

Gehiegizko bisitak amentzako solairuetan eta sanitateko langileengan duten eragina

Ana Urmeneta Marín

ELAko Ordezkaría

Osasunbideako Lan Osasun arloko arduraduna

AURKIBIDEA

Aurkezpena	3
Sarrera	4
Materiala eta metodoa	5
Ondorioak	6
1. Bisita asko etortzeari eta horren arautzeari buruz sanitateko langileek duten iritzia	6
1.1. Paziente bakoitzeko bisita kopurua	6
1.2. Bisita-orduak	7
1.3. Adin txikikoen bisitei buruzko iritzia	8
1.4. Bisitak eta amagandiko edoskitzea	9
2. Amentzako solairuetan bisitek eragiten dituzten interferentziak ..	11
2.1. Espazio fisiko erabilgarria gutxitzea	11
2.2. Denbora galtzea	12
2.3. Bisiten masifikazioa eta zarata	12
2.4. Pertsonalaren konponbiderako eskaera	13
3. Bisitak gehiegizkoak izateagatik sanitateko langileei kanpotik egindako erasoen kopurua haztea	15
3.1. Ospitaleko arauak ez errespetatzea	15
3.2. Heziera txarra eta liskarrak	16
Ondorioak	18
Bibliografia	19

Argitalpena: Manu Robles-Arangiz Institutua
Barrainkua, 13
48009 BILBO
www.mrafundazioa.org

Inprimaketa: Bilbo-Graf (Bilbo)
Lege gordailua: BI-1.682/07
Euskarazko itzulpena: Ana Santos



Ospitaleratzeak ez du familiarengandik eta lagunengandik urruntzea ekarri behar. Ospitalean bisitak jasotzea eta bisitak egitea eskubidea eta beharra da, baina garrantzitsua da ere sanitateko langileei laguntzea eta haiek esandakoa betetzea, giro lasaia lortzeko. Bisitez gainezka dagoen gelak zarata sortzen du, eta ospitaleratuta dauden pertsonen atsedena hartzea eta intimitatearekin hitz egitea eragozten die; enbarazuak eta mina handitzea ere eragin diezaiakete. Lan-baldintzak kaskartzea eta emandako asistentziaren kalitatea txikitzea ere eragin dezakete.

Familiartekoek aipatzen duten lehenbiziko beharra beren egoerara ondo egokitzen den ordutegia dela diote ikerketa batzuek. Baina horrek eragiten du bisitak kontrolik gabe egitea, batez ere Amentzako Unitateetan, hor bisita kopurua handiagoa delako eta adin txikiek bertan sartzetik badutelako, jaiotzea bezalako gertaera batek poztasuna adierazteko eta elkarbanatzeko beharra dakarrelako berarekin. Baina bisita horiek luzeak, ustekabekoak eta aldi berekoak badira, tolerantzia handiagoa izateak ez du laguntzen behar bezalako atsedena izaten, eta amek zein jaioberriek jaso behar duten zaintza eta tratamendua eragozten dute.

Iruñeko Virgen del Camino Ospitaleko amentzako solairuei dagokienez, bisita kopuru handiegiak berau mugatzeko batzorde bat sortzera behartu zuen Zuzendaritza; hainbat hilabetean azterketak egin ostean, zehaztutako helburura iritsi ez zenez, ez zen berriz deitu. Hala ere, arazoak konpondu gabe jarraitzen zuen, eta sanitateko langileek kezu ziren bisiten masifikazioagatik eta jasotzen zuten errespetu faltagatik zein erasoengatik. Egoera horren aurrean, ELA sindikatuak azterketa egitea erabaki zuen, bi helbururekin: informazioa jaso, eta lanean interferentzia agertuz gero, esku hartu; eta lanerako giro atsegina lortu.

Gaur aurkezten dugun lana egindako azterketaren laburpena da. Bertan egiaztatzen da Amentzako Unitateetan familiartekoek bisiten masifikazioak sanitateko langileen lanean eragiten duela, lan-baldintzak hondatuz eta laneko arriskuak handituz (estresa, kanpoko erasoak gehitzea, etab.). Horrenbestez, egoera horiek saihesteko jarduerak prestatzeko premia agerian uzten du lan honek.

Sarrera

Ospitaleetan dagoen pertsonen joan-etorria etengabekoa da; hori dela eta, arduradunak bisita-orduak arautzea eta geletarako sarbidea arautzea aztertzen ari dira, bisitek nahi baino zarata handiagoa eta eragozpenak eragiten dituztelako, batez ere bisita gehiegi jasotzen dituzten ohean dauden pertsoneri, atsedenerako denbora kentzen dietelako edota esnatu egiten dituztelako. Sanitateko langileen jardueran ere eragiten du familiartekoak egoteak, batez ere gela uzteko eskatzen dietenean eta bisitariak hori egiteari uko egiten diotenean. Iruñeko Virgen del Camino Ospitaleko Amentzako Gunean dagoen bisiten masifikazioak sanitateko langileen kexak eragin ditu, eta horiek arautzea eskatu dute. Bisita horiek lan-baldintzetan eta ospitaleko giroan duten eragina aztertzeraz bultzatu dute ELA sindikatua; hala, galdetegi bat prestatu du, langileen iritzia jaso ahal izateko, eta beren azalpenak baloratzeko aldagai guztiekin.

