Uztailaren 16a

Unión del Pueblo Navarro (UPN) talde parlamentarioari atxikitako foru parlamentari Leticia San Martín Rodríguez andreak galdera idatzi hau (11-24/PES-00-297) egin du: "Osasun Departamentuak zer kalitate-adierazle erabiltzen ditu gaur egun Nafarroako osasun-garraioaren zerbitzua baloratzeko, eta zeintzuk erabiliko ditu Bidean osasun-garraioko enpresa publiko berrian?". Horri buruz, Nafarroako Gobernuko Osasun Departamentuko kontseilariak honako hau jakinarazten du:

Erantzuna emateko, kontuan hartu beharrekoak dira Nafarroako osasun-garraioaren egungo egoerari buruzko honako kontsiderazio hauek:

1.- Nafarroako osasun-garraioaren ereduak bi mota barne hartzen ditu:

– Osasun-garraio urgentea, zeinaren gaineko ardura banatuta baitago Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuaren eta Nafarroako Gobernuko Barne Zuzendaritza Nagusiaren artean. Azken horrek jartzen ditu osasun-garraio urgentearen eskura suhiltzaile-etxeetako anbulantziak eta larrialdietako helikopteroa.

- Osasun-garraio programatua, zeinaren gaineko ardura osoki baitauka Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak.

2.- Osasun-garraio publikoa, O-NOZek kudeatua (Prestazio eta Itunen Kudeaketarako Zerbitzua da kudeatze-unitatea), gaur egun oraindik ere da Ambulancias Baztán Bidasoa, SL (BB) eta Servicios Sociosanitarios Generales, SL (SSG) enpresen bitartez emandako zerbitzua, eta barne hartzen ditu osasun-garraio ez-urgentearen zerbitzua (programatua eta ez-programatua) eta osasun-garraio urgentea, oinarrizko bizi-euskarriko (OBE) ibilgailuekin eta bizi-euskarri aurreratuko ibilgailu edo Zainketa Intentsiboko Unitate mugikorrekin.

3.- BB eta SSG enpresak izan dira O-NOZek eginiko azken lizitazioetako esleipen-hartzaileak; eta, nahiz eta kontratu horiek bukatu egin ziren, harremana eta zerbitzu-ematea atxiki egin dira, azken kontratuetan jasotakoen antzekoak diren baldintza teknikoetan, eta horiek egokitu egin dira egungo egoerara eta indarreko araudira, bai eta osasun-garraioaren zerbitzuaren erabilera egokirako jaulkitzen diren barne-erabilerarako jarraibideetara ere.

4.- 2023ko ekainaren 26an eratu zen osasun-garraioko enpresa publikoa, Transporte Sanitario de Navarra Bidean, SL izenpean. Haren misioa zen osasun-garraioaren zerbitzua ematea horren beharrean dauden Nafarroako osasun-sistema publikoko pazienteei, segurtasunez, irisgarritasunez eta pazientearen beharrizanei doituta, prestazio horretan parte hartzen duten gainerako baliabide publikoekin koordinatuta, unean-unean indarrean dauden zerbitzu-estandarrei loturik.

5.- Harik eta enpresa publikoa zerbitzua ematen hasten ez den arte, jardun hori jada aipaturiko enpresek eginen dute.

Aurreko guztia aintzat harturik, esan behar da ezen, hertsiki kalitate-adierazlerik aplikatzen ez bada ere, azken plegu indardunetan jasotakoaren antzeko moduan jarduten dela, baldintza teknikoen zainketa, aplikazio eta betetzeari dagokienez enpresen eta O-NOZen artean beharrezkoa den koordinazioari dagokionez, bai eta sor litezkeen gorabeheren berri izateari dagokionez ere.

Horrela, ospitale bakoitzeko harrera- eta urgentzia-zerbitzuen arduradunek solaskide bakartzat dihardute, osasun-garraio ez-urgenteari dagokionez, enpresen eta laguntza-zerbitzuen artean, eta koordinazio horretatik eraginkortasun handiagoa eratortzen da kontrataturiko zerbitzuentzat.

