

# 2017-2021

## Komunikazio-plana

## **2017-2021 aldirako Komunikazio Plana**

### **Egilea:**

Lurdes Ubetagoyena

### **Lantaldea:**

Manolo González, Iñaki Villoslada, Javier Alonso, Marian Vázquez, Marta Goicoechea, Jose Javier Ayesa, Idoia Urkizu, Cristina Fernández de Landa, Beñat Badiola

### **Argitalpena eta diseinua:**

Donostialdea ESIko Komunikazio Unitatea

**Lege-gordailua:** SS-0051-2017

# **Komunikazio-plana**

DONOSTIALDEA ESI

**2017-2021**



## AURKIBIDEA

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| Sarrera.....                          | 4  |
| Aurrekariak.....                      | 6  |
| 2012. urtea.....                      | 8  |
| 2013. urtea.....                      | 12 |
| 2014. urtea.....                      | 13 |
| 2015. urtea.....                      | 15 |
| Aldaketek markatutako laurtekoa ..... | 20 |
| 2016. urtea.....                      | 21 |

## 2017-2021 aldirako KOMUNIKAZIO PLANA

|                                              |    |
|----------------------------------------------|----|
| Sarrera .....                                | 30 |
| Plan Estrategikoaren esparruko ekintzak..... | 32 |
| Indarguneak .....                            | 33 |
| Komunikazio integrala.....                   | 35 |
| Komunikaziorako tresnak eta euskarriak ..... | 54 |
| Kronograma .....                             | 59 |
| Ondorioak.....                               | 61 |



## Sarrera

Egiten dugun komunikazio-plan berri bakoitza gure jarduera-eremuko plan estrategikoetan oinarritzen da beti, eta erakundearen egiturari, erakundea bera etengabe hazten ari dela-eta, gertatzen ari den etengabeko aldaketaren eraginpean egiten da. Aldaketaren ondorioz, erakundearen izena bera ere aldatu da, horrek barne zein kanpoko komunikazioari dagokionez dakarren guztiarekin.

2004 eta 2008 artean egin zen lehen planean, Donostia Ospitalea aipatzen zen. Bertan jasotako ekintzek jarraipena izan zuten hurrengo lau urteetan eta hurrengo planean (2012-2016) Donostia Unibertsitate Ospitalea izena erabili zen. Horren barne kalitate-ekarpen gehigarria egiten zuten Osasun Ikerketako Institutua –Euskadiko lehena– eta Biodonostia zeuden. Eta, 2017-2021 aldirako plan berri honetan, profesionalak eta balioak eranstean dizkiogu proiektuari, Donostialdea ESI izenarekin.

Donostialdea ESI izenarekin hasi genuen 2015. urtea eta, orduetik, ESI gisa gure buruari ezarri dizkiogun misio, ikuspegi eta balioei fidel izaten saiatu gara, lantzen ari garen proiektuak abiarazteko, zeintzuetan komunikazioak rol garrantzitsua betetzen baitu. Proiektu horien oinarri dira 2015-2019 aldirako Plan Estrategikoaren ondorioz jorratzen ari garen hamar programak eta Donostialdea ESiko 2016ko Kudeaketa Aurreratuko Gida dokumentua –gure ESaren Kudeaketa Aurreratuko Ereduaz eta profesionalen ekarpenez osatua–.

Ekimen berri honek beste batzuekin bat egin beharko du, Donostialdea ESiko profesional guztien artean ezagutza transmititu eta trukatzeko eta teknologia berriei egokitzeko bideak aurki ditzagun. Alor horretan, zuzendaritzaren eta talde profesionalen iradokizunak jaso ostean, produktu berriak garatu beharko ditu Komunikazio Sailak, kostua eta emaitza orekatuz gure ESlan kalitatearen eta lana ondo egitearen balioak sustatzeko.

Planean jasotako zenbait komunikazio-ekintza lehen planean sortu eta bigarrenetan zabaldu ziren, eta orain beharrezko ikusten ditugu 2021era artean ESI gisa dugun proiektua garatzeko.

Ezinezkoa litzaiguke helburuak lortzea ESiko zuzendaritza eta profesionalak zuzenean inplikatu izan ez balira. Horiek hasiera-hasieratik hartu dute parte plan berri honen sorreran, lantaldeetan lanean izan dira eta beraien iradokizun eta ekarpenekin plana idazten lagundu digute.

Komunikazioaren Arloan egindako lanean oso historial ona dugu. Bide berriak bilatu eta arrakastarik izan ez dutenetan atzera egiteko unea heldu da. Oraingo honetan, gainera, ekintza batzuk lehenetsi beharko ditugu beste batzuen kaltetan, betiere emaitzarik onena lortzeko asmoarekin. Kanpoko posizionamendua eta barne-prozesuen arintasuna hobetzea ez da lan erraza izango, baina aurrera egiten jarraitu behar dugu, gure helburu nagusia lortzeko: **gure herritarrei zerbitzurik onena eskaintzeko.**

Donostia-San Sebastián, 2016ko azaroa



# Aurrekariak



Laurtekoaren hasiera krisi ekonomikoak markatu zuen, baita osasun-laguntzaren kalitatean murrizketek izango zituzten ondorioen pertzepzioak profesional zein herritarrengan eragindako nahigabeak ere. Ordura arte asmamen handiko konponbideak bilatu behar izan bagenituen, are gehiago une horretan.