Osasunerako Lege Nagusiak (1) Lan Osasunari buruzko IV. kapituluaren lan arriskuak prebenitzeko erabili beharreko irizpide nagusiak jasotzen ditu; era berean, lan-baldintzak ikertzeko premia adierazten du. Kontzeptu horiek Lan Arriskuen Prebentziorako Legeak (2) zein Osasun Sistema Nazionalaren Batasunerako eta Kalitateterako Legeak jaso dituzte, beren lan-osasuna babesteko ataletan. Lan-baldintza bezala ulertzen da langilearen segurtasunean zein osasunean eragina izan dezakeen lanaren edozein ezaugarri; hori dela eta, Lan Baldintzen eta Lan Osasunaren (3) inkestak garrantzi handia hartzen ari dira. Era berean osasun-zentroetako Erosotasunerako Planek gero eta garrantzi handiagoa dute, giro osasuntsua lortzea delako beren helburua.

Azterketa hau Iruñeko Virgen del Camino Ospitaleko amen-tzako bi solairuetan egin da. Bertan izaten dira berezko erditzea edota instrumentala izan dutenak zein haurdunaldian patologiaren bat izan dutenak eta zesarea izan dutenak. Ama-Gunean dauden gehiegizko bisitei buruz sanitateko langileek daukaten iritzia jasotzea eta horrek lan-baldintzetan eta langilearen osasunean izan dezakeen eragina zein den ezagutzea izan dira azterketaren helburuak.

Irizpide bezala, planta horietan lan egin ohi duen pertsonala hartu da bakarrik: erizaintzako laguntzaileak, erizainak, ginekologoak, pediatriak, garbiketa-zerbitzua, Unitateko arduradunak eta emagin bat (ospitaleratuta dauden haurdunen monitorizazioaz arduratzen da astelehenetik ostiralera). Zaintzan dauden medikuak ez dira kontuan hartu, aztertutako arazoak noizean behin bakarrik eragiten dielako.

Informazioa jasotzeko, galdetegi bat prestatu da. Bertan ikertutako gaiaren helburuekin zerikusia duten 7 item sartu ziren, eta iradokizunetarako atal bat utzi zen. Deskripzio-azterketa 2006ko maiatzean egin zen.

Emaitzak

Azterketaren barruan 65 langileren iritziak bildu dira, eta langileok hainbat arlotako kideak dira (1. taula). Galdetegia erantzuteko izan duten jarrera oso ona izan da: 59 inkesta erantzun dira; hau da, langileen % 90,7ak hartu zuen parte.

KOLEKTIBOAK	GALDETEGIAK	LANGILEAK	%
Erizaintzako laguntzaileak	23	28	85,7
Erizainak	22	24	92,85
Emagina	1	1	100
Garbiketa-zerbitzua	3	3	100
Unitate burua	2	2	100
Pediatrak	2	2	100
Ginekologoak	5	5	100
Identifikatu gabe	1		

1. taula: Ohiko langileak eta osatutako galdetegiak

1. Bisita asko etortzearen eta horren arautzeari buruzko osasun-pertsonalaren iritzia

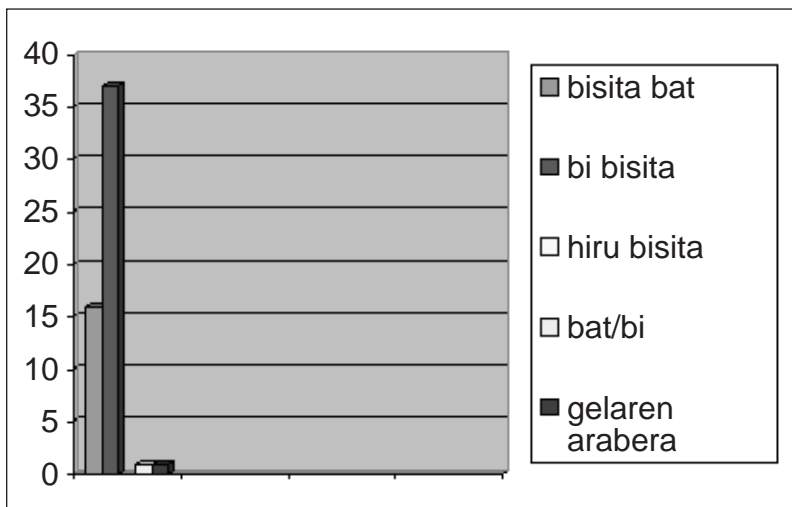
Gehiegizko bisitei dagokienez, galdetegia bete duten langileen %98,4 bisita kopurua mugatzearen alde agertu da. Lan-baldintzak hobetzea eta pazienteen ongizatea dira balorazio horren arrazoiak.

1.1. Paziente bakoitzeko bisita kopurua

Virgen del Camino Ospitaleko Amentzako Solairuetan egiten den ohe antolamendua kontuan izan behar da, espazio fisikoan eragiten duen mugarengatik. Gela bakoitzean bi edo hiru ohe izaten dira, gizarte arazoren bat duten pertsonak ospitaleratzeko gelak izan ezik, horietan ohea banakoa baita. Galdetegia bete duen pertsonetako batek egoera horri erreferentzia egiten dio, eta aldaketak egin behar direla azaltzen du: *"Lehenengo eta behin, geletan bi ohe egon behar dira gehienez, eta ez hiru"*.

