

Gaia: 07/2023

**EBAZPENA, (...) ANDREAK AURKEZTUTAKO KEXARI BURUZKOA. GAIA:
(...)ZENTROKO MEDIKU TITULARRAREN ALDETIK AMAK JASO ZUEN TRATUA**

I.- KONTSULTA

1.- 2023ko azaroaren 10ean, idazki bat jaso zen posta elektronikoz, (...)doktorearen aurka, (...)egoitzako mediku titularra, batez ere amaren bizitzako azken egunetan jasotako tratuatik.

Idazkian zehazten denez, 102 urteko interesdunaren amaren osasunak okerrera egin zuen 2023ko abuztuaren 8an, eta doktoreak jakinarazi zion haren heriotza berehalakoa zela (24 ordu), eta ez ziotela elikagairik eta likidorik emango, irensteko gai ez zelako. 24 ordu igaro ondoren, doktoreari galdetu zioten ea ezin zion amari ezer eman, sufritzen ari zela uste baitzuten, eta ezin zuten ezer egin bere osasuna hobetzeko. Doktoreak erantzun zion ama lasai zegoela eta ezin ziotela sedaziorik eman. Bigarren egunean berriro ekin zioten, baina erantzuna berdina izan zen. Hirugarren egunean, medikuak emakumeari bisita egin zion, eta alabei esan zien 12-24 orduko kontua zela, eta geroago itzuliko zela bisitan, baina ez zuen halakorik egin. Azkenik, alabek, asteburua hurbiltzen ari zenez eta egoitzak iraun bitartean guardiako medikuak baino ez zituen, Gipuzkoako Ospitaleko Larrialdietara eramatea erabaki zuten. Bertan, osasun-egoera itzulezina zela eta, duela egun batzuk sedazioa eman behar zitzaiela adierazi zieten, sufrimendua saihesteko. Sedazioa egiten da eta, azkenean, gau horretan bertan hiltzen da.

2.- Kexa aurkeztu du, bai amaren bizitzako azken egun horietan jasotako tratuatik, bai ama egoitzan egon zen 7 urteetan medikuak izandako jarreragatik, egoiliarrarekiko eta haren familiarekiko enpatia eta desinformazio falta argudiatuz.

II.- APLIKATU BEHARREKO ARAUAK

1.- Diputatuen Kontseiluaren 2016ko martxoaren 1eko Erabakiaren bidez onetsi zen Gipuzkoako Foru Aldundiko eta haren sektore publikoko Erakundearen Zuzentasun Sistema (aurrerantzean, EZS), zeinaren bidez etika publikoa eta eredugarritasuna ezaugarri gisa finkatu nahi baitira.

Sistema horren esparruan, zenbait jokabide kode onartu ziren: Diputatuen Kontseiluaren 2016ko martxoaren 1eko erabakiaren bidez, Gipuzkoako Foru Aldundiko

eta haren sektore publikoko kargu publikoen zein langile baliokideen Jokabide eta Jardunbide Egokien kodea (KPJK); Diputatuen Kontseiluaren 2017ko irailaren 5eko erabakiaren bidez, kontratazio publikoari aplikatu beharreko Jokabide kodea eta zuzentasun instituzionaleko esparrua (KJK); Diputatuen Kontseiluaren 2017ko azaroaren 7ko erabakiaren bidez, Gipuzkoako foru Enplegu publikoaren Etikaren eta Kudeaketa Onaren Kodea (EPJK); Diputatuen Kontseiluaren 2018ko urriaren 2ko erabakiaren bidez, Gipuzkoako Foru Aldundiaren eta haren sektore publikoaren laguntzei eta diru laguntzei aplikatu beharreko Jokabide kodea eta zuzentasun instituzionaleko esparrua (DLJK); 13/2022 Foru Dekretuaren bidez, 2022ko irailaren 13koak, Gipuzkoako Foru Aldundiaren eta haren sektore publikoarekin elkarreragiten duten Interes Taldeei aplikatu beharreko Jokabide Kodea (ITJK); eta Diputatuen Kontseiluaren 2023ko urtarrilaren 10ko erabakiaren bidez Datuak eta Adimen Artifiziala erabiltzeko kode etikoa (DAAK).

2.- Bai EZSk bai jokabide kodeek hau ezartzen dute: Erakundearen Etika Batzordea (EEB) izango dela berme handieneko organoa eta hura aplikatzeko gaien berri izango duena. Batzorde horren antolaketa, prozedura eta funtzionamendua maiatzaren 3ko 10/2022 Foru Dekretuan arautzen dira, eta Batzordearen ardurara izango da Erakundearen Zuzentasun Sistema garatzeko tresnetan ezarritako balioak, printzipioak eta jokabide arauak ez betetzeari buruz jasotako kexak eta salaketak izapidetzea eta ebaztea.

