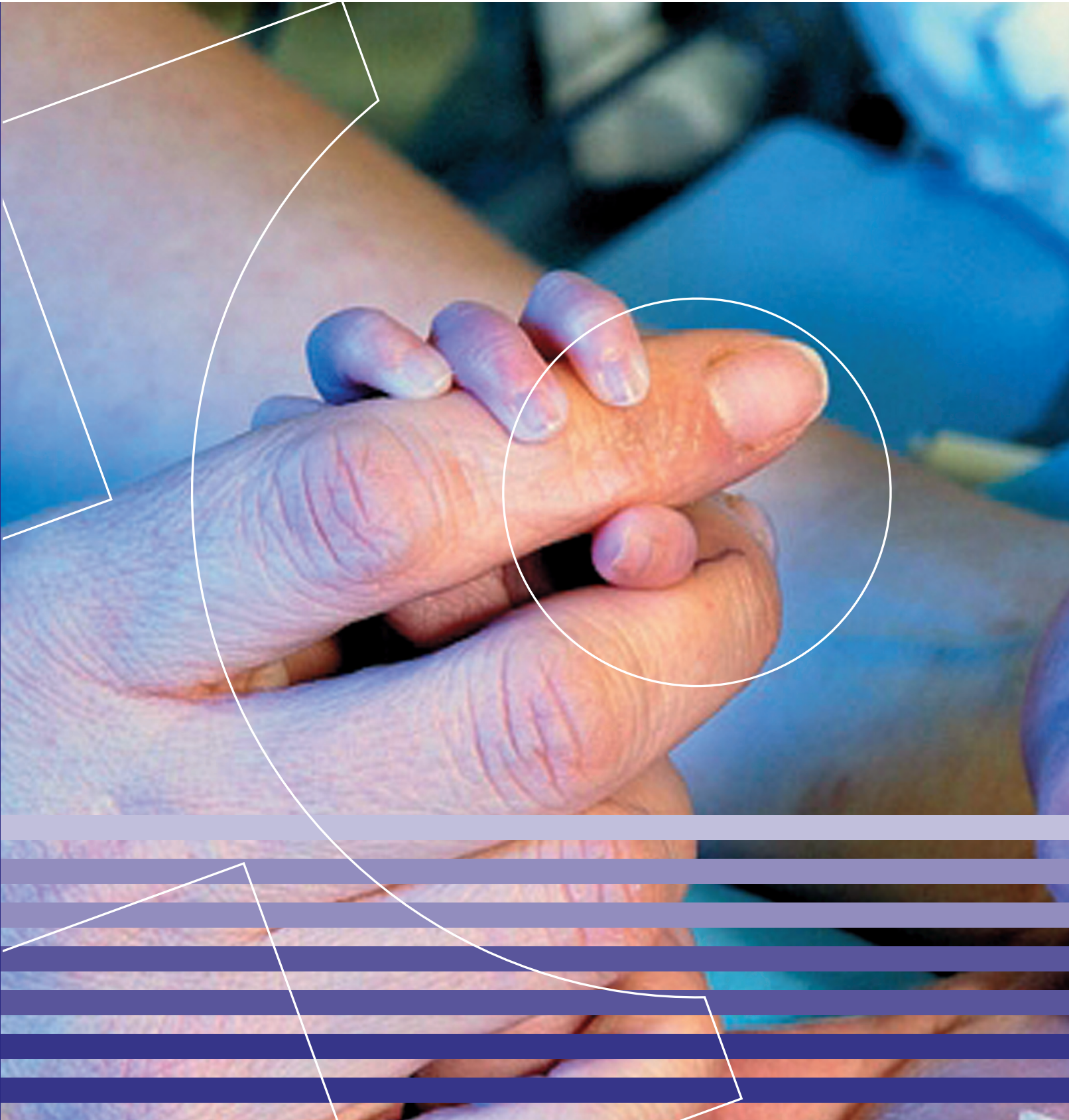




Osakidetza



**EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO**

OSASUN SAILA
DEPARTAMENTO DE SANIDAD

2005-2009

Legegintzaldi bateko memoria



2005-2009
Legegintzaldi bateko memoria





Osakidetzako Administrazio Kontseilua

Gabriel M ^a Inclán Iribar	Osasun Sailburua (Presidente)
Rafael Cerdán Arandia	Osasun Sailburuordea (Presidenteordea)
Jon Lezertua Rodríguez	Garapen eta Lankidetzaren Sanitarioko Sailburuordea (Batzordekidea)
Manuel Urquijo Urrutia	Ekonomia, Aurrekontu eta Kontrol Ekonomikoko Sailburuordea, Ogasun eta Herri Administrazio Saila (Batzordekidea)
Begoña Otalora Ariño	Zerbitzu eta Ekonomi Araubidearen Zuzendaria, Osasun Saila (Batzordekidea)
José Antonio Ortiz Oseguera	Araubide Juridikoaren Zuzendaria, Osasun Saila (Idazkaria)
Pedro Hernando Arranz	Aurrekontu Zuzendaria, Ogasun eta Herri Administrazio Saila (Batzordekidea)
Gloria Quesada Menéndez	Osakidetzako Zuzendari Nagusia

Osakidetzako Zuzendaritza Kontseilua

Gloria Quesada Menéndez	Zuzendari Nagusia
Michol González Torres	Osasun Laguntzako Zuzendaria
José Andrés Blasco Altuna	Giza Baliabideetako Zuzendaria
Jon Etxeberria Cruz	Ekonomia eta Finantzako Zuzendaria
Martín Begoña Oleaga	Informatikako eta Informazio Sistemetakoko Zuzendariordea

AURKIBIDEA

1. AURKEZPEN-GUTUNA	4
2. HERRITARRAREKIKO KONPROMISIOA	6
2.1. Lehen Mailako Atentzioarekiko konpromisoa	7
2.2. Kalitatearen hobekuntza zifretan	9
2.2.1. Lehen Mailako Atentzioa	9
2.2.2. Atentzio Espezializatua	10
2.3. Berrikuntza eta teknologia sanitarioa	12
2.4. Asistentzia-jarduera berriak ezarri eta garatzea	13
2.4.1. Programa berriak	13
2.4.2. Hobekuntzak orain dauden programetan	14
2.4.3. Jarduera berriak	15
2.4.4. Koordinazioa Osasun Mentalean	16
2.4.5. Segurtasun Klinikoko Programak	17
3. ERAKUNDEKO PERTSONEKIKO KONPROMISOA	18
4. BERRIKUNTZA ETA IKERKUNTZAREKIKO KONPROMISIOA	22
4.1. Informazio-Sistemak eta teknologia ez-asistentziala	23
4.2. Azpiegiturak eta Komunikazioak	23
4.3. Berrikuntza kudeaketan	23
4.4. Ikerkuntza	24
5. MODERNIZAZIO PLANA. INBERTSIOAK	26
6. KANPOKO AITORPENAK	30
6.1. Bikaintasunari Saria Kudeaketan EFQM ereduaren arabera	31
6.2. ISO ziurtagiriak	32
7. PAZIENTEEN GOGO BETETZEA, BIKAIN TASUN-MAILARI DAGOKIONEZ	34

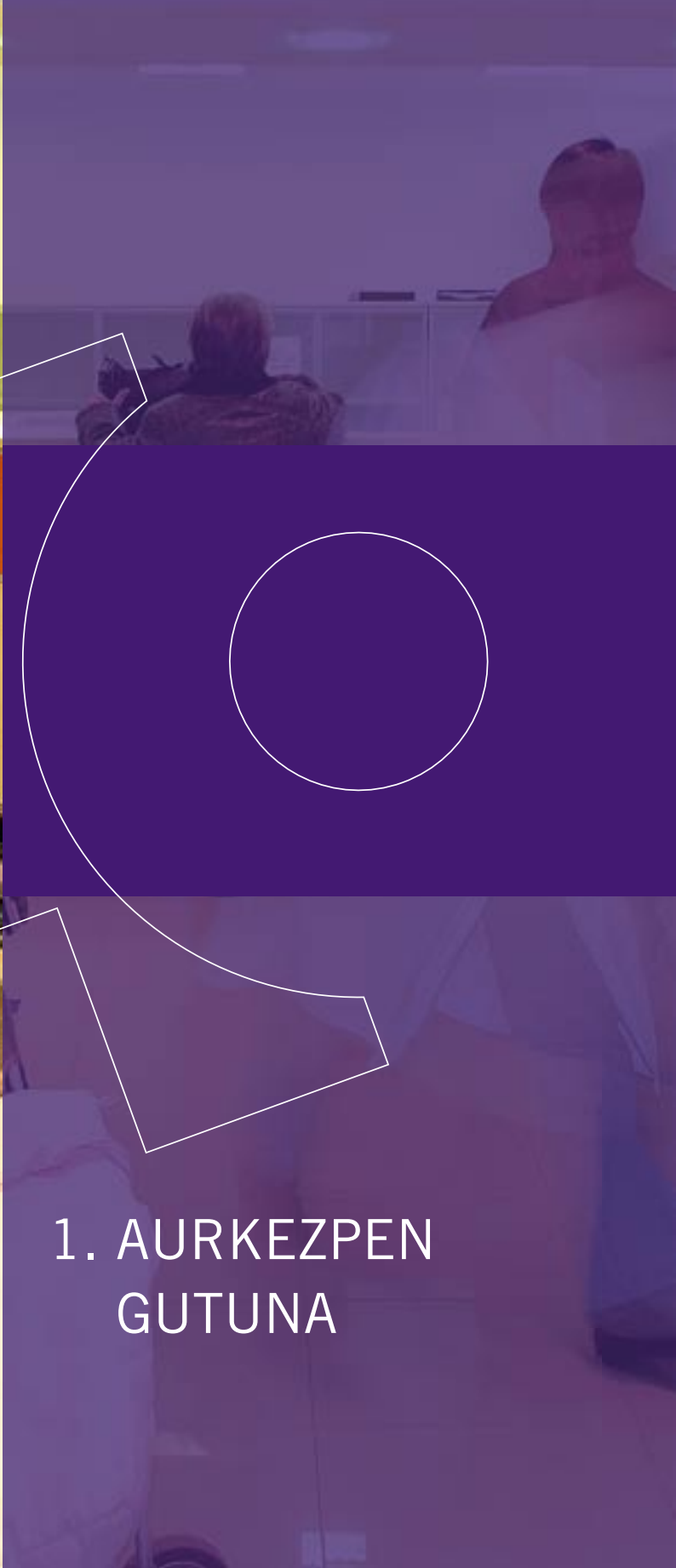
BEZEROAK ATENDITZEKO EREKUA

MEDIKUA JARRI ETA ALDATZE
AURRETIKOZITA
ETXERAKO ABISUAK
ADMINISTRAZIOKO TRAMITEAK
IRADOKIZUNAK, KEXAK ETA ERREKLAMAZIOAK



AREA DE ATENCION AL CLIENTE

ASIGNACION Y CAMBIO DE MEDICO
CITA PREVIA
AVISOS A DOMICILIO
TRAMITES ADMINISTRATIVOS
SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES



1. AURKEZPEN GUTUNA

Berrikuntzarantz doan prozesu baten konpromisoak eta lorpenak

Aldi bat amaitzen denean, analisirako hausnarketa une bat hartzen dugu. Bizi izandako eta partekatutako denboraren balantzeak, bere argi-ilunekin, datuek proiektatzen duten argia du euskarri; izan ere, datuok aldi horren testigantza egiazko eta inpartziala jasotzen duten aliatu leialak bihurtu zaizkigu.

Gaur, inoiz baino gehiago, Osakidetza erreferentea dugu Europako sanitate publikoan. Bere jatorrizko helburuak bizirik dirau, hots: zerbitzu publikoaren eredu bat garatzea, hiritarrek prestazioak berdintasunezko baldintzetan eta ahalik eta kalitate handienarekin jasotzeko duten eskubidean oinarrituta. Konpromiso historiko hori gure lanaren erreferentea da, eta Osakidetzaren estrategia definitzen duten hurrenez hurrengo planetan berretsi egin da. Hor dago, ageri-agerian, erabateko kalitatera eta bikaintasunera zuzendutako eredu baten aldeko apustua.

Osakidetzak gaur egun hiritarrei eskaintzen dizkien erantzun berriek kontuan izan dituzte, batetik, euskal sanitatean eragiten duten aldagaiak, eta bestetik, Europan erreferentziazko lekuari eusteko giltzarri diren kontuak konpondu beharra. Hasiako bide hori bikaintasunetik berrikuntzara doa, beti ere, gure sistemaren iraunkortasuna ziurtatuz.

