan ere, berak erabakiko du zer egin.

4.-Eta zelan ez, hitzorduak emateko arduradunei **prestakuntza** eman zaie, eskaintza zelan egin azaltzeko.

Eragiketa erabat logikoa da, **baliabideak badauzkagu, hizkuntza-hautua** erregistratzen dihardugu, **ezagutzen dugu** hortaz, eta eskaera ere egon badago. Beraz, aldagai horiek kontuan hartuta, euskarazko arreta espezializatu antolatzeari eta aktiboki eskaintzeari ekin diogu. Hala, **2019ko urriaren 21etik**, euskara hautatu duten erabiltzaileei, zein horrela eskatzen dutenei, arreta euskaraz eskainiko zaie.

4. Hurrengo pausoak

Oraindik bide luzea daukagu ibiltzeko, euskarazko arreta espezializatuaren eskaintzaren aktibazioa behar den eran egiteko eta zabaltzeko. Hala, agenda elebidunak aplikazio informatikoan identifikatzeko aspaldiko eskakizunari erantzutea falta zaigu bateko, eta besteko, erizaintzako

Leire Sagastizabal Bidarte, Txema Aritzeta Iraola

profesionalak ere eskaintzara biltzea; lehen mailako arretan egin den eran, osasun-arretako zirkuitu osoa euskaraz egitea ahalbidetuko duten talde asistentzial elebidunak osatzeko.

Zerbitzu-eskaintzaren dinamika berri honek, jakina, etengabeko jarraipena exijitzen du, gerta daitezkeen intzidentziak antzemateko eta konpontzeko, eta hedatzen jarraitzeko.

5. Lidergoa

Txema Aritzeta hitzetan: “Eskaintzaren aktibaziorako lidertza garrantzitsua da. Lehen esan dudan eran, Ginekologia Zerbitzuan eskaintza hau egitea posible izan da. Zergatik? sinetsi egiten dugulako, pazienteari berak hautatutako hizkuntzan arreta ematea, euren eskubidea izateaz gain, kalitatezko zerbitzuaren adierazle dela. Dena den, oso inportantea da profesionalei informazioa ematea, baita argi azaltzea ere zer eskatzen zaien, eta adostutako eran jokatzeari”.