Sanitateko langileek bisita kopuru aproposari buruz ematen duten iritzian gela motaren (hiru ohekoa, bikoia eta indibiduala) zehaztapena egiten du askok, baina gehienek erabiltzaile bakoitzeko bi bisitari egotearen alde egin du (1. grafikoa). Adibide praktikoa bat ipintzearen, hiru oheko geletan paziente bakoitzeko bi bisitari ba-

leude, hamabi pertsona egongo lirateke gela horretan (bederatzi heldu eta hiru jaioberri).



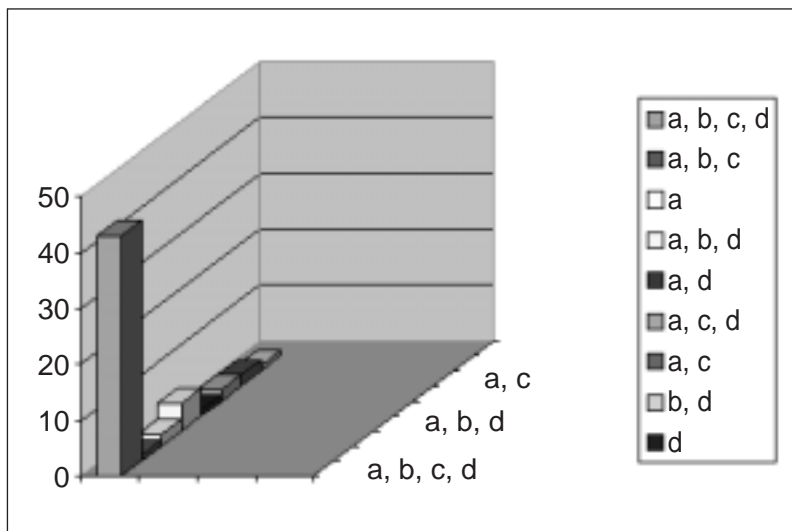
1. grafikoa: Erabiltzaile bakoitzeko aldi bereko bisitari kopurua

1.2. Bisita-orduak

Ospitaleetan bisitak arautzeko egin dituzten arauak begiratu eta gero ikusi dugu gero eta ospitale gehiagok bisita kopurua zein bisita-orduak murriztearen alde egin dutela (Badalonako German Trias i Pujol ospitalea, Virxe da Xunqueira ospitalea, Badajozko Unibertsitateko ospitalea, Langreoko ospitalea...). Azken zentro horretan hiru ordutegi atal daude: 1.) pazienteak artatzeko 8:30etik 13:00ra, 2.) medikuaren informazioa 13:00etik 13:30era, 3.) bisitak 13:30etik 22:00etara. Oraindik eta erabatekoagoa da Zaragozako Lozano Blesa Unibertsitateko Ospitale Klinikoa: bisitetarako orduak 16:00etatik 20:00etara dira, eta paziente bakoitzak bi pertsonaren bisita eduki ahal izango du aldi berean; ordutegi horretatik kanpora, paziente bakoitzeko pertsona bat bakarrik sar daiteke ospitalera, baina pertsona hori ospitalean egotea zerbitzu bakoitzaren ezaugarriari lotuta egongo da. Are gehiago, arrazoi zehatz batzuek medio erizainek solairuko bisiten araudia alda dezakete, eta osasun arrazoiengatik, 12 urte baino gutxiagoko bisitariei ez zaie uzten ospitalean sartzen. Horrela jokatzeko, arrazoi hauek ematen ditu Lozano Blesa ospitaleak: "Bisitak ulertuta eta onartuta dauden jarduera sozialak dira, baina gaixoen iritziak jasotzen dituzten galdetegiek eta in-

kestek esaten dutenez, bisiten masifikazioak pazientearen atsedean eta osatzean eragin kaltegarria dute" (4).

Gure azterketan, sanitateko langile gehienek uste dute beharrezkoa dela ordutegi bat ezartzea, eta gehiengoaren (% 65,1) iritzia da lau egoera hauetan ez dela bisitarik baimendu behar: a) medikua-ren bisita, b) bazkariak eta afariak, c) lo-kuluxka, d) 21:00etatik aurrera; (2. grafikoa).



2. grafikoa: bisita-orduak mugatzea

1.3. Adin txikikoen bisitei buruzko iritzia

Oro har, ospitaletan ez da baimentzen adin-txikikoen bisitarik, baina irizpide horretan aldaketak daude gutxienerako adinari erreferentzia egitean: Virxe da Xunqueira ospitaleak zortzi urtean jartzen du muga eta Badalonako Germans Trias i Pujol ospitalak hamar urtetan.