Azken urteotan Osakidetzak izan duen bilakaera, adierazle inportanteenetan izandako hazkundean funtsatu da. Eraitza horiek hiritar guztiekiko konpromiso bikoitz baten fruitu dira: Eusko Jaurlaritzarena, gure sanitate publikoaren beharrak lehenetsi dituen, eta erakunde hau osatzen dugun pertsonena.

Gaur, zerbitzuaren kaudimenak ezaugarritu duen aldi baten balantzea egingo dugu, non lortutakoaren esentzia hor geldituko den, printzipio sendoen gainean eraikia baitago. Gureak izan dira konpromisoak; gurea gestioa, eta gizarte osoarenak lorpenak.



Gloria Quesada
Zuzendari Nagusia



2. HIRITARREKIKO KONPROMISOA

Euskadiko osasun sistema Osakidetzaaren inguruan ardaztua dago. Osakidetzaaren misioa da hiritarren beharrei erantzungo dieten osasun zerbitzu publikoak eskaintzea, ekitatearen, eraginkortasunaren eta kalitatearen printzipioei jarraituz, sustapen, prebentzio, zaintza eta hobekuntza jarduerak landuz.

Azken lau urteetan hiritarrek prestazio sanitarioak nola erabili dituzten ikusteko, nabarmenduko dugu erabilera horren ezaggarri nagusia zein izan den: gaixotasun kronikoen bilakaera eta zerbitzuen eskaera gero eta handiagoa, hala kantitatean nola kalitatean, gero eta prestatuago eta informatuago dauden eta gero eta maila ekonomiko zein kultural handiagoa daukaten biztanleen eskutik. Baliabideak ugaritzeak eta baliabideok eraginkorki erabiltzeak aukera eman digu behar horiei erantzun bikaina emateko.

2.1. Lehen Mailako Atentzioarekiko konpromisoa

Ahalegin handia egin dugu legealdi osoan zehar, Lehen Mailako Atentzioa behar diren baliabideez hornitzeko, zerbitzu hori eskuragarria, arazoak konpontzen dituen eta kalitatezkoa izan dadin. Ahalegin hori, gainera, islatu egin da Osakidetza bere Plan Estrategikoan euskal gizartearekin hartutako lehen konpromiso publikoan: Lehen Mailako Atentzioan asistentzia hobetzea, baliabideak beharretara egokituz.

● Giza baliabideak

Lehen Mailako Atentzioan diharduten Eskualdeetako plantilla sendotu egin da, batez ere familia medikuen kategorian, erizaintzako langileei eta bezeroen arretarako eremuetako langileei dagokienez. Aldi honetan, familia medikuen kopurua 1.270etik 1.542ra pasatu da; pediatriei dagokienez, 266tik 291ra; erizaintzako profesionalei dagokienez, 1.481etik 1.557ra eta administrari laguntzaileei dagokienez, berriz, 783tik 826ra.

Horrek guztiak zera ahalbidetu du: Osakidetza, familia mediku bakoitzari esleitutako Osasun txartel Indibidualen (OTI) batez besteko kopurua 2005ean 1.724 izatetik, 2008ko ekitaldian 1.531 izatera pasatzea. Bide horretatik, hitzartutako konpromisoa 2009gn urtean beteko da, gehienezko kupoa 1500 OTI-koa, alegia.



Familiako medikuen plantilla 1.270tik 1.542ra pasatu da, eta horri esker fakultatibo bakoitzeko OTI-kopurua 1.531ra murriztu da.



● Arazoak konpontzeko ahalmenaren handitzea lehen mailako atentzioan

Lau urte hauetan, Lehen Mailako Atentzioko profesionalak hainbat tresna, metodologia eta teknologiez hornitu ditugu; hala, atentzio sanitarioko lehen mailan erabiltzaileek dituzten osasun arazoak konpontzeko ahalmena handitu egin da. **Horra hor, eskuragarri, laborategiko proba diagnostiko gehienak, erradiologiako probak, endoskopia digestibo eta kardiologiako probak.**

Gainera, telemedikuntzak bultzada handia izan du eta horren eraginez, pazienteen desplazamenduak eta behargabeko itxaronaldiak ekidin egin dira. Esaterako, gaur egun eskualdeen %100ek badauka erretinografoa. Halaber, teledermatologia ere erabiltzen ari da, Barne Eskualdean, Galdakao-Usansoloko Ospitalearekin batera.

Aho bidezko antikoagulazio terapiaren programa, terapia hori behar duten pazienteen jarraipena Lehen Mailako Atentzioko zentroetara eramateko, asko hedatu da, 2005ean 29 zentro izatetik, 2008an 259 izatera pasatu baitira. Programa horrek hematologiako eta 3S Osabide informazio sistemak integratu beharra ekarri du.



● Eskuragarritasuna

Lehen Mailako Atentzioak duen konpromisoetako bat, prestazioa eskuragarria eta jarraitua izatea da. Hobekuntza horretan, hona hemen ekintza inportanteenen arteko hiru: 28 Osasun Zentro eta Kontsultategi berrien eraikuntza edota berrikuntza, Lehen Mailako Atentzioko unitate berrien sorkuntza eta arratsaldeko ordutegiaren eskaintza zabaldu izana. Aipatu neurriak Lehen Mailako Osasun Zentroetako %10ean izan du eragina.

Eskualdeen %100ek badu arratsaldeko ordutegi eskaintza. Izan ere, lau urte hauetan, hiriguneetako Osasun Zentro guztiek aukera hau, arratsaldeko ordutegia, hain zuzen ere, eskaintzea lortu egin da.

● Teknologia profesionalaren eta hiritarren zerbitzura

Azken lau urteotan, Lehen Mailako Atentzioak aurre egin behar izan dien erronketako bat, laneko antolamendu sistema desburokratizatu beharra izan da. Horretarako eskuragarri dauden teknologien garapenari bultzada handia eman zaio, eta teknologia horiek eguneroko lanean txertatu dira. 2005. urtetik, sareko zentro guztiek 3S-Osabide historia kliniko elektronikoa delakoa ezarria dute, eta erabilera maila %85etik gorakoa da. Horrek aukera ematen du edozein Osasun Zentro edo Etengabeko Arretako Gunetan (EAG) erabiltzaileak hartzeko, erabiltzaileon historia kliniko elektronikoa bertan izanda. Gainera, **GLOBAL CLINIC** programa garatu da. Programa horrek paziente baten gaineko garrantzizko informazioa Lehen Mailako Atentziotik kontsultatzeko aukera ematen du, informazio hori ospitaleko historia klinikoan azaltzen baita. Orobat, Historia Klinikoaren Osabide Bisoreak aukera ematen du emergentzietan artatutako edo Ospitaleko Larrialdietara jotzen duten pazienteen Lehen Mailako Atentzioko historia klinikoaren laburpen bat eskuratzeko.

Teknologiaren arloan, hauek ere proiektu garrantzitsuak izan dira:

- **Errezeta Elektronikoa.** Medikuek bere kontsultan agindutako medikazio guztia EAEko edozein farmaziatan emateko aukera emango du; hala, pazientearentzako errazagoa izango da medikazioa jasotzea eta farmazialariak erabiltzailearen preskripzio osoa ezagutu ahal izango du.
- **Aurretiko Zita WEB bidez.** 2006an hiritarren esku jarri zen Web bidezko zita eskatzeko aukera, medikuntza eta pediatriako kontsultetarako.
- **Call Center.** Eskuragarri dauden operatiboak integratuz, telefono bidezko zita medikoaren prozedura hobetzeko aukera ematen duen sistema da.

● Maila arteko integrazioa

Legealdi honetan zehar, Osakidetzak erabiltzaileari arreta eskaintzeko prozesua beste ikuspegi batekin ikusteko apustua egin du, Lehen Mailako Atentzioaren eta Atentzio Espezializatuaren arteko koordinazioa eta integrazioa sendotze aldera. Horrela, arretaren desjarraitutasuna ahalik eta gehien murriztu nahi da eta, horrekin batera, prozesu arinago bat garatzea, ondo koordinatua, gardena, eta Erabiltzaile/Pazientearentzako erabilerrazagoa. Horretarako, asistentzia prozesuari lotutako antolamendu eredua berrikusi da eta Lehen Mailako Atentzioaren eta Atentzio Espezializatuaren arteko koordinazio proiektu bat diseinatu da. Proiektu horren ezarpena eta gidaritza Bidasoa Ospitalearen eta Ekialde Eskualdearen artean abiarazi da.

Zerbitzu-eskaintza lortzeko hartutako konpromisoa bete delako adierazle garbiak dira: osasun-zentro berriak eraiki izana, Lehen Mailako Atentzioko unitate berriak sortu izana eta eskaintza arratsaldeko ordutegira hedatu izana Eskualde guztietan (%100).

● Trebakuntza eta etengabeko prestakuntza

Lehen Mailako Atentzioan arazoak konpontzeko ahalmenak izan duen hobekuntza eta gorakada ulertzeko, funtsezko zutabea izan da profesionalen etengabeko prestakuntza. Osakidetzatik, eta Osasun Sailarekin batera, Praktika klinikoko gidak lantzea sustatu eta bultzatu da. Gida horiek kalitate handikoak dira eta foro nazional nahiz nazioartekoetan aitortu da haien balioa. Etengabeko prestakuntzari dagokionez, **e-learning** delakoaren aldeko apustua egin da eta Sendagaiaren Zentzuzko Erabilerari (SZE) buruzko programa abiarazi da. Orain arte, guztira 1.447 profesionalak jaso du prestakuntza hori.

2.2. Kalitatearen hobekuntza zifratan

2.2.1. Lehen Mailako Atentzioa

Lehen Mailako Atentzioak, osasun sisteman sartzeko atea den aldetik, jasotzen duen eskaera osoari erantzun behar dio. Horretarako, profesional sanitarioen plantilla handitu egin da eta mediku bakoitzari esleitutako pazienteen kopurua txikitu egin da; horrek aukera eman du paziente bakoitzari eskaintako batez besteko arreta denbora hobetzeko.

3S Osabide historia kliniko informatizatuaren erabilera maila, 2005ean %70 izatetik 2008an %85etik gora izatera pasatu da.

Urte hauetan landu den beste arlo bat haxe izan da: ebidentzia zientifikoa erreferentziatzat hartuz, asistentziaren praktika hobetzea. Halatan, 2005ean praktika klinikoko gida bi genituen eta 2008an, berriz, sei gehiago.

2005	2008
HIPERTENSIO ARTERIALA	Hipertentsio Arterial berrikusia
Asma	Lunbagoa
	2 motako diabetes mellitusa
	Zainketa aringarriak
	Hiperkolesterolemia
	Farmakoterapeutika

● Botika preskripzioaren kalitate hobekuntza

Lehen Mailako Atentzioko **sendagai kontsumoaren** analisiak gastuari eusteko joera dagoela erakusten du. Hala, 2005ean gastuaren hazkundea %10,15 izatetik, 2008an %5,52 izatera pasatu gara.

GASTUAREN HAZKUNDEA

	2005	2008
EAE	%10,15	%5,52
ESTATUA	%5,63	%6,88

Baieztatu da **botika generikoen preskripzioa** modu esanguratsuan handitu dela, izan ere, 2005. urtean %10,22 izatetik, 2008an %18,69 izatera pasatu da.

Aldi honetako berritasuna haxe izan da: ebidentzia zientifikoa oinarritutako agindu/preskripzioaren egokitzapen adierazleak aztertu eta ebaluatzen hasteko aukera izatea.

Sendagai generikoen kontsumoa
Lehen Mailako Atentzian gaur egun
guztien %18,69 da, 2005eko
%10,15arekin alderatuz.



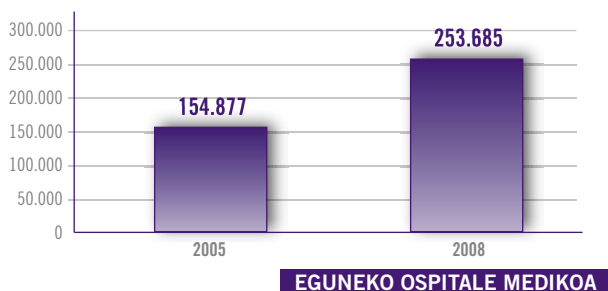
2.2.2. Atentzio Espezializatua

Legealdi honetan, atentzio espezializatuaren kalitateari dagokion arloan, Osakidetza landu dituen erronka nagusiak izan dira, batetik, arazoak konpontzeko denboren hobekuntza -eta ondorioz, kanpo kontsultetarako atzerapenak murriztea eta programatutako interbentzioetan itxaroteko gehieneko epe bat izateko bermea- eta, bestetik, ohiko ospitaleratzearen ordezkotzat aukerak indartzea.

