



Urteko memoria

2023
2024

Tolosaldeko ESI



Osakidetza

TOLOSALDEKO ESI
OSI TOLOSALDEA



OSASUN SAILA
DEPARTAMENTO DE SALUD





Osakidetza

TOLOSALDEKO ESI
OSI TOLOSALDEA




EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

OSASUN SAILA
DEPARTAMENTO DE SALUD



DECLARACIÓN DE VERIFICACIÓN



Declaración de Verificación de la MEMORIA ANUAL 2023-2024 con referencia a GRI Standards de OSI TOLOSALDEA

Al órgano de administración de OSI Tolosaldea:

Hemos realizado la verificación, con alcance de seguridad limitada de la Memoria anual 2023-2024 (en adelante la Memoria) correspondiente a los ejercicios anuales finalizados el 31 de diciembre de 2023 y 31 de diciembre de 2024 de OSI Tolosaldea (la Organización).

El contenido de la Memoria la Organización puede incluir información adicional a la contemplada en el alcance de este encargo y que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en el índice de indicadores incluidos en el Índice de contenidos utilizados con referencia al Estándar GRI (Global Reporting Initiative) incluido en la Memoria anual 2023-2024.

Responsabilidad de la Dirección

La Dirección de la Organización, es responsable de la preparación, del contenido y de la presentación de la Memoria. Esta responsabilidad incluye el diseño, la implementación y el seguimiento del control interno que se considere necesario para permitir que dicha Memoria esté libre de incorrección material. Asimismo, la Dirección de la Organización es responsable de definir, implementar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación de la Memoria.

Independencia y Competencia

El equipo auditor ha cumplido los requerimientos de independencia, imparcialidad y demás exigencias de ética, basando sus actuaciones en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesional, confidencialidad y comportamiento profesional.

Objetivo de la verificación

El objetivo de la verificación es asegurar que la información reportada por la Organización en la Memoria anual de 2023-2024 con referencia a GRI Standards, es precisa, completa, transparente y libre de errores u omisiones.

Nuestra responsabilidad


La responsabilidad de EQA se circunscribe en expresar nuestras conclusiones en una declaración de verificación independiente de seguridad limitada, basada en los procedimientos realizados y en las evidencias que se han obtenido. El encargo se ha realizado de acuerdo con una metodología

Número: 12774

Fecha de Verificación: 18 / 03 / 2025 Página 1 de 3

European Quality Assurance Spain, S.L. (EQA España) - Calle Joaquín Bau nº 2 | 1ª Planta | Escalera Derecha | 28036 Madrid
Queda sujeto al "Procedimiento de Certificación y Condiciones Generales" establecido por EQA

DECLARACIÓN DE VERIFICACIÓN



propia y los requisitos de la Norma Internacional UNE-EN ISO/IEC 17029 "Evaluación de la conformidad. Principios generales y requisitos para los organismos de validación y verificación".

El alcance de un encargo de **seguridad limitada** es sustancialmente inferior al de un encargo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad proporcionada es menor.

Los procedimientos realizados se basan en el juicio profesional de los expertos que han intervenido en el proceso e incluyen consultas, observación de procesos, evaluación de documentación, procedimientos analíticos, y pruebas de revisión por muestreo que, con carácter general, se describen a continuación:

- ✓ Comunicaciones con el personal de los diversos departamentos de la Organización o con la persona responsable involucrada para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener información necesaria para la revisión.
- ✓ Comprobación de los procesos de los que dispone la Organización para determinar cuáles son los aspectos materiales en relación con sus actividades.
- ✓ Análisis de los procedimientos utilizados para recopilar y validar los datos e información presentada en la Memoria.
- ✓ Comprobación de datos, en base a la selección de una muestra, y realización de pruebas sustantivas de la información cuantitativa y cualitativa contenida en la Memoria del ejercicio 2023 y 2024.

Conclusiones de la Verificación

Como resultado de los procedimientos que se han realizado y de las evidencias obtenidas no ha llegado a nuestro conocimiento ninguna cuestión que nos lleve a pensar que la información contenida en la Memoria de OSI Tolosaldea correspondiente a los ejercicios anuales finalizados el 31 de diciembre de 2023 y 31 de diciembre de 2024, no haya sido preparada de manera adecuada, ni que existan desviaciones ni omisiones materiales que nos haga pensar que el informe no cumple los requisitos con referencia al Estándar GRI (Global Reporting Initiative), lo que incluye la fiabilidad de los datos, la adecuación de la información presentada y la ausencia de desviaciones y omisiones significativas respecto de sus indicadores incluidos en el Índice de contenidos de la citada Memoria.

Número: 12774

Fecha de Verificación: 18 / 03 / 2025 Página 2 de 3

European Quality Assurance Spain, S.L. (EQA España) - Calle Joaquín Bau nº 2 | 1ª Planta | Escalera Derecha | 28036 Madrid
Queda sujeto al "Procedimiento de Certificación y Condiciones Generales" establecido por EQA

DECLARACIÓN DE VERIFICACIÓN



Uso y distribución

La presente Declaración de Verificación se emite a la dirección de OSI Tolosaldea, de acuerdo con los términos del contrato suscrito entre ambas partes.



Esperanza Martínez García
Directora de Certificación

Número: 12774

Fecha de Verificación: 18 / 03 / 2025 Página 3 de 3

European Quality Assurance Spain, S.L. (EQA España) - Calle Joaquín Bau nº 2 | 1ª Planta | Escalera Derecha | 28036 Madrid
Queda sujeto al "Procedimiento de Certificación y Condiciones Generales" establecido por EQA

Aurkibidea

Aurkezpena

Memoria honen inguruan

Intraneta eta Extraneta

Kontaktua

Nortzuk garen

Erakundearen Profila

Programa-kontratua

Zerbitzu-zorroa

Zuzendaritza eta partaidetza organoak

Balio-katea

Interes taldeak

Jarduera datuak

2023 eta 2024 urteeetan

Estrategia

2023 - 2026 Plan Estrategikoa

Misioa, bisio eta balioak

Gure konpromisoak

Materialtasunaren azterketa

Pazienteak

Paziente eta erabiltzaileentzako

arreta-zerbitzua

Irisgarritasuna

Pazienteen segurtasuna

Zerbitzuari buruzko informazioa

Bezeroen pribatutasuna

Profesionalak

Langile berriak eta txandakatzea

Onura soziala eta kontziliazioa

Segurtasuna eta osasuna

Prestakuntza

Gizartea

Jarduera ekonomikoa

Inbertsioak

Tokiko hornitzaileak

Komunitatean duen eragina

Ingurumenarekiko konpromisoa

Eranskinak

GRI indizea

Glosarioa

Aurkezpena



Hainbat urtez ziurgabetasuna eta aldaketak nagusi izan ondoren, eta 2022. urtean “egonkortasuna” lortu ondoren, 2023. urte hau, ikasteko eta hausnartzeko urtea izan da. Abiapuntu gisa balio izan digu, norabide berri bat markatzeko eta datozen urteetarako asmo handiko helburu berriak ezartzeko. 2023an, Tolosaldeko ESIren 2023-2026 Plan Estrategiko berria sortu da, profesionalen eta pazienteen lankidetzari eta parte-hartzeari esker eta gure interes-taldeeii eta enpresa hornitzaileei entzunda.

Gure Misiok gizarteari ematen diogun ikuspegia islatzen du: herritarren osasunari modu seguru, berritzaile eta eraginkorrean laguntzea, inplikaturako eragile guztiekin sarean lan egiten duten profesionalak kontuan hartuta, gizarteari onura ekartzeko.

Gure Bisioak osasun-emaizak lortzeko erreferentziazko erakundea izatea eragiten digu, bai eta kudeaketan duen bikaintasunagatik eta berrikuntzarako duen orientazioagatik ere.

2024an hasi gara ekintza guztiak ezartzen, gure urteko Kudeaketa Planaren bidez erakundeak ezarritako helburu estrategikoak betetzeko. Gure erreferentziazko herritarren eta interes-taldeen beharrak eta itxaropenak modu proaktiboan betetzeko ekintzak egiten ditugu.

Gure ESIan, etengabeko hobekuntzaren metodologiarekin lan egiten dugu, gure egiteko moduak aztertuz, hobetzeko arloak bilatuz eta gure jardura egiteko modu berriak etengabe ezarriz, gure esleitutako biztanleriaren osasunean emaitza hobek lortzeko, gizartearen onerako.

Garapen jasangarria funtsezko oinarria da gure erakundearentzat; izan ere, hazkunde arduratsu eta iraunkorra lortzen laguntzen digu, premia ekonomikoak, sozialak eta ingurumenekoak harmonizatzen dituen. Uste dugu, gure eragiketa eta erabaki guztietan jardunbide jasangarriak txertatzen ditugunez, ingurumena zaintzeaz eta lan egiten dugun komunitateen ongizatea bultzatzeaz gain, ziurtatzen dugula gure biziraupena eta epe luzeko arrakasta, erantzukizun korporatiboan eta eragin positiboan diharduen erakunde gisa. Horregatik, estrategia honetan ESK da erreferentzia, erakundearentzat garrantzi handia duelako.

Arlo horretan aurrera egiten jarraitzeko asmoz, gure 2023ko eta 2024ko ingurumen-helburuak bat datoz Garapen Jasangarrirako Helburuekin (GJH)).

2023ko eta 2024ko ekitaldiei buruzko memoria honetan, aurten gure helburuak lortzeko egin ditugun ekintza horiek guztiak islatu nahi ditugu, betiere garapen jasangarria lortzeko eta gizartearen onerako. ESIaren kudeaketa hobetzeko eta gardentasun-ariketa bat egiteko ahalegin horren emaitza gisa. Eskerrak ematea bi urte hauetan egindako lan osoan parte hartu duten pertsona guztiei.

Eskerrik asko denei!

Mariluz Jauregui



Memoria honen inguruan

 2-3, 2-4, 2-5, 2-14

ESK-ko memoria honek 2023ko urtarrilaren 1etik 2024ko abenduaren 31ra arteko epea hartzen du, eta Tolosaldea ESIren jarduerari buruzko informazioa jasotzen du.

Hau ESKren hirugarren memoria da, eta ez da jarraitutasunik izan lehen bi memoriaren artean (2016 eta 2022). Memoria horrek 2023ko urtarrilaren 1etik 2024ko abenduaren 31ra bitarteko aldia hartzen du. Dokumentua GRI eta Global Reporting Initiative estandarren arabera egin da, 2021eko bertsioan, "erreferentziarekin", eta bertan deskribatzen diren 15 eskakizunak bete dira, memoria orekatua eta arrazoizkoa egiteko.

Tolosaldea ESIren helburua memoria honekin da ahalik eta adierazle material gehienen berri ematea erakundeari eta haren jarduerari, eta memoria egiteko "funtsezko aukera" hautatzea, GRI estandarren arabera. Dokumentu honen eranskinean, korrespondentzien taula aurki daiteke. Bertan, GRI estandarren arabera adierazle bakoitzari buruzko informazioa jasotzen duen dokumentuaren leku zehatza adierazten da.

Memoria egiteko prozesuan, GRI 1 Estandarra: Oinarriak izenekoan bildutako elaborazio-printzipioak jarraitu dira. Nabarmentzekoa da memoria Zuzendaritza Kontseiluko kideek eta arlo zehatzetako beste arduradun batzuek egin dutela.

Azken zirriborroa egin ondoren, Zuzendari Gerenteari eman zaio, hark oniritzia eman dezan. Horixe da, hain zuzen ere, horretarako ardura duen organoa..

Aurkeztutako datuak egiazkoak direla eta GRI 2021eko estandarren edukiekin bat datozela ziurtatzeko akreditatutako auditoreek ziurtatzen dute txostena kanpotik.

Gure intranetaren eta estranetaren bidez hedatzen da memoria Tolosaldeko ESIren interes-ataletara.

Urteko kontuak egiteari eta finantza-txostenak egiteari dagokionez, Osakidetzako Erakunde Zentralak egiten ditu.

Intraneta eta Extraneta




**Intraneta -
Tolosaldeko ESI**




**Ongi Etorri -
Tolosaldeko ESI**

Tolosaldea ESIk bere interes-taldeen esku jartzen du helbide elektroniko hau, memoria honi eta/edo hemen aurkeztutako informazioari buruzko zalantzak argitzeko edo informazio gehiago izateko.

Kontaktua

 tolosaldeaeasi.gerentzia@osakidetza.eus

 943006810

Nortzuk garen

 2-1, 2-6

Erakundearen Profila

Tolosaldea Erakunde Sanitario Integratua, aurrerantzean Tolosaldea ESI edo TESI, 2015eko urtarrilaren 1ean sortu zen, eta Osakidetza-Euskal Osasun Zerbitzua Zuzenbide Pribatuko Ente Publikoko 23 Zerbitzu-erakundeetako bat da.

Erakundearen egoitza Tolosan dago, San Esteban auzoan, z.g., eta Tolosaldeko 31 udalerriei eta Andoaini ematen die arreta. 66.000 biztanleri ematen die zerbitzua, gutxi gorabehera, eta honako arreta-zentro hauek ditu:

- Lehen Mailako Arretako 5 unitate, 20 kontsultategirekin. LMAU horietako batean arreta espezializatuko zerbitzu jakin batzuk ere ematen dira.
- Etengabeko Arretako Gune 1 (Tolosako Osasun Zentroa)
- 1 Call Center

Zerbitzu-erakunde horren helburua erreferentziazko biztanleriari osasun-arreta ematea da.

1. irudian, Tolosaldeko ESIko arreta-zentroyen kokapena ageri da:

▼ Irudia 1 - Tolosaldeko ESIko lantokiak

Alegiko Lehen Mailako Arretako Unitatea

- Alegiko O.Z
- Abaltzisketako Z
- Albizturko Z
- Amezketako Z
- Baliarraingo Z
- Beizamako Z
- Bidania-Goiatzeko Z
- Legorretako Z

Andoaingo Lehen Mailako Arretako Unitatea

- Andoaingo O.Z

Villabonako Lehen Mailako Arretako Unitatea

- Villabonako O.Z
- AnoetakoZ
- AsteasukoZ
- IrurakoZ

Ibarrako Lehen Mailako Arretako Unitatea

- Ibarrako O.Z
- Belauntzako Z
- Berastegiko Z
- Berrobiko Z
- Elduaingo Z
- Gazteluko Z
- Leaburuko Z
- Lizartzako Z
- Orexako Z
- Txaramako Z

Tolosako Lehen Mailako Arretako Unitatea

- Tolosako O.Z
- Amaroško Z



Kontratu Programa

“66.000 biztanleren osasun-beharrei erantzuten diegu.”

Osasun Planak herritarren lortu beharreko osasun-helburuak ezartzen ditu, eta helburu horiek Osakidetzako zerbitzu-erakundeetara hedatzen dira Plan Estrategikoaren bidez. Eusko Jaurlaritzako Osasun Sailak osasun-laguntza kontratatzeko irizpideak ezartzen ditu (zerbitzu-zorria, kalitate-konpromisoak eta osasun-prestazioaren finantzaketa) “Kontratu Programa” izenekoaren bidez.

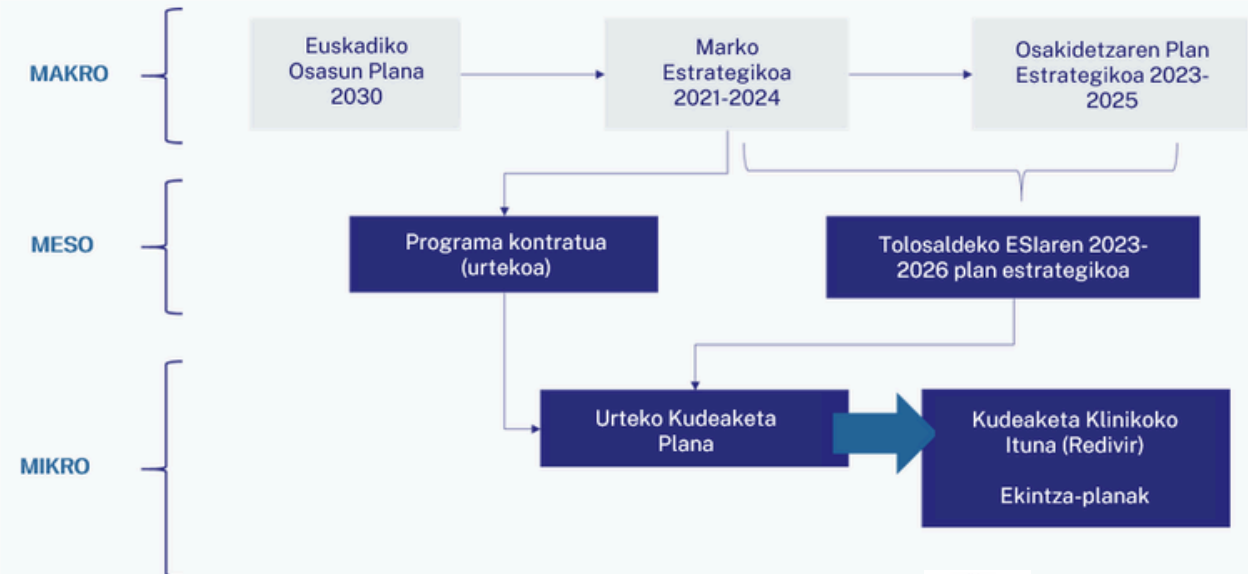
TESlen zerbitzu-zorria, programa-kontratuan zehaztua, lehen mailako arretan oinarritzen da. Zerbitzu hori modu eraginkor eta efizientean eman ahal izateko, erakundeak gaur egungo bezeroen eta bezero potentzialen tipologiak identifikatzen ditu, pazienteen estratifikazioaren bidez, egungo eta etorkizuneko arreta-beharren arabera. Horrela, bezeroak modu egokiagoan eta beren benetako beharretara egokituta artatu daitezke.

2011tik Euskal Herriko populazio guztia estratifikatuta dago, aldiro-aldiro eguneratzen delarik. Datu demografiko, kliniko, sozioekonomiko eta baliabideak erabili aurreko datuetatik abiatuta, algoritmo matematiko batek hurrengo urtean gertaera bat bakarka jasateko arriskua iragartzen du. Horrela, arreta-behar desberdinak dituzten pazienteen morbiditatera eta hilkortasunera hurbil daiteke.

▼ Irudia 2 - Tolosaldeko ESIko biztanleriaren estratifikazioa



▼ Irudia 3 - Tolosaldeko ESIren jarduera-esparrua



Zerbitzu-zorroa



2-6

Erakundeak eskaintzen duen zerbitzu-zorroa Kontratu Programak markatzen du, zeina urtero berrikusten eta sinatzen baita Osasun Sailarekin.

Kontratu Programa (KP) tresna juridiko bat da, zeinaren bidez zuzenean egituratzen baitira Osasun Sailaren (osasun-zerbitzuen finantzatzaile eta erosle gisa) eta Osakidetzako erakundeen (zerbitzu horien hornitzaile gisa) arteko harremanak, herritarren osasun-beharretara egokituz. II. eranskinean (KPren kalitatea, jarduerak eta helburu lehenetsiak) zehazten da nola eman behar den zerbitzua, eta 9 alderdi hartzen ditu, urtero berrikusten eta ebaluatzen direnak.

Tolosaldeko ESlak 7. orrian zehaztutako Lehen Mailako Arretako 5 Unitateak ditu, eta Etengabeko Arretako Gune bat (EAG) Tolosako osasun-zentroan. Zentro bakoitzaren irekiera-ordutegian sortutako larrialdiko arreta zentro horietan ematen da; ordutegi horretatik kanpo, larrialdi guztiak Tolosako EAGn zentralizatzen dira.

▼ Irudia 4 - Estrategien egitura

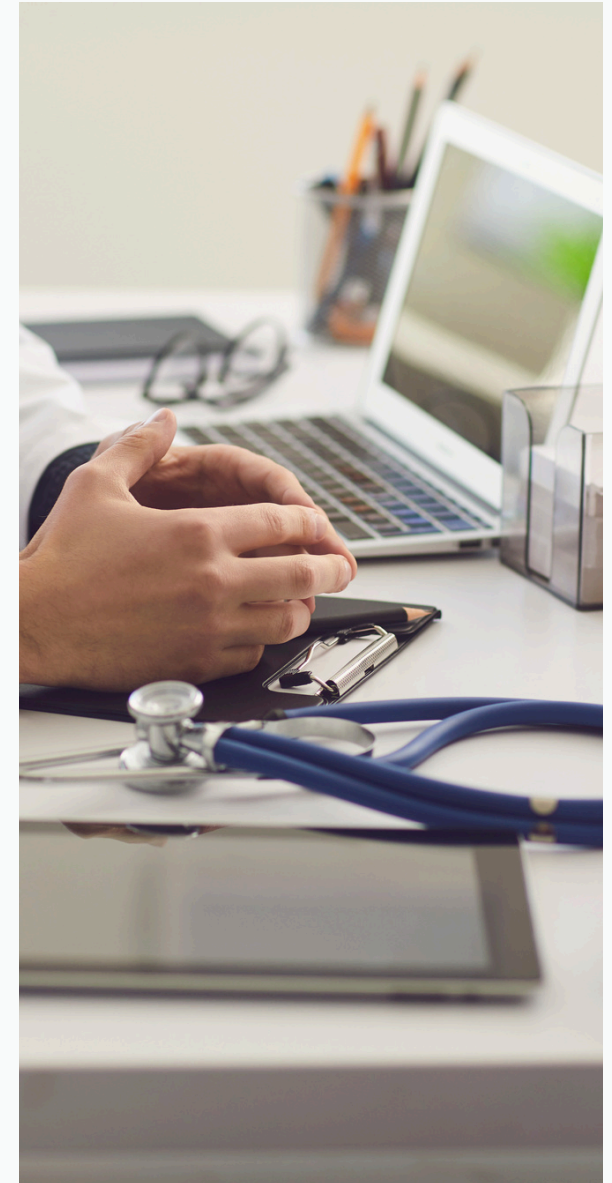


Osakidetzaren, Eusko Jaurlaritzako Osasun Sailaren eta Erakunde Sanitario Integratuen (horien artean dago Tolosaldeko ESIa) arteko harremanak esparru desberdinen bidez bideratzen dira: Osasun Sailaren Osasun Plana, Osasun Sailaren Esparru Estrategikoa, Osakidetzaren Plan Estrategikoa.