Aztartzen ari garen ospitalean, Iruñeko Virgen del Camino, 12 urtetik beherako adin-txikikoen bisitak ez dira gomendatzen. Baina galdetegietan ikusten denez, amentzako solairuetan adin txikikoen bisitak egotea ohikoa da; are gehiago, bularreko umeak ere izaten dira. Ospitaleko giroa eta lanerako giroa deskribatzen duten bi iritziz azalduko ditugu jarraian:

"...bisitak mugatu egin behar dira, eta batez ere umeen bistak eta haurren aulkitxoak egotea. Horietako asko arratsalde pasa etortzen dira Ospitalera, eta haur asko pasilloetan korrika ibiltzen dira edo baloiarekin jolasean; hori guztia beren gurasoen oniritziarekin egiten dute, asko eurekin jolasean aritzen direlako".

"Haur txikiak ez sartzeko zaintza areagotu egin beharko litzateke. Haurrek korrika egiten dute, garrasika aritzen dira eta jaioberriak endredatzen dituzte. Sarritan beraiekin tupust egiten dugu, eta ezbeharrak eta istripuak izateko aukera gehiago dituzte".

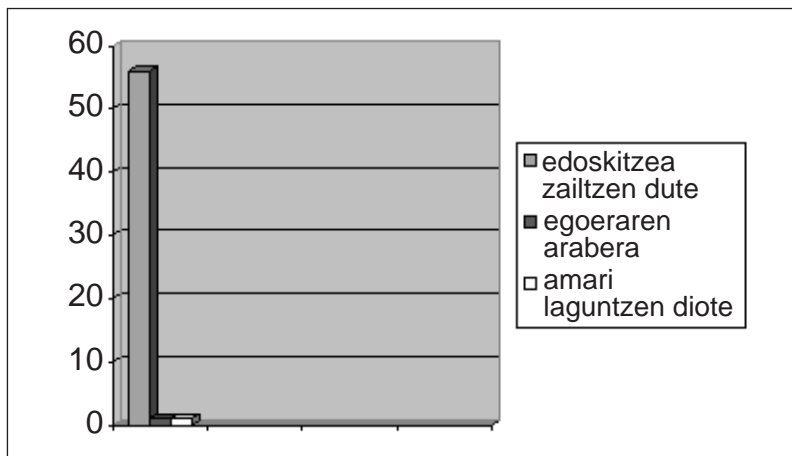
Galdetegia bete duten langileen %90ek uste du adin-txikikoek bisitak ez direla beharrezkoak, ez gomendagarriak, ospitaleratutako amen seme-alabak izan ezik; halaber, ospitaleko giroako kaltegarriak direla deritzote. Emandako arrazoiaren artean zarataren sorrera dago:

"Haurrak daudenean, sarritan jotzen dituzte txirrinak oheren bat hutsik badago, bertan esertzen dira, aulkiak hutsik egon arren".

1.4. Bisitak eta amagandiko edoskitzea

2004ko urtarrilean, amagandiko edoskitzea sustatzeko laguntza teknikorako batzordea sortu zen Nafarroan (5). Sustapenerako ezarritako hamar puntuen artean giro apropos, eroso eta zaratarik gabekoa izan behar dela esaten da, amaren eta jaioberriaren arteko harremana sendoa izateko (6). Amaren eta seme-alaben arteko lotura-inglesezko "imprinting"- orain sei hamarkada baino gehiago hauteman zuten psikologoek. Azken bi hamarkadetan garrantzi handiagoa dauka, elkarren arteko harremana sendotzen duelako eta edoskitze naturalean harremanak gehiago irauten duelako eta kalitate handiagokoa delako. Hori gertatzeko, amaren eta jaioberriaren arteko hurbiltzea erraztu beharra dago eta familiartekoen eta lagunen bisitak murriztu, behar bezalako egokitzapena egon dadin eta erditzearen ondoren amak jasaten duen nekea eta min fisikoak osatzeko (7).

Hari horretara, langileen % 93,5ek uste du edoskitzerako kaltegarria dela bisitak egotea, giro lasaia sortzeko behar den intimitaterako oztopoa direlako; edoskitzeko amek kontzentrazioa, lasaitasuna eta bere buruarengan segurtasuna behar dute, batez ere lehen aldiz erditu dutenek.



2. grafikoa: bisitek edoskitzean duten eragina

Galdetegiko iradokizunak atalean jasotako iritzi batzuk edoskitzean bisitek duten eragina deskribatzen dute:

"(amak)...lotsatu egiten dira, eta ez dute bularra ematen behar den lasaitasunarekin. Bitartean, haurrak solairuan zehar korrika ibiltzen dira, negar egiten dute, enbarazu egiten dute, etab."

"Pazienteak behar bezala artatzeko eta giro lasaia egoteko, bisitak mugatzea beharrezkoa deritzot. Bisitek eragin zuzena dute edoskitzean".

"Ezinezkoa da bularra ematea gelan 30 lagun badaude"

"Bisitak direla eta, batez ere arratsaldetan izaten direlako, amen nekea areagotu egiten da. Ezin dituzte jaioberriak behar bezala zaindu, eta hori dela eta, gauetan nekatuagoak izaten dira, eta horren ondorioz, ezin dituzte bularrean jarri".

"Seme-alabaren egokitzapenerako, atsedenerako eta suspertzeko behar den giro lasaia sortzea eragozten dute. Eragin zuzena dute amak jaioberriari eskaintzen dion zaintzan, haren higienean eta OMEak, UNICEFek eta AEPek edoskitzerako beharrezkoak diren baldintzak lortzean".

