

# Osasun etxe bateko administrari baten ikuspegia

Itziar Berasain Etxeberria

Administraria, Iturramako Osasun Etxea

*Itziar.berasain.etxeberrria@navarra.es*

## 1. Lehenengo kontaktua, prestakuntza

---

Aldi berean ezagutu ditut nik Oinarrizko Osasun Laguntza eta COVID-19a, beraz kosta egiten zait bata eta bestea banatzea, bata bestearengan izan duen eragina argi ikustea, baina saiatuko naiz. 2021eko martxoan hasi nintzen Iturramako harreran administrari moduan lanean, 3 eguneko prestakuntza jaso ondoren eta lanpostua uzten zuen lankidearekin 2 egunez egon ondoren. Arratsaldean egiten nuen lan, bakarrik, hainbestek bezala. Berehala konturatu nintzen ez zela nahikoa izan jasotako prestakuntza egokitzen zitzaidan lanerako. Nere ardura hau zen: nik erabakitzen nuen nora eta nola bideratu osasun etxearekin kontaktuan jartzea lortzen zuten pazienteak. Kontaktuan jartzea lortzen zutenak diot ze egunero atetik kanpora ilarak zeuden eta telefonoak etengabe jotzen zuten. Beldur handiz bizi izan nuen lehenengo hilabetea, ongi ari ote nintzen? Gogoan dut hartu nuen lehenengo deia; argi azaldu zidan zein zen bizi zen egoera. “Hitzordua lortzeko zer egin behar dut poliziarri deitu? Ez dago eskubiderik! Ez duzue lotsarik!” Oihukatu zidan. Eta pentsatu nuen; zer gertatzen da hemen?

## 2. Haserrea

---

Espero ez nuen bidelaguna izan da haserrea, ez behintzat ezagutu dudak neurrian. Egunero bizi izan dugun zerbait izan da administrarietako haserrea. Entzun behar izan ditugu: oihukak, irainak, eztabaidak... “Ez duzue telefonorik hartzen”, “Ez diguzue hitzordurik eman nahi”, “Nik ez dizut zertan esan behar zintzuriko minik dudak edo ez”, “Nik badakit ez dela COVID-19a, eman hitzordua medikuarekin edo bestela...” “Nola da posible hitzordurik ez egotea? Bertaratzten garenean medikuaren zain ez dago inor eta. Ez duzue lanik egin nahi...” eta abar luze bat.

Sentitzen dute gure erabakiz ari garela ari garen moduan, ez dugula hitzordurik eman nahi, telefonoa ez hartzea erabakitzen dugula ez dugulako lanik egin nahi eta guk erabakita egiten ditugula egiten dizkiegun galderak. Haserre hau ez dugu osasun etxean soilik ezagutu, inguruko jendearekin hizketan edo egunkariak irakurrita argi ikusi dugu zein den jendearen gurekiko jarrera. Haserrea ez da guregana mugatua izan, orokorra izan da baina guregana oso modu gordinean iritsi da.

## 3. Triajea

---

Gureganako haserrea eragin duen arrazoietakoa bat hau izan da, egitea egokitu zaigun triajea. Askok esan digute ez dugula eskubiderik egiten ditugun galderak egiteko, ezta prestakuntzarik ere. Ez da azaldu, eta beraz ez da ulertu, egokitu zaigun egin behar bat izan dela, ez pertsonalki egitea erabaki dugun galdegite morbosoa bat. Askok osasun etxean harreran zain zeuden beste guztien aurrean azaldu behar izan dizkigute galdetutakoak, erdi oihuka, inongo intimitaterik gabe. Eta arrazoiak dute, heinbatean, datu pertsonalak babesteak gaur eguneko duen garrantziarekin.

Ardura latzarekin joan izan naiz maiz etxera: “Zenbaterik deitu ote dute laguntza eske eta ezin izan ditugu artatu? Zenbat pertsona ez dira behar duten laguntza lortzera iritsi? Ongi bideratu ote ditut iristea lortu duten horiek?” Eta osasun etxearekin amets egiten hasi nintzen.