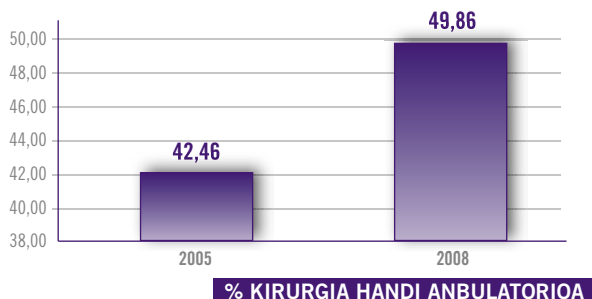
● Ohiko ospitaleratzearen ordezkotzat aukerak norainokoa

Etxeko ospitaleratzeari dagokionez, Osakidetza handitu egin du bere eskaintza, helburu hau lortu ahal izateko: Euskadiko biztanleen %98 gaingaitzen duen estaldura eskuratzeko. Ospitaleratzearen kopurua, %48,81 handitu dena, 2005ean 4.480 izatetik 2008an 6.667 izatera pasatu da.

Oso esanguratsua izan da **eguneko ospitale medikoan egin-dako prozeduretan** izandako hazkuntza, 154.877tik 253.685era pasatu baita 2005 eta 2008 bitartean; hau da, hazkuntza %63,79koa izan da.



Kirurgia handi ambulatorioaren (KHA) portzentajea %7,4 handitu da 2005 eta 2008 bitartean, eta 2009ko lehen hiru hilabeteetan %53,9ko zifra errekorrera iritsi da.



● Atzerapenen gestioa

Eusko Legebiltzarrean Lehendakariak hartutako konpromisoari eutsiz, kanpo kontsultetan eta proba osagarrietan paziente guztiak 30 eguneko epean artatuak izan daitezela, hain zuzen ere, Osakidetza kudeaketako beste erronka bat izan da.



■ Kanpo Kontsultetako batez besteko atzerapena 51,6 egun jaitsi da.

Programatutako interbentzioak egiteko itxaron denborak modu nabarmenean laburtu dira. **Batez besteko atzerapen kirurgikoa** 2005. urtean 55,17 egun izatetik 2008an 48,04 egun izatera pasatu da; hau da, 7,13 eguneko jaitsiera izan da.

Kanpo Kontsultetako batez besteko atzerapena 51,6 egun jaitsi da, hots, 2005 eta 2008 bitartean 74,03 egunetik 22,43 egunera pasatu da.

Proba Osagarrietan, batez besteko atzerapena, berriz, 2005ean 31,47 egun izatetik 2008an 19,08 izatera pasatu da; hau da, 12,39 eguneko jaitsiera izan da.

● Osasun mentala

Osasun mentalaren arloan, aldaketa handiak izan dira azken lau urteetan. Eredu komunitarioan sakondu egin da, eta horrek errotiko aldaketa ekarri du buru nahaste larrietarako gailuetan zein gestio ereduaren. Hori agerikoa da honako hauetan:

- **Ospitale Psikiatrikoetan, iraupen luzeko oheak murriztu egin dira.** Ohe kopurua 804tik 761era murriztu da 2004 eta 2009 bitartean, hau da, %5.5eko murrizketa izan da; gainera, baliabideak birmoldatu egin dira, eta laguntza komunitarioko neurri bilakatu.

Anbulantzien zerbitzua duen populazioa (15 minutu baino gutxiagoko krona batean), %68tik %96ra pasatu da 2005etik 2008ra bitartean.

- Buru nahaste larriaren **laguntza komunitariora zuzendutako Ospitaleko eta Eguneke Egoitzako plazen hazkundera**. 2004. urtean 203 plaza izatetik, 2009an 367 izatera pasatu gara, hau da, hazkundera %81ekoa izan da.
- Tratamendu asertibo komunitarioko programen barruan, **Buru Nahaste Larria dutela-eta jarraipena egiten zaien pazienteen integrazio komunitario handiagoa**. 2004an 408 paziente izatetik, 2009an 606 izatera pasatu dira, hau da, %31 gehiago.

● Emergentziak

Emergentzien arloan izandako kalitate hobekuntza zifren bidez ere baieztatu daiteke. Bizi euskarri aurreratuko anbulantzien **batez besteko erantzun denbora** 2005ean 11 minutu eta 12 segundo izatetik, 2008an 8 minutu eta 58 segundo izatera pasatu da.

2005	2008
11 min 12 segs	8 min 58 segs

Oinarritzko bizi euskarriko anbulantzien erantzun denbora, gaur egun, 6 minutu eta 31 segundo da; 2005ean, berriz, 9 minutu eta 25 segundo zen.

2005	2008
9 min 25 segs	6 min 31 segs

15 minututik beherako tarte batean **estaldura duten biztanleen portzentajea** %68 izatetik %96 izatera pasatu da.

2005	2008
%68,0	%96,0

Baliabideen horniduran ere hazkundera handia izan da.

	2005	2008
Bizi euskarri aurreratuko anbulantziak	8	10
Bizi euskarri aurreratuko helikopteroa	0	1
Bizi euskarriko erizaintzadun anbulantziak	4	10
Oinarritzko bizi euskarriko anbulantziak	51	61

Gainera, urgentziazko garraio sanitarioko sarean desfibriladore erdi-automatikoen kopura 8 izatetik 82 izatera pasatu da.

● Transfusio eta Giza Ehunen Euskal Zentroa

Transfusioaren Euskal Zentroak, 2008an, %100ean eutsi dio bere autosufizientzia ahalmenari. 2008an 236 unitate eskaini die beste Autonomia Erkidego batzuei. Bere jarduera nagusiak hauek izan dira:

- **Odol emaitzan %10 inguruko hazkunde globala**. Odol emaitzak 2008an guztira: 102.000.
- **Erkidegoko jardueren zentralizazioa osatzea, ehunak lortu, prozesatu eta banatzeari dagokionez**, Transfusio eta Giza Ehunen Euskal Zentroaren egituraren barruan.
- **ODOLBIDE aplikazio informatikoa martxan jartzea**, eta horrek ahalbidetu du gure zentroaren emaitza eta transfusioaren sare informatiko bat sortzea, Osakidetza ospitale guztiekin batera.
- **Zentroaren Biologia Molekularren arloa sortzea**, tipifikazio genetiko eritorizitarioko eta plaketarioko teknikak ezarri (bloodchip).
- BIO Fundazioarekin batera, **Erkideko biztanleriaren DNA Bankua ezartzea**, eta ezaugarri horiek dituzten laginak iker-tzaile taldeei ematen hasia.
- **Zilbor Hesteko Odol Bankua martxan jartzea**, Transplante Koordinazioarekin eta HLA tipifikazio laborategiarekin lankidetzan, produktu horietarako eta hezur muineko emaitzen analisirako, dagoeneko daudenak osatze aldera.
- **TGEEZko instalazioak zaharberritzeko eta berriak egiteko lanen hasiera**; obra horiek 2010ean amaitzea espero da.



2.3. Berrikuntza eta teknologia sanitarioa

Kalitate handiko asistentzia sanitarioa eskaintzeko elementu giltzarria da teknologia sanitarioan berrikuntzak txertatzea, diagnostiko eta tratamendu eraginkorrak egin ahal izateko, pazientearentzat arrisku txikiagoarekin eta ahalik eta denbora laburrenean. Jarraian, azken lau urteotan txertatu diren aurrerapen teknologikoak aurkeztuko ditugu. Aurrerapen horiek gure sistema sanitarioan lehendik bazegoen maila teknologiko altuari gehitu zaizkio; eta baita ekipamendu inbertsioei ere.

● Digitalizazioa

Irudi Erradiologikoaren Digitalizaziorako lehen fasea abian jarri izanak aukera ematen du Osakidetzan historia erradiologiko bakarra edukitzeko, eta hala, plaka euskarria desagertu egiten da. Garatzen ari den lehen fase hau, Basurto, Gurutzeta, Donostia, Galdakao-Usansolo eta txagorritxuko Ospitaleak biltzen dituen, 2009ko uztailan amaituko da, eta dagoeneko aztertzen ari den bigarren fase batekin osatuko da. Bigarren fase hori gainerako erakundeetarako planifikaturik dagoena, 2010eko abenduan bukatuko da.

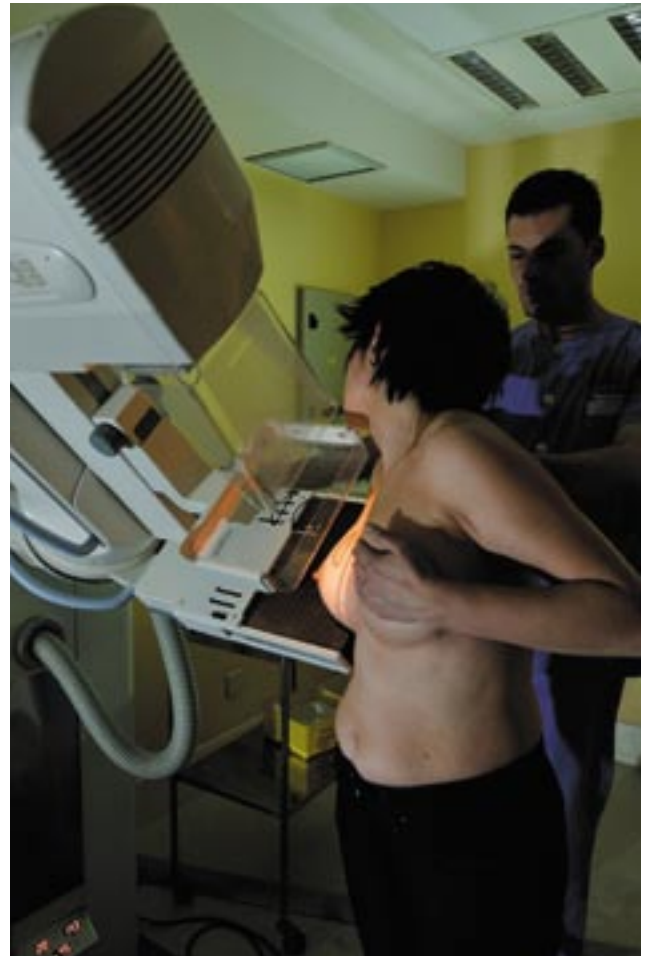
● Ahotsa ezagutzea

Historia erradiologiko bakarrarekin batera, ahotsa ezagutzeko tresnak txostena -gauzatzen den unean- erakunde osoan eskuragarri izatea ahalbidetzen du; hala, denbora tarteak laburtu egiten dira, eta transkripzio hutsegiteak ekidin.

● Telemedikuntza

- **Oftalmologia:** Telerretinografiaren zabalkundea.
- **Dermatologia:** teledermatologiaren aplikazioa Barne Eskualdean eta Galdakao-Usansoloko Ospitalean.
- **Patologia Koronarioa:** elektrokardiogramaren bidalketa telematikoa anbulantziatik txagorritxu Ospitaleko unitate koronarioa.

Osabide, paziente bakoitzeko Historia Digital Bakarra izatea ahalbidetzen duen irtenbide informatikoa, Lehen Mailako Atentzioko zentro guztietan (%100) ezarrita dago. 2009an Atentzio Espezializatuko sare osoan instalatuko da.



● Historia Kliniko Digital Bakarra

Osabide soluzio informatikoak paziente bakoitzaren Historia Kliniko Digital Bakarra eskuragarri izateko aukera ematen du. Gaur egun, Lehen Mailako Atentzioko zentroen %100ean ezarria dago eta urte honetan zehar Atentzio Espezializatuko ezarpena amaituko da.

● Asistentziako informazio sistemen integrazioa

Historia kliniko digital bakarraren proiektua sare osoan zabaldu arte, pazientearen historia klinikoa bi norabidetan ikus- te ahalbidetzen duten bi sistema landu dira, **Global Clinic** programaren eta **Osabide Historia Klinikoaren Bisorearen** bidez.

● Beste berrikuntza terapeutiko eta diagnostiko batzuk

- Gammakamera Tcscan-ekin, Santiago Ospitalean.
- Diagnostiko genetiko molekularra, bularreko eta koloneko minbuzian.

Irudi erradiologikoaren digitalizatzeko prozesua, zeinen garapena ospitale guztietara iritsi baita, gainerako erakundeetara hedatuko da, eta horrek erradiologiako plaka tradizionalak baztertzea ekarriko du.

