

PLAN DE FORMACION 2008 PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS GENERALES

AREA	Acciones Formativas	Dirigido a	Finalidad de la formación	Características		
				nº de acciones	horas acción	Fecha prevista
SISTEMAS Y HERRAMIENTAS DE GESTIÓN	Norma UNE-EN ISO 9001:2000. Sistemas de gestión de la calidad: Requisitos	Personal implicado en la certificación de procesos según la norma UNE-EN ISO 9001:2000.	Conocer los elementos y requisitos de la norma UNE-EN ISO 9001:2000.	2	10	1º Semestre
	Auditorías Internas según norma UNE-EN ISO 9001:2000. Sistemas de gestión de la calidad: Requisitos	Personal implicado en la realización de auditorías internas según la norma UNE-EN ISO 9001:2000.	Formar a los participantes como auditores internos según la norma UNE-EN ISO 9001:2000.	2	10	1º y 2º Semestre
	Modelo EFQM	Personal interesado en conocer y desarrollar la cultura de calidad total y el modelo EFQM.	Introducir a los participantes en el modelo de autoevaluación EFQM: estructura e interpretación del modelo así como criterios de puntuación.	2	20	2º Semestre
	(*)OHSAS 18001:1999: Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.Especificación.	Personal implicado en la certificación según la especificación OHSAS.	Conocer los elementos y requisitos de la especificación OHSAS 18001:1999 Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.	3	10	2º Semestre
	(*)Auditorías Internas según OHSAS 18001:1999: Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.Especificación.	Personal implicado en la realización de auditorías internas según la especificación OHSAS 18001:1999.	Formar a los participantes como auditores internos según la especificación OHSAS 18001:1999.	3	10	2º Semestre
	Gestión por Procesos	Personal que esté trabajando en el desarrollo y gestión de procesos .	Mostrar la gestión por procesos como una herramienta de gestión orientada a la mejora continua, capacitando a los asistentes para identificar procesos, analizarlos, documentarlos y establecer indicadores	3	25	1º y 2º Semestre
	Liderazgo y Gestión de Equipos	Responsables y mandos intermedios de las organizaciones de servicios de Osakidetza.	Posibilitar en los participantes la adquisición de las herramientas necesarias para actuar como animadores y líderes de sus equipos de trabajo, sabiendo adaptar su estilo de mando a cada situación.	3	15	1º Semestre
	Equipos de Mejora / Mejora Continua	Personal implicado en equipos de trabajo (grupos de mejora, grupos de revisión de procesos).	Familiarizar a los participantes en la utilización de herramientas de mejora.	3	20	1º Semestre
	Metodología 5S	Equipos que opten por la implantación de la metodología 5S en sus servicios o unidades.	Facultar a los equipos en la implantación de la metodología 5S.	1	20	1º Semestre
	Innovación y creatividad		Potenciar la capacidad individual y grupal para la creatividad y la innovación, de forma que redunden en un crecimiento de la organización.	1	20	1º Semestre
	Gestión por Competencias	Responsables y mandos intermedios de las organizaciones de servicios de Osakidetza.	Introducir a los participantes en el campo de la gestión por competencias	2	15	2º Semestre
	Metodología de la investigación.Introducción al análisis cualitativo.		Introducir a los participantes en el campo de las metodologías de investigación conociendo las técnicas e instrumentos existentes en el área de los análisis cualitativos.	1	20	1º Semestre