Halaber, zerbitzu-emaile diren enpresak konprometituta daude lankidetzan aritzera, bai preskriptore diren osasun-etxeekin, bai eta haien artean ere, eskuragarri dauden baliabideen aprobetxamendurik eta koordinaziorik handiena lortze aldera, pazienteen erosotasunerako eta lekualdatzeen azkartasunerako.

Horretaz gain, enpresak konprometituta daude erabiltzaileen erreklamazioak eta iradokizunak kudeatzeko eta zuzentze-neurriak ezartzeko, bai eta O-NOZi horiei buruzko informazio guztia bidaltzeko ere. Neurri horri eraginkor iritzi zaio erabiltzaileen problemak detektatu eta horiek konpontzeko neurriak bilatu ahal izateko.

Erreklamazioen segimenduaz eta zuzenketaz gain, O-NOZek ikuskapen-eskubidea egikarituko du (egin ere, halaxe egin izan du zenbaitetan), hori guztia kalitatezko zerbitzu bat ziurtatu ahal izateko lanabes gisa. Segurtasun-baldintzetan, eta pazienteen beharrizanetara doituta.

Bestetik, Bidean-en aintzat hartuko diren kalitate-adierazleei dagokienez, zerbitzuaren kalitatearekin zerikusia duten adierazleak ardatz bakoitzarekin eta horren estrategiekin lotuko dira.

1. ardatza. Osasun-sistemarekiko integrazioa

1. Protokoloak ezartzea eta larrialdiak koordinatzea:
   * Koordinazio-protokoloetarako atxikitze-tasa: Ezarritako protokoloak betetzen dituzten garraio-eskaeren portzentajea.
   * Larrialdietako erantzun-denbora: Larrialdiko zerbitzua eskatzen denetik garraioa iritsi bitarteko batez besteko denbora.
   * Osasun-erakundeekiko komunikazio-maiztasuna: Garraioaren eta osasun-erakundeen arteko hileroko komunikazio-kopurua.
2. Informazio-sistema konpartitu bat garatzea
   * Erregistro digital eguneratuen portzentajea: Denbora errealean eguneratzen diren garraio-erregistroen proportzioa.
   * Medikuntzako informazio muntadunaren eskuratze-tasa: Garraioan diharduten langileek pazienteari buruzko medikuntzako informazio muntaduna eskuragarri duten garraiatze-ekintzen ehunekoa.
   * Medikuntzako langileek informazio-sistemarekin duten asebetetzea: Medikuntzako langileek sistema partekaturako sarbideari eta horren erabilerari buruz duten asebetetze-maila.
3. Garraio-zerbitzu espezializatuak
   * Larrialdietako anbulantzien eskuragarritasuna: Anbulantzia espezializatuak eskuragarri eta operatibo dauden denbora-portzentajea.
   * Anbulantzien ekipamendu-maila: Beharrezkoa den ekipamenduari buruzko estandarrak betetzen dituzten anbulantzien portzentajea.
   * Langile-trebakuntzaren maiztasuna: Garraioko langileentzat ekipo espezializatuen erabilerarako eginiko trebakuntza-saioen kopurua.
4. Prestakuntza eta baterako trebakuntza
   * Trebakuntza-programetako parte-hartzearen tasa: Baterako prestakuntzako programetan parte hartzen duten langileen proportzioa.
   * Trebakuntza ondoko gaitasun-ebaluazioa: Trebakuntza-saioen ondoren eginiko langileen gaitasun-ebaluazioen emaitzak.
   * Komunikazio-trebetasunen hobekuntza-indizea: Garraioko langileek komunikazio-trebetasunetan erdietsitako hobekuntzaren portzentajea, oinarri harturik trebakuntzaren aurretik eta ondotik eginiko ebaluazioetan.