LEHEN MAILA ARRETA

- Pediatria
- Erizaintza
- Emagina
- Odontologia*
- Bezeroaren Arretarako Eremua
- Etengabeko Arreta Gunea

*Ez zentro guztietan



Zuzendaritza eta partaidetza organoak

📌 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-24

Tolosaldeko ESIaren gobernu-egitura Osakidetzako Zerbitzu Erakunde Integratuen uztailaren 3ko 100/2018 Dekretutik dator.

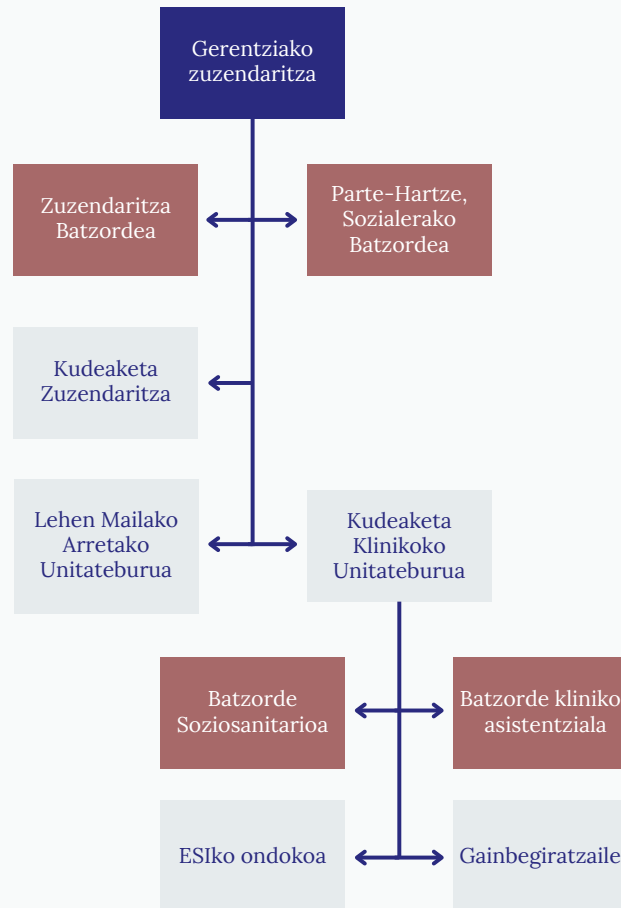
Zuzendari gerentea da erakundearen arduradun nagusia, eta gizarte-, ekonomia- eta ingurumen-arloekin lotutako alderdi guztien buru da. Eginkizun hori betetzeko, Zuzeneko Taldearen eta gainerako arduradun eta liderren laguntza du. Horietan eskuordetu egiten ditu, eta, haiekin batera, misioa, ikuspegia, balioak, politika, estrategiak, helburuak eta arlo guztietako ekintzen plangintza eta hedapena definitzeko jarduerak garatzen ditu.

Halaber, Kudeaketa Zuzendaritzaren esku utzi da erakundeak ekonomian, ingurumenean eta pertsonengan dituen eraginak kudeatzeko ardura. Eragin horien kudeaketari buruzko feedbacka Zuzendaritza Taldearen asteroko bileretan ematen da.

Zuzendaritza-talde osoaren lana eskusiboa denez, ez dago interes-gatazkarik.

(1/2015 Instrukzioa, kargu publikoekin lotutako prozedurena)

▼ Irudia 5 - Erakundearen organigrama



María Luz Jauregui

Zuzendari Gerentea



Nagore Lora

Kudeaketako Zuzendaria



Amparo Asenjo

Integrazio Asistentzialeko koordinatzailea



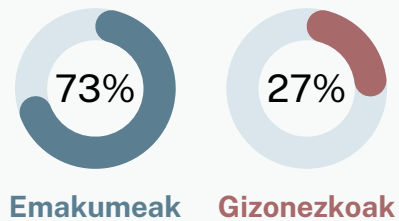
Arantxa Urruzola

ESlko ondokoa

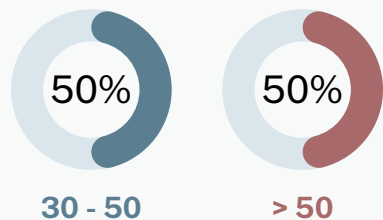
Zuzendaritza Batzordea

ESlko kide anitzeko organoa da, eta Gerentziako Zuzendaritzarekin lankidetzan aritzen da, hainbat alorretako proposamenak eta aholkularitza egiteko eta estrategiak lantzeko: Plan Estrategikoa eta Urteko Kudeaketa Plana egitea; kontratu-programa garatzeko esku-hartzeak hedatzeko estrategiak diseinatzea; funtzionamendu klinikoko eta kudeaketako prozesuak eta haien barne-antolamendua eta koordinazioa hobetzeko neurriak aztertzea; Urteko Memoria egitea; parte hartzeko organoetatik eratorritako proposamenak aztertzea eta bultzatzea; kontratu-programaren autoebaluazioa egitea.

▼ 5. ilus. - Zuzendaritza Kontseiluaren generoaren araberako banaketa



▼ 6. ilus. - Zuzendaritza Kontseiluaren adin-tartea



Gizarte Batzordea

Organo aholku-emailea eta gizarte- eta erkidego-gaietan parte hartzeko eta aholkatzeko organoa. Zehazki: erakundearen gobernu klinikoan aholkuak ematen dizkio zuzendaritzari, inbertsio- eta kontratazio-planei buruz, hobetzeko arloak proposatzen ditu Kontratu Programaren ebaluazioaren emaitzekin lotuta, hobetzeko arloak aztertzen eta proposatzen ditu kexei eta erreklamazioei dagokienez, eta gogobetetze-inkestei eta parte-hartze sozialeko beste metodo batzuei dagokienez.

Batzorde Soziosanitarioa

Profesionalek eremu soziosanitarioaren kudeaketan parte hartzeko eta aholkuak emateko organoa. Eginkizun hauek ditu: eremu soziosanitarioa osatzen duten eragile eta erakundeen arteko koordinazio-mekanismoak ezartzea, gainbegiratzea eta garatzea, abian jarritako jarduera-ildoan emaitzak eta hobetzeko arloen proposamena baloratzea, eta koordinazio soziosanitarioarekin lotutako alderdien programa-kontratuaren autoebaluazioa ezartzea, gainbegiratzea eta garatzea.

Batzorde Kliniko-Asistentziala

Aholkularitza teknikorako organo aholku-emailea, honako eginkizun hauek dituena: asistentzia-kalitateko politikak formulatzea eta proposatzea, erakundearen hobekuntza eta funtzionamendua, arreta integratua eraginkortasunez garatzeko formulazioa eta proposamenak egitea,

bai asistentzia-eremuan, bai esparru komunitarioan eta soziosanitarioan; asistentzia-estrategia berriak, diagnostikoak eta terapeutikoak balioestea; ikerketaren, irakaskuntzaren eta prestakuntzaren arloko jardun-ildoak proposatzea.

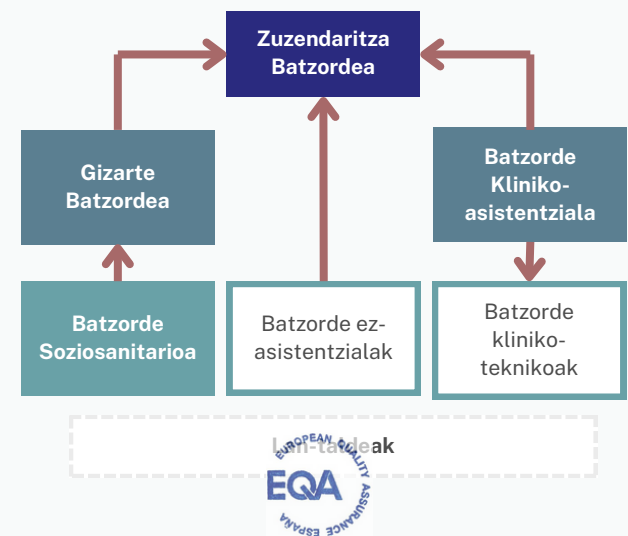
Liderrak / Erreferenteak

Erreferentziatzko pertsonak arduratzen dira erakundearen ikuspegia partekatzeaz eta beren taldea hura lortzeko mobilizatzeaz, ahalik eta gogobeteterik handiena lortzen saiatuz.

Batzordeak

Gainera, estrategikotzat jotzen dugu pertsonen garapena eta inplikazioa sustatzea, eta, horretarako, haien parte-hartzea bultzatzen dugu, **batzordeen** (klinikoak, teknikoak edo kudeaketakoak) eta diziplina anitzeko **lantalde**en bidez.

▼ 7. ilus. - Tolosaldea ESlaren gobernantza



Halaber, interes-taldeak erakundearen antolakuntza-egituran ordezkatuta daude, Gizarte Kontseiluan eta Batzorde Soziosanitarioan duten partaidetzaren bidez.

Organo horiez gain, ESIak hainbat batzorde eta batzorde ditu, erakundea osatzen duten prozesuei laguntzeko.

Kargua	Karguaren izaera		Batzordeak	Lehen izendapena	Adin-taldea
Zuzendari-gerentea	Exekutibo	Independientea	Zuzendaritza Batzordea Gizarte Batzordea	2023	>50
Kudeaketa Zuzendaria	Exekutibo	Independientea	Zuzendaritza Batzordea Gizarte Batzordea	2021	30-50
Kudeaketa Klinikoko Unitateburua	Ez exekutibo	Independientea	Zuzendaritza Batzordea Gizarte Batzordea Batzorde Teknikoa Batzorde Soziosanitarioa	2024	>50
Erizaintzako Ondokoa	Ez exekutibo	Independientea	Zuzendaritza Batzordea Gizarte Batzordea Batzorde Teknikoa Batzorde Soziosanitarioa	2015	30-50

Batzordea	Funtzioa
Ingurumen eta Segurtasun Batzordea	<ul style="list-style-type: none"> Ingurumen-kalitatearen kudeaketa bultzatzea.
Segurtasun Batzordea	<ul style="list-style-type: none"> Organo aholku-emaile eta laguntza-emaile nagusia informazioaren segurtasunari eta datuen babesari buruzko erabakiak hartzeko.
Euskara Batzordea	<ul style="list-style-type: none"> Euskararen erabilera normalizatzeko plana hedatzea.
Segurtasun eta Osasun Batzordea	<ul style="list-style-type: none"> Arriskuak prebenitzeko planak eta programak egiten, martxan jartzen eta ebaluatzen parte hartzea, arriskuak eraginkortasunez prebenitzeko metodoei eta prozedurei buruzko ekimenak sustatzea, eta baldintzak hobetzea edo dauden gabeziak zuzentzea proposatzea.
Prestakuntza Batzordea	<ul style="list-style-type: none"> Urteko Prestakuntza Plana onartzea eta haren jarraipena egitea. Prestakuntza-beharrak hautematea.
Zainketa Aringarrietako Batzordea	<ul style="list-style-type: none"> Zainketa Aringarrien Plana berrikustea, planaren ezarpenaren jarraipena egitea, Zainketa Aringarrien Prestakuntza Plana proposatzea, adierazleen jarraipen planaren aldizkako ebaluazioa egitea, hobekuntza arloak detektatzea eta planerako hobekuntza ekintzak ezartzea, plana hedatzeko estrategia ezartzea.
Segurtasun MistoarenBatzordea	<ul style="list-style-type: none"> Segurtasun-intzidenteak aztertzea eta horiei buruzko hobekuntzak proposatzea.
I+G+I Kudeatzeko Unitatea	<ul style="list-style-type: none"> Antolaketa eta testuingurua aztertzea, SGIlren plangintza garatzea, dokumentazioa, prozesuaren konfidentzialtasuna eta emaitzak zaintzea, I+G+b prozesuaren lidergoa eta jarduna zaintzea, I+G+b prozesuaren euskarri diren faktoreak erabiltzen direla bermatzea, proiektuei UIDak esleitzen zaizkiela egiaztatzea, proiektuen zorroa kudeatzea, lankidetzaren arloko jarraibideak betetzen direla ziurtatzea, jabetza intelektualaren eta industrialaren arloko jarraibideak betetzen direla ziurtatzea.
Ikerketa Batzordea	<ul style="list-style-type: none"> ESIn ikerketa parte-hartzailea sustatzea.
Berdintasun Batzordea	<ul style="list-style-type: none"> Berdintasun Planaren gauzatzea, jarraipena eta ebaluazioa.



Balio-katea



2-6

Osasuna da Tolosaldea ESlaren balio-katearen erdigunea. Balio-kate hori prozesuen bidez gauzatzen da, eta honela egituratuta dago:

PROZESU ESTRATEGIKOAK:

Erakundearen elementu giltzarriak dira, jardueraren diseinuaren erreferentzia-elementuekin lotzen direnak, eta ez daude zuzenean lotuta balioa sortzearekin. Jarraian, prozesu estrategikoak biltzen dituzten jarduerak aurkezten dira:

- **Zuzendaritza estrategikoa:** ESlaren esparru estrategikoa eta kudeaketa-sistema definitzea, alderdi interesatuen arabera, berrikuspen- eta hobekuntzalanak eginez, erakundearen xedea, ikuspegia eta balioak kontuan hartuta.
- **Plan estrategikoa:** Tolosaldeko ESlren filosofia definitzea eta, horren arabera, erakunde osoarentzat erreferentzia izango diren ildo eta ekintzak ezartzea.

- **Urteko Kudeaketa Plana:** Plan estrategikoko ekintzak urteko Kontratu Programaren helburuekin bateratzea.

PROZESU OPERATIBOAK:

Jardueran edo balioaren sorkuntzan parte hartzen dutenak dira. Jarduera hauek biltzen dituzte:

- **Pertsonen arreta:** ESIko erreferentzia-zerbitzuen prestazioa kudeatzea.
- **Pertsonen ahotsa:** Pertsonen beharrak eta itxaropenak antzematea, erakundearen jarduera-eremuei dagokienez.
- **Harrera:** Pertsonen arteko lotura eta Osasun Zerbitzuetarako sarbidea izatea, eta informazio, zitazio, kudeaketa eta izapide zerbitzuak ematea.
- **Osasun-laguntza:** Laguntza segurua, berritzailea eta eraginkorra izateko zerbitzuak kudeatzea eta ematea, printzipio hauetan oinarrituta: gobernu ona, profesional bikainak, berrikuntza, segurtasuna eta gogobetetze-maila altua gure erreferentzia-zerbitzuentzat.

- **Diagnostikorako laguntza:** Osasun Zentroen beharrak identifikatu eta kudeatzea, lagin biologikoak lortzeko, proba osagarriak egiteko eta erreferentzia-zerbitzuentzat (finkoa eta pasadizokoa) osasun-langileek agindutako diagnostikoari eta/edo tratamenduari laguntza eraginkorra emateko behar diren baliabideak emanez).

- **Tratamendurako laguntza:** Medikamentuaren kudeaketa egokia sustatzea, pazientearengan zentratua eta bere osasunaren emaitzara bideratua, egiazko informazioan oinarritua, osasun-asistentzian indibidualki eta biztanlerian sendagaien hautaketa eta erabilera eraginkorra, segurua eta efizientea optimizatzeko.

- **Pertsonen segurtasuna:** Gure zentroeteako koordinazioa ezartzea, pertsonen arreta integral eskaintzeko eta zainketa jarraitutasuna bermatzeko.

- **Koordinazio soziosanitarioa:** gizarte-zerbitzuekin koordinazioa ezartzea, pertsonen arreta integrala eskaintzeko eta zainketen jarraitutasuna bermatzeko.

- **Esku-hartze komunitarioa:** osasunaren sustapena eta prebentzioa egiteko jarduerak sustatzea.

LAGUNTZA-PROZESUAK:

Besteen funtzionamenduaren euskarri gisa beharrezkoak direnak dira.

- **Baliabideak:** ESlak jarduerak behar bezala egiteko baliabide nahikoak dituela ziurtatzea.
- **Ekipo, eraikin eta materialen kudeaketa:** ESlak bere jarduera garatzeko behar dituen baliabide teknikoak dituela eta horiek erabilera egoera egokian daudela eta erabiltzaileen osotasunerako arriskurik ez dakartela bermatzea.
- **Erosketak eta kontratazioa:** Erosketa eta kontratazio guztiak kudeatzea, ESlaren beharrak behar bezala eta modu jasangarrian estaltzeko, kontratazio prozeduren arabera eta indarrean dagoen araudia aplikatuz.
- **Ingurumen-kudeaketa:** Gure eguneroko jarduerak gure inguruan sortzen duen ingurumen-inpaktua minimizatzea.

- **Informazio sistemak:** Informazio sistemek errendimendu ona eskaintzen dutela ziurtatzea, datu intrusiorik eta galerarik gabe eta dokumentuen osotasuna bermatuz.
- **Ekonomiko-finantzarioa:** Edozein prozesutatik eratorritako eragiketa ekonomiko guztiak erregistratzea eta sailkatzea, eta baliabide ekonomiko-finantzarioak kudeatzea.
- **Kontabilitatea:** Edozein prozesutatik eratorritako eragiketa ekonomiko guztiak erregistratzea eta sailkatzea.

- **Aurrekontu-kontrola:** ESlaren diru-sarrereri eta gastuei buruzko datuak kudeatzea eta erregistratzea.
- **Diruzaintza:** Erakundearen sartu eta bertatik ateratzen diren diru-mugimendu errealak erregistratzea eta transakzio horien euskarriak biltegitratzea.
- **Hirugarrenen fakturazioa:** Hirugarrenen fakturazioaren kudeaketa eta kontrola.

Gure kasuan, balio nagusia osasun-zentroetan sortzen da.

▼ 8. ilus. - Tolosaldea ESlko prozesuen mapa



Interes taldeak

 **2-10, 2-12, 2-29**

Tolosaldeko ESlak honela definitzen du aliantza:

antolakundeko alderdi interesdunekin ezarritako elkarketa edo lankidetzaren harremana, bi aldeentzat onura eta balio erantsia sortzen duena eta pertsonen arretan hobekuntza lortzen duena.

Alde interesdunen identifikaziotik abiatuta, aliantzat hartzen diren erakundeak identifikatuta geratzen dira.

Tolosaldeko ESlak bere interes talde guztiak ditu identifikatuta, eta erakundeak haiekin elkarrengaitzat du bere balio katean zehar.

Ziklo estrategiko bakoitzean, “Ingurunearen diagnostikoa” fasearen barruan, erakundearen barneko zein kanpoko testuinguruaren azterketa sakona egiten da, eta erakundearen interes taldeak identifikatzen eta hautatzen dira.

Ondoren, hautaketa hori urtero berrikusten da, erakundearen Kudeaketa Sistema berrikusiz, PRO2P03 prozeduraren jarraibideei jarraituz eta F1P02 sisteman erregistratuz.

Identifikazio hori errazteko, hainbat kategoriatan multzokatu dira:

- **Personak:** Pazienteak eta/edo erabiltzaileak eta senideak eta/edo zaintzaileak.
- **Gizartea:** ikastetxeak, segurtasun publikoko kidegoak, komunika bideak, talde erlijiosoak, elkarteak, profesionalen elkargoak, GKEak, mutuak, enpresa-sarea, eskualdeko garapen-agentziak eta auzo-komunitateak.
- **Hornitzaileak**
- **Erakunde eta insituzioak:** Osasun Saila, Gipuzkoako Lurralde Ordezkaritza, Osakidetza Erakunde Zentrala, Gipuzkoako Foru Aldundia, osasun-eskualdeko udalak, irakaskuntza- eta prestakuntza-unitateak, unibertsitateak eta fundazioak.
- **Profesionalak:** profesionalak, sindikatuak, ikasle egoiliarak (BAME, BAEE).
- **Beste osasun-erakundeak:** Osakidetzaren SOBen hondarrak, beste osasun-sistemak, Osatek, Transfusio eta Giza Ehunen Euskal Zentroa, zentro soziosanitarioak, osasun-ikerketako institutuak, zientzia-elkarteak, premiazko arreta-zerbitzua eta Asuncion klinika.