III. ERAKUNDEAREN ETIKA BATZORDEAREN BALORAZIOA

1.- Gai honetan, hildakoaren eta haren senideen bizitzako azken egunetan medikuaren aldetik jaso zuten tratua salatzen da, bai egoitzan zegoen bitartean, bai Gipuzkoako Ospitalera eraman zutenean. (...) egoitza KABI Ak kudeatzen du (Gipuzkoako Foru Aldundiaren erakunde autonomoa) eta, beraz, foru Aldundia da emandako zerbitzuak behar bezala funtzionatzen duela bermatzeko eta bertako egoiliarren ongizatea bermatzeko azken arduraduna. Hori dela eta, EEBri dagokio balioestea jasotako zerbitzua eta tratua benetan bat datozen EZSk foru-sektore publiko osorako ezarritako balio eta printzipioekin.

Kexa hirugarren baten gainekoa denez, maiatzaren 3ko 10/2022 Foru Dekretuak, gaiak izapidetu, ebatzi eta jakinarazteari buruzkoak, 9. artikuluan ezarritako prozedurari jarraiki, azaroaren 13an Erakunde Publikoen Zuzendaritza Nagusiko arduradunei helarazi zitzaizen jasotako kexa, informazioa emateko eta egoki irizitako gogoetak adierazi eta argudiatzeko eskubidea bermatzeko, eta, aldi berean, EEB honek beharrezkotzat jo zituen galdera batzuk egin ziren, gaia konpondu ahal izateko. Ildo

horretan, azaroaren 29an idazki bat jaso zen, bere oharpenekin, eta azaroaren 30ean osatu zen, EEB honek eskatuta.

2.- Kexa aurkezten duen pertsona 2023ko abuztuaren 12an hildako emakumearen alaba da, 102 urteko emakumea eta 7 urtez (...) egoitzan bizi izan dena.

Aurkeztutako idazkian emakumearen bizitzako azken egunak deskribatzen dira, doktoreak heriotza laster gertatuko dela jakinarazten dietetik eta Gipuzkoako Ospitalean 5 egun geroago heriotza gertatu arte.

Azaldu dutenez, urriaren 8an senideei jakinarazi zitzairen, ziurrenik, datozen 24 orduetan ama hilko zela, eta une horretatik aurrera elikagaiak eta likidoak emateari utziko ziotela, ezin baitzituen irentsi. Aurreikusitako 24 orduak igarota, senideek medikuari galdetu zioten ea ezin zioten ezer eman sufrimendua arintzen laguntzeko, baina doktoreak esan zien lasai zegoenez ezin ziotela sedazioa eman, 24 ordu geroago eman zien erantzun bera.

Senideak kexu dira egun horietan emakumeak doktorearen aldetik jaso zuen arreta eskasagatik, egunean behin bakarrik eta familiak eskatuta joan baitzen emakumea ikustera. Adierazi dutenez, asteburuetan Egoitzan guardiako medikua baino ez dago. Hori dela eta, larunbat goizean (5 egun geroago) (...)ko larrialdietako medikuari deitzea erabaki dute. Medikuek horrek adierazi du berak eman diezaiokeela sedazioa zentroan, baina egiaztatu du ez dagoela prozesua zaintzeko langile kualifikaturik, eta, beraz, familiak Gipuzkoako Ospitaleko Larrialdietara bideratzea erabaki du (ospitaleratze-partea erantsi da).

Ospitaleko langileek ordura arte non egon zen galdetu diete senideei, eta zergatik ez zioten sedazioa lehenago eman, 102 urteko emakumearen egoera ikusita zentzugabea baitzen egoera horretan mantentzea. Elektro bat egin eta bizi-konstanteak hartu ondoren (egoitzan egin ez ziren prozedurak), sedazioa egiten da, eta, azkenik, gau horretan bertan hiltzen da. Hurrengo egunean, doktoreak galdetu zuen ea zergatik bideratu zuten ospitalera, eta adierazi zuen berak jada ohartarazi zuela egoitzan sedatu zitekeela, eta laguntza-langileek beren gain hartzen zutela sor zitezkeen arazoaren ardura.