- Laser Berdea kirurgia prostatikorako, Santiago Ospitalean.
- Kirurgia Robotikoa (Da Vinci), Basurto, txagorritxu eta Donostia Ospitaleetan.
- Balbulopatia aortikoaren larruazalean zeharreko tratamendua.
- Ehunen Bio-Bankuaren sorkuntza, txagorritxu Ospitalean.
- Litotriktorea jartzea, Santiago Ospitalean.
- Fibrinolisia ezartzea Ictus-ean eta Miokardioko Bihotzeko Akutuan, Emergenzietan.
- Keratoprosia ezartzea, Gurutzeta Ospitalean.
- Leukozitoaferesia, Hesteetako Hanturazko Gaixotasun mota jakin batzuetarako.
- Ablazio kirurgikoa arritmia suprabentrikularretan.
- Obozitoen beiraztapena Gurutzetako Ospitalean.
- Larruazalean zeharreko zifoplastia baloiarekin (KYPHOM), hainbat ospitaleetan.

2.4. Asistentzia jardura berrien ezarpena eta garapena

Zerbitzu sanitarioak jasotzen dituen eskaeren ezaugarriak aldatuz doazela eta, Osasun Planaren eskakizunak eta biztanleen behar berriak direla eta, Osakidetza eskaintzen dituen programa eta jarduerak etengabe moldatuz eta hobetuz joan behar dira.

2.4.1. Programa berriak

- **Down sindromea eta bestelako kromosomopatia batzuk detektatzeko jaio aurreko baheketa**
 - Lehen hiruhilekoko proba konbinatua EAEko emakume haurdun guztiei eskaintzea.
- **Bihotz Errehabilitazioko programa**
 - Donostia Ospitalean hasi zen 2008an eta Basurto eta txagorritxuko Ospitaleetara zabandu, 2009ko lehen sei hilabetean.
- **Kolon-ondesteko minbiziaren Detekzio Goiztiarrerako Programaren ezarpena eta garapena**



● Hezkuntza zentro terapeutikoak

Hezkuntza Zentro terapeutikoen sare bat zabaltzea hiru lurraldeetan, Hezkuntza Sailarekin koordinatuta, Buru Nahaste Larriaren asistentzia multidiziplinar eta soziosanitariora zuzenduta eta haur eta gazteei bideratuta.

● Bizkarrezur-muineko Traumatismoetarako atentzio urgenteko programa Araban (Santiago Ospitalea)

2.4.2. Hobekuntzak dagoeneko badauden programetan

● Bularreko Minbiziaren Detekzio Goiztiarrerako programa

- 69 urteetarako zabaltzea.
- EAEko Bularreko Minbiziaren Detekzio Goiztiarrerako Programako Unitateak digitalizatzen hasia.
- raingo gestioa hobetzen duen aplikazio informatiko berri bat egitea, programa honekin batera etorritako beharrak biltzen dituen.

● Hiesaren programa

- 2008an Osakidetza GIB kontsultetan, GIB test azkarrak ezartzea.
- Farmazietan GIB test azkarra ezartzea.
- ONUSIDA 2007rekin Lankidetzaren Hitzarmenak HIESaren aurkako proiektuetarako, bai Euskadin bai garapen bidean dauden herrialdeetan (nazioarteko lankidetzaren).
- Gibeletako transplanteen programa pertsona seropositiboentzat.
- Bikote serodiskordanteetan Intseminazio artifiziala egiteko eta hazia garbitzeko programa.
- Tratamendu antierretroviralaren ondoriozko lipoatrofiaren kirurgia programa.

● Haurren Hartzak Zaintzeko Programa (PADI)

- 2008. urtean, Eusko Legebiltzarrean Legez Besteko Proposamen bat onartu zen PADIaren prestazioak 18 urtera arte zabaltzeko. Une honetan PADIaren garapena biltzen duen 118/90 Dekretua aldatzen ari dira, egoera berrira egokitzeko.

Titietako Minbizia Goiz Detektatzeko Programak areagotu egin du artatzen duen populazio-segmentua, 69 urte arterainoko emakumeak hartzeraino.

- 2008an, Aho eta Hartzetako Osasunari buruzko hirugarren Azterketa Epidemiologikoa burutu zen EAEko haurren artean. Azterketaren emaitzek agerian jarri dute Euskadiko Autonomia Erkidegoko eskola-haurrek Europako hartz osasun onena eta munduko onenetarikoa daukatela.

Gaur egun, PADIa gestionatzeko aplikazio informatikoa aldatzen ari dira, odontologiako kontsultekin denbora errealean lan egiteko.

● Transplanteen programa

- Bizirik dagoen Emaile batengandik Giltzurrun Transplantea egiteko programaren hasiera.
- Zilborresteko Odol Unitateak Biltzeko programaren hasiera.
- Bihotz-biriketako Transplanteak egiteko hitzarmena beste Autonomia Erkidego batzuekin (Kantabria).



● Etxeko Ospitaleratzea

- Zerbitzua zabaltu eta ezartzea, EAEko biztanleen %98tik gorako estaldura bermatzeko helburua lortu delarik.

● Aho bidezko Antikoagulazio Terapiaren programa (TAO)

- Terapia hori behar duten pazienteen jarraipena Lehen Mailako Atentzioko zentroetara eramateko diseinatutako programa, asko hedatu dena. 2005ean 29 zentro izatetik, 2008an 259 izatera pasatu gara. Horrek esan nahi du 2008an, beren Osasun Zentroan kontrolatutako paziente kopurua 24.693ra iristea; 2005ean, berriz, 3.721 ziren. Programa honek hematologiako eta 3S Osabide informazio sistemak integratu beharra ekarri du.

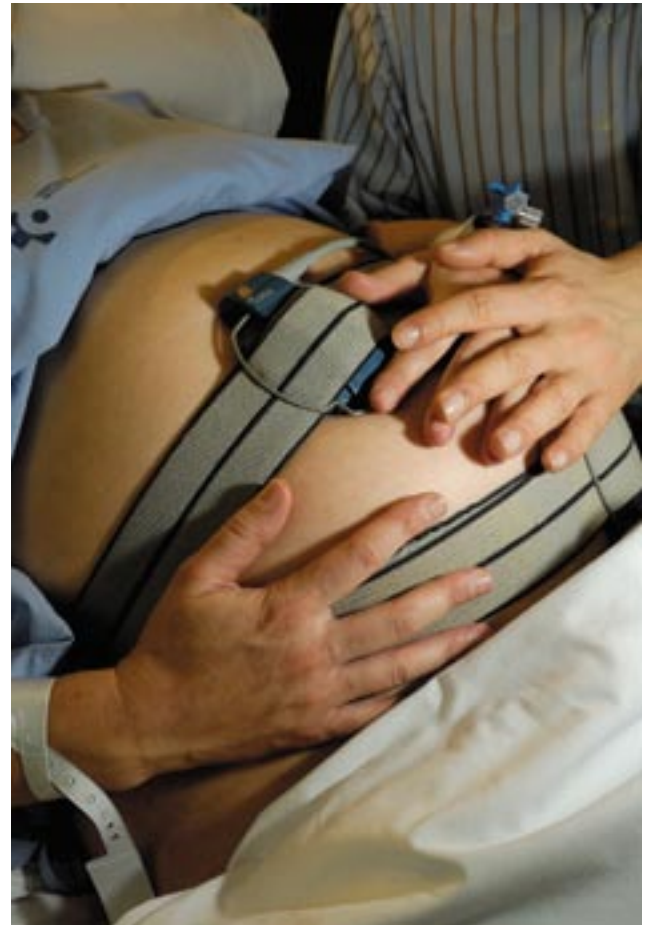
2.4.3. Jarduera berriak

● Errehabilitazio Neurologikorako hobekuntza jardueren gaineko proposamena (Hartutako Kalte Zerebrala).

● Utero Lepoko Minbiziaren Detekzio Goiztiarrerako Programaren hobekuntza.

- Atzemateko eta bideratzeko irizpide berrien ezarpena.
- Ictus akutuaren prozesuaren atentzioa hobetzeko jardueren garapena.
- Ictus Unitatean garapena erreferentziatzko ospitaleetan eta eskualde ospitaleekiko erlazioa.
- Genero Identitateari lotutako Nahasteen Unitatearen ezarpena.
- Genero Identitateari lotutako Nahasteak diagnostikatu eta tratatzeko erreferentziatzko unitatea Gurutzetako Ospitalean.

Euskal ikasleek Europako hortz-osasun hoberena dute, Aho-Hortzen Osasuneko Epidemia-Azterketak erakusten duenez. Osakidetzako PADI Programako zerbitzuak 18 urtetaraino zabalduko dira.



● Minbiziaren gaineko aholku genetikoari buruzko kontsulta espezifikoak abiaraztea

- Donostia, txagorritxu eta Gurutzetako Ospitaleetan.
- Ospitaleko Pediatriako urgentzietako zerbitzuak bartzeta Araban
- Erditze eta Jaiotzerako Atentzioan hobekuntzak garatu eta praktikan jartzea
- Ospitaleko egiturak egokitzea eta "jarduera onen" gaineko gomendioak landu eta zabaltzea.
- Osasun Zentroetan koitoaren osteko pilula dohainik ematea
- Etxeko ospitaleratzea neonatologia unitateetan
- Proiektu fasean, Gurutzetako Ospitalean.



● **Kirurgia txikia lehen mailako atentzioan**

- 2.000 interbentzio kirurgiko egin dira.

● **Osasun mentalaren sustapena eta prebentzioa**

- Osasun Mentala, Osasun Publikoko Zuzendaritzaren etxeko tratu txarren kontrako eta emakumeen kontrako sexu biolentziaren kontrako programan integratzea.

● **Nortasun Nahasmenduen Unitatea eta nerabeen Eguneko Ospitalea**

- Biak proiektu fasean daude eta Basurtoko Ospitalean garatzen ari dira.

2.4.4. Osasun Mentalaren arloko koordinazioa

● **Paziente psikiatrikoak birkokatzeko Planaren garapena**

● **Ospitalekoak ez diren egoitza egiturak sortzea**

- Beste erakunde batzuekin kofinantzatuta.

● **Ospitale orokorretako espetxe Unitateetan dauden presoentzako atentzio protokoloa**

- Beren buruaz beste egiteko arrisku handiko pertsonen zuzenduta.

- Barne Sailarekin batera landua.

● **Osasun mentaleko sareko Zentroetan segurtasun neurriak betetzeko koordinazio protokoloa**

- Justizia Sailarekin batera landua.

- Azken urte hauetan zehar hainbat koordinazio protokolo sortu eta garatu da, hainbat espezialitatearen arteko arlo komunetan.

● **Psikoonkologian espezializatutako interkontsultak**

- Prozesu aringarri eta terminaletara bideratuak, Ospitale orokorretako psikiatria zerbitzuen mende.



Osakidetza Iktus Unitateak abiarazi ditu hiru lurraldeetan.

- **Endokrinologia Zerbitzuekin atentzio bateratua emateko protokoloak**

- Elikatzeko ohituren nahasteei modu integral eta koordinatuan heltzera zuzenduta daude.

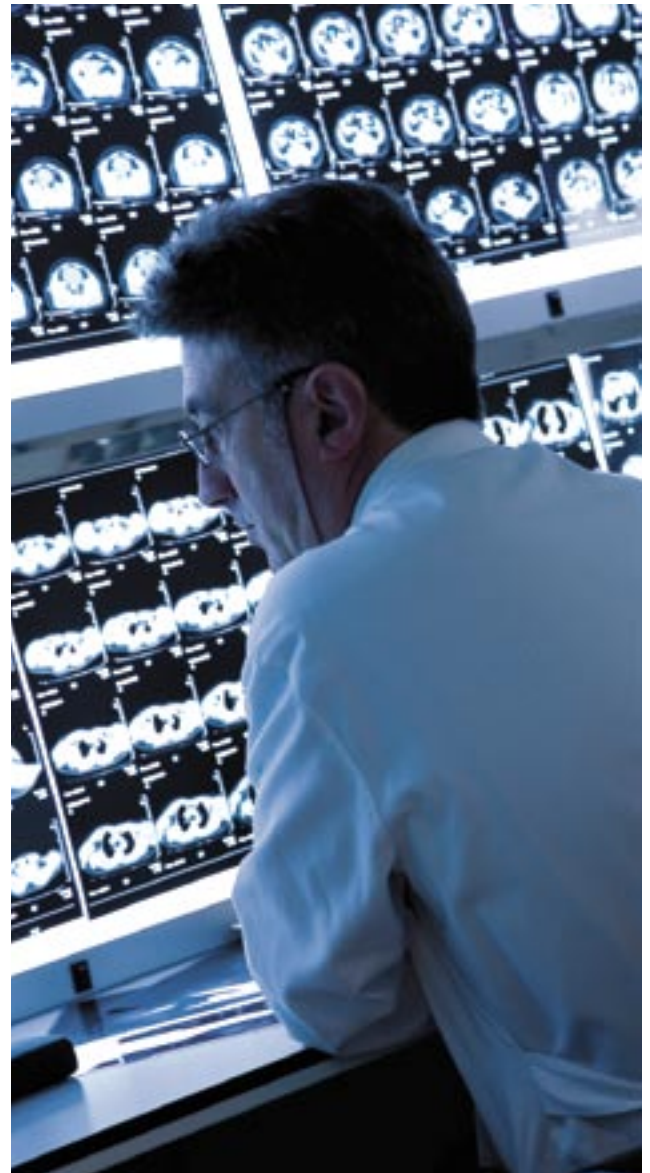
- **Psikokirurgiako Batzordea**

- EAE osoarentzako Gurutzetako Ospitalean zentralizaturik dago, kirurgia mota espezifiko honi lotutako baldintza tekniko, zientifiko eta etikoez hornitua.