#### 4. Urduritasuna, ezinegona

---

Lanean hasi eta berehala sumatu nuen urduritasuna, kezka eta ezinegona lankideen artean. Lo egiteko arazoak, lasaitzeko arazoak, negar egiteko gogoia egunero... Etengabeko lerro bati aurre egin beharra, etengabeko deiei aurre egin beharra, dena korrika, dena haserre... Ezinegon orokor bat aurreko urtetik hasita bizi izandako guztiaren ondoren. Birusaren inguruko ezjakintasuna, beldurra, baliabiderik eza, lekurik eza, segurtasun neurri nahikoren falta... Bizi izandako egoera larrien ondorena izan da urduritasun hau, baretzeko edo hausnartzeko biderik izan gabe. Harreran lanean denbora luzea zeramaten lankideak beste lanpostuetara joaten ikusi nituen, bertakoa ezin jasanik. Eta ni ere urduritasun honek harrapatu ninduen.

#### 5. Protokoloak

---

Momentu bakoitzeko egoerari aurre egiteko protokoloak izan ditugu. Lanean ezagutu ditugu batzuk, baina lana prentsa irakurriz hasi behar izan dugu maiz, protokolo edo prozedura berrien bila, prentsara iritsi baitira guregana baina lehenago. Osasun karpeta edo ziurtagiri digitala honen adibide izan dira. Txertoa, bai COVID-19arena baina baita gripearena ere. Zenbat dei izan ditugun honen inguruan galdezka eta ze ilarak. Adinduak baztertu egin ditu egoera honek, digitalizazio garaiak beste arlo askotan atzean uzten dituen moduan. Txertoa jasotzeko deia mezu bidez jaso eta bertan azaldutako moduekin ezinean osasun etxera jo dute. Ordenagailua erabiltzen ez duten pertsonen karpeta nola ireki azaldu behar izan diegu, txertoaren ziurtagiria atera, zertarako balio duen azaldu... osasun laguntza behar izan duen jendea artatu ahal izatea eragotziz. Zenbat ez diren iritsi.

#### 6. olatua

---

Horrela genbiltzala 6. olatuak harrapatu gintuen guztiz. COVID-19aren testak, baja parteak eta COVID-19aren jarraipenak biderkatuz joan ziren eta langileak urrituz. Ilarak izugarri luzatu ziren berriz ere. Gu ere gaixotzen hasi ginen, medikuak, erizainak, gizarte langileak, garbitzaileak eta administrariak. Ezinean ibili ginen denak, protokoloak egunetik egunera aldatuz zihoazen eta egun baten balio zuenak hurrengoan ez zuen balio. Haserrea ere areagotuz joan zen, eta ezinegona, eta urduritasuna... Berriz ere zenbat gelditu dira etxean laguntza jaso ezinik?

#### 7. Eta orain zer?

---

Sentitzen dutjendearen eta osasun etxearen arteko distantzia handitu egin dela modu batean, bai berezkoa arreta jasotzeko dagoen zailtasunarekin baina baita psikologiko eta emozionala ere. Zerbait apurtu da hor, berreskuratu beharko den zerbait. Administrariak laguntza bideratzeko profesionalak izatetik gainditu beharreko oztopo bat izatera pasa gara, erantzun nahi ez dituzten galderak egiten ditugunak. Ez da azaldu publikoki zein izan den gure bete beharreko papera eta gaizkiulertuak eragin ditu jendearekin. Eta horrek sistemaguztitan izan du eragina, gu baikara sarrera.

Prestakuntza funtsezkoa dela uste dut, gure eginbeharrak aldatuz doazen heinean. Bai lanean hasten direnentzako baina baita ari garenentzako ere. Oinarrizko osasun laguntzan talde moduan jokatzearen aldeko pausuak ere garrantzitsuak izango lirake, helburu berdinarekin lan egiten badugu bidea elkarrekin egitea errazagoa izango da. Pazienteen autonomia, dependentzia gutxitzea, prebentzioaren garrantzia etabaliabideen eraginkortasuna denen artean landu beharrekoak direla uste dut.

## **8. Esker ona**

---

Esan nahiko nuke ere egoera asko lasaitu dela eta haserrea ez dela orokorra izan. Jende asko hurbildu zaigu indarra emanaz, ulertuz eta eskertuz. Lanerako prest aurkeztu zaizkigu batzuk ere. Neguan izan ditugun momenturik latzenetan telefonoa hartzeko prest zegoen jendea hurbildu zaigu. Begietara begiratu eta eskertu. Aurrera jarraitzeko behar genuen indarra eman digu. Oso hunkigarria izan da, zalantzarik gabe.