Interesduna damutu egiten da bere amaren bizitzako azken egunetan jasotako tratuagatik, eta etika gutxikoa eta ankerra dela esaten du 102 urteko pertsona bat 5 egunez hiltzorian edukitzea ezer jan eta edan gabe. Bere ustez, protokoloa aldatu beharko litzateke gaixo eta mendekoekiko solidarioagoa izateko, behar baino gehiago ez pairarazteko eta bakean hiltzen uzteko.

Bere kexa ez du ez egoitzaren ez laguntzaileen aurka aurkeztu, (...)doktorearen aurka baizik, eta mediku horrek berak lehenago ere antzeko kexak jaso zituela ziurtatu zuen. Gogoratu du, gainera, ama egoitzan egon zen 7 urteetan, amaren osasun-egoerari buruzko informazioak ez dutela izan, zuzenean eskatzearen kontura bakarrik jasotzen baitzuten.

Azkenik, foru Aldundiak egoitza horietan nola jokatzeko den ikuskatzea eskatu du, egunean ordu gutxi batzuetan doktore bat baitute, eta hori berriro gerta ez dadin neurriak hartzea nahi du.

3.- Erakunde autonomoetako arduradunek bidalitako idazkian, lehenik eta behin, KABIAk zerbitzua ematen duen 16 egoitzak kudeatzeko sistema aipatzen da.

Alde batetik, kudeaketa zuzeneko egoitzak daude (egoitza-burua KABIAko langileak dira, eta zerbitzuak Zerbitzu Zentralek kudeatzen dituzte), eta, bestetik, kudeaketa integraleko egoitzak daude (lizitazio bidez, zerbitzu-enpresa batek kudeatzen du egoitza, Agiri Teknikoetan jasotakoaren arabera).

(...) duen egoitza kudeaketa integraleko egoitza da, eta bertan, 2023/10/31ra arte, (...) zerbitzu-enpresak eman du zerbitzua (eta 2023/11/01etik aurrera, (...) zerbitzu-enpresak). KABIAk bere zentro guztietan ematen den zerbitzuaren jarraipena egiten duela ziurtatu dute, eta (...) egoitzaren jarraipen espezifikoak egin dute, praxi desberdinei buruzko gomendioak edo zuzenketak eginez.

EEB honetan jasotako kexa bera GFAko Ikuskapen Atalak jaso zuen 2023/11/09an, eta ikuskatzaileak KABIAko Zerbitzu Zentraleko Laguntza Arloko teknikariek inpartekatu zuen, GFAko Ikuskapen Atalean KABIAren egoitzei buruz jasotako kexa guztien aurrean ohiko prozedurari jarraituz: KABIAko Laguntza Arloko erreferentziako teknikariarekin inpartekatzen da, eta kexaren izaera adierazten du, egoitzan ikuskapen-bisita bat eginez, dokumentazioa eskatzen da, ondorioak adierazten dira eta, hala badagokio, hobekuntza-arloak zuzentzeko hartu beharreko neurriak ezartzen dira.

Gai horri buruzko kexari dagokionez, 2023/11/08an ikuskapen-bisita egin zen (...)ko egoitzara, egoera eta emandako urratsak aztertzeko, eta ez-betetzerik edo jardunbide txarrik antzeman ez bazen ere, hobekuntza orokorreko bi arlo planteatu ziren:

- Zainketa aringarrien prozesua argi azaltzea.
- Jarraipen medikoetan adierazi zer neurri aringarri hartuko diren.

Bestalde, idazkian adierazten denez, 2023/02/02an senide batek antzeko kexa jarri zuen (egoiliarraren heriotza-prozesuarekiko arretarik ezaren sententzia) ikuskapenaren atalean (ez da zehazten mediku beraren aurka egin zen), eta modu berean jokatu zen: ikuskaritza, hobekuntza-arloak eta Asistentzia Arloarekiko koordinazioa (ikuskapen-akta eta txostena erantsi dira). Orduko hartan, hobekuntzak gomendatu ziren honako puntu hauetan, eta 2023ko otsailean zuzendu ziren:

- Medikuek zentroan erabiltzen duten Resiplus programan erregistratu beharko dituzte beren jardura guztiak.
- Lanaldi guztietan goizeko eta arratsaldeko txandetan erizainak egotea gomendatzen da.

Lizitazio berriarekin eta zerbitzu-enpresa berriarekin, egoitzaren antolaketa aldatu da, zuzendari berri bat sartu da eta (...)enpresaren prozesuak eta protokoloak aplikagarriak dira. Zainketa-enpresak bere bizitzaren azken faseari arreta berezia eskaintzeko konpromisoa (atxikitzen dena).