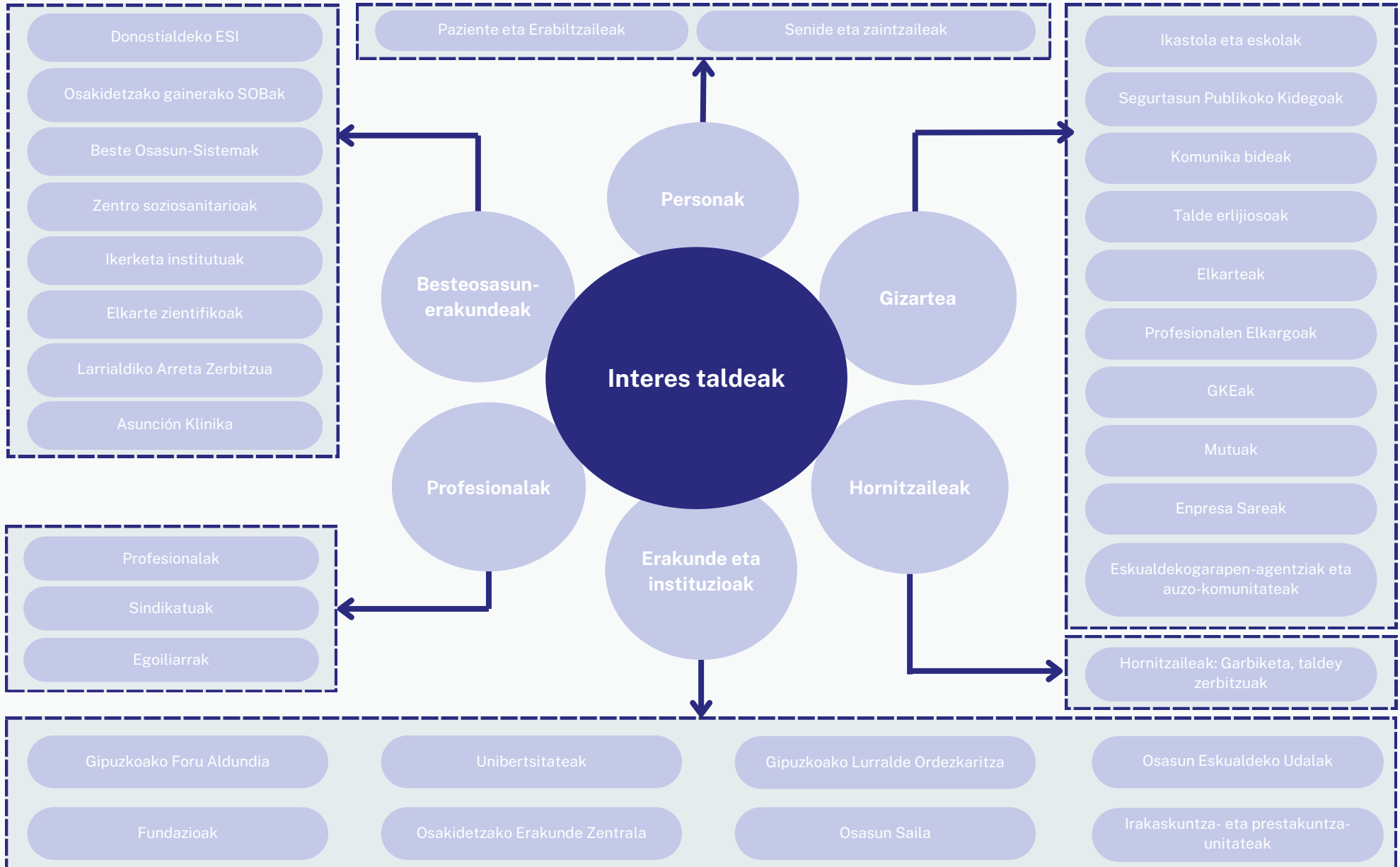
Bestalde, bere Misionaren, Bisioaren eta Balioen arabera, biztanleriaren beharretara egokitutako zerbitzua eman ahal izateko, erakundeak laguntza-zerbitzuak ematen dituzten profesionalak ditu, eta ez dira erakundearen parte.

Interes talde horietako eragile garrantzitsuenekin aliantzak garatu ditugu.

Gure eragile aliatuen artean honako hauek nabarmentzen ditugu: udalak eta ikastetxeak eta ikastolak (esku-hartze komunitarioa), beste erakunde batzuk (Donostialdea ESI, Asuncion klinika) eta funtsezko hornitzaileak.



▼ 9. ilus. - Interes Taldeen Eskema



Interes taldeen parte hartzeko asmoak

Taula honetan ageri dira Tolosaldeko ESIko interes-taldeek parte hartzeko dituzten asmoak:

▼ 10. ilus. - Interes-taldeen parte hartzeko asmoak

Kategoria	Interesdun alderdia	Helburua
PERSONAK	Paziente eta/edo Erabiltzaileak eta senide/zaintzaileak	<ul style="list-style-type: none"> Osasun-arazoak konpontzea Asistentziaren Koordinazioa
GIZARTEA	Ikastola eta eskolak	<ul style="list-style-type: none"> Lankidetzan kanpaina eta jarduera komunitarioetan
	Segurtasun Publikoko Kidegoak	<ul style="list-style-type: none"> Elkarlana eta lankidetzan, gardentasuna
	Komunikabideak	<ul style="list-style-type: none"> Elkarlana eta lankidetzan, gardentasuna
	Talde erlijiosoak	<ul style="list-style-type: none"> Gardentasuna
	Elkarateak	<ul style="list-style-type: none"> Elkarlana eta lankidetzan, jardubide egokiak, gardentasuna
	Profesionalen elkargoak	<ul style="list-style-type: none"> Lankidetzan aritzea defentsan, interes profesionala, etika profesionalan
	GKEak	<ul style="list-style-type: none"> Elkarlana, lankidetzan, ongizate orokorraren ekarpena
	Mutuak	<ul style="list-style-type: none"> Gardentasuna, lankidetzan istripuen/gertakarien kudeaketa
	Enpresa Sareak	<ul style="list-style-type: none"> Lankidetzan proiektuetan, jardunbide egokiak, kontratuak
	Eskualdeko garapen-agentzia eta auzo-komunikazioa	<ul style="list-style-type: none"> Lankidetzan proiektuetan, jardunbide egokiak, ezagutza
HORNITZAILEAK	Hornitzaileak	<ul style="list-style-type: none"> Koordinazioa, araudi eta ziurtagiriak betetzea, ingurumena babestea
ERAKUNDEAK	Osasun Saila	<ul style="list-style-type: none"> Araudia betetzea, feedbacka, zerbitzuaren estaldura, zerbitzuaren hobekuntza
	Gipuzkoako Lurralde Ordezkaritza	<ul style="list-style-type: none"> Araudia betetzea, feedbacka, zerbitzuaren estaldura, zerbitzuaren hobekuntza
	Osakidetzako Erakunde Zentrala	<ul style="list-style-type: none"> Estrategia betetzea, helburuak, feedbacka
	Gipuzkoako Foru Aldundia	<ul style="list-style-type: none"> Koordinazioa, lankidetzan, komunikazioa, gardentasuna
	Tolosaldeko Udalak	<ul style="list-style-type: none"> Koordinazioa, lankidetzan, komunikazioa, gardentasuna
	Irakaskuntza- eta prestakuntza-unitateak	<ul style="list-style-type: none"> Lankidetzan gaitasuna hobetzea, ingurumen-informazioa
	Unibertsitateak	<ul style="list-style-type: none"> Lankidetzan proiektuetan, ingurumen-informazioa, jardunbide egokiak
	Fundazioak	<ul style="list-style-type: none"> Lankidetzan proiektuetan, ingurumen-informazioa, jardunbide egokiak

Kategoria	Interesdun alderdia	Helburua
PROFESIONALAK	Profesionalak	<ul style="list-style-type: none"> • Garapen profesionala, gaikuntza, komunikazioa, laneko segurtasuna, laneko gogobetetzea, ingurumen-kontzientzia
	Sindikatuak	<ul style="list-style-type: none"> • Garapen profesionala, gaikuntza, komunikazioa, laneko segurtasuna, laneko gogobetetzea, ingurumen-kontzientzia
	Egoiliarak (BAME, BAEE)	<ul style="list-style-type: none"> • Ingurumen-gaikuntza eta -kontzientziak
BESTE OSASUN-ERAKUNDEAK	Donostialdeko ESI	<ul style="list-style-type: none"> • Osasun-laguntzaren koordinazioa, lankidetzak, ingurumen-kontzientziak
	Gainerako ESLak	<ul style="list-style-type: none"> • Ingurumen-gaikuntza eta -kontzientziak
	Beste osasun sistemak	<ul style="list-style-type: none"> • Lankidetzak proiektuetan, ingurumen-informazioa, jardunbide egokiak
	OSATEK	<ul style="list-style-type: none"> • Koordinazioa, irisgarritasuna, asistentziaren jarraitutasuna
	Transfusio eta Giza Ehunen Euskal Zentroa	<ul style="list-style-type: none"> • Koordinazioa, irisgarritasuna, asistentziaren jarraitutasuna
	Zentro Soziosanitarioak	<ul style="list-style-type: none"> • Asistentzia-koordinazioa, zerbitzuen hobekuntza, ingurumen-kontzientziak
	Larrialdiak	<ul style="list-style-type: none"> • Asistentzia-koordinazioa, irisgarritasuna, ingurumen-kontzientziak
	Institutu biosanitarioak	<ul style="list-style-type: none"> • Ikerketa, proiektuetako lankidetzak, ingurumen-kontzientziak
	Biosistemak (Kronikagune zaharra)	<ul style="list-style-type: none"> • Lankidetzak proiektuetan, ingurumen-kontzientziak
	Elkarte zientifikoak	<ul style="list-style-type: none"> • Lankidetzak proiektuetan, ingurumen-kontzientziak, jardunbide egokiak
	Larrialdietako Arreta Zerbitzua	<ul style="list-style-type: none"> • Asistentziaren koordinazioa, irisgarritasuna, asistentziaren jarraitutasuna, ingurumen-kontzientziak
Asunción Klinika	<ul style="list-style-type: none"> • Asistentziaren koordinazioa, asistentziaren jarraipena, zerbitzuen hobekuntza, ingurumen-kontzientziak 	

Jardueraren datuak



2-6

Lehen Mailako Arretako familia-medikuntzaren jarduera globalak beheranzko joera du 2023an eta 2024an. Presentzialtasunaren igoera progresiboa mantenduarren, 2023an % 74,66 eta 2024an % 76,27 izanik, LMAko Estrategian ezarritako % 70eko helburuaren gainetik dago.

NPBren mediku-kontsulten jarduerak goranzko joerari eutsi dio azken urteetan, eta % 14,5 gainditu du pandemia aurreko jarduera (2019).

Bestalde, pediatriako kontsultek beheranzko joera dute: 2023an, % 2koa aurreko urtearekin alderatuta, eta 2024an, % 19,5koa aurreko urtearekin alderatuta.

Pediatriako jarduera % 12,3 murriztu da, pandemia aurreko egoerarekin alderatuta.

2023an eta 2024an, erizaintza jarduerak beheranzko joera izan du Lehen Arretan: % 8,6 murriztu da 2023an, eta % 4,9 2024an. Beheranzko joera izanarren, erizaintzako jarduera % 16,72 handitu da, pandemia aurreko jarduerarekin alderatuta.

Bestalde, EAGren erizaintza jarduera nahiko egonkor mantendu da azken urteetan, eta 2019tik % 18 hazi da.

2023an eta 2024an, Lehen Mailako Arretako matroneria jarduerak beheranzko joera izan du: % 4,8 murriztu da 2023an, eta % 15 2024an. Beheranzko joera izanarren, matroneriaren jarduera % 16,82 handitu da, pandemia aurreko jarduerarekin alderatuta.

Lehen Mailako Arretako odontologiaj arduerak goranzko joera izan du 2023an eta 2024an: % 24,16 igo da 2023an, eta % 7 2024an. 2019az geroztik, odontologia-jarduerak % 60,39 egin du gora.

“Langileen konpromisoak aurrera eginarazten digu.”

	2019	2022	2023	2024
Familia-medikuntzako kontsultak	275.153	304.245	287.281	273.698
Pediatriako kontsultak	45.884	51.010	49.951	40.243
Erizaintzako kontsultak	167.997	225.398	206.107	196.093
Emagintzako kontsultak	17.082	24.665	23.479	19.955
Odontologiako kontsultak	4.459	5.386	6.687	7.152
Medikuntzako EAG	16.551	16.555	18.413	18.944
Erizaintzako EAG	14.270	14.550	16.259	16.852

2023ko ekintza garrantzitsuenak



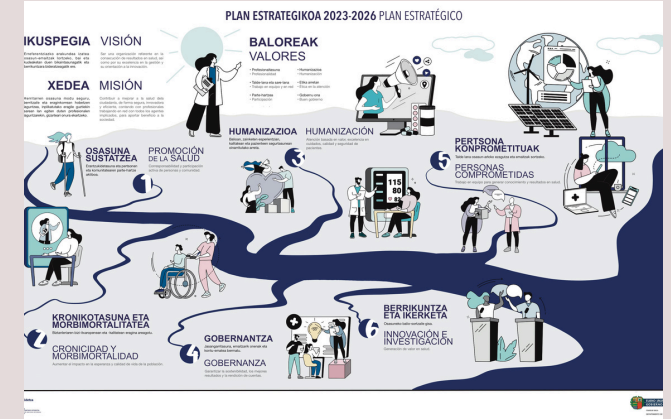
Tolosaldeko ESIak "AVEDIS DONABEDIAN" 2023 kalitate-aintzatespen entzutetsua jaso du

Joan den ostegunean, martxoaren 14an, Osakidetza Berdintasunean Parte Hartzeko I. Foroa antolatu du, "Berdintasunarekin aurrera egin dezagun Osakidetzan" lelopean, Osakidetzako Zuzendaritza Nagusiaren Areto Nagusian, Gasteizen.



"Menopausia, más allá de las hormonas" Beatriz Arroyo de la Fuentesen eskutik, Donostialdea ESIko Berdintasun Jardunaldian

Menopausia inguratzen duen isiltasuna eta gizartean duen tabua ezezik, isiltasun horrek azkenean osasun-sistemek menopausiari nola heltzen ez dioten ere nabarmendu zen. Horregatik, Andoaingo Osasun Zentroak eta Donostialdea ESIko Ginekologia Zerbitzuak proiektu pilotu bat planteatu dute, etapa horretan menopausiako taldeak sortzeak emakumeen bizi-kalitatean duen eragina aztertzeko.



Tolosaldeko ESIaren plan estrategiko berria 2023 - 2026rako

2023an, 2023-2026 aldirako gure ESIan egin dugun Plan Estrategiko berria abiarazi da. Gure ESIko eta beste erakunde eta instituzio batzuetako profesionalekin partaidetza eta elkarlanean egindako dokumentua da, eta aitortu nahi dut haien lana.

2024ko ekintza garrantzitsuenak



LISek Berdintasunean Parte Hartzeko I. Gunean parte hartu du

Joan den ostegunean, martxoaren 14an, Osakidetzak Berdintasunean Parte Hartzeko I. Foroa antolatu du, "Berdintasunarekin aurrera egin dezagun Osakidetzan" lelopean, Osakidetzako Zuzendaritza Nagusiaren Areto Nagusian, Gasteizen.



ESl Nursing Research Challenge proiektuan onartu da

Maiatzean, Tolosaldeko ESl Nursing Research Challenge proiektuari atxikitako erakunde bat izateko onartu dute.

Osasun erakundeen barruan erizaintzako ikerketa eta berrikuntza sustatzea du helburu.



Ibarra Herri Hezitzailea eragile publikoen lankidetzan eta koordinazioan sortu da

Duela hilabete batzuetatik hona herriko hainbat eragile elkarlanean hasi dira. Su txikian, bileraz bilera, lan komuna egiten hasi dira Ibarra herri hezitzailegoa izan dadin.



Tolosaldeko ESlak Zilarrezko Saria jaso du Kalitatearen Sari Iberoamerikarrean

FUNDIBEQ - Kalitatearen Kudeaketarako Fundazio Iberoamerikarraren bisitaren ondoren, joan den uztailean, Kudeaketaren Bikaintasunerako Eredu Iberoamerikarrari erreferentzia eginez ESlaren kudeaketa ebaluatzeko helburuarekin, ESlak Zilarrezko Saria jaso du.



ESl-a Sumamos Excelencia proiektuan onartu dute

Proiektu honen helburua honako hauei buruzko jardunbide egokien gomendioa kezartzea da: mina baloratzea eta maneiatzea, gernu-inkontinentzia modu kontserbadorean maneiatzea, amagandiko edoskitzea sustatzea, haurren obesitatea prebenitzea, presioagatiko lesioak prebenitzea, erorikoak prebenitzea, tabakismoan eskuhartzea eta eskuak garbitzea.

Unitate hauek onartu dira:

- Tolosako LMAU “Gernu-inkontinentziaren erabilera kontserbatzailea”-n
- Ibarra LMAU “Presio-ultzeren prebentzioan”-n



“Indarkeria matxistaren biktimen aurrean Administrazio Arloko langileek jarduteko protokoloa”, Tolosaldekoa, jardunbide egoki gisa hautatua

Osakidetzak Genero Indarkeriari buruzko XII. Jardunaldia egin zuen Kursaal.

Oso gai interesgarriak jorratu ziren, hala nola: genero-ondoezak identifikatzea laguntza-tresnak edo esku hartzeko sarea. Tolosaldeko Berdintasuneko erreferenteak “Tolosaldeko Indarkeria Matxistaren Biktimen aurrean Administrazio Arloko langileek jarduteko protokoloa” aurkeztu zuen, beste birekin batera ESl-en esperientzia adierazgarri gisa aukeratua.

Estrategia

2-1, 2-6

2023 – 2026ko Plan Estrategikoa

Tolosaldeko ESIak badaki bere estrategia behar bezala ezartzeak eta kudeatzeak berebiziko garrantzia duela.

ESLa sortu zen urtean, Tolosaldeak bere lehen Hausnarketa Estrategikoa egin zuen, eta 2015-2020 aldirako Plan Estrategikoa sortu zuen. Plan horren indarraldia amaitu eta haren betetzearen ebaluazioa egin ondoren, erakundea, COVID-19aren pandemiaren ondorioengatik oraindik itundu gabe, ez zegoen hausnarketa prozesu berri bat antolatzeko prest, eta Eusko Jaurlaritzako Osasun Sailaren 2021-2024 Esparru Estrategikoan oinarritutako estrategia kontinuista baten alde egin zen, 2023ra arte indarrean egon den ESIaren Esparru Estrategikoa ezarrita.

2023. urtea oso garrantzitsua izan zen, aipatutako bi ziklo estrategikoren itxiera markatu baitzuen. Gizartearentzat eta osasun sistemarentzat izan zen ikaskuntzari buruz hausnartzeko eta balioesteko funtsezko urtea izan zen.

Tolosaldeko ESI hausnarketa estrategikoko prozesu batean murgildu zen, 2023-2026rako plan estrategikoa egiteko.