AREA	Acciones Formativas	Dirigido a	Finalidad de la formación	Características		
				n° de acciones	horas acción	Fecha prevista
AREAS GENERALES: Actualización de conocimientos	Aplicación de la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal	Personal adscrito a las direcciones de personal, del SAPU, mandos intermedios y personal administrativo que maneje información de pacientes.	Profundizar en la confidencialidad de la información manejada en Osakidetza en sus distintos ámbitos de gestión.	6	10	1º Semestre
	Actualización en conocimientos relativos al Plan Contable y a la Contratación Pública.	Responsables y técnicos de las direcciones de gestión económica y de contratación.	Mejorar la gestión contable y la contratación de las organizaciones de servicios a través de la actualización de conocimientos de contabilidad y contratación pública.	1	6	1º Semestre
	Actualización en normativa de Seguridad Social y Estatuto del Empleado Público	Personal adscrito a las direcciones de personal de las organizaciones de servicios.	Reciclar los conocimientos básicos de carácter general en materia de Seguridad Social y RRHH conforme a las nuevas normativas.	1	6	1º Semestre
	La financiación sanitaria a través de la recogida de datos en los centros sanitarios	Personal sanitario y no sanitario de Admisión y Facturación relacionado con funciones vinculadas a la obtención de los datos necesarios para la facturación de las asistencias realizadas.	Los asistentes al curso recibirán una visión mas amplia de la impotancia de su labor en la recogida de datos necesarios para obtener la financiación sanitaria correspondiente, implicándoles más activamente.	1	10	1º Semestre
	Jornadas de actualización de diferentes módulos de SAP (Aldabide-Gizabide) y aplicaciones web específicas de Osakidetza (Eginbide-Bilbide-Osabide)	Personal técnico y administrativo de las organizaciones de servicios.	Reciclar los conocimientos básicos de carácter general en materia de programas específicos Osakidetza, así como aplicaciones SAP.	25	5	1º y 2ºSemestre
	Querys	Personal técnico y administrativo de las organizaciones de servicios.	Capacitar a los participantes en la adquisición de conocimiento para la elaboración de QUERYS a partir de información disponible en SAP.	2	15	2º Semestre
HABILIDADES SOCIALES Y DE COMUNICACIÓN	Calidad de trato e información al usuario.Derechos y deberes de los usuarios de Osakidetza.	Personal que, por su puesto de trabajo, se relaciona habitualmente con el cliente.	Desarrollar las habilidades precisas para avanzar hacia la excelencia en la atención al paciente por parte del personal de Osakidetza.	4	20	1º y 2º Semestre
	Gestión de las relaciones interpersonales y manejo de situación difíciles.	Responsables y mandos intermedios de las distintas organizaciones de servicios.	Dotar a los participantes de las habilidades precisas para establecer relaciones interpersonales adecuadas y definir estrategias eficaces que puedan poner en práctica ante determinadas situaciones difíciles.	3	15	1º Semestre
	Asertividad y escucha activa.	Profesionales de las distintas direcciones, unidades y servicios no sanitarios.	Posibilitar el desarrollo de aquellas habilidades sociales positivas que permitan a los participantes mejorar sus interacciones tanto con los mandos, como con los compañeros y los clientes.	3	15	1º Semestre
	Técnicas de comunicación y expresión.	Profesionales de las distintas direcciones, unidades y servicios no sanitarios.	Dotar a los participantes de técnicas de comunicación y expresión que les permitan mejorar su comunicación.	2	10	2º Semestre
PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES (*)	Curso Básico de Prevención de Riesgos Laborales	Responsables, técnicos y oficiales de mantenimiento de las organizaciones de servicios.	Cualificar al personal adscrito a los servicios de mantenimiento de las O.S en el conocimiento del marco normativo así como de las medidas de seguridad básicas que regulan la prevención de riesgos laborales .	1	50	1º Semestre
	Jornada de actualización en SAP (facultativos de los servicios de prevención)	Facultativos/as adscritos a los servicios de prevención de las organizaciones de servicios.		1	6	1º Semestre
MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES	Curso específico en aspectos de mantenimiento y servicios generales (por determinar)	Personal de mantenimiento y servicios generales	Específicas en función del curso	3	8	2º Semestre
	Técnicas y protocolos de limpieza	Personal que realiza labores de limpieza en las diferentes organizaciones de servicios.	Reciclar y actualizar a los asistentes en los protocolos de limpieza a utilizar en las organizaciones de servicios: mezclas de diferentes componentes, métodos diferenciados adaptados a las diferentes áreas de limpieza.	3	8	1º Semestre

(*)Pendiente de la elaboración del Plan de Formación específico en relación con el proyecto de certificación según la especificación OHSAS 18001:1999 Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

(*)No se hallan incluidas las acciones formativas referentes al Desarrollo Profesional de profesionales de Osakidetza, que se determinarán conforme a cada una de las convocatorias.