Azkenik, esan da KABIaren helburua erabiltzaileei kalitatezko zaintza integrala eta pertsonalizatua eskaintzea dela, eta, beraz, garrantzi handia ematen zaiola sarbide-faseari, egokitzapenari, etengabeko arretari eta azken arretari, bai eta erabiltzaileen, senideen eta/edo erreferentziazko pertsonen informazioari eta parte-hartzeari ere, zerbitzua hobetzen jarraitu ahal izateko.

4.- Gaiaren azterketa zentratu ahal izateko, komeni da adieraztea, aurkeztutako idazkitik ondorioztatzen denez, interesdunaren ondoeza eta kexa eragiten duten hainbat gai daudela, eta bi multzotan biltzen ditugula (informazioa eta zainketa aringarriak):

- Egun horietan medikuak izan duen jarrera, amari arretarik eman ez zaiolako, egindako frogarik egin ez delako eta informaziorik eman ez delako; halaber, (...)n bizi izan den urteetan amaren osasun-egoerari buruzko informazioa ematerakoan proaktibitatez ez izatea.
- Elikatzeari utzi eta sedazioa lehenago eman ez izana.

Beraz, gai horietan EZSn ezarritakoaren arabera jardun zen baloratzea da zeregina; izan ere, lehen adierazi den bezala, KABIaren babespeko egoitzen kudeaketaren azken erantzukizuna Gipuzkoako Foru Aldundiarena da, eta, beraz, emandako zerbitzua egokia eta EZSn ezarritakoaren arabera izan zen aztertu behar da.

Adierazitako gaiak Gipuzkoako Foru Aldundiak Egoitzan zerbitzuak emateko kontratatutako erakunde bateko langileei buruzkoak dira, eta, beraz, Foru Kontratazio Publikoari buruzko Kodean (KKK) eta Foru Enplegu Publikoari buruzko Kodean (EPJK) ezarritakoa betetzen dela ziurtatu beharko da.

KKKn bertan adierazten den bezala, bertan ezarritakoak osatu egiten du foru enplegu publikoari aplikatu beharreko Kodean adierazitakoa, eta bi Kodeetan ezarritako jarraibideek bermatu behar dute kontratatutako zerbitzuaren kudeaketa eta prestazioa EZSn ezarritako balio eta printzipioetara egokitzen dela.

04/2023 eta 06/2023 Ebazpenetan aipatzen zen bezala, garrantzitsua da Gipuzkoako Foru Aldundiak ematen dituen zerbitzuak, bai zuzenean, bai kontratatutako enpresa edo erakundeen bidez, foru Aldundiari berari itxaroten zaion arduraz egitea; izan ere, herritarren iritziz, hark ematen du zerbitzua, eta herritarrek zerbitzu horien funtzionamendu egokian jarri duten konfiantzari egokitu behar zaio. Gainera, kontu bereziki delikatua da, batez ere azken egunetan pertsona batek jasotako tratua delako, eta, beraz, arreta berezia jarri behar zaio inguruabar horri.

EPJKak zenbait jarraibide ezartzen ditu zerbitzu publikoak emateari dagokionez, eta bereziki azpimarratzen du zerbitzu horiek errespetuan eta profesionaltasunean gauzatu behar direla.

Errespetuaren balioari dagokionez, honako hau adierazi da:

7. Errespetua

(...)

d) Langile publikoek **arreta berezia jarri beharko dute herritarrekiko eta zerbitzu publikoko erabiltzaileekiko harremanetan**. Eremu honetan, foru langileek ematen duten zerbitzu publikoaren azken arrazoiak herritarrek direnez, edozein kasutan kortesia, zuzentasun eta errespetuz tratatuko dira, eta bereziki, pertsona orok merezi duen duintasunez, baita adeitasun, enpatia eta baretasunez.

e) Modu berean, foru langile publikoek **arreta berezia izango dute, dimentsio etikotik, bereziki ahulak diren kolektiboekin harremanak izatean**, gizarte arrazoiak, arrazoi ekonomikoak edo edozein motatako arrazoiak direla eta, beharrezkoak diren ekintza positiboko neurriak hartuz eta pertsona horiekiko tratuan sentsibilitate eta enpatia berezia helaraziz, erakundeak sustatzen dituen politika publikoen eremuan.

(...)

Eta Erantzukizunaren profesionalaren printzipioari dagokionez:

3.5 Erantzukizun profesionala

(...)

b) Euren funtzioak burutzean, foru langile publikoek ardura profesionalarekin jardungo dute beti, **euren funtzioak eta lanak diligenzia handienarekin betez eta markatutako helburuak betetzeko beharrezko esfortzua eginez.**

(...)