2. Amentzako solairuetan bisitek eragiten dituzten interferentziak

Laneko estresak osasun eta ongizate arazoak eragin ditzake maila indibidualean, baina lan arloan gertatutako aldaketek agerian uzten dute langileei ere eragiten diela kolektibo bezala; hala, estresaren fenomenora maila indibidualean egindako hurbilketa ez da nahikoa. Estres iturriak eta norbanakoaren esperientziez gainera, talde guztiari eragiten dizkietenak ere jaso behar dira diagnostikoan; hori horrela egiten denean, bestela azaltzen ez diren fenomenoak agertzen dira, eta horiek ezinbestekoak dira erabateko esku hartzea egin nahi bada (8).

Era horretara, aztertu diren lan-unitateetan honako hauek azaldu dira estresa eragiten duten elementuak bezala: espazio fisiko nahikoa ez izatea sortutako eragozpenak, zereginak betetzeko denbora nahikorik ez izatea eta familiartekoen bisiten masifikazioak sortutako zarata.

Inkesta egin dutenen %93,5ek baieztatu duenez, bisiten masifikazioa oztopoa da erizainek amei eta jaioberriei arreta ona emateko, beraien arteko komunikazioari enbarazu egiten diote, medikuaren bisita atzeratzen dute eta garbiketaz arduratzen den pertsonalari lan handiagoa ematen diote. Era berean, nahi bezala lan egiteko behar den espazio fisikoa mugatzen dute eta zarata sortzen dute, eta erabiltzaileen erosotasunean ere eragiten dute.

Inkesta egin duen pertsonetako batek bisitek lanean sortzen duten interferentzia azaltzen du: *"(eragina dute)... Nire lana egiteko behar dudana espazio fisikoan. Bere seme-alabari buruzko ezagutzan eta edoskitzean izan behar den elkarren arteko komunikazioan, eta balorazioa egiteko ugatzen eta organo genitalen azterketan. Atsedenerako aldi puerperalean amak izan behar duen zaintzan, bere higieanean, elikaduran, bisitek eta horiei arreta eskaini beharrak horretarako daukan denbora gutxitzen dute-lako"*.

2.1. Espazio fisiko erabilgarria gutxitzea

Gela partekatuak izatean, Amentzako Solairuetako gelek duten espazio eskasa inkestetan ageri da: *"Hiru ohetako gelak izatean, edozer gauza egiteko, nekeza izaten da familiartekoak, haurren aulkitxoak, haurrak, poltsak eta bestelakoak ateratzea"*.

Horri gaineratu behar zaio behar baino bisita gehiago izaten dela, eta gero eta haur eta haur-aulkitxo gehiago izaten direla: *"Ezin*

izaten da gelara sartu, pazientea artatzeko". "Ezin ditugu eraman arropa-orgak ez erretiluak, batez ere haurren aulkitxoak badaude. Hitz egiten diegunean, ez digute arretarik jartzen, eta ez dituzte haurrak behar bezala zaintzen (pixoihalak aldatu, edoskitzea, etab.)".

Arazoa are larriagoa da arratsaldetan, batez ere asteburuetan eta jai-egunetan. "Asteburuetako arratsaldetan ezinezkoa da bisitekin, batez ere hiru oheko geletan. Batzuetan hogeit hamar pertsona baino gehiago izaten da geletan, eta haurrak ere izaten dira beren aulkitxoekin". Horrek guztiak eragin kaltegarria dauka lan-baldintzetan.

2.2. Denbora galtzea

Zereginetan izaten duten denbora galtzeari buruz sanitateko langileek egiten dituzten adierazpenak medikuaren bisitaren eta erizainaren ohiko egitekoen atzerapenari buruzkoak dira.

"Denbora gehiago behar izaten da medikuaren bisita egiteko, geletatik bisita guztiak ateratzeko itxaron behar izaten delako".

"Gela batean hainbeste familiarterko batzen denean, ez dituzte beren umeak entzuten ezta zaintzen. Hiru oheko geletan familiarterko guztiak elkartzen direnean, nekagarria da: edozein lan egiteko gelatik atera behar dituzu, eta horrek denbora galtzea eragiten du".

Bestalde, bisita gehiegi izateak zereginen atzerapena eragiteaz gainera, laneko estresa sortzen du; horrek eragin kaltegarria dauka lanaren beraren antolamenduan eta erabiltzaileekiko harremanetan, arretaren kalitatea gutxituz.

2.3. Bisiten masifikazioa eta zarata

Eileen Busch-Vishniac eta James West akustika adituek ospitaleetako zaratari buruz egindako ikerketek erakusten dute azken bost hamarkadatan gero eta zarata handiagoa dagoela osasun-zentroetan. 1960. urtetik eguneko ospitale batean dagoen batez besteko zarata 57 dezibeliokoa izatetik 72 dezibeliokoa izatera pasa da. Osasunaren Mundu Erakundeak (OME) 30 dezibelio baino gehiagokoa ez izatea gomendatzen du (2. taula). Ikerketa Acoustical Society of America-n aurkeztu zuten, eta ondorioetan agertzen denez, zaratak komunikazioa oztapatzen du, eta medikuak, erizainak zein bestelako langileak ozenago hitz egitera behartzen ditu, eta horrek oraindik eta gehiago handitzen du zarata-maila. Busch-Vischniac-ek "cocktail festako efektua" izena jarri dio fenomenoari; horren arabera, guztiek pixka bat ozenago hitz egiten dute, entzunak izateko.