2.4.5. Segurtasun Klinikoko programak

Asistentziatzko jarduerak dakartzan arriskuak direla eta, pazientearen segurtasuna hobetzea programa espezifikoak lantzeko oinarria izan da, asistentzia arriskuak prozesuen gestioan integratzeko.

- Infekzio Nosokomiala Zaindu, Prebenitu eta Kontrolatzeko Planen kanpo ebaluaziorako prozesua ezartzea, akutuen eta egonaldi ertain eta luzeko ospitaleetan.
- Hemotransfusio prozesuaren lanketa korporatiboa sareko hemoterapia unitate guztietan
- Presioagatiko ultzeren eta istripuen etengabeko ebaluazioa, Erizaintzako Atentzio Prozesuaren markoan.
- Segurtasunaren kultura, arriskuen gestiorako tresnen erabilera eta segurtasun klinikoari lotutako jarduera onen ezarpena hedatzeko proiektu korporatiboak.





3. ERAKUNDEKO PERTSONEKIN DAGOEN KONPROMISOA

Profesional gehiago erakartzea eta daudenak leialtzea; langile taldea osatzen duen pertsona bakoitzaren lorpenak eta eginalak aitortzeko sistema bat garatzea; prestakuntza eskaintza erakargarria lantzea eta aurkeztea, profesional guztiak bikaintasunez kualifikatzeko; informazioaren transmisio aktiboa sustatzea eta pertsonen artean benetako komunikazioa ezartzea; horiek guztiak dira Osakidetzak giza baliabideen eremuan garatu dituen lan ildo nagusiak.

● Egiturazko langile taldearen hazkundera

Osakidetzaren egiturazko langile taldea 1.400 pertsonarekin hazi da 2005-2008 aldian, hau da, hazkundera %6,25 izan da. Medikuen guztizko zenbatekoan izan den hazkunde portzentuala nabarmentzen da.

	GUZTIRA	MEDIKUAK	SANITARIO DIPLOM.	BESTE SANITARIOAK.	BESTE KATEGORIAK
2005	22.403	5.027	6.951	4.381	6.044
2008	23.803	5.765	7.270	4.651	6.117
	+ 1.400	+ 738	+ 319	+ 270	+ 73
	%+ 6,25	%+ 14,68	%+ 4,59	%+ 6,16	%+ 1,21

● Osakidetzako Langileen Lan Baldintzak Arautzeko akordioa 2007/2009 urteetarako

Osakidetzako Zuzendaritzak eta lan eta lanbide erakundeek lortutako akordioaren ondorioz, erakundeko pertsonen jarduera eremuetan hobekuntza orokorra gertatu da, eta horrek ekarri du Eusko Jaurlaritzako Osasun Sailak eta Osakidetzak sustatzen duten eredu asistentzial publikoa sendotzea.

- Egiturazko langile taldea %5 handitzeko konpromisoa itundua, gutxienez 1.132 lanposturekin.
- Berariazko osagarria fakultatibo guztiengana hedatzea.
- Barruko Medikuei Egoiliarak (BAME) eta Barruko Erizain Egoiliarak (BAEE) Akordioaren esparruan sartzea.
- Langile guztien guardien prezioa berrikustea.
- Lehen Mailako Atentzioan gehienez ere 1.500 OTiko bermea izatea eta, ondorioz, beharrezko mediku lanpostuak sortzea.

Osakidetzako plantilla estrukturala handitu egin da 2005 eta 2008 urte bitartean, 1.400 langile gehiago dira (%6,25). Profesional medikuen kopurua %14,68 areagotu da.



- Erizaintzaren egoera berezia aitortzea: Lehen Mailako Atentzioko Erizaintzako berariazko osagarria eta etxeko laguntzen jarraipena berrikustea.
- Aldi baterako lanbide karreraren sistemako irizpideak eta zenbateko ekonomikoak berrikustea.

● Enplegu Publikoko Eskaintza

- Bi deialdi.

	LANP. GUZTI.	MEDIKUAK	ERIZAINAK	BESTE SANITAR.	EZ SANIT.	ESKATZAILEAK
2006	4.805	1.233	1.139	1.043	1.390	89.327
2008	2.539	557	632	432	918	83.900
GUZTIRA	7.344	1.790	1.739	1.507	2.308	173.227

● Lekualdatze lehiaketa

- Bi deialdi.

	LANP. GUZTI.	MEDIKUAK	ERIZAINAK	BESTE SANITAR.	EZ SANIT.	ESKATZAILEAK
2006	1.246	241	436	239	330	2.769
2008	1.399	496	365	267	271	1.878
GUZTIRA	2.645	737	801	506	601	4.647

● Garapen profesionala

Osakidetzak garapen profesionala gauzatzeko sistema bat antolatzearen alde egin du kolektibo edo maila guztietan. Sistema hori Erakundeko langile finko guztienagana hedatzeak profesionalki aurrera egiteko eskubidea gauzatzen dela erakusten du. Finean, lan bizitzan zehar egunero egindako ahalegin indibiduala eta horren kalitatea aitortzen da. Sistema hori abian jarrita, aldi berean, profesionalen lanaren kalitate maila handitzea nahi da, gaitasunak eta ezagutza kudeatzeko sistema moderno batean oinarrituta. Horren guztia oinarrian zerbitzuaren kalitatea etengabe hobetu nahi izatea dago.

- Sistemaren diseinua
- Dekretuak onartzea
 - Fakultatiboak
 - Diplomadunak
 - Gainerako langileak
- Curriculum Vitae programa informatikoa martxan jartzea.
- Sistema martxan jartzea:
 - Ebaluazioa
 - Aitortza
 - Ordainsaria
- Behin-behineko aldiaren amaiera



Lan-baldintzen gainean 2008an

*lortutako akordioari esker, besteak beste,
1.500 OTIra murriztu da kupo bakoitzeko
Lehen Mailako Atentzioan, eta
medikuentzako plaza berriak sortu dira.*

● Lan Osasuna

Osakidetzak prebentzioaren aldeko konpromiso irmoa mantentzen du, erakundearen balio gisa, beren eginkizunen jardueran pertsonen segurtasuna bermatu ahal izateko. Konpromiso hori honako ekintza hauekin gauzatu da:

- 2005-2009ko Laneko Arriskuen Plan Zuzentzailea onartzea eta praktikan jartzea.
- OHSAS ziurtagiri korporatiborako prozesua hastea.
- Osakidetzako Arriskuen Prebentzioa Kudeatzeko Sistemaren Eskuliburua berrikustea.
- Erasoen protokoloa:
 - Adierazpen instituzionala.
 - Sentsibilizazio kanpainak.

● ISO 9001:2000 ziurtagiria nominaren prozesu korporatiborako.

● Langileen gogobetetzeari buruzko inkesta

- Metodologi aldaketa.
- Emaitzak. Indize globala 2006: 4,83 / 2008: 5,34.

● Euskara

Osakidetzak sustatutako Euskara Planak euskararen erabilera normalizatzeko prozesua lantzen du bai eremu orokorreko dago-kienez (euskal gizarteari zuzenduta), bai herritarrei eskaintzen zaizkien osasun zerbitzuen kalitatea hobetzeari dagokionez, frogatuta baitago erabiltzaileekin dagoen komunikazioa eta hurbiltasuna funtsezko elementuetako bat dela.

- Osakidetzako Euskara Plana onartzea.
- Planaren ebaluazioa (barne ebaluazioa: emaitzen aurrerapena).
- Hizkuntz eskakizunak ziurtatzea:
 - 7 deialdi (EPEa barne).
 - 6.694 ziurtagiri.
 - 4.195 baliozkotze.
 - 561 salbuespen.
- Langileak prestatzeko eta gaitzeko ikastaroak.



● Medikuek leialtzeko kontratuak, hornidura arazoei aurre egiteko

Osasungintzaren gaur egungo errealitatearen ezaugarrietako bat da gero eta profesional sanitario gutxiago lor daitezkeela. Egoera horren aurrean, Osakidetza fakultatiboak leialtzeko ekintza zehatzak abiarazi ditu.

● BAME eta BAEE lanpostu gehiago

Osakidetzan irakaskuntzako jarduera lantzearen ezaugarria da profesional hobeak bilatzea. Horregatik, Osakidetza profesional egoiliarren plaza kopurua indartzearen alde egin du.

	2005	2009		
BAEE	39	46	+ 7	18%
BAME	860	1.015	+ 155	18%
GUZTIRA	899	1.061	+ 162	18%

● Lanpostu funtzionalen Dekretua onartzea

Osakidetzan estatutupeko lotura lortzeko hautapen prozesuak arautzeko arau orokorrak ezartzen dituen dekretua onartu da.

● Irakaskuntza

- UPV/EHurekin hitzarmena sinatzea Osasun Zientzien ikasketetarako (Medikuntza Fakultatea eta Erizaintza Eskola)
- Profesionalak lortzeko bide berriak jorratze aldera, Gasteizko Osakidetzaren Erizaintza Eskolari dagozkion plazen eskaintza handitu egin da, eta Euskal Herriko Unibertsitatearekin akordio bereziak lortu dira.

OSAKIDETZAREN ERIZAINITZA ESKOLAKO PLAZEN ESKAINTZA HANDITZEA.

	2005-06 ikast.	2008-09 ikast.
Plaza eskaintza	55	80
Hazkundearen %		68,75

Prestakuntzarako espezialisten plazak %18an areagotu dira etorkizuneko beharrei aurre egiteko.



4. BERRIKUN- TZAREKIN ETA IKERKETAREKIN DAGOEN KONPROMISOA

Osakidetzak, 2004-2009 aldian, Erakundearen berrikuntzaren kultura ezartzera zuzendutako politikak garatu ditu, bai maila korporatiboan bai zerbitzu erakundeetan, eta horretarako bere profesionalen jardura egiarri garatu ahal izateko gu-
neak eta aukerak bultzatuko dituzten tresnen ezarpena bul-
tzatu du.

4.1. Informazio sistemak eta Teknologia ez asistentziala

Gure erakundearen barruan IKTak hain azkar garatzearen ondo-
rioz, erakundeetako kideen artean informazioa biltegiatu,
prozesatu eta hedatzeko aukera handiak agertzen ari dira.
Aukera berri horiek informazio eta komunikazio sistemetan
sartzeak eta aprobetxatzeak hobekuntza handiak dakartzate
Osakidetzaren kudeaketari, antolamenduari eta zabalkun-
deari dagokienez.

Legegintzaldi honetan izandako lorpen nagusiak honako
hauek dira:

- *Curriculum vitae*-aren eta Garapen profesionalaren erregis-
tro elektronikoa.
- SAP sistemaren migrazio funtzionala eta teknikoa.
- *Business Intelligence*-ko tresnak ezartzea.
- Aurrekontu proiektua eta *Reporting*-a.
- Profesionalen Txartela Korporatiboaren ezarpena.