2. ardatza. Egiazko estaldura unibertsala: Jasangarritasun soziala

1. Irispide geografikoa erraztea eta toki-beharrizanak ebaluatzea
   * Zerbitzuaren estaldura geografikoa: Garraio-zerbitzuaren estaldurapeko hiri- eta landa-eremuenportzentajea.
   * Toki-beharrizanen ebaluazioen maiztasuna: Zerbitzua egokitze aldera urtero eginiko azterlanen eta ebaluazioen kopurua.
   * Erabiltzaileen asebetetzea landa-eremuetan: Zerbitzurako irispideari buruz landa-eremuetako erabiltzaileek duten asebetetze-maila.
2. Beste osasun-zerbitzu batzuekiko koordinazioa
   * Osasun-zerbitzuekiko koordinazioaren tasa: Klinika eta ospitaleekin eraginkorki koordinaturiko lekualdatzeen portzentajea.
   * Baliabide-optimizazioaren indizea: Garraio-baliabideen esleipenaren efizientzia-maila, pazienteen osasun-beharrizanetan oinarrituta.
   * Lekualdatze-koordinazioa dela-eta pazienteek duten asebetetzea: Beren osasun-garraiatzeen koordinazioari buruz pazienteek duten asebetetze-maila.
3. Talde zaurgarrien arta
   * Zerbitzu egokituen eskuragarritasuna: Beharrizan bereziei erantzuteko ekipaturiko ibilgailuen portzentajea.
   * Talde zaurgarrientzako lehentasunezko sarbidearen tasa: Pertsona zahar, desgaitu edo eritasun kronikodunentzat eginiko lehentasunezko garraioen proportzioa.
   * Talde zaurgarrien asebetetzea: Garraio-zerbitzuari buruz talde zaurgarriek duten asebetetze-maila.
4. Hezkuntza, kontzientziazioa eta monitorizazioa
   * Informazio-kanpainen irismena: Informazio-kanpainak zenbat pertsonari iristen zaizkion.
   * Erkidego-hezkuntzako programetako parte-hartzea: Zerbitzuari buruzko hezkuntza-programetan parte hartzen duten erkidegoen proportzioa.
   * Monitorizazioaren maiztasuna eta efizientzia: Eginiko monitorizazioen kopurua eta erabiltzaileen atzeraelikapenei erantzuteko batez besteko denbora.

3. ardatza. Jasangarritasun ekonomikoa

1. Flota-kudeaketa efizientea egitea
   * Garraio bakoitzeko kostua: Egindako garraio bakoitzaren batez besteko kostua-
   * Prebentzio-mantentzearen efizientzia: Prebentzio-mantentzearen bitartez konponketa-kostuetan lortzen den murriztapenaren portzentajea.
   * Erregai-aurrezpenaren indizea: Gidatze efizienteko praktikak ezarri ondoren erregai-kontsumoan erdietsitako murriztapen-portzentajea.
2. Teknologia eta programazio efizientearen erabilera
   * GPS sistemen erabileran erdietsitako efizientzia GPS datuetan oinarrituriko ibilbide-optimizazioaren maila.
   * Itxaronaldien murrizketa: Programazio-softwarea ezarri ondoren garraioetarako itxaronaldietan erdietsitako murrizketaren portzentajea.
   * Baliabide-esleipenean lorturiko hobekuntza: Teknologia aurreratua ezarri ondoren langile eta ibilgailuen esleipenean lortutako efizientzia.
3. Erosketa eta eskurapen estrategikoak
   * Erosketetan eta horniduretan erdietsitako aurrezpena: Hornitzaileekiko akordioen bidez lorturiko kostu-murrizketaren portzentajea.
   * Ibilgailu-efizientziaren ebaluazioa: Ibilgailuen errendimendua, erregai-kontsumoari eta mantentze-kostuei dagokienez.
   * Ibilgailu Efizienteen Ezarpenaren Indizea: Ibilgailu hibrido nahiz elektrikoek egiten duten flota-portzentajea.
4. Langileen trebakuntza eta garapena
   * Gidaritza efizienterako entrenamenduan parte hartzea: Gidaritza efizienteko tekniketan trebaturiko gidarien proportzioa.
   * Efizientzia operatiboko trebakuntzaren inpaktua: Etengabeko prestakuntzak akats eta gorabeheren murriztapenean izandako eraginaren neurketa.
   * Lanbide-garapenaren ebaluazioa: Trebakuntzaren ondoren trebetasun teknikoetan eta pazientea artatzekoetan lorturiko hobekuntza-maila.