		Gomendatutako muturreko balioak		
Esparrua	Osasunean eragina	LAeq (dB)	Denbora (orduak)	LAm _{ax} , fast (dB)
Ospitaleetako aretoak, barrualdea	Loa eragozte, gauez	30	8	40
	Loa eragozte, egunez eta iluntzea	30	16	-
Ospitaleetako tratamendurako aretoak, barrualdea	Atsedenean eta osatzean interferentzia	Ahal bezain ahulena		

2. taula. Guk egindakoa, OMEk emandako gomendioei jarraituta

Ingeniaritza elektriko eta konputazionalako irakasle West-ek azpimarratzen duenez, ozenago hitz egitea nekezagoa da hitz egiten duenarentzat zein entzuten duenarentzat: "Ozenago hitz egin behar izatea eta hitz egiten duenari arreta handiagoa jarri behar izatea ospitaleetako mediku-taldeetako kideek neke handiagoa pilatzearen arrazoietako bat da".

Zaratak sanitatego langileengan eragiten duen interferentzia igarri dugu gure analisisian, eta horren eraginez, erabiltzaileek ez diote behar bezalako arretarik jartzen erizainek agindutakoari. Jarraian horri buruzko iritzi batzuk azalduko ditugu:

"Pazienteek ez dute arretarik jartzen esaten diegunari, bisitei eta telefonoari arreta handiagoa jartzen dietelako. Beste batzutan neka-neka eginda daude, eta bisitek oraindik eta gehiago nekarazten dituzte; horren ondorioz, buruko mina izaten dute, ondoeza, eta bisitak joan arte, komunera joatea, dutxatzea, bularra ematea eta bestelakoak atzeratu egiten dituzte".

"Bisitei seme-alabei baino arreta handiagoa jartzen diete amek, eta esaten diegunari ia ez diete jaramonik egiten".

Pazienteen eta jaioberrien osasunean ere eragin kaltegarria izaten du: *"Bisita asko izan dituenak gauetan akitua izaten da, burukomina rekin eta urduri".*

2.4. Pertsonalaren konponbiderako eskaera

Galdetegiari emandako erantzunetan nabaria da lan-giroa gaiztotu egina dela; hori dela eta, konponbidea bilatu behar dela eta bi-

sitak arautu behar direla eta ordutegia jarri behar dela azpimarratzen dute.

"Lan hau lehenbailehen egitea nahiko genuke. Behar den seriotasunarekin heltzea eskatzen dizuet, langileoi mesede handia egingo diguzuelako".

"Bilatu konponbidea laster".

Egoera horren aurrean profesionalen egonezina ere nabaritzen da, eta hobetu beharrean, gero eta okerragoa da egoera: *"Zentzuz jotzea ohikoa ez denez, bilatu konponbide erradikalagoak (bisita-txartelak...), ezarrita dauden ordutegia eta araudia betetzera behartu".*

Langileek hainbat ideia eman dituzte, neurri zuzentzaileak bilatzeko asmoarekin: *"Txartelen bidezko sistema bat ezartzea: paziente bakoitzari bina txartel ematen zaizkio, eta norbaitek gelara igo nahi badu, txartela beharko du, hau da, gelan dagoenak jaitsi egin beharko du igo nahi duenari txartela ematera eta gelatik irten beharko du; azkenean esan nahi dudana da ezin izango direla bi pertsona baino gehiago egon gela batean".*

"Hurrek bisitak egitea debekatu behar da. Emakumeak egun gutxi ematen ditu ospitalean ospitaleratuta, eta ez da beharrezkoa haurrak ama bisitatzera joatea. Bisita-orduak zainduko dituen zelari bat (edo zinpeko guardia bat) jarri behar da, eta jakina, paziente bakoitzeko bi txartel egon beharko dira. Jakin badakit ez dela jendearen gustuko neurria, baina autonomia erkidego batzuk txartel kopuru mugatuaren sistemara bueltatu dira, eta emaitza onak lortzen ari dira".

Ondoko beste osasun-zentro batzuk hartutako neurrietara jotzea ere proposatu dute batzuk, Gasteizko Santiago Ospitaleko adibidea jarritz.

"Atean bisiten kontrol bat egitea komenigarria iruditzen zait, beste autonomia erkidego batzuetako ospitaleetan egiten ari diren bezala (adibidez, Gasteizko Santiago Ospitalea)".

"Gasteizko Santiago Ospitalean bisita-txartelekin dihardute, eta zoragarria da. Gainera, geletako ateetan karteltxo bat dago "paziente bakoitzeko bi" txartel direla ohartaraziz. Igande arratsaldetan hau txiki-park bat ez izatea zoragarria izango litzateke. Gaur bertan, gaueko hamarretan, 4 haur zituzten bisitak sartu dira, eta ohartarazi egin behar izan diet".