Agindu horiek herritarrei eta zerbitzu publikoen erabiltzaileei arreta egokia eta profesionala ematea bermatu nahi dute, eta, horretarako, lanak behar den arretaz egingo dituzte, haien beharrei eta eskaerei erantzungo diete eta arazoak modu eraginkorrean ebatziko dituzte. 06/2023 Ebazpenean adierazten zen bezala, bereziki garrantzitsua da kolektibo bereziki kaltebera denean, hau da, adinekoak eta mendekotasuna dutenak (aztertzen ari garen gaian bezala) eta bizitzako azken egunak bezain egoera zailean daudenean.

5.- Foru Zerbitzu arduradunak bidalitako dokumentazioan ikus daitekeenez, bizitzaren amaieran arreta emateko prozedura jakin bat dago; gertakarien unean, indarrean zegoen protokoloa (...)i enpresarena zen. Horren arabera, familiari eta azken horren bizitzaren amaierako etapan bizi denari arreta integrala eskaintzea da helburua, arreta integrala eta ingurune afektiboari laguntzea ahalbidetzeko hainbat jarduera ezarriz, eta eragile bakoitzaren erantzukizunak adieraziz, hau da, medikuarenak "egoiliarraren egoerari buruzko informazioa ematea eta plan terapeutikoa ezartzea", eta, aurrerago protokoloan diziplina arteko taldeko kide bakoitzaren rolari dagokionez adierazten den bezala, pazientearen ebaluazioa eta sintomen kontrola, eta balorazio klinikoaren, plan farmakologikoaren eta elikadura-planaren eguneratzea.

Adierazitakoaren arabera, eta Zainketa Aringarrien Espainiako Sozietateak ezarritakoari jarraituz, besteak beste, bizi-pronostikoa hilabete eta erdi baino gutxiagokoa denean hartuko dira, kasu honetan, 24 ordukoa zelarik. Beraz, bidezkoa zen zainketa aringarriak abian jartzea, "egoiliarrari arreta integrala, indibiduala eta jarraitua ematea eskatzen dutenak (...), pertsona terminalaren autonomia- eta duintasun-printzipioa sustatuz eta, ahal bada, familia zainketa-planetan sartuz" eta "egoerak dakarren sufrimendu fisiko eta psikikoa ahal den neurrian ezabatuz (...)". Eta hori guztia errespetuzko, erosotasunezko, euskarrizko eta komunikazioko giro batean, protokoloan ondo adierazten den bezala, osasun-profesionalen zein familiaren jarreraren mende.

Adierazitakoa bermatu ahal izateko oinarrizko tresnei dagokienez, besteak beste, sintomen kontrola (eta pertsonaren ongizatea eta erosotasuna bermatzeko beharrezkoak diren baliabide terapeutikoak erabiltzea) eta egoiliarren, familiaren eta talde terapeutikoaren arteko laguntza emozionala eta komunikazioa aipatzen dira.

Dokumentuan azpimarratzen da zaintzak eta erabakiak egoiliarren eta haren senideen ongizatea eta erosotasuna bultzatzera bideratuta daudela, eta, beraz, komunikazio jarraituaren, errespetuzkoaren eta adeitsuaren ideia azpimarratzen da.

6.- Bestalde, bizitzaren amaierako prozesuan pertsonen eskubideak eta duintasuna bermatzeari buruzko uztailaren 8ko 11/2016 Legeak, edozein barne-protokolok adierazten duena gorabehera, pertsonen eskubideak bermatzeko gutxieneko baldintzak ezartzen ditu, bai eta pertsona horiei arreta ematen dieten laguntza- eta osasun-langileen betebeharrak ere, eta pertsona horien jardun-esparrua eta gizarte- eta osasun-erakundeek prozesu horretan eman behar dituzten bermeak definitzen ditu.

Gai honetan nabarmentzen diren alderdiei dagokienez, Lege honetan, besteak beste, honako hau esaten da: "zainketa aringarrien bidez, gaixotasun edo egoera sendaezin eta itzulezin baten ondoriozko arazoei aurre egiten zaie, prebentzioaren eta sufrimendua arintzearen bidez, mina eta beste sintoma fisiko, psikosozial eta espiritual batzuk identifikatuz, baloratuz eta tratatuz" (4. c) art).

Sedazio aringarriari dagokionez, honela deskribatzen da: "farmakoak nahita ematea, eskatutako dosi eta konbinazioetan, gaixotasun aurreratua edo terminala duen paziente baten kontzientzia murrizteko, sintoma erregogor bat edo gehiago behar bezala arintzeko (...)" (4. m) art.).