**Osakidetzan ikerkuntzan diharduten
pertsonek kopurua 489tik 683ra pasatu
da legegintzaldi honetan zehar.**

4.2. Azpiegitura eta komunikazioak

- Komunikazio sare korporatiboaren bilakaera (ATMtik
MPLSra)
- Giza Baliabideetako Ekonomia eta Finantza Arloko informa-
zio sistemaren hardware arkitektura berria.
- Arlo asistentzialeko informazio sistemari eusteko plata-
forma teknologikoa berritzea: Lehen mailakoa eta Espezia-
lizatua.
- Datuak Prozesatzeko Kanpoko Zentro bat egitea.
- Erabiltzaileei euskarria emateko ingurune bat (helpdesk)
eta zerbitzu teknologikoen kalitatea monitorizatzeko solu-
zio bat ezartzea.
- Sare mikroiinformatikoaren bilakaera - migrazioa.
- LOPD ezartzea.

4.3. Kudeaketaren berrikuntza

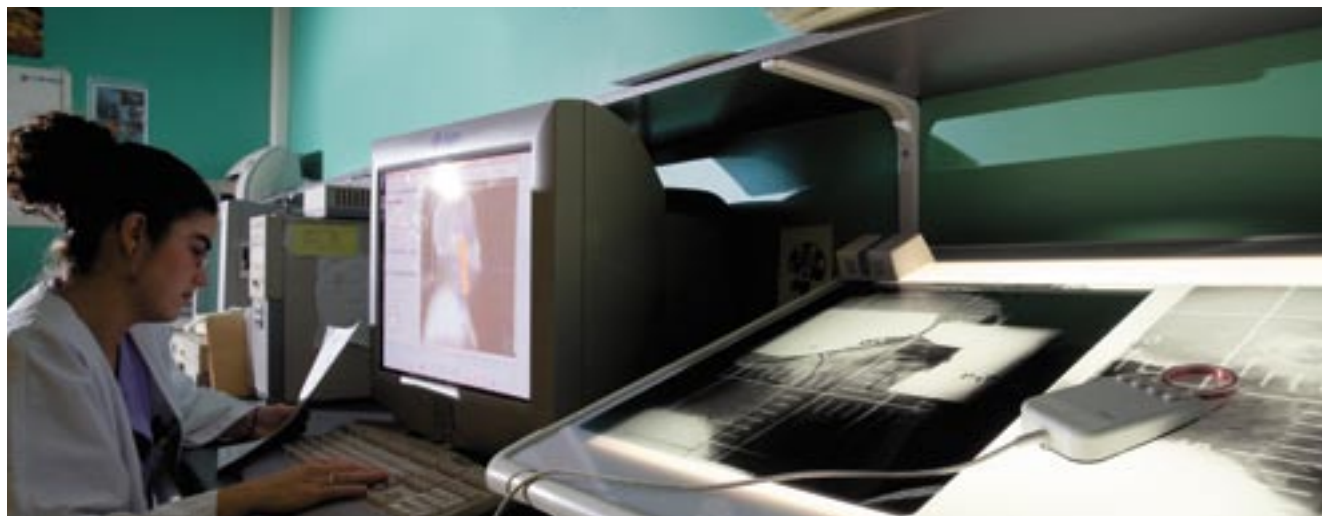
- Internet bultzatzea herriarrekiko komunikatzeko bide gisa.
Osanet ataria eta Osakidetza ataria.
- Pazienteak bloke kirurgikoan irratifrekuentzi bidez
identifikatzeko sistema (Santiago Ospitalearen diseinua).
- Lehen Mailako Atentzioan Pazienteak Sailkatzeko Sistema
(ACG-Talde Kliniko Doituak).

Lehenengo ebaluazioa 2005. urtean egin zen, eta ordutik
2008. urtera nabarmena izan da urtero ebaluaziorako kupo
baliagarrietan izandako hazkundera. Hori lortzeko oinarriak
dira Osabide historia kliniko digitalaren erabilera eta CIE-9
kodemak erabiltzeko kalitate ona.

	2005	2008
Kupo baliagarriak	%30,5	%69

- Aginte Panel Korporatiboa

Aginte Panel Korporatibo bat garatzeak eta ezartzeak aukera
eman die Osakidetzako Zuzendaritzari eta zerbitzu erakunde
guztiei jarduerari eta itxaroen zerrendei buruzko informazioa
denbora errealean izateko, hau da, egunegun, eta horrek
erabakiak garaz hartzen laguntzen du.



Osakidetzak bederatzi CIBERetatik (Ikerkuntza Biomedikoko Zentroak Sarean/Centros de Investigación Biomédica en Red) zazpitan parte hartzen du zortzi ikerkuntza-talderekin.

- **Osakliniker**

Aplikazio informatiko honi esker prozesu kliniko garrantzitsuenen jardueraren eta kalitatearen adierazleen emaitzak lor daitezke. Tresna honek patente bat sortu du.

- **Prestakuntza: E-learning ikastaroak medikamenduen erabileraz zentzuzkori buruz**

- **Praktika onen programa**

2008an zehar Praktika Onen Programa bat garatu eta ezarri zen, eta Osakidetzako Intranetean 9 Praktika On argitaratu ziren.

- **Erizaintzako langileen gaitasun berriak Larrialdiei dagokionez.**

- **Erradiodiagnostikoko langile teknikoen gaitasun berriak Galdakao-Usansolo Ospitalean.**

- **TETRA Irratiko Sare Digitalaren hedapena Larrialdietan.**

- **Biktima anitzeko gertaeraren Kudeaketa Globala.**

- **Katastrofe edo biktima anitzeko egoeretan asistentzi mailen arteko koordinaziorako protokoloa Larrialdietan.**

4.4. Ikerketa

Ikerketari dagokionez, Osakidetzak, bere babes eta lankidetzarekin, prestigio handiko programak eta planak garatzen lagundu du, Euskal Autonomia Erkidegoan erreferentziako eragile ikertzaileak bihurtzeko helburuarekin, osasunaren, biozientzien eta biomedikuntzaren arloetan.

FINANTZAKETA PUBLIKO LEHIAKORREKO IKERKETAREN EMAITZAK

EMAITZAK	2005	2008
Proiektu kopurua eta emandako beste laguntza berriak	128	142
Proiektu kopurua guztira eta beste laguntza berri aktiboak	237	408
Ikerketarako dedikazio eskusiboa duten Osakidetzako langileak	30	40
Asistentziarako eta ikerketarako dedikazio mistoa duten Osakidetzako langileak	373	441
BIOEFek kontratatutako langileak Osakidetzan ikertzeko eta ikerketako bekadunak	86	202
Osakidetzan ikertzen ari diren Giza Baliabideak GUZTIRA	489	683
Ekipamendu handi berrien kopurua (Biobankua izan ezik)	11	5
Ekipamendu handietako urteko inbertsioa	958.304	707.848
Kanpo finantzaketa berria (urte anitzekoa)	4.941.322	6.579.528
Urte anitzeko kanpo finantzaketa berria eta proiektu aktiboak guztira (berezia izan ezik)	12.670.016	18.081.041
Kanpo finantzaketa berezia urte batean gauzatzeko	0	6.900.000
PROIEKTUEN KANPO FINANTZAKETA ETA BALIABIDE AKTIBOAK GUZTIRA	12.670.016	24.981.041

IKERKETAKO LIDERGOA ETA LANKIDETZA

RETICS: Ikerketa Kooperatibo Sanitarioko Gaikako Sareak (eremu estatala, ISCIIIren menpekoak)	Osakidetzak dauden 19 Sareetatik 11tan parte hartzen du, 20 ikerketa talderekin Osakidetza 19 Sareetako bateko liderra da: ama-haurrentzako sare estatal bakarra, 6 Erkidego Autonomo koordinatuz, Gurutzetako Ospitaleko Jaioberrien Unitateak.
CIBER: Sareko Ikerketa Biomedikoko Zentroak (eremu estatala, ISCIIIren menpekoak)	Osakidetzak dauden 9 CIBERetatik 7tan parte hartzen du, 8 ikerketa talderekin
CAIBER: Sareko Ikerketa Biomedikoa Laguntzeko Zentroa (eremu estatala, ISCIIIren menpekoa)	Osakidetzak 4 Unitaterekin parte hartzen du CAIBERen; horrek guztira 40 Unitate ditu. Osakidetza Lehen Mailako Atentzioan CAIBER Unitate bat duten 3 Erkidego Autonomoetako bat da.
Europako ikerketa proiektuak	Osakidetzak Legegintzaldi honetan Europako 10 proiektutan parte hartu du, 9 ikerketa talderekin Osakidetzak Europako proiektu bat zuzentzen du, Gurutzetako Ospitaleko Jaioberrien Unitateak, 22 herrialde koordinatuz.
Osasun-Unibertsitate-Enpresa ikerketa proiektuak	Osakidetzak Legegintzaldian honelako 64 proiektutan parte hartu du: 2005ean 22 proiektu ziren, 750.000 euroko balioarekin, eta 2006an 29 proiektu, 2 milioi euroko balioarekin. Osakidetza denbora tarte honetan erakunde hauekin aritu da: 7 unibertsitate, gure inguruko 8 enpresa, 17 zentro teknologiko eta irabazi asmorik gabeko erakunde autonomiko eta estatal, Osakidetza kanpoko 5 osasun zentro, 8 erakunde publiko autonomiko eta estatal.

ISCIII: Instituto de Salud Carlos III, I+G Sanitarioko kudeaketa organoa: lehen Osasun Ministerioaren menpe zegoen, eta orain Zientzia eta Berrikuntza Ministerioaren menpe dago.



Osakidetza liderra da haur-amaren estatuko sare bakarrean (RETICS), eta sei Autonomia Erkidego koordinatzen ditu Gurutzetako Ospitaleko Jaioberrien Unitateak.

IKERKETAKO ESPEZIALITATE ARLO GARRANTZITSUENAK

ESPEZIALITATE ARLOA	Ikerketa proiektu aktiboen kopurua	Kanpoko finantzaketa publiko lehiakorra, 3 urterako, milioi eurotan
Zerbitzu eta Teknologia Sanitarioetako ikerketa (Atentzio sanitarioaren efikazia, kalitatea, irisgarritasuna eta efizientzia neurtzen dira)	102	5,2
Genetika, bioteknologia eta gaixotasun ereduak (Proiektu hauen %50 lankide akademikoek eta teknologikoen laborategietan egiten dira)	63	2,8
Neurologia, Neurokirurgia eta Neurofisiologia	63	2
Pediatría	56	2,9
Onkologia	49	1,5
Arnas aparatua	42	1,6
Psikiatria	40	1,6
Epidemiologia, Osasun Publikoa eta Osasunaren Sustapena	36	1,1

● Legegintzaldian zehar Osakidetzaaren ikerketa egiturazko berrikuntza nagusiak

- BIODONOSTIA Ikerketa Sanitarioko Institutuaren sorrera, 2008an. Donostia Ospitalean dago, eta BIO Fundazioak kudeatzen du.
- Ikerketarako Euskal Biobankua
- Ikerketarako hainbat instalazio egokitzea.
- Ikerketa eta Epidemiologia Klinikoko Unitate baten sorrera, Gipuzkoako hiru eskualde ospitaleren artean: Debagoiena, Mendara eta Zumarraga.
- Langile ikertzaileen kopuruaren hazkundera Osakidetzaaren Enplegu Publikoko Eskaintzetan.
- Jarduera ikertzailea areagotzeko programaren hazkundera.



5. MODERNIZAZIO PLANA. INBERTSIOAK

Osakidetzak Legegintzaldian zehar abiatutako modernizazio plana hainbat inbertsiorekin zehaztu da, bai goi mailako teknologiako ekipamenduetan, bai instalazioetan. Osakidetzako Erakunde Zentralak egindako inbertsioez gain, sareko zenitroek beraiek ere hainbat inbertsio gauzatu dituzte edo gauzatzzen ari dira.

GOI MAILAKO TEKNOLOGIAKO INBERTSIOAK

HORNIKUNTZA

Ekipamendua	Unitateak	Inbertsioa €
OTA (Ordenagailu bidezko tomografia axiala)	11	7.531.899,69
OTA Simulagailua	2	
Azeleragailu linealak	6	8.713.500,00
Erresonantzia magnetikoa	1	1.023.000,00
Hemodinamika digitaleko gelak	1	805.000,00
Angiografiako gela	6	4.413.200,00
Gammakamera	2	949.000,00
Da Vinci sistema kirurgiko robotizatua	3	5.250.160,00
Neuronabigatzailea	4	1.263.028,00
PET-OTA ekipamendua (*)	3	2.568.000,00

(*) Operatiboa 2009an

MAMOGRAFIA DIGITALA

Ekipamendua	Unitateak	Inbertsioa €
Mamografo digitala	6	1.602.860,00

ERRADIOLOGIA DIGITALA

Ekipamendua	Unitateak	Inbertsioa €
Torax digitala	1	295.000,00
Rx Digital Teleaginduko gela	2	419.035,00
Rx Digitaleko gela	13	2.470.371,00
Rx Digital Mistoko gela	2	652.700,00

DIGITALIZAZIOKO PROIEKTU KORPORATIBOA

	Inbertsioa €
Lehenengo eta bigarren faseak	17.108.760,00

Azken urteetan ezarri diren beste ekipamendu eta zerbitzuetako batzuk hauek izan dira:

- Desfibriladore semiautomatikoak Garraio Sanitario Urgentearen Sareko anbulantzia guztietara zabaltzea.
- Larrialdietako Helikoptero Medikalizatua martxan jartzea.
- Bizi Euskarri Aurreratuko bi baliabide berri Gernika eta Oñati herrietan.

