# Nola ematen dugu informazioa? Pazienteen begirada

Itsaso Sexmilo Ayarra, Beraungo Osasun Etxea (MIR 3)

Leire Fernandez Ciriza, CUN (FIR 1)

Maite Ayarra Elia, Uharteko Osasun Etxea

# Sarrera

- **Sanitario-paziente harremanean informazioaren helburuak:**
  - Pazienteek gaixotasuna ezagutzea
  - Jarraipena eta tratamenduari buruzko erabakiak hartu ahal izatea
  - Zalantzak eta kezkak azaltzea
  - Lagunduta sentitzea
  - …

- **Ikerketaren zergatia:**
  - Ospitaleratzeen ondoren lehen mailako arretan zalantzak

# Helburuak

- **Pazienteek ospitaleratzeetan sanitarioekin izandako komunikazioaren inguruan duten pertzepzioa aztertzea.**

# Metodoak

- **Ikerketa kualitatiboa**
- **Biztanleria:**
  - Uharteko Oinarrizko Osasun Eskualdeko ospitaleratutako pazienteak
- **Epea:**
  - 2017ko azaroaren 15 eta abenduaren 15 artean

- **Laginketa:**
  - Ez-propabilistikoa, hautazkoa
  - Paziente kroniko, akutu eta onkologikoak
  - Baztertze irizpideak:
    - Erditzeko ospitaleratzeak
    - Haurrak (0-14 urte)
    - Alterazio kognitiboa duten pazienteak.

- **Bildutako datuak:**
  - Adina, sexua, gaixotasun kronikoak, ospitaleratzearen arrazoia.
  - Elkarrizketa sasi-egituratua:
    - Galdera ireki eta itxiak
    - Alderdi kognitibo eta afektiboak aztertuz

# Egindako galderak

- **Gaixotasun kronikoren bat al duzu? Zein/Zeintzuk? Noiztik?**
- **Ospitaleratzearen kausa.**

- **Ospitaleratzean zehar jasotako arretari dagokionez:**
  1. **Nola baloratuko zenuke ospitalean jasotako arreta (profesionalen jarrera, antolakuntza…)?**
  2. **Nork informatu zaitu? Medikuek, erizainek, beste norbaitek…**
  3. **Desberdintasunik ikusi al duzu informazioa eman dizuten pertsona desberdinen artean?**
  4. **Nola baloratuko zenuke ospitalean jasotako informazioa?**
  5. **Nor informatu dute aurretik? Pazientea, familia, biak aldi berean…**
  6. **Gaixotasunei dagokienez, zure arazoei buruzko galderak ospitalean egiteko aukera izan duzu?**
  7. **Argitu gabeko zalantzaren bat geratu al zaizu?**
  8. **Kezkak edota sentimenduak ospitalean adierazteko aukera izan al duzu?**
  9. **Zeintzuk dira osasun-langileekin izandako komunikazioak eragin dizkizun sentimenduak? Urduritasuna, beldurra, ziurtasunik eza, lasaitasuna, erosotasuna…**
  10. **Nola baloratuko zenuke orokorrean ospitalean** osasun-langileekin **izandako komunikazioa? Oso ona, ona, nahikoa, eskasa…**

# Emaitzak

- **Biztanleria: 60 paziente.**
- **Lagina: 9 paziente.**
  - **Sexua:**
    - **% 65 gizonezkoak, % 35 emakumezkoak.**
  - **Adina:**
    - **20-85 urte, mediana 68 urte.**
  - **Ospitaleratzeko arrazoiak:**
    - **Kronikoa: 5; akutua: 2; onkologikoa 2.**

# Elkarrizketaren analisia

| Galderak | Kategoria | Azpikategoriak | Adierazitakoak |
|---|---|---|---|
| 1. Arreta | Profesionalaren jarrera | | “Egunero  ni ikustera etortzen zen”<br>“Ni bisitatzera etorri behar ez bazen, aldez aurretik abisatzen ninduen”<br>“Euren burua aurkeztu beharko lukete, batetan soilik medikuak direla jartzen du” |
| | Antolakuntza | | “Guztia esandako egunetan egin zidaten”<br>“Larrialdietan bolantea izanda azkar artatzen naute” |
| 2. Nork informatu ditu | | | Medikuek<br>“Erizainek beste gauza batzuk esaten zizkidaten” |
| 3- Informazio desberdina? | Diagnosiaren prozesua | Informazioa frogen arabera aldatzen da | “Hasieran guztia hematuriarengatik zela uste zuten” |
| | Aztertze prozesuaren emaitzak | | “ Zenbaitek ikusi nauten arren, guztiek iritzi bera daukate” |

| Galderak | Kategoria | Azpikategoriak | Adierazitakoak |
|---|---|---|---|
| 4- Informazioaren balorazioa | Gaixotasuna | Profesionalaren ezagutza | “Frogak egiten zizkidaten”<br>“Guztia nire historialean dago” |
| | | Profesionalak informa nazan | “Egun osoa larrialdietan eman nuen eta ez zidaten deus esan”<br>“Askotan ziztatzen ninduten (analisiak egiteko) eta ez zidaten zertarako zen azaltzen” |
| | Larrialdietan | | Ziurgabetasuna, beldurra |
| | | | Ziurtasuna |
| | Solairuko gelan | Antolakuntza | Profesional berak jarraitua izatea<br>Zenbait profesional egotekotan, arduradun bat |
| | | Profesionalaren jarrera | “Ohean eseri zen eta guztia azaldu zidan”<br>“Nik neuk zirujauarekin hitz eginen dut” |
| | | Diagnosi eta gaixotasunari buruzko informazioa | “Guztia azaldu zidan, gogorra da, baina beharrezkoa”<br>“Altan, mediku batek guztiaren laburpena egin zidan” |
| 5- Nor informatu | Pazientea | | “ Gaixoa ni naiz” |
| | Familia | Pazientea ongi ez dagoenean | “Anestesiaren efektupean nengoenean nire senarra informatu zuten“ |
| | | Pazienteak ongi ulertzen ez duenean | “ Oso jatorra zen mediku batek nire familiari guztia azaldu zion” |
| | Biak aldi berean | Elkarrekin daudenean | “Biok informatzea nahi nuen galdetu zidan” |