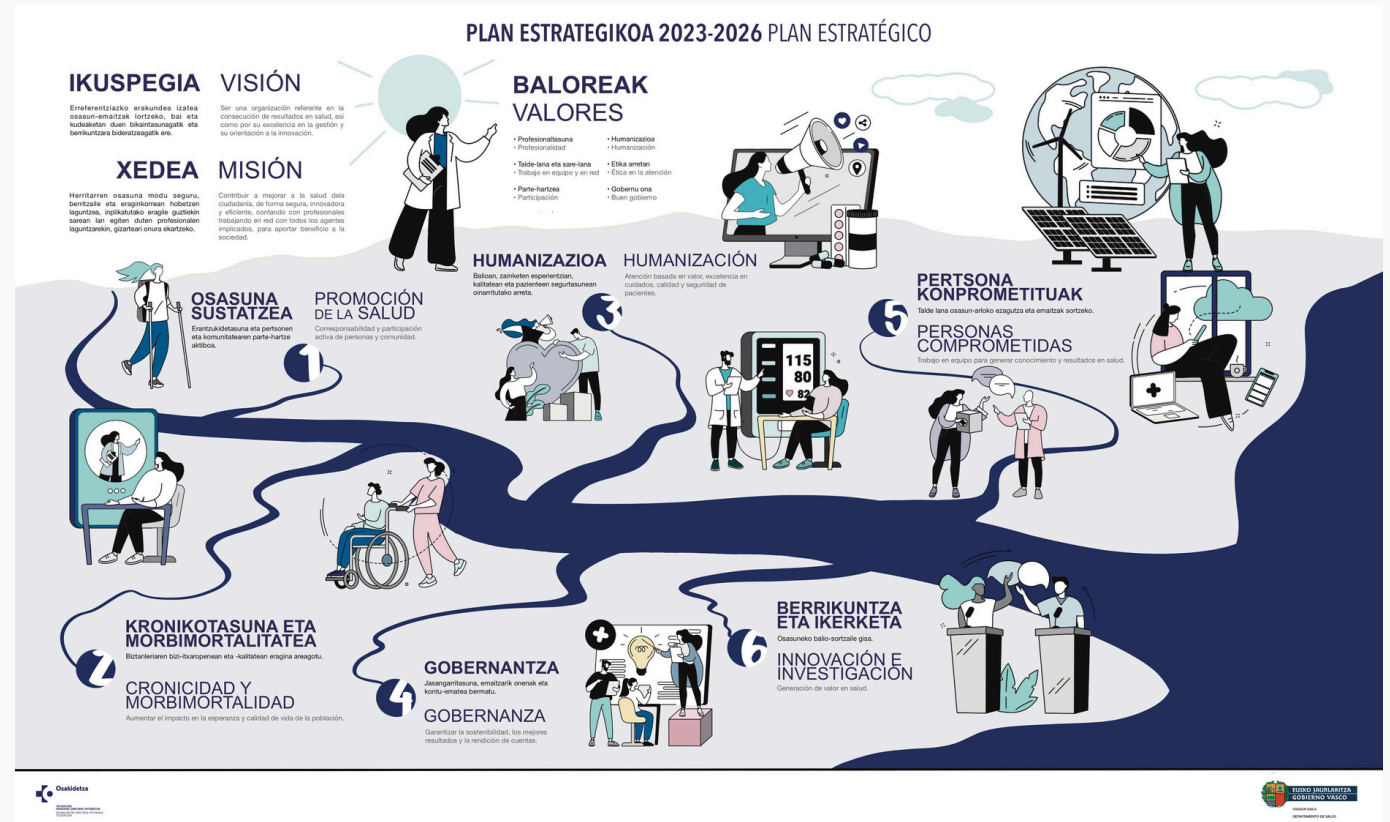
Plan honetan jasotzen dira izateko arrazoia, nortasun ezaugarriak, 2026an nora iritsi nahi den eta nola lortu nahi den

Este documento quiere hacer llegar las líneas de trabajo prioritarias para los próximos cuatro años.

En el año 2024, se continua con el impulso de nuestro plan estratégico 2023-2026.

11. ilustr. - 2023 – 2026ko Plan Estrategikoa

2023 - 2026ko Plan Estrategikoa



Ildo estrategikoak

2023ko udaberrian Osakidetzaren 2023-2025 Plan Estrategikoa argitaratu eta hedatu izanak esparru bat sortu du bere erakundeentzat, eta esparru horretan jaso dira Osakidetzako zerbitzu erakundeen ibilbidea gidatu behar duten jarraibideak, balioak eta helburuak. Ildo horretan, ildo estrategikoak garatu beharreko ibilbidetzat hartu ditu ESIk, eta planaren ildo estrategikoak gidatu ditu:

ILDO ESTRATEGIKOAK

1

Osasuna sustatzea eta gaixotasunak prebenitzea. Bizi-ibilbidearen ikuspegia txertatzea. Pertsonen eta komunitatearen erantzukidetasun eta parte-hartze aktiboa.

4

Gobernantza-eredua, jasagarritasuna, emaitza onenak eta kontu-ematea berma ditzan, egungo eta etorkizuneko erronkei aurre egiteko.

6

Berrikuntza eta ikerketa, osasuneko balio-sortzaile gisa.

3

Humanizazioa, balioan oinarritutako arreta, zainketen bikaintasuna, kalitatea eta pazienteen segurtasuna bikaintasuna lortzeko funtsezko elementu gisa.

2

Euskadiko bizi-itzaropenean eta -kalitatean inpakturik handieneko kronikotasuna eta morbiditasuna.

5

Osasun-emaitzekin eta ezagutza sortzearekin konprometitutako pertsonak, taldean lan eginez helburu komun bat partekatuz



Misio, bisio eta balioak

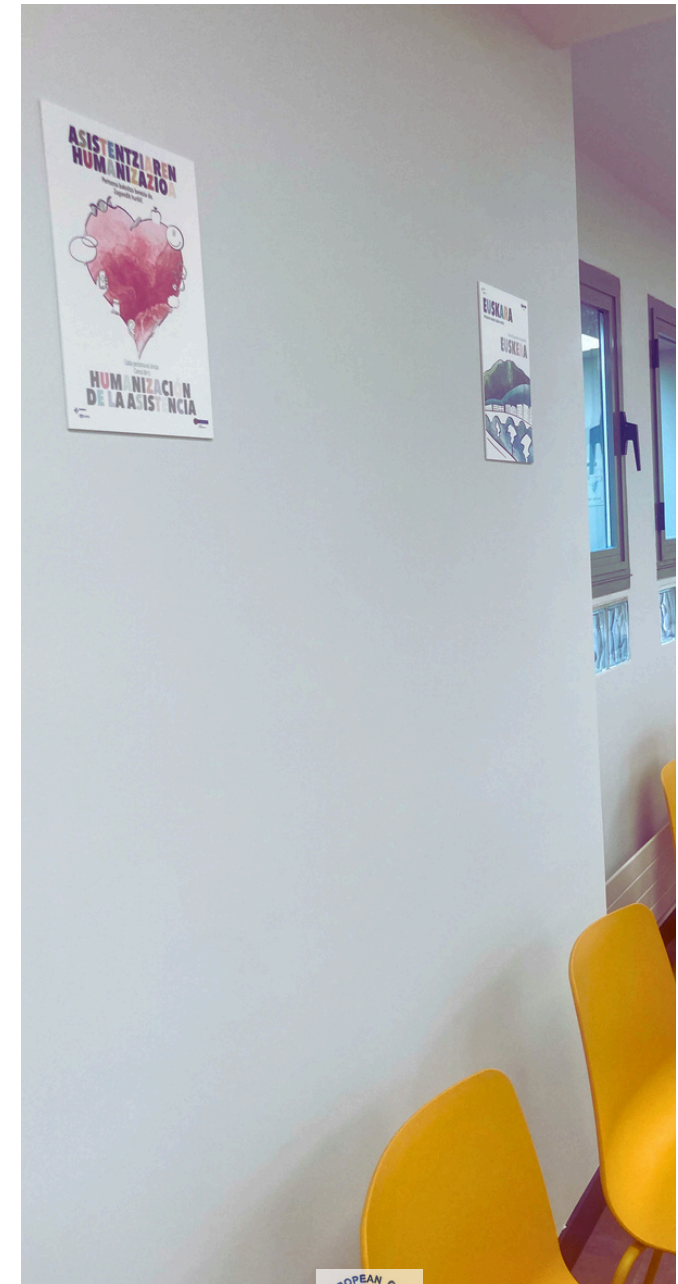
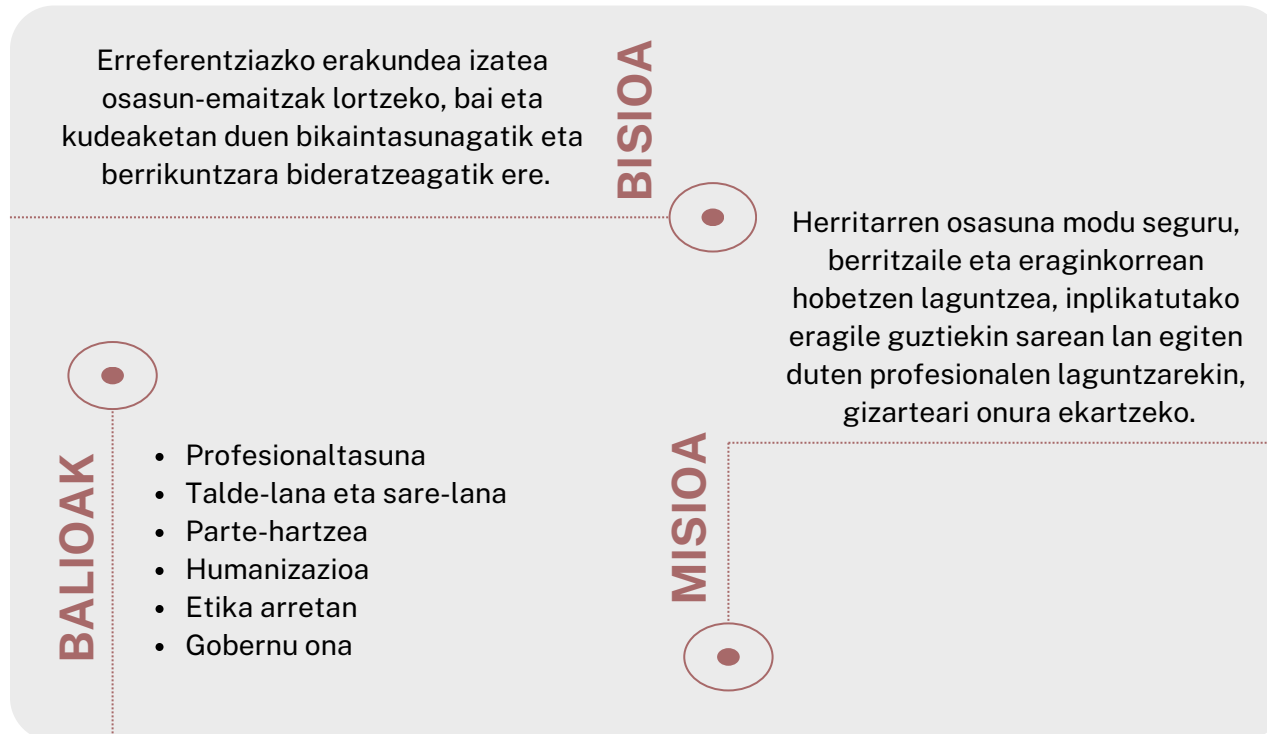
 2-1, 2-6

Hausnarketa prozesuari hasiera emateko, Tolosaldeko ESlak bere strategiaren oinarriez hornitzen da: **Misioa, Bisioa eta Balioak**.

Helburu horrekin, bere barne- eta kanpo-testuinguruak sortutako informazio guztia aztertuko da, bai eta sorrerako baldintza administratiboak ere.

Ingurunearen azterketak, aurretiko estrategien ikaskuntza eta esperientziak eta parte hartu duten talde guztien ekarpenak **hurrengo urteetan hedatu beharreko estrategia bat ekarri dute**, berriro ere Tolosaldeko ESIko kide guztien laguntza eta lankidetzarekin.

▼12. ilus. – Tolosaldeko ESIko Misio, Bisio eta Balioak



Plan Estrategikoaren Lanketa

Nola ez, esparrua ezarri ondoren, Plan Estrategikoa egiteko zirkuituak hainbat etapa izan ditu, lankidetzaz- eta partaidetzaz-giroan garatuak.

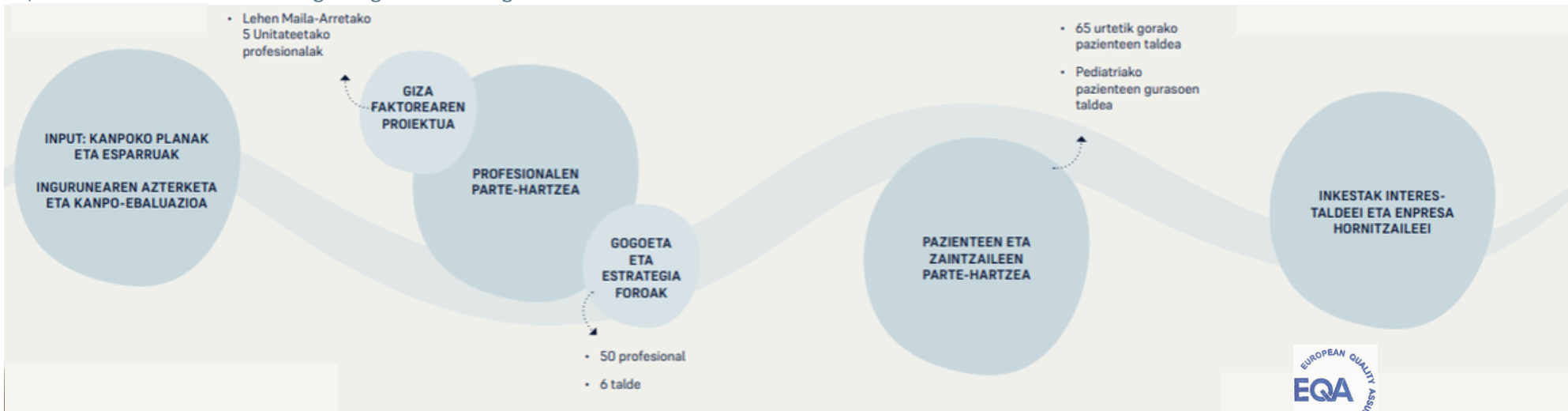
Interes-taldearen parte-hartzea bideratzeko, erakundeak talde horiekiko harremana kudeatu du, eta, gainera, plana egitean zehaztutako helburu estrategikoei lehentasuna emateko zehaztu da.

Horretarako markan jarritako dinamika parte-hartzaileak eman du fruitua 2023-2026 plan estrategiko hau.

▼ 13. ilustrazioa - 2023 - 2026 Plan Estrategikoaren prestaketan parte hartzeko prozesua



▼ 14. ilustrazioa - 2023-2026 Plan Estrategikoa egiteko metodologia




Gure konpromisoak

ESlak bat egiten du Osasun Sailaren, Osakidetzaren eta ESiren beraren estrategiekin, eta, gainera, konpromisoa du eguneroko lanean funtsezko oinarri diren zenbait alderdirekin.

Tolosaldeko ESlak lan egiten duen ingurunearekiko konpromisoa du, eta erantzukizun sozial korporatiboko jarduerak gauzatzen ditu. Era berean, lan-baldintza seguru eta osasungarrien konpromisoa hartzen du, eta prebentzioz jokatzeko jarduerailotutakoarriskuak ezabatzeko, murrizteko eta pertsonak babesteko neurriak hartzeko, bai eta ingurumena babesteko eta ingurumen-kutsadura prebenitzeko ere, eroketa berdearen eta energia-eraginkortasunaren irizpideak sustatuz eta erakundeko profesionalak sentibilizatuz eta inplikatur.

Gure konpromisoak bermatzeko eta betetzeko, Kudeaketa Integraleko politika ezarri da. Adierazpen hori eskuragarri dago ESiren intranetean:

 [Kudeaketa Politika](#)


ESlak kalitatearekin, ingurumenarekin, lan-arriskuekin eta berrikuntzarekin dituen konpromisoak biltzen ditu politika horrek.

Kerik gabeko osasun-erakundearen sarea

Tolosaldeko ESlak tabako kerik gabeko erakundea da, Kerik Gabeko Osasun Erakundearen Euskal Sarekokideak. Osasunaren prebentzioarekin eta sustapenarekin konprometituta dago, baipaziente eta profesionalekin, bai komunitatearekin. GOLD ziurtagiria lortu du ebaluazioan, eta Global Network for Tobacco Free Healthcare Services-ekokide da.



ESlak tabako-politika bat ezarri du gure helburua betetzen dela bermatzeko. Politika hori eta tabakoari buruzko informazioa intranetean eta erakundearen estranetean aurki daiteke.

 [Tabakoaren politika](#)

Erakundeak tabakoaren erreferente nagusi bat eta erreferenteak ditu Lehen Mailako Arretako Unitate bakoitzean, politikan ezarritakoa garatzeko.

Berdintasuna

Berdintasuna funtsezko konpromisoetako bat da erakundearentzat, eta Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako Legearen bigarren aldaketaren martxoaren 3ko 1/2022 Legean ezarritako printzipioen arabera dihardu.

Eusko Jaurlaritzako Osasun Sailari atxikitako zuzenbide pribatuko erakunde publikoa denez, Eusko Jaurlaritzak onartutako Berdintasun Planetan zehazten diren esku-hartzeildoak eta gida lerroak gauzatzen ditu.

2021ean, Osakidetzako Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako I. Plana jarri zen martxan (2021-2024), eta 2024ra arte egongo da indarrean.

Osakidetzak, urtebetearen, sexu-jazarpenaren eta sexuagatiko jazarpenaren aurkako protokoloa ezarri zuen. Aplikatzeko, jarraipena egiteko eta ebaluatzeko, Aholkularitza Konfidentziala sortzen da gure erakundean, eta horrek, aldiberean, lerketa Batzordeari laguntzen dio dagokion prozeduran.

Berdintasunarekiko konpromiso hori gauzatzeko, erakundeak berdintasunean erreferente den pertsona bat du, eta berdintasun-erreferenteak dira lehen mailako arretako unitate bakoitzean, ESiko langile guztiengana iristeko.



Euskara

Tolosaldeko ESIak pertsona guztientzako osasun sistema publiko, unibertsal eta kalitatezkoa bermatzeko lanegiten du. Pertsonak dira gure ekintzen ardatz nagusia, eta, beraz, euskararen erabilera normalizatzea, gure herritarren zati handi baten hizkuntza nagusia, funtsezko erronka da gizartearekiko konpromisoa eta etengabeko hobekuntza zaintzen dituen erakunde batentzat.

Erakundea euskararen presentzia eta erabilera sustatzen eta zabaltzen ari da, modu planifikatu eta progresiboan, gero eta zerbitzu eta arlo profesional gehiagotan.

Gaur egun, Osakidetzako Euskararen Erabilera Normalizatzeko 3. Plana ari da ezartzen, eta ESIk euskara-teknikari bat du konpromisoa betetzeko.

Berrikuntza

Tolosaldeko ESIak badaki zer garrantzitsua den I+G+B kalitatezko osasun-laguntzan. Hori dela eta, haren kudeaketa-sistemak UNE 166.002 I+G+Baren kudeaketa: I+G+Ba kudeatzeko sistemaren betekizunak arauaren eskakizunak integratu ditu, eta P03 prozesutik hedatu du bere lan-metodologia, erakundeak estrategikotzat jotzen baitu berrikuntza.

Aipatutako konpromiso eta politika guztiak Tolosaldea ESIk dituen jarduera eta harreman komertzial guztiei aplikatzen zaizkie.

Konpromiso horietako bakoitzaren hedapena erabat integratuta dago erakundearen eguneroko kudeaketan.

Tolosaldeko ESIak Kudeaketa Sistema Integratu bat du, prozesuen araberako kudeaketan oinarritzen dena. Ondorioz, jarduera guztiak bezeroen eta gizartearen behar eta itxaropenetara bideratutako prozesu-mapa baten moduan egituratzen dira (ikus 8. irudia)

Tolosaldeko ESIk Urteko Kudeaketa Plan bat du, eta horrek bermatzen du urteko ekintza guztiak erakundearen ekitaldiko Kudeaketa Planaren bidez egiten direla. Lau urteko Plan Estrategikoak ekitaldi horri esleitzen dizkion helburu eta ekintzen laburpena baino ez da, lehen aipatutako prozesuei buruzkoa. Kudeaketa-plana zuzendaritza-taldeak onartzen du, eta osasun-zentroen kudeaketara eramaten da kudeaketa-akordioaren bidez. Akordio horretan, Lehen Mailako Arretako unitateburuek (LMAUB) zuzendaritza-taldearekin adosten dute nola heldu dagokien urtean lortu beharreko helburuei

Urteko Kudeaketa Planaren hedapenak, Kudeaketa Integratuko Politika ez ezik, erreferentziazko beste jarraibide batzuk ere hartzen ditu kontuan, hala nola Programa Kontratua, Euskararen Normalizazio Plana, Osakidetzaren Prebentzio Politika edo Osakidetzaren Berdintasun Plana. Baita atal honetan aipatutako konpromiso eta politika guztiak ere.

Aliantzen kudeaketa da estrategia hedatzeko beste alderdi garrantzitsuetako bat. Aliantza instituzionalak Osakidetzak zehazten baditu ere, erakundeak maniobra-tarte txiki bat du, inguruko eragileekin aliantzak kudeatuz.

Zuzendaritza Taldeak urtero berrikusten eta ebaluatzen du ezarritako helburuetan oinarrituta lortutako emaitza.

Atal honetan azaldu ditugun printzipioak ziurtatzeko, horietako batzuekin lotutako funtzioak betetzen dituzten profesionalen zuzendutako prestakuntzak egin dira. Erakundearen prestakuntza guztia ezarritako kudeaketa-sisteman oinarrituta kudeatzen da (ikus Prestakuntza atala).

Materialtasunaren azterketa



Tolosaldeko ESIa bere prozesuen maparen arabera egituratuta dago, eta arriskueta oinarritutako pentsamenduan oinarritzen da. Hori osatzeko, barne-testuinguruaren analisia eta kanpo-testuingurua aztertzen ditu urtero.