AZPIEGITURA - INBERTSIOAK

OSPITALE BARNEKO ARRETA ESPEZIALIZATUA ETA LEHEN MAILAKO ATENTZIOA

EGINDAKO INBERTSIOAK

ERAKUNDEA	KONTZEPTUA	INBERTSIOA €
18 OSASUN ZENTRO BERRI		
ARABAKO ESKUALDEA	GAZALBIDE-TXAGORRITXU O.Z.	1.783.989,01
	ZARAUTZ O.Z.	5.424.406,39
GIPUZKOA-EKIALDEKO ESKUALDEA	ZUMAIA O.Z.	2.572.120,69
	AMARA O.Z.	7.270.732,74
GIPUZKOA-MENDEBALDEKO ESKUALDEA	MUTRIKU O.Z.	1.078.479,51
	ESKORIATZA O.Z.	369.601,36
GIPUZKOAKO OSPITALEZ KANPOKO O.M.	BEASAINGO O.M.Z.	194.438,83
	ERRETERIA-BERAUNGO O.M.Z.	724.007,04
	BASURTU O.Z.	451.516,06
BILBOKO ESKUALDEA	ZORROTZA O.Z.	2.052.594,54
	SAN ADRIAN O.Z.	661.533,11
BARRUALDEKO ESKUALDEA	BERMEO O.Z.	168.897,36
URIBEKO ESKUALDEA	ALGORTA O.Z.	1.937.259,04
	PLENTZIA O.Z.	3.255.908,65
	GALLARTA O.Z.	352.973,70
EZKERRALDEA-ENKARTERRI ESKUALDEA	SODUPE O.Z.	891.661,95
	DESERTU-BARAKALDO O.Z.	1.226.370,57
GIPUZKOAKO OSPITALEZ KANPOKO O.M.	AMARAKO O.M.Z.	678.267,58
10 OSASUN ZENTRO BERRITU		
ARABAKO ESKUALDEA	ESTIBALITZEKO ANDRE MARIAREN ANBULATORIOKO SARBIDEAK ETA FATXADA	258.331,26
TXAGORRITXUKO OSPITALEA	LAKUABIZKARRA O.Z.KO ERDISOTOA ETA LEHENENGOA PRESTATZEA	353.396,37
GIPUZKOA-EKIALDEKO ESKUALDEA	ERRETERIA-IZTETAKO O.Z.KO OINEZKOENTZAKO SARBIDEA	104.001,99
GIPUZKOA-MENDEBALDEKO ESKUALDEA	ARRASATEKKO ANBULATORIOA BIRMOLDATZEA	2.496.234,66

ERAKUNDEA	KONTZEPTUA	INBERTSIOA €
BILBOKO ESKUALDEA	DR. AREILZA ANBULATORIOKO ATZEALDEKO SARBIDEA	69.038,23
	ERREKALDEKO ANBULATORIOKO FATXADA NAGUSIA	525.272,34
	SAN IGNACIO O.Z.KO SARBIDEA ETA TEILATUPEA	189.037,82
	ETXANIZ SUHILTZAILAREN ANBULATORIOKO SARBIDEA	267.279,08
BARRUALDEKO ESKUALDEA	IGORREKO O.Z.A BERRITU ETA HANDITZEA	742.982,67
URIBEKO ESKUALDEA	ERANDIOKO O.Z.A BERRITZEA	215.699,81
BESTE ZENBAIT ZENTRO	BERRIKUNTZAK, INSTALAZIOAK ETA HORNIKUNTZA	21.852.651,92
EGINDAKO GUZTIRA		58.168.684,28

EXEKUZIO FASEAN DAUDEN INBERTSIOAK

ERAKUNDEA	KONTZEPTUA	INBERTSIOA €
ARABAKO ESKUALDEA	ESTIBALITZEKO ANDRE MARIAREN ANBULATORIOKO FATXADAK BERRITZEA	1.307.959,42
	ZABALGANAKO O.Z. ERAIKITZEKO PROIEKTUA	363.080,00
	LAKUA-ARRIAGA OSASUN ZENTROA ETA ARABAKO ORIENTAZIO ZENTROA ERAIKITZEKO PROIEKTUA	580.000,00
	ERREGE KATOLIKOEN EGUNEKO ZENTROA HANDITZEA	679.438,93
	SALBURUA O.Z. ERAIKITZEKO PROIEKTUA	380.263,98
	ALEGRIA O.Z. (DIRU-LAGUNTZA)	132.000,00
BILBOKO ESKUALDEA	MINA DEL MORRO OSASUN ZENTRO BERRIA	864.964,71
	BILBAO-MIRIBILLA O.Z.	2.750.000,00
EZKERRALDEA-ENKARTERRI ESKUALDEA	RONTEGI OSASUN ZENTRO BERRIA	4.257.390,81
	LA FELICIDAD ANBULATORIOA	1.500.000,00
GIPUZKOA-EKIALDEKO ESKUALDEA	URNIETAKO OSASUN ZENTROA ERAIKITZEKO PROIEKTUA	107.230,38
	EGIA O.Z. ERAIKITZEKO PROIEKTUA	140.118,45
GIPUZKOA-MENDEBALDEKO ESKUALDEA	EIBARKO ANBULATORIOA	600.000,00
	AZPEITIA O.Z.	210.520,00
URIBEKO ESKUALDEA	SOPELAKO OSASUN ZENTROA HANDITZEKO PROIEKTUA	1.324.647,24
	ERANDIOKO ASTRABUDUA OSASUN ZENTRO BERRIA	1.219.757,05
EXEKUZIO FASEAN GUZTIRA		16.417.370,97
GUZTIRA		74.586.055,25

OSPITALEAK ETA BESTELAKO ERAKUNDEAK

HIRU ZENTRO BERRI EXEKUZIO FASEAN

DEBAGOIENA OSPITALEA	26.272.727,03
BEREIZMEN HANDIKO ZENTROA GERNIKALDEA	15.841.868,65
URIBE-KOSTA OSPITALEA	44.812.000,00
AZPITOTALA	86.926.595,68

AMAITUTAKO INBERTSIOAK

ERAKUNDEA	KONTZEPTUA	INBERTSIOA €
ERAKUNDE ZENTRALA	SISTEMA INFORMATIKOAK - GARAPENA ETA MODERNIZAZIOA	63.060.000,00
EMERGENTZIAK (UTE)	DONOSTIAKO OSPITALEKO IRAKASKUNTZAKO UNITATEA ETA EMERGENTZIAK HANDITZEA	293.596,34
SANTIAGO OSPITALEA	SUKALDEA BERRITZEA	253.223,40
TXAGORRITXU OSPITALEA	ERRADIOTERAPIA- ETA ONKOLOGIA-ZERBITZUAK ETA ZERBITZU FISIKO-MEDIKOA BERRITU (1GO FASEA)	3.055.242,84
	BEHEKO SOLAIRUA PRESTATU ADMINISTRAZIOARAKO, PEAZ-ERAKO ETA EGUNEKO OSPITALERAKO BIOBANKUAK	1.692.115,09
		518.011,95
DONOSTIA OSPITALEA	ZAINKETA INTENSIBOETAKO UNITATEA BATERATU, BERRITU ETA HANDITU	5.689.640,97
	ARANTZAZU ERAIKINEKO SOLAIRUEN BERRIKUNTZA 3.3 ETA 4 UNITATEAK	1.936.778,16
	ERRADIOTERAPIA ZERBITZUA HANDITZEA	1.806.032,75
	OSPITALIZAZIO UNITATEEN KOMUNIKAZIO-ZENTROA BERRITU (ARANTZAZU)	1.104.512,60
	LABORATEGIAK BERRITU	1.000.000,00
	FARMAZIA BERRITU	692.000,00
ZUMARRAGA OSPITALEA	ANGIOGRAFIA ETA ERRADIOLOGIA GELA BERRITU	1.020.000,00
	URGENTZETAKO ZERBITZUA BERRITU ETA HANDITU	1.418.450,52
	KONTSULTAK ETA FATXADAK BERRITU	1.102.383,21
BERMEO OSPITALEA	JANTOKIA ETA FATXADAK BERRITU	411.213,58
ZALDIBAR OSPITALEA	GELA NAGUSIA ETA TEILATUA BERRITU	427.244,84
	OSPITALIZAZIO SOLAIRUAK BERRITU (ELU)	329.986,02
ZAMUDIO OSPITALEA	BEHEKO SOLAIRUA, LEHENENGOA ETA BIGARRENA BERRITU (2. ETA 3. FASEAK)	1.572.952,00
	ERREHABILITAZIOKO EGUNEKO OSPITALEKO LONJA BERRITU	730.966,66
	OKUPAZIOZKO TERAPIAKO ERAIKINA BERRITU	255.264,69

ERAKUNDEA	KONTZEPTUA	INBERTSIOA €
GORLIZ OSPITALEA	ZAINKETA ARINGARRIETAKO UNITATE BERRIA	1.478.703,52
	BLOKE KIRURGIKO BERRIA	14.679.814,11
BASURTO OSPITALEA	GOBERNU ERAIKINA KONPONDU	402.842,52
	URGENTZIETAKO ZERBITZUA BERRITU ETA HANDITU	3.969.035,70
	ESPETXEARI DAGOKIONA	327.154,97
	A BLOKE KIRURGIKO BERRITU	3.694.899,60
	ERRADIOLOGIA ZERBITZUA BERRITU	1.265.910,65
GALDAKAO-USANSOLO OSPITALEA	KANPO-KONTSULTEN ZERBITZUA EGOKITU	950.974,18
	LITOTRICIA ZERBITZUA HANDITU	844.315,67
	OSPITALIZAZIO SOLAIRUAK	1.496.418,80
	HEMODIALISISA	283.888,61
SAN ELOY OSPITALEA	EGUNEKO OSPITALEKO KONTSULTA MEDIKO-KIRURGIKOAK	1.692.947,55
	ARTXIBOA	764.073,61
	EGUNEKO OSPITALEKO BERRIKUNTZA	2.881.543,33
	JAIOBERRIEN UNITATEA BERRITU	1.254.767,96
	PEDIATRIAKO ZAINKETA INTENTSIBOETAKO UNITATEA BERRITU	1.135.289,72
GURUTZETA OSPITALEA	ELEKTROFISIOLOGIA ETA HODIETAKO GUNEA BERRITU ETA EGOKITU	913.967,14
	ONKOLOGIA BERRITU	723.318,18
	5. SOLAIRUKO KANPO-KONTSULTAK	446.109,46
	OSPITALIZAZIO SOLAIRUAK	2.925.083,09
BESTE ZENBAIT ZENTRO	BERRIKUNTZAK, INSTALAKUNTZAK ETA HORNIKUNTZA	136.829.727,00
AZPITOTALA		267.330.401,07