Gure ustean, erabiltzaileen eta beren familiartekoen artean ospitalean giro atsegina izan behar dela ohartarazteko sentsibilizazioa eta kontzientziazioa ezinbestekoak dira. Hori dela eta, mezuaren xedeak zarata txikiagotzeko plan bat bilatzea izan beharko luke.

Mieresko Alvarez-Buylla ospitaleak egin du, eta goizeko bisitak kentzean oinarritu da (10). Orain urtebete, ospitale horretako zuzendaritzak ordutegiak berrantolatzea erabaki zuen, ospitaleko egonaldiaren kalitatea hobetzeko asmoarekin; hainbat gizarte kolektiborekin bilerak egin ostean, bisiten ordutegia 15:00etatik 21:00etara mugatu zuen. Bisiten kopuruari dagokionez, paziente bakoitzak ezin izango zuen bi bisita baino gehiago izan aldi berean.

Virgen del Camino ospitalean familiartekoen bisitak eta horiek egiten diren modua arautzea aztertzen ari dira.

3. Bisitak gehiegizkoak izateagatik sanitateko langileei kanpotik egindako erasoen kopurua haztea

O Ama-Gunean bisiten masifikazioaren beste ondorio bat pazientearen bisitak murrizteko eskarien ondorengo kanpoko eraso kopuruaren hazkundera da. Sanitateko langileen % 52,5ek uste du hitzeko eraso gero eta gehiago jasotzen direla. Oro har, hitzen eta keinuen bidezkoak dira jasotzen diren eraso gehienak.

Jarraian iritzietako batzuk jasoko ditugu. Azpimarragarrienak dira langileekiko, ospitaleko araukiko eta, gelak partekatu behar direnez, beste erabiltzaileekiko errespetu falta.

3.1. Ospitaleko arauak ez errespetatzea:

Bisitek ospitaleko arauak ez errespetatzeak haserre-giroa sor dezake langileen artean, baina erabiltzaileen ongizatean ere eragina izan dezake, ospitale guztien helburua zailduz: osasuna berreskuratze behar diren baldintzak lortzea.

Arauekiko eta elkarbizitzako araukiko errespetu falta sanitateko langileen eskaeretan igartzen dira:

"Bozgorailuetatik alde zurratik bisitak irteteko ohartarazi arren, araukiko eta sanitateko langileekiko erabateko errespetu falta dago".

"Ospitaleko eta Solairuko arauak ez dituzte errespetatzen".

"Eskaera horiek bete egin behar dira, eta ospitalean sartzean pazienteek ematen diegun idatzia irakurri behar dute, arauak bete ditzaten".

"Ospitaleko arauak bete daitezela. Jaioberria eta ama errespeta ditzatela. Langileak errespeta ditzatela".

Aldaketa errazteko, erabiltzaileak osasun arloan heztea eta haiek inplikatzeko beharrezkoa iruditzen zaigu. Era horretara, bisitak mugatzea ez da ulertuko ospitaleak goitik ezarritako inposizio bat bezala; ospitalean egingo duten egonaldian ahalik eta ondoen sendatzeko asmoarekin egindako zerbaite bezala baizik.

3.2. Heziera txarra eta liskarrak

Sanitateko langileek bisitei eta familiartekoei gelan jende gutxia- go izan behar dela esaten dietenean, protesta eginez erantzuten die- te, eta oro har, heziera txarrarekin eta errespetu faltarekin jarduten zaizkie. Inkestetan jaso ditugun iritzietako batzuk aukeratu ditugu:

"Gela hustu arte zain egotea eta irteten diren bitartean esaten dizkigu- tenak entzutea desatsegina da".

"Pazienteen laguntzaile batzuk haserretu egiten dira, miaketak egiten diren bitartean ezin direlako gelan geratu".

"Bisitek ez dutenez hezkuntza zibikorik, ez dute kontuan hartzen pa- zientearen pribatutasuna ezta ondokoa lanean ari dela ere".

"Adeitasun handiarekin gelatik irteteko eskatzen diezunean eta bisita gehiegi direla esaten diezunean, barrezka hasten dira eta beraien artean esamesa desatseginak egiten hasten dira, gu autoritario baikinen".

"Nire ustez, erizainek ez dute bisiten arauen berri eman behar, eta ez dute jasan behar bisitarien heziera txarra. Bestalde, 'norbaiten' babesa be- har da gelak bisitez gainezka daudenean eta irteteko eskatzen zaienean".

Langileen eta familiartekoen artean nolabaiteko gatazka nabari- tzen da, lan emozional handiagoa eskatzen duelako: *"Ni lanera na- tor, eta pazientearen familiartekoein ez daukat zertan borrokatu".*

"Bisitarietara ahaztu egiten zaie hau ospitale bat dela; ez da ona pasilloe- tan hainbesteko zirkulazioa egotea, hau Leclerc bailitzan. Pazienteengan eragina izaten du, eta gure artean etengabeko gatazka-giroa sortzen du, eta horrela zaila da lanari buru-belarri heltzea. "Polizia gaiztoarena" egiten erizainarena egiten baino denbora gehiago ematen dugu sarritan, eta ho- rrek frustrazio handia eragiten du".