4. ardatza. Teknologia eta efizientzia

1. Programazio-sistema aurreratuen eta automatizazioaren ezarpena
   * Adimen artifizialeko algoritmoen efizientzia: Adimen artifizialaren bitartezko ibilbide- eta baliabide-optimizazioak iritsitako maila.
   * Administrazio-eginkizunen denbora-murrizketa: Automatizazioaren ondoren administrazio-eginkizunei eskainitako denboran lorturiko murrizketaren portzentajea.
   * Txostengintzaren zehaztasuna: Txostengintza automatizatuaren zehaztasun- eta efizientzia-maila.
2. Denbora errealeko segimendua eta komunikazio eraginkorra
   * Denbora errealeko segimenduaren zehaztasuna: Ibilgailuen kokalekuaren segimenduan erdietsitako zehaztasun-maila.
   * Larrialdietako erantzun-denbora: Larrialdietako erantzun-denboran denbora errealeko segimenduari esker lorturiko murrizketa.
   * Aldebiko komunikazioaren efizientzia: Eraginkortasun- eta azkartasun-maila garraioko langileen eta osasun-erakundeen arteko komunikazioan.
3. Datu-erregistratze, -kudeatze-, ebaluatze- eta -analisia

* Erregistro elektronikoen zehaztasuna: Erregistro elektronikoen zehaztasun eta eguneratzea.
* Erregistro Medikoekiko integrazioa: Informazio mediko kritikoarekin garraioetan zehar zer integrazio- eta sarbide-maila lortzen den.
* Datu-analisiak operatibitatean duen eragina: Datu aurreratuen analisiaren bitartez hobeturiko efizientzia operatiboa.

1. Aplikazio mugikorren eta elkarte estrategikoen garapena
   * Langileek eta pazienteek aplikazio mugikorrak erabiltzea: Garaturiko aplikazio mugikorren ezarpen-maila eta horri buruzko asebetetzea.
   * Zentro teknologikoekiko elkarteen inpaktua: Baterako berrikuntza- eta garapen-proiektuetatik lorturiko emaitzak.
   * Teknologia berrietako trebakuntzaren maiztasuna: Langileei teknologia berrietako prestakuntzarako eskainitako programen kopurua.

5. ardatza. Komunikazioa eta erkidego-integrazioa

1. Tokian tokiko aholku-batzordeak ezartzea
   * Batzorde-bileren maiztasuna eta haietara bertaratzea: Eginiko bileren kopurua eta ordezkarien bertaratze-maila.
   * Erkidego-iradokizunen ezarpena: Aholku-batzordeek emanak izanik zerbitzuan ezarritako iradokizunen kopurua.
   * Parte-hartzearekin lorturiko erkidego-asebetetzea: Erkidegoaren asebetetze-maila, aholku-batzordeetan izan duen parte-hartzeari dagokionez.
2. Inkestak eta kontsulta publikoak
   * Inkesta publikoei erantzutearen tasa: Inkesta eta kontsultetan jasotako erantzunen proportzioa.
   * Feedback-ean oinarrituriko estrategien ezarpena: Atzeraelikapen publikoan oinarrituriko aldaketa ezarrien kopurua.
   * Erabaki-hartzearen gardentasuna: Erabaki-hartzearen prozesuari buruz erkidegoak hautemandako gardentasun-maila.
3. Hezkuntza eta erkidego-sentsibilizazioa
   * Hezkuntza-kanpainen irismena: Hezkuntza-kanpainek ukituriko pertsonen kopurua.
   * Informazio-saioetako parte-hartzea: Informazio-bilkuretara bertaratzen diren erkidegoen proportzioa.
   * Hezkuntza-materialen inpaktua: Hezkuntza-materialak banatu ostean zerbitzuaz erdietsitako ulermenaren eta haren erabileraren maila.
4. Tokiko erakundeekiko lankidetza eta erantzukizun partekatuaren sustapena
   * Osaturiko elkarte estrategikoen kopurua: Tokiko erakundeekin eraturiko elkarteen kopurua.
   * Baterako proiektuen eraginkortasuna: Toki-erakundeekin batera garaturiko proiektuetatik lorturiko emaitzak.
   * Boluntariotza-programetan parte hartzea: Boluntario aktiboen kopurua eta horien inpaktua garraio-zerbitzuan.

Hori da jakinarazten dizudana, Nafarroako Parlamentuko Erregelamenduaren **215. artikuluan** xedatutakoa betez.

Iruñean, 2024ko uztailaren 1ean

Osasun Departamentuko kontseilaria: Fernando Domínguez Cunchillos