EXEKUZIO FASEAN DAUDEN INBERTSIOAK

ERAKUNDEA	KONTZEPTUA	INBERTSIOA €
SANTIAGO OSPITALEA	BEHEKO SOLAIRUKO KANPO-KONTSULTAK BERRITU	612.789,93
	ESTERILIZAZIO ZENTROA INSTALATZEKO BERRIKUNTZA	1.738.295,81
TXAGORRITXU OSPITALEA	ZAINKETA INTENTSIBOETAKO BERRIKUNTZA	4.428.185,63
	ERRADIOTERAPIA ONKOLOGIKO / FISIKO-MEDIKOKO ZERBITZUA BERRITU	359.269,58
ARABAKO OSPITALE PSIKIATRIKOA ETA OSPITALEZ KANPOKO OM	ERREGE KATOLIKOEN EGUNEKO ZENTROA HANDITU	679.438,93
LEZA OSPITALEA	OSPITALERATZE-SOLAIRUAK BERRITU (1., 2. ETA 3.)	2.722.590,76
	URGENTZIETAKO BLOKE KIRURGIKOAK HANDITU	4.683.889,85
	AMARA ERAIKINEKO OSPITALERATZEA BERRITU	7.371.123,66
DONOSTIA OSPITALEA	PEDIATRIAKO URGENTZIAK BERRITU	1.624.706,80
	GELA KLINIKO-OFTALMOLOGIKOA	1.175.043,64
	PSIKIATRIA BERRITU	4.690.467,29
BIDASOA OSPITALEA	ESTERILIZAZIO UNITATEA PRESTATU	221.815,65
	IGOGAILUA INSTALATZEKO ESTRUKTURA BERRITU	247.370,85
ZUMARRAGA OSPITALEA	OFTALMOLOGIA BERRITU	343.019,06
MENDARO OSPITALEA	URGENTZIETAKO ZERBITZUA BERRITU ETA HANDITU	2.327.950,28
TRANSFUSIO ETA HEMODERIBATUEN EUSKAL ZENTROA	TRANSFUSIO ETA GIZA-EHUNEN EUSKAL ZENTROA HANDITU	6.526.505,98
SANTA MARINA OSPITALEA	1GO SOLAIRUKO OSPITALERATZE UNITATEA	2.185.469,19
ZALDIBAR OSPITALEA	EGONALDI LUZEKO 1GO ETA 2. SOLAIRUAK BERRITU	770.808,53
	BLOKE KIRURGIKOAK HANDITU II FASEA	14.603.056,16
	PSIKIATRIA BERRITU II FASEA	1.097.656,43
BASURTO OSPITALEA	BIHOTZEKO ERREHABILITAZIOKO GIMNASIOA BERRITU	164.452,55
	MAKUA – SAN PELAYO PABILIOIKO GALERIAKO EGITURA SENDOTU	162.302,77
	AZTARAIN PABILIOIA ZAHARBERRITU	7.454.690,45
	ARRUPE PABILIOIKO ERDISOTOETAKO EGITURA SENDOTU	346.072,18
GALDAKAO OSPITALEA	URBANIZAZIO LANAK	706.718,24
	A GUNEKO OSPITALERATZE ERAIKINA HANDITU	8.955.514,93
GURUTZETA OSPITALEA	URGENTZIAK BERRITU	7.538.426,70
	ZERBITZUETAKO ERAIKIN BERRIA	18.276.512,19
BESTE ZENBAIT ZENTRO	BESTE BERRIKUNTZA BATZUK	198.595.367,33
AZPITOTALA		300.609.511,35
GUZTIRA		654.866.508,10

OSAKIDETZA GUZTIRA 2005-2012	784.518.076,35*
-------------------------------------	------------------------

*Zenbateko honetan jasota daude, batetik, legegintzaldi honetako aurrekontuetan onartutako inbertsioak eta, bestetik, Euskadiko Sistema Sanitarioko azpiegiturak eta hornikuntzak modernizatzeko eta egokitzeko Plana 2007-2012.



6. KANPO ERREKONozIMENDUAK

Bikaintasunaren aldeko apustuan, Osakidetzak Europar EFQM Bikaintasun eredua hartu zuen kudeaketarako erreferentzi eredu gisa. Urteotan horren hedapenean aurrerapen handiak lortu dira, bai kanpo errekonozimenduei dagokienez, bai ondorioz izandako esperientziari eta hobekuntza ekintzei dagokienez. Horrenbestez, gure erakundeetan prozesuen araberrako kudeaketaren ezarpena bultzatu da, eta ISO nazioarteko arau ziurtagarriak barneratu dira. Horietako batzuek, gainera, ematen diren zerbitzuak direla eta, beste erakunde batzuen errekonozimendua ere lortu dute (Best in Class, Osasun eta Kontsumo Ministerioa).



**Zumarragako Ospitaleak,
Kalitateko Europar Saria.**

**Lau Zerbitzu Erakundek Urrezko Q,
eta 11ek Zilarrezko Q.**

6.1. Kudeaketaren Bikaintasunaren sariak EFQM ereduaren arabera

Osakidetzako hainbat Zerbitzu Erakundek 2005-2008 urteetan eskuratutako Kudeaketaren Bikaintasunaren sariekin batera, 2005gn urte aurretik lortutako Urrezko Q sari biak eta bederatzi Zilarrezko Q sariak ere aintzat hartu beharrekoak badira.

URREZKO Q-a

Arabako Ospitale Psikiatrikoa eta KOM
Gipuzkoa Ekialde Eskualdea
Zamudioko Ospitale Psikiatrikoa
Bilbo Eskualdea

ZILARREZKO Q-a

Basurtu Ospitalea
Gipuzkoako Ospitale Kanpoko Osasun Mentala
Araba Eskualdea
Bilbo Eskualdea
Zaldibarreko Ospitale Psikiatrikoa
Gipuzkoa Mendebalde Eskualdea
Bizkaiko Ospitale Kanpoko Osasun Mentala
Galdakao-Usansolo Ospitalea
Bermeoko Ospitale Psikiatrikoa
Gurutzetako Ospitalea
Erizaintza Eskola

BESTE SARI BATZUK

Zumarraga Ospitalea	Europako saria (Prize Winner)
Ekialde Eskualdea	Urrezko Q-a kalitatearen Sari Iberoamerikarrean
	Europako Sari finalista



6.2. ISO ziurtagiriak

2008aren amaieran ziurtagiria zituzten zentro eta zerbitzuak honako hauek dira:

ISO 9001:2000

ESKUALDEA	Ziurtagiri kopurua
GIPUZKOA EKIALDEA	10
BARNEALDEA	12
BILBO	18
URIBE-KOSTA	3
GIPUZKOA MENDEBALDEA	7
ARABA	8
EZKERRALDEA-ENKARTERRI	14

AKUTUEN OSPITALEAK	Ziurtagiri kopurua
TXAGORRITXU	5
SANTIAGO	3
DONOSTIA	2
ZUMARRAGA	6
BIDASOA	7
MENDARO	6
DEBAGOIENA	13
GURUTZETA	3
BASURTU	20
GALDAKAO-USANSOLO	10
SAN ELOY	7

EGONALDI ERTAIN ETA LUZEKO OSPITALEAK	Ziurtagiri kopurua
GORLIZ	1

OSPITALE PSIKIATRIKOAK ETA OSPITALEZ KANPOKO OSASUN MENTALA	Ziurtagiri kopurua
ARABAKO PSIKIATRIKOA	4
ZAMUDIO	1
ZALDIBAR	4
BERMEO	3

BESTE ERAKUNDE BATZUK	Ziurtagiri kopurua
GIZA EHUNEN EUSKAL ZENTROA	ERAKUNDE OSOA
ERAKUNDE ZENTRALA	NOMINAREN PROZESU KORPORATIBOA



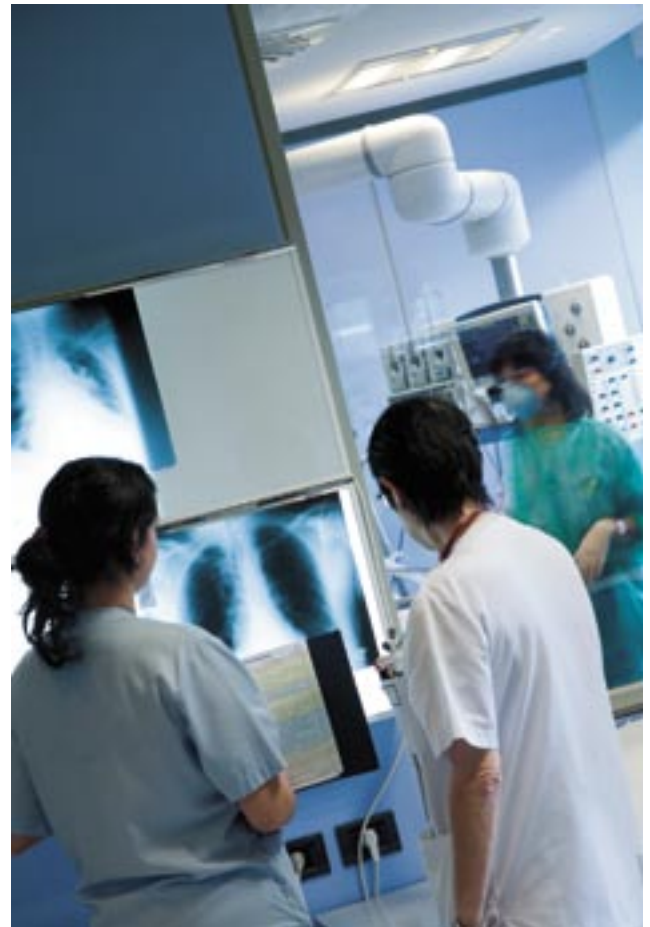
BESTE ZIURTAGIRI BATZUK: ISO 14001, EMAS, ERANTZUKIZUN SOZIAL KORPORATIBOA

BILBO ESKUALDEA	Erantzukizun Sozial Korporatiboa
	Ingurumen Kudeaketa (EMAS II)
EKIALDE ESKUALDEA	Erantzukizun Sozial Korporatiboa
	Ingurumen Kudeaketa (ISO 14001)
BIDASOA OSPITALEA	Ingurumen Kudeaketa (ISO 14001)
ZUMARRAGA OSPITALEA	Ingurumen Kudeaketa (ISO 14001)
SANTA MARINA OSPITALEA	Ingurumen Kudeaketa (ISO 14001)
BASURTU OSPITALEA	Ingurumen Kudeaketa (ISO 14001)



BESTE ERREKONozIMENDU BATZUK

	Best in Class saria Pediatriako Zerbitzurik onenari
	Special Prize Winner EFQM
ZUMARRAGA OSPITALEA	Errekonozimendu sari berezia hobekuntzaren ibilbideagatik (Osasun Ministerioa)
	Kalitatearen sari iberoamerikarra. Urrezko Q-a bikaintasunari
	Best in Class III. saria Pediatriako Zerbitzuko Pazientearen Atentziorik onenari
GALDAKAO-USANSOLO OSPITALEA	Best in Class saria Psikiatriako Zerbitzurik onenari
BASURTU OSPITALEA	Best in Class III. Saria Pazientearen Atentzioaren ospitalerik onenari
DONOSTIA OSPITALEA	Best in Class saria Urgentzietako Zerbitzuari
ZALDIBAR OSPITALEA	Gardentasunaren saria (Osasun Ministerioa)
LAKUABIZKARRA OZ	Avedis Donabedian saria Kalitatearen Bikaintasunari lehen mailako atentzioan
ARABAKO OSPITALE PSI-KIATRIKOA ETA KOM	Avedis Donabedian saria Kalitatearen Bikaintasunari psikiatrian eta osasun mentalean
OSAKIDETZA	Barea saria
ZUMARRAGA O.	Errekonozimendu sari berezia hobekuntzaren ibilbideagatik (Osasun Ministerioa)
BILBO ESKUALDEA	Berrikuntzaren saria kalitate asistentzialaren hobekuntza globalari
EKIALDE ESKUALDEA	Europako kalitateko EFQM sariko finalista





7. PAZIENTEEN GOGOBETETZEA, BIKAIN TASUNAREN MAILAN

Erabiltzaileek atzematen duten kalitatearen ikuspegitik, urte hauetan zehar pazienteen gogobetetzeari buruzko 11 inkesta mota desberdin garatu eta egin dira. Inkesta korporatiboak dira, zerbitzu erakunde guztietan aldi berean egiten direnak, eta egoera horrek ahalbidetzen du emaitzak konparatu ahal izatea.

Pazienteek bikaintasunaren balorazioa eman diote Osakidetzari, %90etik gorakoa, 2005 eta 2009 urte bitartean.

Inkesta gehienak urtean behin edo bi urtean behin egiten dira. Oro har, 2005-2008 aldian, jasotako asistentzia, leialtasun, informazio eta tratuari buruzko balorazio globalaren datuak bikaintasunaren mailan kokatzen dira (%90 baino gehiago).

Asistentzi mota	Gogobetetakoen balorazio globala 2008ko datuak
Lehen mailako atentzioko kontsultak (medikuntza orokorra)	%94,8
Lehen mailako atentzioko pediatriako kontsultak	%94,1
Asistentzia psikiatrikoko kontsultak	%95,7
Ospitaleko urgentziak	%93,5
Ospitaleratzea	%96,5
Kirurgia handi anbulatorioa	%98,1
Etxeko ospitaleratzea	%99





Osakidetza

Argitaratzailea: Osakidetza
C/Álava, 45
01006 Vitoria-Gasteiz

Legezko gordailua: BI-1250-09

Argazkiak: Mikel Arrazola
Osakidetzaaren artxiboa