"Komunikabideen bitartez kontzientziario lana egin beharko litzateke, eta era horretara ulertu beharko litzateke ospitale bat ez dela barre egiteko edo garrasi egiteko elkargune bat. Batzuk kalean bezala jokutzen baitute os- pitalean". "Arauk jarri behar dira, gelatxoetan familiarteko gehiegi ez pi- latzeko. Adibidez, ebakuntza bat egin behar denean. Sanitateko-langileak

ez dugu izan behar arauak betearazteko aurpegia ipini behar dugun bakar-rak”.

Langileek beraiek ohartarazten dute giro osasungarria behar dela, zaratarik gabekoa: *“Sanitateko langile naizen aldetik, ospitale batean gaudela ohartarazi behar izaten dut sarritan, eta ez harrera publikoak egiteko hotel batean”.* Arazoari aurre egiteko modua herritarrak kontzientziaztean oinarritu behar da, eta batez ere, erabiltzaileak.

Iruzkinen atalean aipatutako gaiak lantzen dira berriro: ospitaleko arauak ez errespetatzea, adin txikikoak egotearen eragin kaltegarria, edoskitzea sustatzeko egiten den lanaren kalterako bisita gehiegi egotea eta sanitateko langileen lan-baldintzak kaskartzea (laneko estresa, hitzezko erasoak ugaritzea, etab.). Arazo hori ahalik eta azkarren konpontzea eskatzen dutela gaineratu behar zaio horri guztiari.

Asturiasko printzerriko Osasun Zerbitzuaren (SESPA) jarduna adibide ona da, azaldutako arazoari konponbide aproposa bilatzeko. 2006. urteko ekainean, *“Zaratarik gabe, hobe”* kanpaina aurkeztu zuen. Erabiltzaileei eta profesionalei zuzendutako kanpaina izan zen, eta osasun-zentroetako bisita-sistema arautzeko asmoa zuen (11).

Ondorioak

Langileak zeukan iritzia ezagutzeko egindako inkestek edota elkarrizketek lan-baldintzen eta osasunean daukan eraginaren informazio nahikoa eskaintzen digute. Ama-Gunean familiartekoei egiten dituzten gehiegizko bisitek sanitateko langileen lanean eragiten dutela eta hitzezko erasoen kopurua handitzen dela egiaztatu da, eta egoera gatazkatsu horiek saihesteko ekimenak egitearen premia agerian utzi dute. Giro gatazkatsu horrek arraitasun eta errespetu giroa gaiztotzen dute, eta horiek beharrezkoak dira, zerbitzu publiko ona eskaini nahi bada. Era berean, erabiltzaileak osatzeko prozesuan zein jaioberrien lo-erritmoan eragiten dute, eta era horretara eskainitako arretaren kalitatea nabarmen murrizten da. Bisitak mugatzea neurri apropos bezala ikusten da, gela partekatuak direlako; era horretara, errespetu eta elkarbizitza arauak are gehiago zaindu behar dira. Beste arrazoi batzuk ere badaude, premia horretarako: infekzio-arriskua, pazienteak azkar osatzeko atseden hartu beharra eta langileen osasun arriskuen prebentzioa.

Iruñeko Virgen del Camino Ospitaleko amentzako solairuei dagokionez, arazoari aurre egin beharko litzaioke herritarrak kontzientziatuz eta heziz, era horretara osasun eta prebentzio giro egokia lortzeko (erasoen aurrean tolerantziarik ez). Hori horrela eginez gero, zentroko jarduna baldintza egokiagoetan egin ahal izango litzateke, eta elkar errespetatzeko kultura sustatuko litzateke.

1. OSASUNERAKO LEGE OROKORRA, 21, Lan Osasunaru buruzko IV. kapitulua, 21. artikulua. Osasun eta Kontsumo Ministerioa.
2. 31/1995 Legea, de Lan Arriskuen Prebentzioari buruzkoa.
3. Castejón, J., Jarque, S., Benach, J., Company, A., Fábrega, O., Funes, X. eta Benavides, F. G. (2000). El papel de las condiciones de trabajo en la incidencia de la incapacidad temporal por contingencias comunes. Ikerlan baten emaitza. Arch. Prev. Riesgos Lab, 3 (1): 12-17.
4. Blesa Ospitale Klinikoa, Zaragoza:
www.hcu-lblesa.es/index.html
5. Urtarrilaren 28ko 4/2004, Foru Araua, Osasun Sailarena, eta horren bidez Amagandiko Edoskitzea Sustatzeko Nafarroako Batzorde Laguntzaile Teknikoa sortzen da.
6. OSASUNERAKO MUNDU ERAKUNDEA. Pruebas científicas de los diez Pasos hacia una Feliz Lactancia Natural. Geneva 1998.
7. Pinto Laso, F., (2002) "Neurología Prenatal", RIL, Edit.; Medi Graphia.
8. PEIRÓ, J.M. (2001): Estrés laboral. Una perspectiva individual y colectiva. Prevención, Trabajo y Salud. Revista del INSHT 13, 18-38.
9. http://www.ruidos.org/Referencias/Guia_OMS.html
10. Hospital Noise Stresses Patients and Staff. (2006, Feb. 28). *The ASHA Leader*, 11(3), 5.
11. Zariquiegui, P. El SESPA restringirá las visitas a los hospitales. 2006. urteko ekainaren 8an idatzitako artikulua.