Azterketa hori tresna hauen bidez egiten da:

- Arriskuen eta aukeren matrizea, inpaktuaren eta probabilitatearen arabera.
- Testuinguruaren azterketa, AMIA matrizean oinarrituta.

Horrek aukera ematen dio erakundeari desbideratzei aurrea hartzeko, eta horretarako funtsezko gaiak zehazteko.

Gainera, ESIak beste sarrera-iturri bat du gai garrantzitsuak zehazteko: interesa duten aldeek ziklo estrategiko bakoitzean parte hartzea. Prozesu horri esker, alderdi interesdunen parte-hartze aktiboaren bidez, alderdi esanguratsuagoak identifikatu eta lehenetsi daitezke.

Era berean, gure kudeaketaren eta arriskuen esparruan egindako materialtasun analisiak aprobetxatu dira (Ingurumen Alderdien Ebaluazioa, Lan Arriskuen Ebaluazioa, Legediaren Ebaluazioa, Arriskuen eta Aukeren Analisia).

Gaur egun ez dago gure sektoreari aplika dakioken estandar sektorialik, eta, beraz, aurretik adierazitako prozesuaren bidez zehaztu dira horri lotutako inpaktuak, bai eta gure sektore bereko erakundearen materialtasun analisiak kontsultatuz ere.

Ikuspegiaren konbinazio horri esker, gure erakundearentzat garrantzitsuak eta esanguratsuak diren gaien ikuspegi integrala lortu dugu, baita gure alderdi interesdunen itxaropenak eta kezkek sendo ulertzea ere. Prozesu horren bidez, gure jasagarritasun estrategiak erronka gakoei modu eraginkorrean helduko diela eta ekonomia, gizarte zein ingurumen arloan inpaktu positiboa sortuko duela bermatu nahi dugu.

Pertsonen arreta

- Pazienteen pribatutasuna
- Alderdi interesdunen komunikazioa eta parte-hartzea

Profesionalak

- Profesionalen kudeaketa
- Segurtasuna eta Osasuna
- Prestakuntza

Baliabideen eta ingurumenaren iraunkortasuna

- Eraginkortasun energetikoa
- Instalazioak
- Erosketak

Jasagarritasun ekonomikoa

- Baliabide ekonomikoaren kudeaketa

Garrantzitsua da aipatzea erakundeak aurkeztutako ESKaren azken adierazpenean, alderdi materialak identifikatzeko metodologia interes taldeen ekarpenetan eta arriskueta oinarritutako pentsamenduan oinarritzen zela. Adierazpen horretan modu berean egiten da, eta azpimarratu behar da identifikazioan ez dela aldaketarik egon.

Materialtasun estandarra/ Gai materiala / Ildo estrategikoa	Osasuna sustatzea eta gaixotasuna prebenitzea, bizitza-ikastaroaren ikuspegia txertatuz eta pertsonen eta komunitatearen erantzukidetasunetik eta parte-hartze aktibotik aurrera eginez.	Kronikotasunari eta morbiditateari he liteza, euskalbiztanleriaren bizi-itxaropenean eta kalitatean eragin handi agoizanik.	Humanizazioa, balioan oinarritutako arreta, zainketa bikaintasuna, kalitatea eta pazienteen segurtasuna elementu nuklearrak izatea Osakidetza bikaintasuna lortzeko.	Jasangarritasuna, emaitza onenak eta kontuak emateko bermatuakodi tuengobernantza eredu asen dotzea, egungo eta etorkizuneko erronkei aurre giteko.	Osasun emaitzekin eta taldean lan eginez zuzatuz aso rtzearekin konprometitutako pertsonak.	Osasunean balioa sortzen duten berrikuntza eta ikerketa.
PERTSONEN ARRETA						
Pazientearen segurtasuna			417	306		
Pazienteen pribatutasuna				418		
Alderdi interesdunen komunikazioa eta parte-hartzea	203, 204					
PROFESIONALAK						
Segurtasuna eta Osasuna				306	403	
Profesionalen kudeaketa					201, 202, 401, 404	
BALIABIDEEN ETA INGURUMENAREN IRAUNKORTASUNA						
Eraginkortasun energetikoa				302, 305		
Instalazioak				203		
Erosketak				204, 308		
JASANGARRITASUN EKONOMIKOA						
Baliabide ekonomikoaren kudeaketa				201, 203, 204		

Pazienteak

 2-30, 401-1, 401-2, 401-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 404-1

Kalitatezko arreta

OMEren arabera, *“Arretaren kalitatea da pertsonentzako eta biztanleentzako osasun-zerbitzuek nahi diren osasun-emaizak lortzeko probabilitatea zenbateraino handitzen duten”*.

Kalitatezko osasun-arreta modu askotara defini daiteke, baina gero eta gehiago onartzen da kalitatezko osasun-zerbitzuek honelakoa izan behar dutela:

- **Eraginkorra** – ebidentzian oinarritutako osasun-zerbitzuak ematea behar dituztenei;
- **Asegurua** – zaintzaren xede diren pertsonen kalterik ez egitea; Eta
- **Pertsonengan zentratua:** banakako lehentasun, behar eta balioei erantzuneko dien arreta ematea.

Horregatik, Tolosaldeko ESIan **hainbat eremu eta ildotan lan egiten dugu** gure herritarrei **kalitatezko arreta eskaintzeko**.

1

Paziente eta erabiltzaileentzako arreta zerbitzua

2

Irisgarritasuna

3

Pazienteen segurtasuna

4

Bezeroaren pribatutasuna

5

Zerbitzuaren inguruko informazioa

Paziente eta erabiltzaileentzako arreta zerbitzua

Pazienteei eta Erabiltzaileei Arreta emateko Zerbitzua gure herritarren eskura dagoen zerbitzua da, osasun-araudiari buruzko alderdiei buruzko informazioa eskatzeko, izapideak kudeatzeko eta erreklamazioak, kexak, iradokizunak eta/edo historia klinikoko eskaerak egiteko.

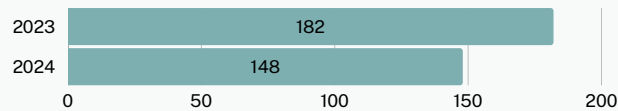
Herritarrek erakundearekin eta bertako profesionalekin duten komunikazio kanala da, eta oso informazio iturri garrantzitsua da hobekuntza arloak detektatzeko eta ekintza zuzentzaileak abian jartzeko.

Zerbitzurako irisgarritasuna bermatuta dago gure erakunde zentro guztietan, non erreferentziazko profesionalek erabiltzaileen beharrei erantzuten dieten PEAZetan eta Administrazio Arloetan, komunikazio kanal hauen bidez:

- Presentziala
- Iradokizunen postontzia
- Posta elektronikoa

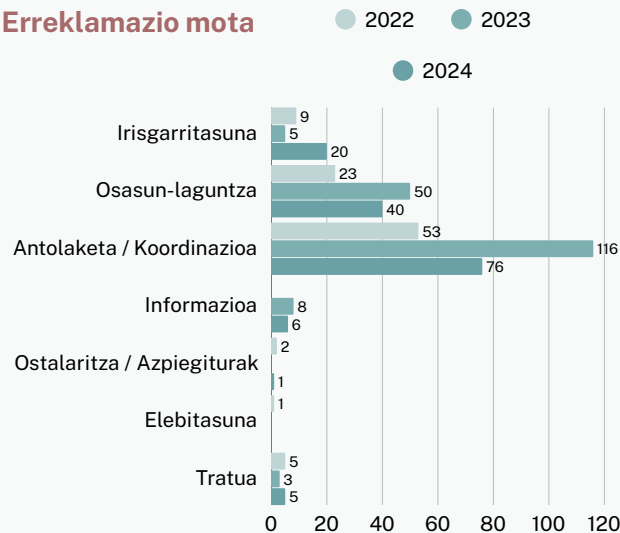
Erreklamazioak

2023an 182 erreklamazio erregistratu ziren guztira. Horietatik gehienak antolaketari eta koordinazioari dagokionak(116) eta osasun-laguntzari dagokionak(50) izan ziren.



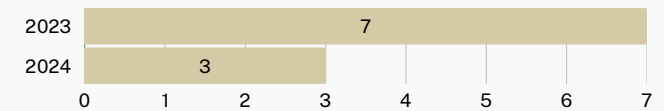
Hala ere, **2024an guztira 148 erreklamazio erregistratu ziren**, aurreko urtean baino % 20,60 gutxiago. Beste behin ere, erregistratutako erreklamazio gehienak antolaketari eta koordinazioari (76) eta osasun-laguntzari (40) buruzkoak dira. Hala eta guztiz ere, gora egin dute irisgarritasunarekin lotutako erreklamazioek.

Erreklamazio mota



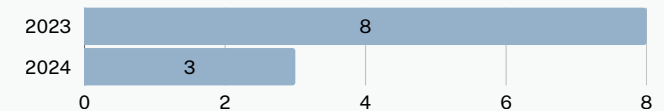
Esker onak

Pazienteen esker onei dagokienez, Tolosaldeko ESlak 7 esker on jaso zituen 2023an, eta 3 esker on 2024an.



Iradokizunak

Pazienteek 8 iradokizun jaso zituzten 2023an. Bestalde, 2024an, 3 iradokizun jaso ziren.



Bidalitako iradokizunen artean, eremu hauetan jasotakoak nabarmentzen dira:

- Lehen Mailako Arretako medikuntzako lagileak aldatzea
- Intimitatea
- Azpiegitura

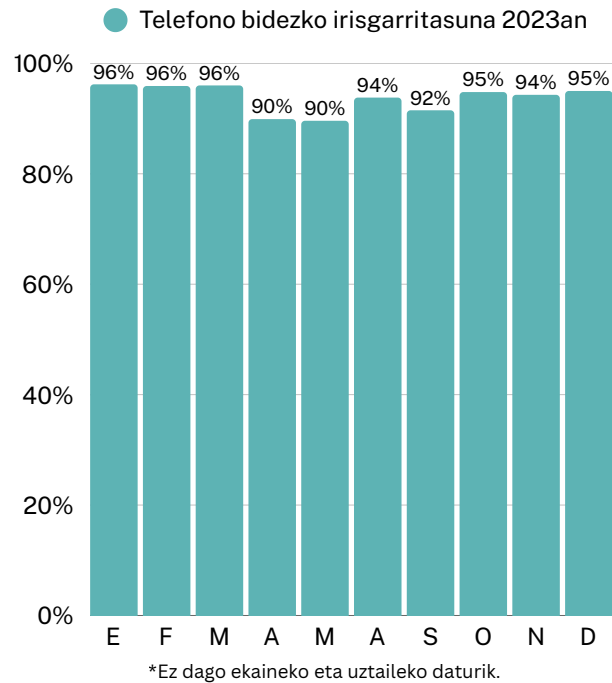


Irisingarritasuna

Kalitatezko arreta ematen ari dela zehazteko funtsezko adierazleetako bat sistemaren irisingarritasuna da. Gure helburu nagusietako bat arreta garaiz eta behar bezala ematea da, batez ere osasun-arazo larriak dituzten pazienteei.

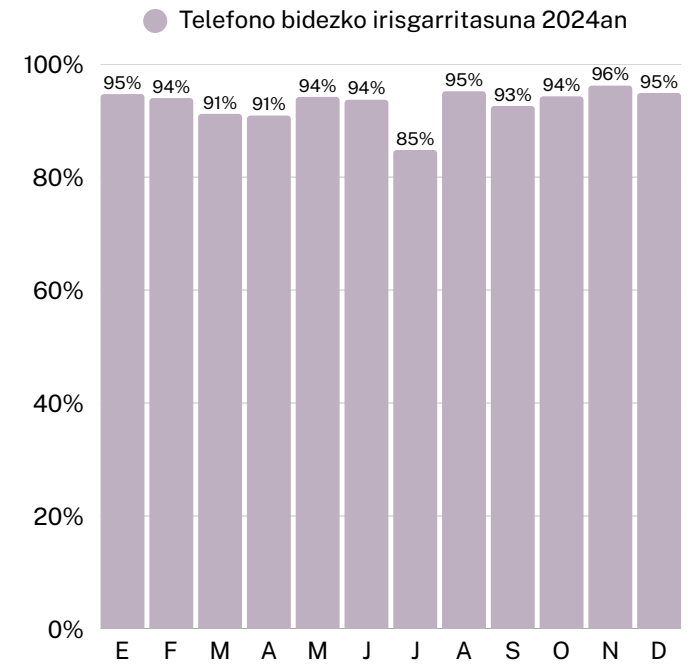
Osasun-arretan sartzeko bide nagusia telefono bidezko sarbidea da; horregatik, gure kalitate-adierazlea telefono bidezko irisingarritasuna neurtzea da.

Lehen mailako arretan, telefono bidezko irisingarritasuna helburu batek markatzen du, Osakidetzaren Lehen Mailako Arretako estrategiaren barruan. **Telefono bidezko irisingarritasunaren helburua %85 da.**



2023an ez ziren lortu ekaineko eta uztailako irisingarritasun-datuak.

2023an, hilabete guztietan Osakidetzak ezarritako helburua baino irisingarritasun handiagoa erregistratu da, eta urteko batez bestekoa %93,8 izan da, urteko batez bestekoa ere gaindituz, urteko ia hilabete guztietan.



2024. urtean, urteko hilabete guztietako datuak erregistratzen dira. Hala ere, uztailan erregistratu da urte osoko daturik baxuena, eta telefono bidezko irisingarritasuna %84,8koa izan da. Lehen Mailako Arretako estrategiak ezarritako helburua baino txikiagoa.

Hala ere, 2024. urteko batez bestekoa telefono bidezko irisingarritasunaren % 93 izan da, eta urteko gainerako hilabeteetan %90etik gorako irisingarritasunari eutsi zaio. Erakundearentzat oso datu onak.

Pazienteen segurtasuna

Artatzen ditugun herritarrei kalterik ez eragiteko kezka etengabea da Tolosaldeko ESIan lan egiten dugun pertsona guztiengan.

Osasun-arretaren panorama aldatzen ari da, gure osasun-sistemak gero eta egoera konplexuagoetan funtzionatu behar duen testuinguru batean. Tratamendu-, teknologia- eta arreta-eredu berriek aukera terapeutiko zabalak eskain ditzaketen arren, arretaren segurtasunerako mehatxu berriak ere sor ditzakete.

ESIk kide garenok, prestakuntzarekin, jarrera proaktiboarekin eta beharrezko tresna teknologikoekin, erakunde seguru bat lortzeko parte aktiboa eta funtsezko oinarria gara.



2023 - 2024 urteetako mugarrak

- ESIaren kontrako gertaerak kudeatzeko prozedura garatzea eta onartzea.
- Segurtasun-taldean rol profesional berriak sartzea.
- Pazientearen Segurtasuna Jakinarazteko eta Ikasteko Sistemara sartzeko eskuliburuak egitea eta hedatzea: kudeaketa-maila eta erabiltzaile-maila.
- Pazientearen Segurtasunaren Nazioarteko Eguna: eskuak garbitzeko eta eskularruakerabiltzeko 300 triptiko bidali zaizkie profesionaleri.
- 2024-2030 pazientearen segurtasunari buruzko ESIaren Estrategia onartzea.
- 2024ko segurtasun-plana egitea eta hedatzea.
- ESIaren intranet berria: aplikazio berriaren barruan, pazientearen segurtasun-orria egitea eta martxan jartzea.
- Bigarren eta hirugarren biktimak artatzeko protokoloa. Dokumentu korporatiboa egokitzea.
- Tolosaldeko ESIko Segurtasun Buletina. 01/2024. Prestatzea eta profesionaleri bidaltzea.
- Oinarrizko segurtasunari, 2. eta 3. biktimei eta eskuetako higienari buruzko ikastaroetan parte hartzea (Ministerioa). Biak Jakinsarea.
- “Erditze-eremuetatik kanpo erditzen laguntzeko” protokolo korporatiboa zabaltzea.
- Tolosaldeko ESIko Segurtasun Buletina. 02/2024. Prestatzea eta profesionaleri bidaltzea.
- Pazienteak identifikatzeko jarraitu beharreko estrategiari buruzko triptikoak zabaltzea. Erabiltzaileei zuzendua.

Segurtasun-plana. Ildo estrategikoak

Tolosaldeko ESIaren segurtasun-plana 2024an egiten da, eta Osakidetzaaren 2020-2030 Estrategia du oinarritzko dokumentua. Plan horretan, gure erakundearen homogeneoa ez den 14 lerro ezartzen dira. Izan ere, ospitale-eremuan segurtasuna hedatzearekin zerikusia duten lineek, adibidez, ez dute lekurik gaur egun lehen mailako arretako prestazioak hedatzen baitira gure ESIan.

Horregatik, ESIko pazientearen segurtasun-taldeak uste du beharrezkoa dela ildo korporatiboari lehentasuna ematea, aplikagarritasunari, garrantziari eta gure erakundearen hedatzeko premiari dagokienez.

Horrela, honako lehentasun honetan (1. taula) ondorioztatzen da: hurrengo ekitaldietan bilatu beharreko helburuak eta horiek lortzeko gauzatu beharreko ekintzak zehaztuko dira.

▼ 15. ilus - Plan korporatiboaren ildo estrategikoak, Tolosaldea ESIrako lehenetsiak (lehentasun handienetik txikienera).

Segurtasuna haurdunaldi-erditze-erdiberri aroko laguntza-prozesuan.

Medikazioa bateratzea.

Medikazioa erabiltzearekin lotutako jardunbide egokiak.

Pazienteak zalantzarik gabe identifikatzea.

Pazientearen segurtasuna larrialdi-zerbitzuetan.

Erradio ionizatzailea erabiltzen duten proba diagnostikoen preskripzioa optimizatzea.

Suizidioaren prebentzioa.

Osasun-laguntzarekin lotutako infekzioen prebentzioa eta kontrola.

Eragindako gernu-inkontinentzia prebenitzeko jardunbide egokiak.

Bigarren eta hirugarren biktimei arreta ematea.

Segurtasun-intzidenteak kudeatzea.

Pazienteak beren segurtasunean inplikatzeko.

Pazientearen segurtasuna jakinarazteko eta ikasteko sistema (SNASP)

SNASP mekanismoak aukera ematen die osasun-profesionalei kalterik gabeko segurtasun-gorabeherak, kontrako gertaerak edo pazienteen segurtasunari eragin diezaioketen arrisku-egoerak jakinarazteko, pazientearen segurtasunerako arriskuak identifikatzeko eta aztertzeke, gorabeheren errepikapena prebenitzeko gomendioe nbidez, eta akatsetatik ikasteko segurtasun-kultura sustatzeko.

	2023	2024
Jakinarazitako gertakariak	26	57
<i>Tolosaldeko ESIan jatorria</i>	7	25
<i>Asunción Klinikán jatorria</i>	8	24
<i>Beste jatorri batzuk (beste ESI batzuk, Osasun Aholkularitza)</i>	11	8
Aztertutako ESletatik datozen eta jatorria hor duten gertakariak (%)	40%	95,5%
Aztertutako ESletatik datozen , jatorria hor duten eta gomendioak dituzten gertakariak (%)	100%	100%

2023an eta 2024an 26 eta 57 segurtasun-gertakari jakinarazi dira, hurrenez hurren, eta intzidenteen jakinarazpena % 119 handitu da.

Erregistratutako gertakarietatik, % 27 gure erakundeán sortu dira, eta 2024an, % 44.

Azken urte honetan gora egin du bai intzidenteen jakinarazpeneán bai erakundeán sortutako intzidenteeán.

Pazienteen segurtasuneán erreferenteak diren personak

ESIko profesional guztiak pazientearen segurtasunaren parte aktiboak direla eta gutako bakoitzak egiten duen lana artatzen ditugun herritarrentzako erakunde seguru bat lortzera bideratuta dagoela kontuan hartuta, segurtasun-estrategian erantzukizunak hedatzea honako hau da.



Babesle

Langileen ondoan eta eredu kolaboratibo bateán, bigarren maila bat dago, Babesleen figura protagonista duena. Bost profesional dira, pertsona bat LMAU bakoitzeko, eta LMAU bakoitzeko segurtasun-hobekuntza koordinatzen dute.

Besteak beste, eginkizun hauek ditu:

- LMAUko langileei eremu horretan sortzen den informazio guztia ematea.
- Segurtasun klinikoa hobetzeko ekintzak bultzatzea eta koordinatzea.
- LMAUri eragiten dioten segurtasun-jakinazpenak ebaluatzea, eta, hala badagokio, arriskua kudeatzeko gomendioak proposatzea eta horien hedapeneán jarraipena egitea.

Segurtasun taldea

Tolosaldeko ESIan pazientearen segurtasuna norantz doan zehazteko, nola zabaldu zehazteko eta pazienteentzat ESI segurua lortzen den ebaluatzeke, Segurtasun Taldea laneán ari da. Profesional talde bat da, eta prozesuaren zati guztietán herritarrei ematen zaien laguntzán parte hartzen duten rol guztiak biltzen ditu. Horrela, panorama osoa lortzen da, asistentziaren eta ez-asistentziaren ikuspuntuak barne, erakundearen segurtasuna indartuko duten neurrien hausnarketa, azterketa eta martxán jartzea aberasten baitute.