| Galderak | Kategoria | Adierazitakoak |
|---|---|---|
| 6- Galdetzeko aukera | | “Ez dago zailtasunik”<br>“Ez da azaltzen ez digutena galdetu behar” |
| 7- Zalantzak altan | | “Zalantzak ez zuen ingresuaren gaiarekin zerikusirik”<br>“Ez dakit zergatik ez nuen kezkatzen ninduena galdetu” |
| 8- Kezkak | Ospitaleratze momentuan | “Salan nengoen eta hotz nintzela esan nien; ez nazazue bakarrik utzi” |
| | Tratamenduak | “Tratamendu berri horrek kezkatzen ninduela esan nion” |
| | Etorkizuna | “ Zerbait falta zait?” |
| 9- Sentimenduak | Lasaitasuna | “Medikua ezagutzen nuenez, lasai nengoen” |
| | Ziurtasuna | “Oso gaizki nengoen arren, banekien konponbidea aurkituko zutela” |
| | Urduritasuna | “Ziztatzen ninduten eta min handia egiten zidaten” |
| | Kezka | “Buruko TAC-ean agertzen dena birikarekin zerikusia izanen du?” |
| 10- Komunikazioa profesionalekin | | Ona<br>Oso ona<br>Nahikoa |

# Elkarrizketen laburpena

1. **Arretaren balorazioa (profesionalen jarrera, antolakuntza):**
   - **6: oso ona**
   - **3: ona**
2. **Nork informatu ditu:**
   - **Medikuek**
3. **Informazioa eman dieten profesionalen artean desberdintasuna dago:**
   - **Ez**
4. **Jasotako informazioaren balorazioa:**

**Ongi baloratutakoa:**

- **Larrialdietan proben emaitzak ateratakoan informatzea**
- **Informazio argia**
- **Altako bisita**
- **Enpatia**
- **Denbora-sentsazioa**

**Gaizki baloratutakoa:**

- **Proben emaitzak ateratzerakoan azalpenik ez jasotzea**
- **Profesional desberdinek artatua izatea arduradun bat egon gabe.**
- **Profesionalek euren burua ez aurkeztea.**

5. **Nor informatu dute aurretik:**
   - **4: pazientea**
   - **3: familia**
   - **2: biak elkarrekin.**
6. **Gaixotasunari buruz galdetzeko aukera: guztiek baiezkoa**
7. **Altan zalantzekin etxera: 2 .**
8. **Kezkak/sentimenduak adierazteko aukera: guztiek baiezkoa.**
9. **Sanitarioekin komunikazioak eragindako sentimenduak:**
   - **6: lasaitasuna**
   - **1: ziurtasuna**
   - **1: diagnostikoarengatik kezka**
   - **1: proba mingarriei beldurra**
10. **Santiarioekin izandako komunikazioaren balorazio orokorra:**
    - **5: oso ona**
    - **3: ona**
    - **1: nahikoa**

# Ondorioak

- **Paziente guztiek euren gaixotasuna ezagutzen dute.**
- **Guztiek kezkak galdetu eta sentimenduak adierazteko aukera izan dute.**
- **Komunikazioa eta arreta orokorra ongi baloratuta dago.**

- **<u>Ongi baloratutakoa:</u> informazio argia eta prozesua aurrera joan ahala gauzak azaltzea.**
- **<u>Gaizki baloratutakoa</u>: profesional desberdinak, arduradunik gabe, profesionalaren izena ez ezagutzea.**

- **Adierazitako emozioak, ziurgabetasun eta ahultasun egoeran egon arren, positiboak: lasaitasuna eta ziurtasuna.**

- **Laburbilduz,**
  - **Guk planteatutako informazioaren helburuak betetzen dira, zenbait arlo hobetzeke dauden arren.**
  - **Etorkizunean arlo horiek ikertzea merezi duela uste dugu.**

# Bibliografia


1. Cleary PD, Edgman-Levitan S, Roberts M, Moloney TW, McMullen W, WalkerJD,Delbanco TL. Patientsevaluatetheirhospitalcare: a nationalsurvey. HealthAff (Millwood). 1991 Winter;10(4):254-67.
2. Delbanco TL. Enrichingthe doctor-patientrelationshipbyinvitingthepatient'sperspective. AnnIntern Med. 1992 Mar 1;116(5):414-8.
3. TomDelbanco MD, Margaret Gerteis, PhD. A patient-centeredviewoftheclinician-patientrelationship. Uptodate. Literaturereviewcurrentthrough: Dec 2017. | Thistopiclastupdated: Oct 11, 2017.
4. Levinson W, Pizzo PA, SO. Patient-physiciancommunication: it'sabouttime. JAMA. 2011;305(17):1802.
5. Walker J, Ahern DK, Le LX, Delbanco T. Insightsforinternists: "I wantthecomputer to knowwho I am". J Gen Intern Med. 2009 Jun;24(6):727-32.

# Mila esker!

# Galderarik?