Zainketa aringarriari dagokienez, adierazten da bizitzaren amaierako prozesuan dauden pertsonen eskubidea dutela pairatzen duten egoeraren konplexutasunera egokitutako kalitatezko zainketa aringarri integralak jasotzeko, sedazioa barne, hiltzeko garaian izan daitezkeen sufrimendua, mina eta beste sintoma batzuk arintzeko helburuarekin. Zainketa aringarri horiek emateari dagokionez, honako hau adierazten da: "bizitzaren amaierako prozesuan dagoen pertsonari etxean edo ospitaleratuta dagoen egoitzan edo osasun-zentroan eman ahal izango zaizkio, eta, beharrezkoa bada, beharrezko mekanismoak ezarriko dira asistentzia-jarraitutasuna eta beste baliabide batzuekiko koordinazioa bermatzeko, eta euskal osasun-sistemak eta gizarte-zerbitzuen euskal sistemak ekitate-baldintzetan ezarritako protokoloen arabera" (12. artikulua).

Pazientearen gaineko interbentzioari dagokionez, adierazten da erabakiak honako hauek kontuan hartuta hartuko direla:

- a) Eskura dagoen ebidentzia zientifikoa.
- b) Esperientzia.
- c) Eragindako pertsonaren egoera klinikoa, larritasuna eta pronostikoa.
- d) Pazienteak aldez aurretik adierazitako nahiak, arretaren plangintza aurreratuaren esparruan edo aurretiazko borondateen adierazpenaren edo bestelako jarraibideen bidez.

Eta, nola ez, informazio klinikoa, sanitarioa eta asistentziala modu ulergarrian eta egokian helarazi behar dela adierazten da (5. artikulua).

7.- Bai EZSa, bai gertakarien unean indarrean zegoen bizitzaren amaierako arreta-protokoloa eta 11/2016 Legea bat datoz jarduera arduratsu eta profesional baten garrantzian, eta, jakina, etengabeko komunikazioa eta jarrera enpatikoa barne hartzen ditu.

Hala ere, aurkeztutako kexan deskribatutako gertakariak agerian uzten dute doktoreak ez zuela beti horrela jokatu, ez bizitzaren azken etapan, ez emakumea bizi izan zen urteetan. Hona hemen aurkeztutako kexaren laburpen batzuk:

- "Sendagileak behin bakarrik egin zion bisita, eta arnasa hartzeko arazorik ez zuelako eta lasai zegoelako zain egon behar genuela esaten zuen";
- "Doktoreak esaten dit (...) beranduago pasako zela nola doan ikustera. Ez zen joan ikustera (...)";
- "(...) [Gipuzkoako Ospitalean] elektro bat egin eta bizi-konstanteak hartu ondoren, sedazioa egiten zaio, eta egoitzako doktoreak ez zion egin";
- "Doktore hau, nire ama trantze horretan egon zen lau egunetan, egunean behin eta gure eskariz bisitatzen du";
- "[bizi izan den urteetan] egia da ez digula inoiz bere egoeraren berri eman, zuzenean galdetzera joan ez bagara";
- "Doktore hau ez da oso atsegina egoiliar guztiarekiko, gure amak ia zazpi urte baitzeramatzan egoitzan, eta beti galdetu behar izan diogu guk nola eboluzionatzen zuen amak, berak ez baitzigu inoiz ezer esaten, korridorean ikusten gintuenean ere ez baitzitzagu hurbiltzen informazioa ematera edo amari zerbait esatera. Inoiz ez dugu jakin odol-analisirik, elektro-analisirik edo bestelako proba medikorik egin zaion. Begiak gaizki zituela ikusten bagenion, guk esan behar genion (...).

8.- Bestalde, 4 egunez elikagairik eta edaririk hartu gabe egon izana eta alde zurretik sedazioa eman ez izana.

Azken horri dagokionez, idazkian bertan inkongruentzia bat dagoela dirudi; izan ere, alde batetik, interesdunak adierazi du behin baino gehiagotan eskatu zuela agonia arintzeko zerbait emateko (ustez, sedazioaz ari da), eta, azkenik, egoitzan bilakaera gainbegiratu zezakeen langilerik ez zegoenez, (...)medikuak eman bazion, Gipuzkoa ospitalea eramatea erabaki zutela. Baina, bestetik, aurrerago esaten da: "Hurrengo egunean doktoreak deitzen dit, Ospitalera eraman genuelako galdetzeko, berak ohartarazi baitzidan egoitzan sedazioa egin zitekeela eta laguntzaileek hartuko zutela ardura arazorik izanez gero".