Gaur egun, 13 pertsonak osatzen dute talde bat, formatu proaktiboan lan egiten duena, estrategiak zehazten, segurtasun-kultura hedatzen eta lankideentzat erreferente izaten; formatu errektiboan ere lan egiten du, jakinarazpenak eta kontrako gertaerak aztertzen lagunduz eta saihesteko edo arriskua kontrolatzeko gomendioak proposatuz.

Comité de seguridad

Azkenik, eta lehen mailako arretaren eta arreta espezializatuaren arteko zeharkako asistentziaren logikagatik, Segurtasun Batzordea eratu da, Tolosaldeko ESIko eta Asuncion Klinikako profesionalak barne hartzen dituena.

Batzorde horrek bi erakundeen artean ematen diren asistentzia-jarraitutasuneko prozesuen segurtasuna bermatzeko lan egiten du.



Pazientearen segurtasunari buruzko trebakuntza

Gure erakundearen helburu estrategikoetako bat da segurtasun partekatuaren kulturaren prestakuntza eta inplikazioa duten profesionalak lortzea. Informazio-ekintzez gain, zeinak zehatz-mehatz eta hainbat ekitalditan errepikatuz zabaltzen baitira, ohiko moduan eta, batez ere, Osakidetza plataformaren bidez (Jakinsarea), prestakuntza-ikastaroak egiten dira, bai oinarrizko segurtasunari edo segurtasun aurreratuari buruzkoak, bai bigarren eta hirugarren biktimentzako arretari buruzkoak.

Gainera, urtean zehar maiz eta etengabe egiten dira ikastaro hauek: eskuen higieena, gernu-kateterrari lotutako gernu-traktuko infekzioak murriztea, etab. Horren bestez, hona hemen pazientearen segurtasunarekin lotutako alderdi kontzeptualei eta operatiboari buruzko ikastaroetan azken 5 urteetan trebatutako profesionalen banaketa, zenbakitan:

	2021	2022	2023	2024
Farmakoak segurtasunez eta eraginkortasunez ematea / medikamentuaren / medikamentu arriskutsuen segurtasuna		3	33	9
Zain-ultzeren maneioa zauriak eta presioak eragindako ultzerak zaintzeko kontsultan. Kasu praktikoak	20	5	69	20
Eskuetako higieena	12	19	7	7
2. eta 3. biktimen esku-hartzea	14	9	9	8
Pazientearen segurtasunari buruzko jardunaldia		2	8	6
BIZI programa: suizidioaren prebentzioa / AP jokabide suizidari aurre egitea / hautemate- eta esku-hartze teknikak		26	10	7
Erorikoak prebenitzea	26	22	8	6
Kateterrari lotutako GTI murrizketa	20	12	7	5
Pazientearen segurtasuna	12	38	43	18

Bezeroaren pribatutasuna



Tolosaldeko ESlak bezeroen pribatutasuna bermatzen du, eta, horregatik, miaketak egiten diren kontsulta guztietan haien intimitatea babesteko beharrezko baliabideak daude.

Nabarmendu behar da pazientearen intimitatea Datu Pertsonalak Babesteko eta Eskubide Digitalak Bermatzeko 3/2018 Lege Organikoak babesten duela. Osasun-profesional guztiek bete behar dute lege hori. Eremu horretan indarrean dagoen araudia bete ahal izateko, barneratu eta egokitu Segurtasun Korporatiboaren Agiria.

Erakundeak datu sentikorrekin lan egiten du, eta, datu horien tratamendu egokia egin ahal izateko, Osabide programa du, honako hauek bermatzen dituen:

- Konfidentzialtasuna Norbideren bitartez.
- Kanpotik sartzeko ezintasuna, Osakidetzeko kanalak erabiltzean.
- Informazioa gordetzea, egunero kopiak eginez.

Erakundeak ez du erregistratu bezeroaren pribatutasuna urratzeari eta bezeroaren datuak galtzeari buruzko gertakaririk.

Pazienteei egindako inkesta korporatiboan ez da egin datuen pribatutasunari eta segurtasunari buruzko galderarik.

Zerbitzuari buruzko informazioa



Gure profesionalak bezeroei ematen dieten informazioa protokolatuta dago, eta, beraz, Erakundeak kontrolatzen du.

Tolosaldeko ESlk kanpoko webgunearen bidez argitaratzen duen informazioari dagokionez, uztailearen 21eko 34/2002 Legeak, Informazio Gizartearen Zerbitzuei eta Merkataritza Elektronikoi buruzkoak (LSSICE), ezarritako baldintzak betetzen ditu. Lege horrek hau ezartzen du:

Administrazio publikoek behar diren neurriak hartuko dituzte Interneteko beren orrietan dagoen informazioa desgaitasunen bat duten pertsonak eta adinekoek eskuratu ahal izan dezaten, 2005eko abenduaren 31 baino lehen edukira iristeko oro har onartutako irizpideei jarraituz.

Hala, erakundeak ziurtatzen du bere erreferentzia-eremuko herritarrei informazio garrantzitsua helaraziko diela, erakundeak ematen dituen zerbitzuek eragiten dituzten ingurumen-inpaktuak barne.

Esparru horri dagokionez, 2023an, 8 kexa, erreklamazio edo iradokizun erregistratu dira. Eta 2024an, 6 bakarrik erregistratu dira.

Pazienteen eskubideak uztailearen 18ko 175/1989 Dekretuak babesten ditu. Dekretu horrek Osakidetzako paziente eta erabiltzaileen eskubide eta betebeharren gutuna onartzen du. Atal honi lotuta, azpimarratzekoa da pazienteen oinarrizko eskubideetako bat dela “Autonomia Erkidegoko hizkuntza ofizialetako edozein erabiltzeko eskubidea bermatzea osasun-egiturekin dituzten harremanetan” (147/2015 Dekretua, 21ekoa, 4. artikuluko n puntua). Horregatik, eta Tolosaldea ESI zerbitzu publikoen erakundea denez, zaindu egin behar du herritarrei bi hizkuntzetako edozeinetan harremanak izateko aukera ematea.

Hori dela eta, ahalegina egiten da euskaraz dakiten profesionalak edukitzeko, eta, horrez gain, euskara-ikastaroetara joanez hartutako gaikuntza-neurriak ezartzen dira.

Arlo honetan, erakundeak ez du kexa edo erreklamaziorik erregistratu 2023 eta 2024 urteetan.

Profesionalak

📍 2-30, 401-1, 401-2, 401-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 404-1

2023an, Tolosaldeko ESIa **225 profesionalerako**, plantilla zuen eta **2024an**, plantilla **232 profesionalera** igo zen.

Plantilla estrukturalaz gain, erakundeak profesionalak ere baditu urtaroko kanpainen laguntzeko. Kasu horretan, 2023an erakundeak 39 profesional laguntzaile izan zituen. Eta 2024an, erakundeak 20 profesional laguntzaile izan zituen.

Plantilla hori honela banatzen da, generoaren eta harreman kontraktuaren arabera:

	2023				2024			
	Emakumeak	Gizonak	Okupatzaile gabeko plaza	GUZTIRA	Emakumeak	Gizonak	Okupatzaile gabeko plaza	GUZTIRA
Langile finkoak	108	25		225	127	28		232
Aldi baterako langileak	60	6			52	6		
Okupatu gabeak			26				19	
GUZTIRA	168	31	26		155	58	19	

Plantillako langile guztiak (%100) Erakundearen Hitzarmen Kolektiboan sartuta daude (Osakidetza/Euskal Osasun Zerbitzuko langileen lan-baldintzak arautzen dituen Akordioa, abenduaren 18ko 235/2007 Dekretuaren bidez onartua, eta II. eranskin gisa 2008ko martxoaren 14ko Osasun Mahai Sektorialean hartutako Akordioa, ekainaren 3ko 106/2008 Dekretuaren bidez onartua).

VI. tituluak sindikatzeko, biltzeko eta negoziatio kolektiborako eskubidea baliatzeko araubidea arautzen du. Hitzarmen kolektiboan ez da gutxieneko aurreabisu-aldirik ezartzen, nahiz eta langile bati eragiten dioten aldaketak dauden kasu guztietan langileari gutxienez hamabost egun lehenago jakinarazten zaion.

Tolosaldeko ESIak pertsonei buruzko gaietan laguntzen dituen politikak eta estrategiak Osakidetzako pertsonen plangintza- eta kudeaketa-politiken, Euskadiko Antolamendu Sanitarioaren Legearen eta Lan Baldintzak Arautzeko Akordioaren barruan daude; beraz, elkartzeko askatasunerako eta negoziatio kolektiborako eskubidea ezin da arriskuan egon.

Halaber, erakundeak bere hornitzaileekin sinatzen dituen kontratu eta lizitazioetan ere baldintza horiek betetzen direla ziurtatzen da.

Gaur egun, Osakidetza Lan Baldintzak Arautzeko Akordio berri baten negoziatio-prozesu batean sartuta dago.



Langile berriak eta txandakatzea

Jarraian aurkeztutako datuetan, ESIak sortzen duen enpleguaren ezaugarriak, bilakaera eta generoaren arabera banaketa islatzen dira. Azken urte horretako banaketa ere islatzen da, adin-taldearen eta generoaren arabera banakatuta.

2023ko langile berriak

	< 30	30-50	>50
Emakumeak	11	17	6
Gizonak	2	3	1
GUZTIRA	40		

2024ko langile berriak

	< 30	30-50	>50
Emakumeak	14	14	10
Gizonak	3	3	1
GUZTIRA	43		

Adierazle hau kalkulatzeko, urte naturalean zehar Tolosaldeko ESIrako lehen lan-harremana hasi duen edonoren kontratazio berriak hartuko ditugu kontuan

2023an, kontratazio berriak egiturazko plantillaren %17 izan ziren eta 2024ean, %18.

Profesionalen txandakatzea kalkulatzeko, ESIan baja hartu duten langileak hartuko dira kontuan, arrazoi hauengatik: erretiroa, borondatez uko egitea eta heriotza.

		2023			2024		
		<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Ezintasun iraunkorra	M	0	0	1	0	0	1
	H	0	0	0	0	0	0
Erretiroa	M	0	0	1	0	0	7
	H	0	0	2	0	0	0
Uko egitea	M	0	0	2	0	0	0
	H	0	0	0	0	0	1
Heriotza	M	0	0	0	0	0	1
	H	0	0	0	0	0	0
GUZTIRA		0	0	6	0	0	10
		6			10		

2023an, txandakatzeak egiturazko plantillaren %2,66 izan ziren eta 2024an, %4,31.



Onura soziala eta kontziliazioa

Osakidetzako langileek zenbait onura sozial dituzte, Osakidetza-Sindikatuaren Mahai Paritarioan maila zentralean egindako akordioen ondorioz. Prestazio horiek guztiak lan-baldintzak arautzeko une honetan indarrean dagoen akordioan jasota daude.

Onura sozial horiek ematen dira profesionala aldi baterakoa edo finkoa den edo bere lana lanaldi osoan edo partzalean egiten duen kontuan hartu gabe. Salbuespen bakarra langile finko edo bitarteko izatea ezinbesteko baldintza duten nomika-aurrerapenei dagokien onura da.

2023

Onura sozialak	Zk.	Zenbatekoa
Nomina-aurrerakinak	1	600€
Nomina-aurrerapenak	1	4.500€
Pentsioen osagarriak	X	47.884,33€
Gizarte Aseguruak	X	38,16€
GUZTIRA		53.002,49€

2024

Onura sozialak	Zk.	Zenbatekoa
Nomina-aurrerakinak	2	6.300,00€
Nomina-aurrerapenak	0	- €
Pentsioen osagarriak	X	43.736,00€
Gizarte Aseguruak	X	14,14€
GUZTIRA		50.050,14€

Tolosaldeko ESIko guraso-profesionalei dagokienez, honako profesional hauek baliatu dituzte:

Guraso baimena

		2023	2024
Amatasuna	M	15	12
	H	3	3
Eszedentzia	M	3	6
	H	0	1
Lanaldi-murrizketa	M	22	38
	H	0	0
GUZTIRA		43	60

2023an, amatasun eta aitatasun baimenerako eskubidea erabiltzen duten 18 pertsonetatik, behin baimen aldia amaituta, 2 bakarrik ez dira lanpostura itzuliko. Era berean, 2024an, 15 pertsonatik bi dira lanpostura itzultzen ez direnak.

Bestalde, 2022an eta 2023an baimen hori hartu zuten profesionaletatik, 12 hilabete geroago erakunde horretan lanean jarraitzen dute %66,6k, %26,66 beste erakunde batera joan dira, eta %6,66k eszedentzia hartu dute.



Segurtasuna eta osasuna

Lan-arriskuen prebentzioa da Osakidetzak eta Tolosaldea ESIk planteatutako funtsezko helburuetako bat.

Hori dela eta, ESIak Laneko Arriskuen Prebentziorako Sistema bat du, eta bertan arrisku-egoerak detektatzeko, minimizatzeko eta ezabatzeko konpromisoa hartzen du, profesionalen osasunean eragina izan dezakeen edozein istripu mota saihestu edo murriztu ahal izateko.

Kudeaketa-sistema hori ezartzeko antolaketa-eta egitura-egitura Osakidetzako Plangintza Zerbitzua da.

Zerbitzu honek Unitate Zentral bat eta Prebentzioko Oinarrizko Unitateak (POU) ditu zerbitzu-erakundeetan banatuta, Tolosaldea ESIaren tamaina dela eta, 2015eko urtarrilaren 1etik, sortu zenetik, prebentzio-arloko zerbitzuak jasotzen ditu Donostialdeko ESIk.

Unitate hori arduratzen da lanarekin lotutako arriskuak identifikatzeaz eta arriskuak aldizka ebaluatzeaz.

Urtero, arlo horrekin lotutako hainbat ekintza egiten dira :

- Arriskuak identifikatzea eta arriskuak ebaluatzea
- Urteko ikuskapen-bisitak
- Azterketa medikoa
- LAP arloko kontsultak
- Izandako istripu eta gorabeheren azterketa

Kudeaketa-sistema hori erakunde osoari aplikatzen zaio, kudeaketa-sisteman erabat txertatuta dago, eta erakundeak bere hornitzaileekin duen interakzioan ere aplikatzen da, Enpresa Jardueren Koordinazioaren (EAE) bidez.

Tolosaldea ESIan Segurtasun eta Osasun Batzordea sortu zenetik dago, eta Zuzendaritzaren eta langileen artean paritarioa da, %50-50ekoa. Erakunde Sanitario Integratuak arriskuen prebentzioaren arloan egiten dituen jardueri buruzko kontsulta erregularra eta aldizkakoa egiteko da.

Batzorde honetan adosten den guztiak, betiere bere aplikazio-eremuaren barruan badago, plantillaren %100ri eragiten dio.

Funtzio nagusien artean, hauek nabarmentzen dira:

- Arriskuen prebentzioari buruzko egoera zuzenean ezagutzea
- Bere eginkizunak betetzeko lan-baldintzei buruzko zenbat dokumentu eta txosten behar diren jakitea, bai eta prebentzio-zerbitzuaren jardueratik datozenak ere
- Langileen osasunean edo osotasun fisikoan eragindako kalteak ezagutzea eta aztertzea, horien kausak baloratzeko eta prebentzio-neurri egokiak proposatzeko
- Prebentzio-zerbitzuaren urteko memoria eta programazioa ezagutzea eta informatzea

Era berean, profesionalek beren lanpostuaren baldintzei buruzko kontsultak egin ditzakete pertsonal-sailaren bitartez.

Prestakuntza-jarduerak egiten dira, eta segurtasunaren eta osasunaren arloan, zehazki, honako jarduera hauek egin dira 2023an eta 2024an:

Prestakuntza	2023	2024
LAP	12	3
Bizi-ohitura osasungarriak	6	13
Autobabesa eta larrialdia	1	94
Sendagai arriskutsuak	0	23
Osasun komunitarioa	0	16

Nahiz eta erakundeak ahaleginak egin gorabeherak saihesteko, ezin da saihestu istiluak gertatzea. Horregatik, kasu horietan jarduteko modua honako hau da:

Istripuak/gertakariak arduradun hurrenari jakinarazten zaizkio, eta erakundeak intraneten profesionalen esku jarri duen barne-partearen bidez jakinarazten dira. Zati hori Prebentzioko Oinarrizko Unitatera bidali da, azter dezan eta neurri zuzentzaileak ezar ditzan.

Gainera, osasun-jarduerarekin zerikusi handiena duten istripu biologikoen kasuan, honako hobekuntza-ekintza hauek jarri dira abian, istripu mota horiek optimizatzen jarraitu ahal izateko. Ekintza horiek honako hauek izan dira:

- Langileentzako prestakuntza/informazioa
- Segurtasu-materiala

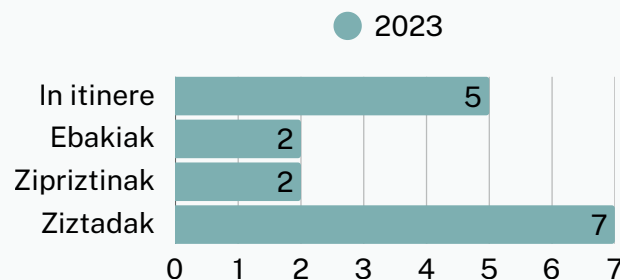
	2021		2022		2023		2024	
	Zk.	tasa	Zk.	tasa	Zk.	tasa	Zk.	tasa
Laneko lesioa / istripuak egindako heriotza	0	0	0	0	0	0	0	0
Lan istripuagatik lesioak	11	27,65	9	24,68	21	46,95	7	14,82
Lan egindako ordu kopurua	397.886,53		364.637,95		447.223		472.089	

*Lan egindako 1.000.000 ordure gaineankalkulatutakotasa

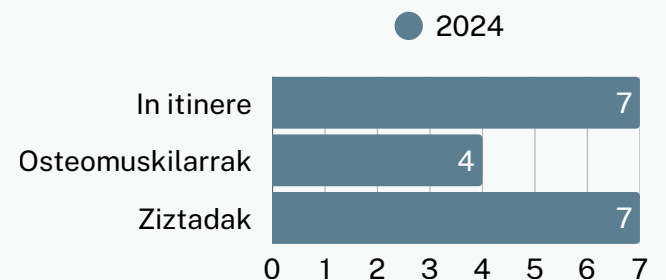
Urte hauetan guztietan ez da istripu hilgarririk izan kontratatutako enpresetako profesionalen eta langileen artean.

	2021	2022	2023	2024
In itinere	3	1	5	7
Istripu biologikoa	5	5	11	7
Gainerakoak	3	3	1	4
Laneko indarkeriaren zatiak	13	19	7	11

Hauek izan dira 2023an lan istripuagatik erregistratutako lesio mota nagusiak:



Hauek izan dira 2024an lan istripuagatik erregistratutako lesio mota nagusiak:



Prestakuntza

Prestakuntzak erakundearen estrategia babesten du, eta pertsonen gaitasunak (ezagutzak, trebetasunak eta jarrerak) egokitzea eta hobetzea ahalbidetzen duten sistemak ezartzen eta kudeatzen laguntzen digu, beren zereginak eta garapen profesionala garatzeko.

Osakidetzak "jakinsarea" tresna korporatibo bat du, erakunde zentraletik eratorritako prestakuntza-eskaintza kudeatzeko bide gisa balio duena. Era berean, ESlak eskaintza hori osatzen du, berak kudeatutako prestakuntza espezifikoa bidez. Prestakuntza hori hainbat jardueraren bidez garatzen da, hala nola ikastaroak, saioak eta abar.

Horretarako, erakundeak prestakuntza-beharren diagnostikoa egiten du urtero, unitateetako liderren laguntzarekin. Urtean zehar, ESlak diagnostiko horretan oinarritzen da ESlko langileentzako saioak/ikastaroak antolatuz.

Hautemandako beharrak ESlaren Prestakuntza Planean kudeatzen dira, baita Osakidetzak oro har eskaintzen dituen prestakuntza-jardueretan gure pertsonak duten parte-hartzea ere.

Hauek dira ESlk antolatutako ikastaroak:

ESIk 2023an antolatutako prestakuntzak

- Acc gipuzkoa
- Centro de salud mental
- Conciliación de la medicación en AP
- Cuidados de heridas y upp (i)
- Cuidados de heridas y upp. Casos prácticos
- Demencia
- Faringoamigdalitis aguda
- Fisioterapia en atención primaria
- Infección respiratoria
- Herramientas: Osabide global, Osanaia
- Osasun kumunitarioa lehen arretan
- Programa PAM atención mayores
- RCP actualización
- Red vasca sin humo. Consejo breve
- Revidir
- Ruta paciente pluripatológico
- Seguridad del paciente
- Síndrome de Ulises
- Dolor torácico. Síndrome coronario agudo
- Upp
- Uso de la vía subcutánea en cuidados pal
- Vía central acceso periférico

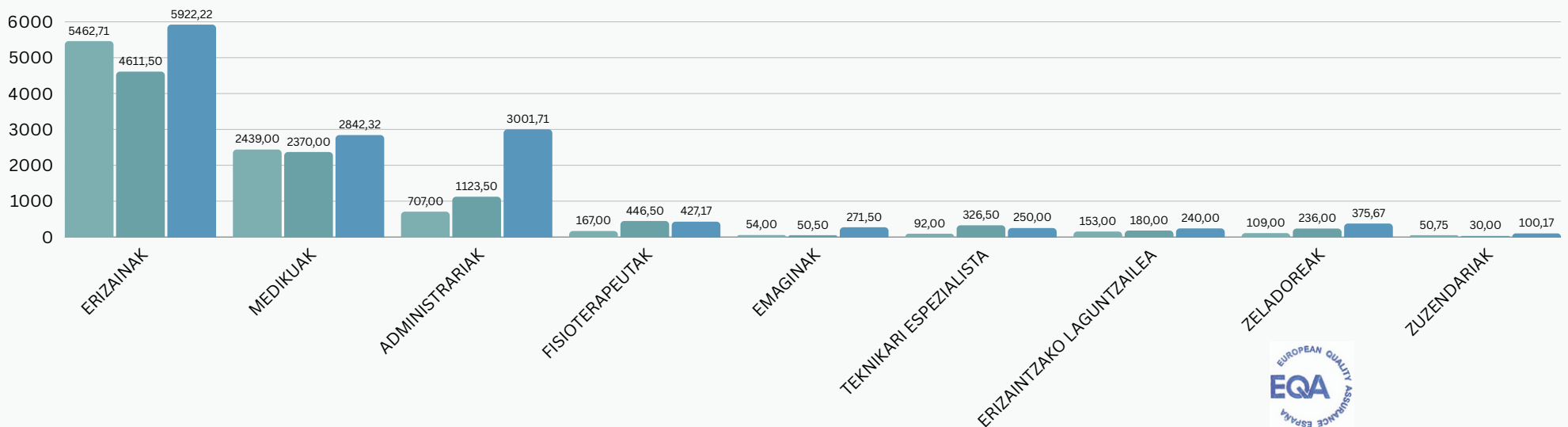
ESIk 2024an antolatutako prestakuntzak

- Nura - gizarte elkarte
- Criterios de derivación a CSM
- Circuito TBC
- Adinbera
- RCP
- Seguridad del paciente
- Responsabilidad profesional - toma de decisiones
- Manejo en úlceras venosas
- Josturak
- Epidemiología aplicada
- Cuidados paliativos
- RCP avanzada
- Novedades en el abordaje del tabaquismo
- Guía insuficiencia cardiaca
- Fisioterapia en atención primaria.
- Ebolutiboak euskaraz
- Valoraciones de dependencia y discapacidad
- Tabakoari buruzko berriak
- Proyecto incontinencia urinaria femenina
- Repaso ruta paciente crónico complejo
- Carpeta roja, ekobidean, auditorias.
- Sibo
- Gipuzkoako foru aldundiaren gizarte larrialdiak

- Euskarazko trebakuntza ikastaro jarraitua
- Diabetes mellitus
- Tto. Farmacológico de la obesidad
- Protección de datos: repaso teórico-práctico
- Infiltraciones en a.p.
- Hombro doloroso
- Formación en plan de autoprotección
- Protocolo por acoso sexual y por razón de sexo
- Manejo conservador de la incontinencia urinaria

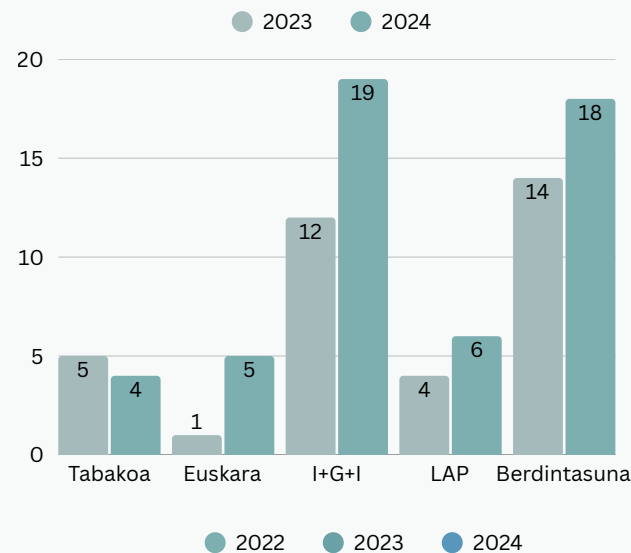
Era berean, Osakidetzak urtero laguntza-programa bat argitaratzen du etengabeko prestakuntzako eta birziklatze profesionaleko ikasketak egiteko, bai eta euskara prestatzeko hainbat laguntza-programa ere.

Prestakuntza-orduak lanbide-kategoriaren arabera:



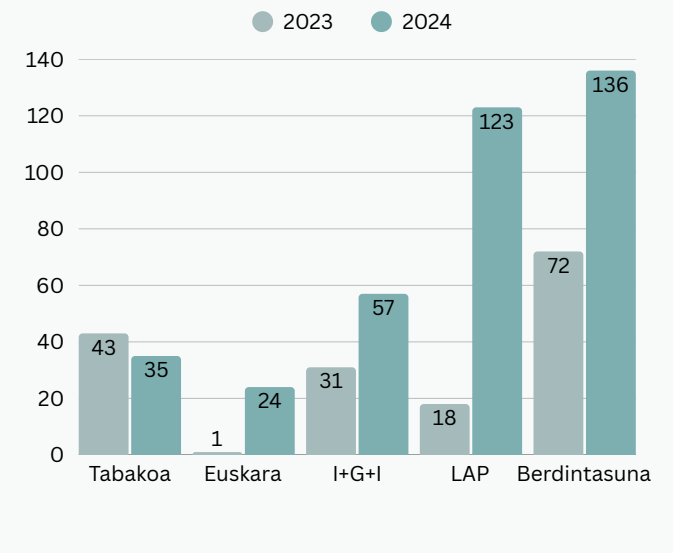
Erakundearen konpromisoei buruzko prestakuntza

Erakundeak bere konpromisoei buruzko prestakuntzak egiten ditu, hauek dira 2023-2024 urteetan egin diren prestakuntzak.



Era berean, eremu horietan prestakuntza jaso duten pertsonak zenbatu dira.

2023-2024 urteetan prestakuntza jaso duten pertsonak honako hauek dira:



Gizartea

201-1,201-4

Jarduera ekonomikoa

Tolosaldeko ESIarentzat funtsezkoa da interes-taldean aurrean hartu duen konpromisoari eustea. Horretarako, iraunkortasuna eta eraginkortasuna ezarritako helburua lortzeko oinarritzko bi pieza direla uste du, are gehiago erakundearen izaera publikoa kontuan hartuta.

Alderdi horren kontrola erakundearen egoera ekonomiko-finantzarioari buruzko informazioa ematen digun finantza-kontabilitatearen bidez kudeatzen da. Kontrol hori hileroko egiten da, ebaluazio sakon baten bidez.

Jarduera ekonomiko horren zati bat Eusko Jaurlaritzako Ogasun eta Ekonomia Saileko Herri Kontuen Euskal Epaitegiak ikuskatuko du aldiaren behin, arlo horretan indarrean dagoen araudia betetzen ari dela bermatzeko.

Garrantzitsua da aipatzea emandako zerbitzuek 66.000 biztanle inguruk osatzen duten Tolosaldeko Osasun Eskualdeko biztanleriaren osasuna hobetzen laguntzen dutela, eta jarduerak kanpoan kontratatzeak erakundearen ingurune sozialerako onura dakarrela.

“19 milioiko balio ekonomikoa gizarte-ingurunean banatuta.”

	2020	2021	2022	2023	2024
Sortutako balio ekonomiko zuzena	15.830.823,00 €	18.474.172,00 €	18.423.025,00 €	18.531.185,00 €	19.515.970,00 €
Diru-sarrerak	15.830.823,00 €	18.474.172,00 €	18.423.025,00 €	18.561.185,00 €	19.583.482,00 €
Banatutako balio ekonomikoa	15.830.823,00 €	18.474.172,00 €	18.423.079,00 €	18.635.065,00 €	19.448.460,00 €
Hornitzaileak (1)	1.567.483,00 €	2.139.404,00 €	2.177.125,00 €	1.991.439,00 €	2.195.683 €
Soldatak (2)	11.180.571,00 €	12.637.064,00 €	12.683.710,00 €	12.807.032,00 €	13.598.059,00 €
Gizarte-prestazioak (3)	222.644,00 €	284.042,00 €	313.853,00 €	315.776,00 €	304.559,00 €
Gizarte aseguruak	2.860.126,00 €	3.413.662,00 €	3.248.392,00 €	3.373.059,00 €	3.485.179,00 €
Atxikitako balio ekonomikoa	0,00 €	0,00 €	54,00 €	73.880,00 €	0,00 €

(1) Konformatutakofakturak: prod. Famazialariak, osasun-materiala, hornitzaileak eta gastuoperatiboak

(2) Barne hartzenditu: lansari eta soldatak, kalte-ordainak eta irakaskuntza

(3) Barne hartzenditu: gizarte-ekintza, pentssiodunak, Itzarri BGAE eta beste kontzeptubatzuk

	2023	2024
Osasun Sailaren Finantzaketa-ehunekoa	99,78%	99,83%
Finantzaketa Finkoaren Ehunekoa	99,00%	99,00%
Finantzaketa Aldakorraren Ehunekoa	1,00%	1,00%
Hirugarrenei Fakturazioaren Ehunekoa	0,19%	0,16%
Beste sarreren ehunekoa	0,03%	0,01%

“Finantzaketaren %99 Eusko Jaurlaritzako Osasun Saitetik dator.”

Finantzaketa horretan, %99 finantzaketa finkoa da, eta % 1 finantzaketa aldakorra.

2023an, erakundeak Gipuzkoako Lurralde Ordezkaritzarekin urtero sinatzen duen finantzaketaren %99,78 jaso zuen Osasun Sailak.

Sarrerren %0,19 hirugarrenei egindako fakturaziotik dator. Era berean, %0,03 beste erakunde, prestakuntza eta beste batzuekin lankidetzan aritzearen ondoriozko beste diru-sarrera batzuetatik dator (aurreko urteetako partiden konpentsazioari dagokiona).

2024an, ESIak Osasun Sailaren finantzaketaren %99,83 jaso zuen.

Sarrerren %0,16 hirugarrenen fakturaziotik dator. Era berean, %0,01 beste erakunde, prestakuntza eta beste batzuekin lankidetzan aritzetik datozen beste diru-sarrera batzuetatik dator (aurreko urteetako partiden konpentsazioari buruzkoa).



Inbertsioak



203-1

Tolosaldeko ESlak, sortutako eta banatutako balioaren ondorioz sortzen dituen zuzeneko inpaktu ekonomikoez gain, beste ondorio gehigarri edo zeharkako inpaktu batzuk ere eragiten ditu, hala nola alderdi honetan deskribatutakoak.

Erakundeak programazio bat du instalazioak berritzeko, hautemandako beharren eta Osakidetzaren estrategiaren arabera. Neurri hori ekonomian ekarpenak egiteko edo eragiteko beste modu bat da.

2023ko inbertsioak

2023an Tolosaldeko ESlak 328.258,65€-ko inbertsioa egin zuen.

Inbertsio horren helburua da zentro batzuen irisgarritasuna hobetzea, espazio berriak prestatzea, energia-eraginkortasuna hobetzea eta elektromedikuntzako ekipoak berritzea.

2024ko inbertsioak

2024an Tolosaldeko ESlan 110.370,75€-ko inbertsioa egin zen.

Osasun-zentroetako azpiegiturak eta espazioak hobetzeko eta elektromedikuntzako ekipoak berritzeko egiten dira inbertsioak.

2023ko inbertsioak

Zentroa	Inbertsioaren deskribapena	Zenbatekoa
Tolosako LMAU	Tolosako Osasun Zentroa birgaitzeko irisgarritasuna hobetzea	7.200 €
Tolosaldeko ESI	Elektromedikuntzako ekipoak berritzea	63.212,38 €
Ibarrako LMAU	Ibarra osasun-zentroan leihoak ordezkatzeko	38.870,48 €
Tolosako LMAU	3. solairuko administrazio-eremu berri bat sortzea	25.480,45 €
Tolosako LMAU	Kontsulta berriak sortzea Tolosako Osasun Zentroan	25.097,80 €
Administrazioa	Lehen solairuko azpiegiturak instalatzea	40.229,16 €
Ibarrako LMAU	Ibarra Osasun Zentroan irisgarritasuna hobetzea	23.924,05 €
Administrazioa	Erabilera anitzeko aretoen eta bulegoen espazioa egokitzea	38.255,47
Administrazioa	Girotzeko sistema bat instalatzea	27.306,83 €
Andoaingo LMAU	Andoaingo Osasun Zentroan kontsulta berriak gaitzea	23.806 €

2024ko inbertsioak

Zentroa	Inbertsioaren deskribapena	Zenbatekoa
Andoaingo LMAU	Andoaingo Osasun Zentroan kontsulta berriak sortzea	34.475,83 €
Tolosaldeko ESI	Elektromedikuntzako ekipoak berritzea	34.361,26 €
Tolosako LMAU	Fitxak eta elektronikoko ekipoak instalatzea	10.040 €
Ibarrako LMAU	Egiturazko isolamendua eta tratamendua Ibarrako Osasun Zentroan	9.208,59 €
Administrazioa	Langileen espazioa eta erabilera anitzeko aretoa egokitzea	22.539,07 €



Tokiko hornitzaileak



204-1

Gure jarduerak inguruko ekonomia eta gizartea hobetzen laguntzen du.

Inpaktu positiboen artean, honako hauek azpimarra daitezke:

- Hornitzaileen kontratazioa
- Tasa, zerga eta zergetatik datorren tokiko ekonomia sustatzea.

Era berean, erakundeak bere toki eremuan antolatzen diren hainbat ekitaldi sozial babesten ditu, horiei ekonomikoki lagunduz: korrika, euskaraldia...

Gure eragin-eremuko ekonomian eragiteko beste modu bat tokiko hornitzaileak kontratatzea da, hau da, Euskal Autonomia Erkidegoan kokatutako hornitzaileak kontratatzea. Era berean, erakundeak gizarte- eta ingurumen-arloko konpromisoak hartzen ditu bere hornitzaileekin, kontratazio-agirietan jasotzen dituen klausulen bidez.

Hurrengo taulan, kontratatutako hornitzaileen ehunekoa erakusten da, jatorriaren arabera:

Hornitzaileen fakturazioa	2021	2022	2023	2024
Tokiko hornitzaileak (EAE)	1.127.551,21 €	1.117.595,78 €	1.197.953,22 €	1.212.400,45 €
Totala	1.314.781,04 €	1.378.388,73 €	1.533.639,29 €	1.657.906,55 €
Ehunekoa	86 %	81 %	78 %	73 %



Ingurumen-konpromisoa

 [302-3](#), [303-1](#), [303-5](#), [305-2](#), [305-4](#), [305-5](#), [305-7](#), [306-1](#), [306-2](#), [306-3](#), [306-4](#), [306-5](#), [308-1](#)

Tolosaldeko ESiko Zuzendaritzak Ingurumena Kudeatzeko Sistema bat ezarri du, gure ingurumen-politika eta-helburuak bermatzeko.

Prozesu honen helburu nagusia da gure eguneroko jarduerak gure ingurunean sortzen duten ingurumen-inpaktua minimizatzea, indarrean dauden ingurumen-arauak eta legeria betez.

Ingurumena kudeatzeko sistema honek aukera ematen digu:

- Ingurumen-emaitzei buruzko informazioa lortzea eta aztertzea.
- Emaitzak bermatuko dituzten eta gure prozesuak etengabe hobetuko dituzten ekintzak inplementatzea.
- Erakundearen eraginkortasuna hobetzea.
- Gure eguneroko jardueren alderdi esanguratsuak identifikatzea eta larrialdi-egoerek eragin ditzaketen inpaktuei aurrea hartzeko jarraibideak ezartzea.
- Indarrean dagoen ingurumen-legeria betetzea.
- Erakundeak edo haren hornitzaileek ingurumenean eragiten dituzten inpaktu negatiboak identifikatzea.

Ingurumen-arloko alderdi garrantzitsu guztiak ESik erakundearen intranetean eta estranetean urtero argitaratzen duen EMAS adierazpenean biltzen dira. Halaber, erakundea urtero ziurtatzen da ISO 14001 kudeaketa-sistemaren arabera

 [Calidad Asistencial y sostenibilidad ambiental](#)

Memoria honetan, EMAS memorian azaldutako alderdi materialen informazioa osatzen duten adierazleak aurkezten dira.

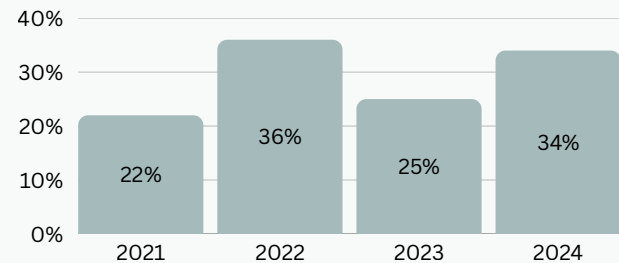
Energia

Energia-kontsumoa, bai azken urteotan izan duen prezio-igoeragatik, bai eragiten duen ingurumen-inpaktuagatik, Tolosaldeko ESik kudeatzen duen ingurumen-alderdi garrantzitsuenetako bat da. Horregatik, elektrizitatearen eta gas naturalaren kontsumoa zorrotz kontrolatzen da.

2023ko bigarren seihilekotik aurrera, San Esteban eraikina (administrazioa) ESLaren jabetzakoa izango da, eta, beraz, kudeaketa ere bai. Horregatik, 2023 eta 2024 urteetan energia-kontsumoak gora egin duela ikus daiteke, eraikin bat gehiago kontsumitzen baita.

Bestalde, garrantzitsua da aipatzea **2023an eta 2024an** energia elektrikoaren kontsumoa **energia berriztagarrietatik zetorrena izan zela**.

Energia-kontsumo osoaren (elektrikoa eta gas naturala) jatorri berriztagarrien ehunekoa:



Kontsumo energetikoa (MWh)	2021	2022	2023	2024
Elektrizitatea	368,29	314,99	298,92	283,79
Gas Naturala	650,63	553,78	880,37	562,38
Guztira	1018,92	868,77	1179,29	846,18

Energia-intentsitatea

	2021	2022	2023	2024
Kontsumoa (MWh)	1018,9	868,77	1179,2	846,18
Plantilla	192	197	203	208
MWh/profesionala	5,31	4,41	5,80	4,06

*kontsumoa elektrizitatearen eta gas naturalaren kontsumoaren baturari dagokio

Tolosaldea ESlaren ustez, energia-eraginkortasuna da energia-kontsumoa optimizatzea prozesu guztietan. Arlo horretan, hainbat jarduera egin dira 2023an eta 2024an, erakundearen efizientzia energetikoa hobetzen joateko. Zehazki, honako hauek dira :

2023

- Ibarrako OZko leihoak aldatzea.
- Luminaria LEDera aldatzea eta horien kontrol domotikoa zentro guztietan.

2024

- Tolosako eta Andoaingo osasun zentroetan panel fotovoltaikoak instalatzea.
- Galdaren tenperatura eta ordutegiaren kontsignak zentro guztietan birprogramatzea.
- Igogailu hidraulikoaren ordez igogailu elektrikoa jartzea Tolosako osasun-zentroan.

Urtero, ESlak sentsibilizazio-kanpainak egiten ditu langileentzat. 2024an, kanpaina lantokietako energia eraginkortasuna hobetzera bideratuta zegoen, 6 urratseko dekalogo baten bidez.



OSAKIDETZA
TOLOSALDEKO ESI
OS TOLOSALDEA

EKINTZA TXIKIAK ALDAKETA HANDIAK

TOLOSALDEKO ESI INGURUMENA



01

Ateak eta leihoak itxi

Aholaginak egin behar dira ateei eta leihoak beharrik gabe irekita ez uzteko, batez ere berokuntzako edo aire giratuko sistemak funtzionatzen ari direnean



02

Klimatizazio-sistemak itzali

Gelak hutsik daudenean, klimatizazio-sistemak itzaltzea.



03

Inpresioak metatzea

Dokumentuak inprimatzean edo fotokopiatzean, bi aldeetatik egin behar da, tinta aurrzteko funtzioak erabiliz, zuri-beltzean edo zirkulazioaren arabera. Saiatu lanak inprimagailura/fotokopilagailura bidaltzen.



04

Termostatoak doitu

Programatu aire gihatuaren termostatoak eta berokuntza gomendatutako tenperaturetan (23 - 25 °C udan eta 20 - 22°C neguan)



05

Pantaila itzaltzea

10 minutuko geldialdietan itzaili. Ordubetetik gorako geldialdietarako ordenagailua erabat itzaltzea gomendatzen da.