Idazkian adierazitakotik ez da argi geratzen benetan sedazioa Egoitzan bertan egin ote zitekeen, baina larrialdietan ingresatu izanaren parteak aditzera ematen du hori izan zela familiak transmititu zuena, "Egoitzaz aldatutako pazienteak, baliabide faltagatik sedatzeko" adierazten baitu. Eta, hala ere, foru-zerbitzuek egindako ikuskapen-partean honako hau adierazten da: "Abuztuaren 12ko erregistroan, erizainak sedazio-ponpa prestatzen duenean, larrialdiko medikuak jakinarazten dio familiak nahiago duela ospitalera bideratu, 24 orduko langile kualifikatuekin arreta handiagoa izateko". Beraz, ez dirudi sedazioa Egoitzan bertan egin ezin zitekeenik, baizik eta familiak nahiago zuela langile kualifikatuen arreta eta 24 orduak izatea, eta zirkunstantzia horiek ez ziren bermatzen Egoitzan bertan; izan ere, idazkian adierazten denez, "Ostiralean Egoitzan ez dago medikurik eta erizaina bakarrik 19:30ak arte, eta larunbatean eta igandean guardiako medikua bakarrik (...)", 2023ko otsailean ezarritako hobekuntza-gomendioekin bat etorritik. Gomendio horien artean, gogora dezagun, "erizainak goizeko eta arratsaldeko txandetan egotea lanaldi guztietan" zegoela, baina, beraz, ez gaez.

Beste kontu garrantzitsu bat da, lekua edozein dela ere, alde zurretik sedatu behar ote zen edo benetan elikagaiak emateari utzi behar ote zitzaion. Ildo horretan, bizitzaren amaierako arreta-protokoloak ez du berariaz adierazten zer diren zainketa aringarriak zehazki, ezta zein unetan aplikatu behar diren ere. Izan ere, gaixotasun terminala definitzeko funtsezko elementuen artean, logikoa dirudi zainketa aringarriak hasteko bidea emango lukeena, honako hauek daude: gaixotasun aurreratu, mailakatu eta sendaezin bat; tratamenduari erantzuteko arrazoizko aukerarik eza; edo hilabete eta erdi baino gutxiagoko bizi-pronostikoa, aztergai dugun gaian betetzen ari zirela zirudiena.

Gai horri dagokionez, honako hau baino ez da adierazten larrialdietako ospitaleratze-agirian: "Azken 4 egunetan, alabak ezer hartu gabeko egoera preagonikoa aipatzen du. Erantzunik ez dagoenez, "eta" Egoera orokor txarra, egoera preagonikoa. Ez du

erantzuten. Oso mehea ", eta hainbat proba mediko egin ondoren, familiarekin adostu zen sedazioa, eta ordu batzuk geroago hil zen.

Gai horri dagokionez, emandako datuek eta EEB honetako kideen ezagutza medikorik ezak prozedura egokia izan ote zen baloratzea eragozten dute.

9.- Foru-arduradunek aurkeztutako idazkian adierazten den bezala, kexa horren berri izan zuten, eta 2023ko azaroan *in situ* ikuskapena egin zen.

Ikuskapen-txosten laburrak aurkeztutako kexa jasotzen du labur-labur, eta hauxe baino ez du adierazten: langileen bilakaeretan adierazten dela egoiliarra lasai zegoela sufrimendu-zantzurik gabe, eta okerrera eginez gero neurri aringarriak hasiko liratekeela. Txostenak ondorioztatzen du ez dela irregulartasunik ikusi prozeduran. Hala ere, 2 gomendio egin ziren orain arte azaldutakoaren harira:

- Zainketa aringarrien prozesua argi azaltzea gomendatzen da.
- Jarraipen medikoetan, neurri aringarriak adieraziko dira.

EEB honek oso egokitzat jotzen ditu gomendio horiek, gai honetan komunikazioan eta neurri aringarrien espezifikotasunean agerian geratu diren gabeziak arintzeko.

Hala ere, txostenean dagoen informazio urria ez da nahikoa interesdunak alegatutako informazio faltaren egiazkotasuna egiaztatzeko, eta, beraz, EEB honek egiaztotzat jo besterik ezin du egin.