06

Eskaillerak igo eta jaitsi

Ahal den guztietan saiatu eskailleretatik belegara oinez igotzen edo jaisten, igogailua erabili beharrean.

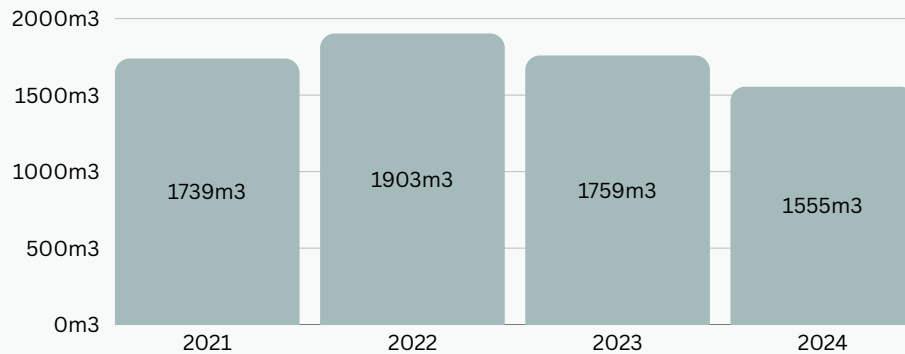
2024ko ingurumen kanpaina

“ESla konprometituta dago ingurumenean sortzen duen inpaktua murrizteko eta hobetzeko lan egiteko.”

Ura

Tolosaldeko ESIko zentro guztiek ura kontsumitzen dute eta udalaren saneamendu-sarera isurtzen dute. Era berean, ez dugu laborategirik, eta egiten dugun uraren erabilera erabat etxekoa da (B motako erabiltzailea); beraz, baliabide horren kudeaketa egindako kontsumoaren kontrolean oinarritzen da. Jarduera horiek ingurumena kudeatzeko sistemaren esparrutik egiten dira. Horrez gain, erakundeak, esparru horretan, bere zentro guztietan ur kontsumoa murriztea du helburu.

Hau da gure kontsumoaren bilakaera:



* 2024ko datuek ez dituzte azken hiru hilekoko kontsumoak aurkeztu, ur partzuergoaren daturik ez dagoelako.

Emisioak

Erakundeak atmosferara isurtzen dituen zuzeneko emisioak gure osasun zentroetan dauden gas naturaleko galdaren errekuntzaren emaitza dira, sareko energia elektrikoaren kontsumoak zeharka igortzen dituenak nuluak dira %100 berriztagarria den energia elektrikoaren erosketari esker.

Emisio horiek kalkulatzeko, horniduren fakturek emandako datuak erabiltzen dira, eta MITECOren (Trantsizio Ekologikorako eta Erronka Demografikorako Ministerioa) Karbono Aztarnaren kalkulagailuaren azken eguneratzearen bidez kuantifikatzen dira.

Garrantzitsua da aipatzea hozteko ekipamenduan eta 115/2017 Errege Dekretuan oinarrituta ez dela ihesik gertatu.

Hauk dira erakundearen CO2 emisioak :

	2021	2022	2023	2024
Isuritako CO2 (Tn)	122,70	101,04	92,23	100,76
Isuritako CO2 (Tn) (Gas Naturala)	118,71	101,04	92,23	100,76
Isuritako CO2 (Tn) (Elektrizitatea)	3,99	0,00	0,00	0,00
CO2 intentsitatea (Tn isuriak/profesionala)	0,64	0,51	0,48	0,48

Instalazioak eta kontsumoak aztertuta, NOx, SO2 eta partikulen (PM) airera isurketak sor ditzaketen instalazio hauek hartzen dira kontuan: gas-galdara duten unitateak.

Hauk dira NOx, SO2 eta partikulen (PM) emisioak:

	2021	2022	2023	2024
SO2 (Tn)	0,012	0,010	0,011	0,010
NOx (Tn)	0,507	0,432	0,461	0,439
PM (Tn)	0,003	0,003	0,003	0,003



Hondakinak

Tolosaldeko ESlak, bere zerbitzuak emateko, erabili ondoren hondakin bihurtzen diren produktuak erabiltzen ditu. Ingurumenean inpaktu handiena sortzen dutenak hondakin arriskutsuak dira, zehazkiago hondakin biosanitarioei, zitostatikoei eta baztertutako sendagaiei dagozkienak.

Hondakin horiek hondakinen kudeatzaile baimenduen bidez kudeatzen dira (Sterile), eta haiek ematen digute lotutako dokumentazioa.

ESlak prebentziora bideratutako kanpainak egiten ditu: hondakinen sorrera minimizatzea.

	2021	2022	2023	2024	Ezabatzea
Hondakin biosanitarioak (Tn)	6,62	3,54	1,09	1,48	Errausketa
Hondakin zitostatikoak (Tn)	0,25	0,27	0,17	0,17	Errausketa
Sendagaien hondakinak (Tn)	0,409	0,395	0,361	0,418	Errausketa
Pilen hondakinak (Tn)	0,026	0,037	0,037	0,036	Birziklatzea
Hontzi kutsatuen hondakinak (Tn)	0	0,036	0,072	0,021	Errausketa

	2021	2022	2023	2024	Ezabatzea
RSU (Tn)	9,288	9,311	10,50	10,92	Errausketa
Paperaren eta kartoiaren hondakinak (Tn)	8,25	8,28	9,34	9,73	Birziklatzea
Plastikozko hondakinak (Tn)	1,038	1,036	1,16	1,19	Birziklatzea

Era berean, hornitzaileek, bereziki mantentze zerbitzuak egiten dituztenek, hondakin arriskutsuak ere sor ditzakete, eta, horregatik, bai kontratuetan, bai lizitazioetan, hornitzaileei eskatzen zaie hondakin horiek minimizatzeke eta behar bezala kudeatzeko.

PAPERAREN SENTSIBILIZAZIOA

"Kontsumo jasangarria guztion erantzukizuna da"



Ezarrirako praktikak	Eragina
<ul style="list-style-type: none"> ○ Euskarri digitalaren erabilera ○ Folioak berrerabiltzea ○ Bi aldeko inprimaketa ○ Erabilera anitzeko gutun-azalak erabiltzea 	<ul style="list-style-type: none"> ○ CO2 isuriak murriztea ○ Baliabideak aurrezte ○ Baliabide naturalak zaintzea

2023ko ingurumen kanpaina

Erosketa berdea

Sektore Publikoko Kontratuei buruzko azaroaren 8ko 9/2017 Legeak arautzen ditu Tolosaldea ESiko erosketak. Lege horren xedea da sektore publikoko kontratazioa arautzea, hura lizitazioetan sartzeko askatasunaren, publikitatearen eta prozeduren gardentasunaren printzipioekin bat datorrela bermatzeko.

Esparru horrekin, eta arauak ematen dituen tresnetan oinarrituta, Tolosaldea ESiak funtsezkotzat jotzen du hornitzaileen bidez ingurumenean zeharka eragiten duen inpaktua kontrolatzea. Horregatik, ESia **IHOBEren Erosketa Publiko Berdea programari atxikita dago.**

Tolosaldeko ESiak bi edo hiru lizitazio-prozedura egiten ditu urtero, ingurumen-irizpideak barne.

Baina egiten diren kontratu gehienak Txikiak dira (zenbatekoen arabera), eta horiek dokumentazio urria eskatzen dute, eta Administrazioari mugatzen dizkiote hautatzeko baldintzak. Enpresen eskaintza aurrekontua baino ez da, eta bertan labur deskribatzen da kontratatu beharreko objektua, prezioak garrantzia duela. Kontratatzaileak kalitate-prezio erlaziorik onena hautatzen du, dokumentu horretan soilik oinarrituta, eta, beraz, ezin dira ingurumen-irizpideak kontuan hartu.

	2021	2022	2023	2024
Espediente-kopurua	1	2	2	3
Ingurumen-irizpideen kopurua	1	2	2	3
Ingurumenarekin lotutako lizitazioen %	100%	100%	100%	100%



Tolosaldeko ESIren ingurumen-alderdiak

	INPAKTUAK	INGURUMEN-ALDERDIAK	JARDUERAK	INGURUMEN-ALDERDIAK	INPAKTUAK	
ZUZENEKO ALDERDIAK	Baliabideak agortzea	MATERIAL SANITARIOAREN KONTSUMOA: Aposituak, glukosa tira erreaktiboak, sintrom tirak, sendagaiak, txertoak, xiringak	PERTSONEN ARRETA: OSASUN ARRETA ADMINISTRAZIO ARRETA	HONDAKIN ARRISKUTSUEN SORRERA: II. Motako biosanitarioak, III. Motako ziostatikoak, sendagaiak, pilak	Lurzoruaren kutsadura	
		BULEGOKO MATERIALAREN KONTSUMOA: Orriak, gutun-azal zuriak, pilak, bestelakoak		NP HONDAKINEN SORRERA: papera		
		ENERGIA-KONTSUMOA: Elektrizitatea, gas naturala		RSU SORRERA	CO2 ISURKETA	Kutsadura atmosferikoa
		UR-KONTSUMOA:		URA UDAL-SARERA ISURTZEA	URA UDAL-SARERA ISURTZEA	Uraren kutsadura
				ZARATAREN SORRERA	ZARATAREN SORRERA	Kutsadura akustikoa
ZUZENEKO ALDERDIAK	Lurzoruaren kutsadura	ONTZI ETA ENBALAJEEN KONTSUMOA	ERAIKIN, EKIPO ETA MATERIALEN KUDEAKETA	NP HONDAKINEN SORRERA: kartoia, papera	Lurzoruaren kutsadura	
		MATERIAL ELEKTRIKOAREN KONTSUMOA		Material elektrikoaren HONDAKINAK	Lurzoruaren kutsadura	
	PRODUKTU KIMIKOEN KONTSUMOA	HONDAKIN ARRISKUTSUEN SORRERA: ontzi kutsatuak		Lurzoruaren kutsadura		
	Baliabideak agortzea	EKIPO ELEKTRONIKOEN KONTSUMOA		EKIPO ELEKTRONIKO ZAHARKITUEN SORRERA	Lurzoruaren kutsadura	
		OBRAKO MATERIALAREN KONTSUMOA		OBRA-HONDAKINAK	Kutsadura akustikoa	
				ZARATAREN SORRERA		
ZUZENEKO ALDERDIAK	Baliabideak agortzea	MATERIAL SANITARIOAREN KONTSUMOA	OSASUN LAGUNTZA ESPEZIALIZATUA LABORATEGIA	HONDAKIN ARRISKUTSUEN SORRERA: Biosanitarioak, ziostatikoak, etab.	Lurzoruaren kutsadura	
		BULEGOKO MATERIALAREN KONTSUMOA		NP HONDAKINEN SORRERA: kartoia, papera, plastikoa		
		LABORATEGIKO ERREAKTIBOEN KONTSUMOA		RSU		
		ONTZI ETA ENBALAJEEN KONTSUMOA		LABORATEGIETAKO HONDAKINAK		
ZUZENEKO ALDERDIAK		INGURUMEN-ALDERDIAK	LARRIALDIAK	INGURUMEN-ALDERDIAK	INPAKTUAK	
			SUTEA UHOLDEA IHES ERRADIOLOGIKOA (Tolosa O.Z) GAS IHESA HONDAKIN EDO PRODUKTU KIMIKO EDO ARRISKUTSUEN IHES EDO ISURIAK	HONDAKIN ARRISKUTSUEN SORRERA ATMOSFERARA EGINDAKO EMISIOAK ISURKETAK ZARATA	Pertsonei egindako kaltea Kutsadura atmosferikoa Lurzoruaren kutsadura Uraren kutsadura Kutsadura akustikoa	



I Eranskina: GRI Indizea

Erabilera adierazpena

Tolosaldea ESIak GRI estandarren arabera egin du txostena, 2023ko urtarrilaren 1etik 2024ko abenduaren 31ra bitarteko aldirako

GRI 1 erabilia

GRI 1. 2021eko oinarriak

GRI sektore estandar aplikagarriak

Ez da aplikatzen

GRI Estandarra

GRI 2: 2021eko eduki orokorrak

Edukia		Txostenaren atala / Erantzun zuzena	Orrialdeak
2-1	Erakundeari buruzko xehetasunak	Nortzuk garen, Estrategia	7, 23
2-3	Txostenaren xede den aldia, maiztasuna eta harremanetarako puntua	Memoria honen inguruan	6
2-4	Informazioa eguneratzea	Memoria honen inguruan	6
2-5	Kanpoko egiaztatpena	Memoria honen inguruan	6
2-6	Jarduerak, balio-katea eta bestelako merkataritza-harremanak	Nortzuk garen, zerbitzu-zorroa, balio-katea, jarduera datuak eta estrategia	7, 9, 13, 19, 23
2-9	Gobernantzaren egitura eta osaera	Nortzuk garen, zuzendaritza eta partaidetza organoak	7, 10
2-10	Gobernu-organo gorena izendatzea eta hautatzea	Nortzuk garen, zuzendaritza, partaidetza organoak eta interes taldeak	7, 10, 15
2-11	Gobernu-organo gorenako lehendakaria	Nortzuk garen, zuzendaritza eta partaidetza organoak	7, 10
2-12	Gobernu-organo gorenaren eginkizuna inpaktuen kudeaketa ikuskatzeko	Nortzuk garen, zuzendaritza, partaidetza organoak eta interes taldeak	7, 10, 15



GRI Estandarra

GRI 2: 2021eko eduki orokorrak

Edukia		Txostenaren atala / Erantzun zuzena	Orrialdeak
2-13	Inpaktuak kudeatzeko erantzukizuna eskuordetzea	Nortzuk garen, zuzendaritza eta partaidetza organoak	7, 10
2-14	Gobernu organo gorenaren funtzioa iraunkortasun txostenen aurkezpenean	Memoria honen inguruan	6
2-22	Garapen jasangarrirako estrategiari buruzko adierazpena	Aurkezpena	5
2-24	Konpromisoak eta politikak txertatzea	Nortzuk garen, zuzendaritza eta partaidetza organoak, estrategia eta gure konpromisoak	7, 10, 23, 27
2-26	Aholkularitza eskatzeko eta kezkak planteatzeko mekanismoak	Pazienteak, paziente eta erabiltzaileentzako arreta zerbitzua	31, 32
2-29	Interes-taldeek parte hartzeko ikuspegia	Nortzuk garen, zuzendaritza, partaidetza organoak eta interes taldeak	7, 10, 15
2-30	Negoiazio kolektiboko hitzarmenak	Profesionalak	39
3-1	Gai materialak zehazteko prozesua	Materialtasunaren azkerketa	29
3-2	Gai materialen zerrenda	Materialtasunaren azkerketa eta memoria honen inguruan	6, 29
201-1	Sortutako eta banatutako balio ekonomiko zuzena	Gizartea, jarduera ekonomikoa	46
201-4	Gobernutik jasotako laguntza finantzarioa	Gizartea, jarduera ekonomikoa	46
203-1	Inbertsioak azpiegituretan eta lagundutako zerbitzuetan	Gizartea, inbertsioak	46, 48
204-1	Tokiko hornitzaileetan egindako gastuaren proportzioa	Gizartea, tokiko hornitzaileak	46, 49
302-3	Intentsitate energetikoa	Gizartea, ingurumenarekiko konpromisoa	50, 51

GRI Estandarra

GRI 2: 2021eko eduki orokorrak

Edukia		Txostenaren atala / Erantzun zuzena	Orrialdeak
303-1	Urarekiko interakzioa baliabide partekatu gisa	Gizartea, ingurumenarekiko konpromisoa	52
303-5	Ur-kontsumoa	Gizartea, ingurumenarekiko konpromisoa	52
305-2	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	Gizartea, ingurumenarekiko konpromisoa	52
305-4	BEG emisioen intentsitatea	Gizartea, ingurumenarekiko konpromisoa	52
305-5	BEG emisioen murriztea	Gizartea, ingurumenarekiko konpromisoa	52
305-7	Nitrogeno oxidoak (NOx), sufreoxidoak (SOx) eta airera egindako beste emisio esanguratsu batzuk	Gizartea, ingurumenarekiko konpromisoa	52
306-1	Hondakinen sorrera eta hondakinekin lotutako inpaktu esanguratsuak	Gizartea, ingurumenarekiko konpromisoa	53
306-2	Hondakinekin lotutako inpaktu esanguratsuen kudeaketa	Gizartea, ingurumenarekiko konpromisoa	53
306-3	Sortutako hondakinak	Gizartea, ingurumenarekiko konpromisoa	53
306-4	Ezabatzeko ez diren hondakinak	Gizartea, ingurumenarekiko konpromisoa	53
306-5	Ezabatuko diren hondakinak	Gizartea, ingurumenarekiko konpromisoa	53
308-1	Ingurumen irizpideen arabera hautaketa iragazkiak pasatu dituzten hornitzaile berriak	Gizartea, ingurumenarekiko konpromisoa	54
401-1	Langile berrien kontratazioak eta langileen txandakatzea.	Profesionalak, langile berriak eta txandakatzea	39, 40

GRI Estandarra

GRI 2: 2021eko eduki orokorrak

Edukia		Txostenaren atala / Erantzun zuzena	Orrialdeak
401-2	Lanaldi osoko langileentzako prestazioak, lanaldi partzialeko edo aldibaterako langileei ematen ez zaizkienak	Profesionalak, gizarte onurak eta kontziliazioa	39, 41
401-3	Guraso baimena	Profesionalak, gizarte onurak eta kontziliazioa	39, 41
403-1	Laneko osasuna eta segurtasuna kudeatzeko sistema	Profesionalak, segurtasuna eta osasuna	42 - 43
403-2	Arriskuak identifikatzea, arriskuak ebaluatzea eta gertakariak ikertzea	Profesionalak, segurtasuna eta osasuna	42 - 43
403-3	Laneko osasun-zerbitzuak	Profesionalak, segurtasuna eta osasuna	42 - 43
403-4	Langileen parte-hartzea, laneko osasunari eta segurtasunari buruzko kontsultak eta komunikazioa	Profesionalak, segurtasuna eta osasuna	42 - 43
403-5	Langileen prestakuntza laneko osasunari eta segurtasunari buruz	Profesionalak, segurtasuna eta osasuna	42 - 43
404-1	Batez besteko prestakuntza-orduak urtean, langile bakoitzeko	Profesionalak, prestakuntza	44 - 45
417-1	Produktu eta zerbitzuen informaziorako eta etiketatzerako eskakizunak	Pazienteak, zerbitzuari buruzko informazioa	31, 38
417-2	Produktu eta zerbitzue ninformazioarekin eta etiketatzearekin lotutako ez-betetzekasuak	Pazienteak, zerbitzuari buruzko informazioa	31, 38
418-1	Bezeroaren pribatutasuna urratzeari eta bezeroaren datuak galtzeari buruzko erreklamazio oinarrituak	Pazienteak, bezeroaren pribatutasuna	31, 38

II Eranskina: Glosarioa

- **AA:** Administrazio Arloa
- **AMIA:** Aukera, Mehatxu, Indargune eta Ahulezia
- **ASD:** Osasun digitaleko Elkartea
- **BAEE:** Barne Erizain Egoiliarra
- **BAME:** Barne Mediku Egoiliarra
- **EAE:** Euskal Autonomia Erkidegoa
- **EAG:** Etengabeko Arreta Gunea
- **Ekogidari:** Ingurumen-erreferentea
- **EMAS:** Ekogestio eta Ekoauditoria Sistema Komunitarioa
- **Erreferenteak:** Erakundekoliderra
- **ESI:** Erakunde Sanitario Integratua
- **IKT:** Informazioaren eta komunikazioaren teknologia
- **ISO:** International Organization for Standardization
- **ISO 9001:** Kalitatea Kudeatzeko Sistema
- **ISO 14001:** Ingurumena Kudeatzeko Sistema
- **ISO 45001:** Laneko segurtasuna eta osasuna kudeatzeko Sistema
- **Jakinsarea:** Prestakuntza Ataria
- **KEB:** Kanpoko entzunbidea
- **LAP:** Laneko Arriskuen Prebentzioa
- **LMAU:** Lehen Mailako Arretako Unitatea
- **LMAUB:** Lehen Mailako Arretako Unitateburua
- **OHSAS 18001:** Laneko segurtasuna eta osasuna kudeatzeko sistema
- **Osabide:** Osakidetzaren historia kliniko elektronikoa
- **Osakidetzak:** Euskal Autonomia Erkidegoko osasun-prestazio publikoen sistemaz arduratzen den erakundea.
- **OTI:** Osasun Txartel Indibiduala
- **PE:** Plan Estrategikoa
- **PEAZ:** Pazientearen eta Erabiltzailearen Arreta Zerbitzua
- **POU:** Prebentziozko Oinarrizko Unitatea
- **SAP:** Baliabideak kudeatzeko eta antolatze softwarea
- **TESI:** Tolosaldeko ESIa
- **UNE:** Espainiako arau bat
- **UNE 166002:** I+G+B kudeatzeko sistema
- **ZA:** Zainketa Aringarriak
- **ZT:** Zaintza teknologikoa