Hori guztia dela eta, Erakundearen Etika Batzordeak erabaki hau hartu du, aho batez, 2023ko abenduaren 19an

EBAZPENA

Lehenengoa. - Foru Aldundiko Enplegu Publikoaren Etikaren eta Kudeaketa Onaren Kodeko artikuluetan errespetuaren eta erantzukizun profesionalaren balioei buruz ezarritakoa kontuan hartuta, uste dugu egoiliarrarengandik eta haren senideengandik jasotako arreta ez datorrela bat Gipuzkoako Foru Aldundiaren eta bere sektore publikoaren Erakundearen Zuzentasun Sistemaren ezarritakoarekin, eta, beraz, jarduera gaitzesten dugu.

Bigarrena. – Positibotzat jotzen dugu pertsonen bizitzaren amaieran arreta emateko protokolo espezifiko bat egotea, bai eta aurkeztutako kexen aurrean *in situ* ikuskapenak egitea ere. Gaur egun indarrean dagoen protokoloa ((...) enpresarena) aztertu ondoren, eta EZSn ezarritakoak bermatzeko, honako neurri hauek kontuan hartzea eta indartzea gomendatzen dugu, edo, hala badagokio, txertatzea:

- 1) Pazientearekin (ahal bada) eta familiarekin komunikatzeko kanal argiak eta eraginkorrak ezartzea, tratamendu-aukerak eta zainketa aringarriak azaltzeko.
- 2) Familiari informazio zehatza ematea zainketa aringarriak zer diren, egoitzan zer zerbitzu espezifiko eskaintzen diren eta zaintza horiek pazientearen bizitzaren amaierako bizi-kalitatea nola hobetu dezaketen azaltzeko.
- 3) Familiak eta pazienteak (ahal bada) tratamendu medikoak eta zainketa aringarrien aukerak erabat ulertzen dituztela eta baimen informatua ematen dutela ziurtatzea. Horrek legezko dokumentu egokiak sinatzea ekar dezake.
- 4) Argi eta garbi definitzea zer zainketa aringarriko zerbitzu eskaintzen diren, nola ezartzen diren eta zein diren zerbitzu horiek eskaintzeko arduradunak.
- 5) Zehaztu nola emango diren zainketa espezifikoak pazienteaz azken etapetan dagoenean, erosotasun-arreta eta zainketa aringarri intentsiboetarako trantsizioa barne.
- 6) Eskainitako arretaren, familiarekin izandako elkarrizketen eta hartutako edozein erabakiren erregistro zehatzak izatea, gardentasuna eta arretaren sendotasuna bermatuz.

7) Bizitzaren amaierako arreta-protokoloa berrikusteko eta hobetzeko prozesu bat ezartzea, atzeraelikaduraren, esperientziaren eta jardunbide egokien arabera.

Hirugarrena.- Emandako zerbitzu publikoaren funtzionamendu ona eta kalitatea bermatze aldera, eta egoitza kudeatzeaz arduratzen den enpresak erabiltzaileei eta haien senideei ematen dien arreta bermatze aldera, honako neurri hauek hartzea gomendatzen dugu:

1) Kontratuaren arduradun bat zehaztea, bai KABIak bai (...) enpresak kontratuaren gauzatzea gainbegiratuko duena.

2) Etengabeko jarraipen- eta berrikuspen-prozedurak ezartzea, azken uneetako laguntza-protokoloaren betetze-mailaren eta kontratuaren baldintza orokorren betetze-mailaren jarraipena egiteko.

3) Zerbitzu publikoak eskaintzeko kontratatutako langileek trebetasun teknikoetan, komunikazio eraginkorren eta talde kalteberen behar eta erronkekiko sentsibilizazioan aldian-aldian trebakuntza jasotzen dutela bermatzeko beharrezko neurriak hartzea.

4) Kontratua gauzatzeko baldintzak eta zerbitzuaren funtzionamendu egokia justifikatzeko baliagarri izan daitekeen edozein gorabehera, informazio eta dokumentazio aldizka eskatzea.

5) Zerbitzuak ematen diren lekuan ohiko ikuskapenak egitea (bertako langileekin edo hirugarren independenteek), kalitatea eta betetze-maila egiaztatzeko.

6) Enpresa kontratistarekin komunikazio irekia eta etengabea izatea, edozein arazori egoki aurre egiteko eta gaizkiulertuak azkar konpontzeko.



7) Monitoretza- eta ebaluazio-mekanismo jarraituak ezartzea, zerbitzuak ematean akatsak identifikatzea ahalbidetuko dutenak; horri esker, neurri zuzentzaile egokiak hartu ahal izango dira eta kalitate-estandar konstantea mantendu ahal izango da.

Irene Berasaluze Lazkano
Erakundearen Etika Batzordeko lehendakaria