2012-2016ko Komunikazio Planak aurreko zortzi urteetako esperientziarekin, baliabide gutxiago erabiliz eta pertsona gehiagorengana iritsiz, emaitza onenak eman zituzten ekintzei eustea proposatu zuen.

Lehendik zeuden komunikazio-bideak hobetu nahi ziren, eta aldaketak agerikoagoak bihurtu, Komunikazioko Arlotik formula berriak sustatuz.

Teknologia berriak erabiltzearen aldeko apustu garbia egin genuen, baita dokumentu, liburuxka eta kartelak berrerabiltzearen eta horiek idazten denbora alferrik ez galtzearen alde ere, eta merkatze-formulen bitartez inprimatze-kostuak murrizteko ahaleginak egin ziren, baina erakundeak behar duen kalitate-mailari eutsita.

Egindako lehen ekintzak ildo horretara bideratu ziren. Adibidez, bai ospitaleko guneetako ohiko errotulazioan bai sentikortzeko kanpainetan hainbat irtenbide jarri ziren martxan, material berrerabilgarri berriak edo erabileraren arabera erresistentzia handiagokoak edo erabilera anitzagokoak zirenak bilatu ziren, eta erabiltzaileei nahiz profesionali zuzentzekoak ziren mezuak birdefinitu ziren, orokorrakoak bihurtzeko, ahal zen neurrian, hainbat ekitalditan erabili ahal izateko.

Aintzat hartu den beste alderdietako bat paperezko argitalpenen aurkezpena izan da. Formatu eta karatula eredu-molde bat baliozkotu zen (gida, protokolo eta abarretarako) diseinuaren kostua murrizteko, bideo eta grabazioetako poster eta karatulen lanketan genuen eskarmentua baliatuz.

Era berean, komunikazio-plan berri bakoitzean ereduok aldatzea proposatu zen, eta aldaketa horiek planetako ekintza finko gisa barneratu dira. Aldaketok argitalpen guztiei eragiten diete, berriak edo zaharrak izan (aldizkaria, memoria, gidaliburuak, egutegiak, posterrak, aurkezpenak).

Donostia Unibertsitate Ospitalean egiten ziren eta orain Donostialdea ESlan egiten diren jardueren atal honetan, ez dira berritasun gisa sartzen gizartearen esparruko jarraipen-ekintzak; izan ere, horiek gauzatzea Komunikazio Zerbitzuaren urteroko lan-zorroaren barne dago jada, zerbitzu honen 2015eko Memoriari buruzko dokumentuan adierazten den moduan. Hala ere, horietako zenbait aipatu nahi genituzke, orokorrean; izan ere, profesionali edo herritarrei zuzendutako komunikazioaren eta euskararen esparruko jarduketak normalduak islatzen dituzte.



#### **Barne-komunikaziokoak (profesionalei zuzenduak):**

- Zuzendaritzaren planen eta helburuen aurkezpena
- Profesionalei zuzendutako kanpainak (gripea, infekzioak, teknologien erabilera...)
- BAME sariak
- Doktorego-tesien irakurketa
- Erretiroa hartu duten profesionalei omenaldia
- Argazki-lehiaketa
- Pintura-erakusketa
- Enpresa-lasterketa
- Bertso-saio klinikoa
- Joanes Etxeberri saria
- Donostia Literarioa kontakizun laburren lehiaketa

#### **Kanpo-komunikaziokoak (herritarrei zuzenduak):**

- Ikastetxeen bisita gidatuak Ospitalera eta Biodonostiara
- Beste erakunde/herrialde batzuetako osasun-alorreko agintari eta arduradunen bisitak.
- Pertsona famatuen bisita Ama-haurren Arlora
- Ama-haurren Arloan hilero programatutako ekitaldiak antolatzea (10-12 hilean).
- Gipuzkoako Osasun Elkarteekin urtean behingo jardunaldia
- Elkarteei elkartasunezko ekintzak antolatzen laguntzea
- Urteko argitalpen korporatiboak
  - Aurre-memoria
  - Memoria orokorra
  - Memoria zientifikoa
  - *Donostia* aldizkaria (lauhilabetekaria)
- Paperezko eta webguneko argitalpenetako edukiak berrikusi eta eguneratzea

## 2012. urtea

*Laurteko hau Gipuzkoako gizartera gehiago hurbiltzeko premisan oinarrituta hasi genuen. Horrez gain, unibertsitate-ospitale bat ginen, eta horrek unibertsitatera gehiago irekitzea zekarren. Biodonostia erreferentziazko institutu gisa finkatu zen.*



Gizartera hurbiltzeko esperientziari jarraipena eman zitzaion, **Etika, Humanismo eta Zientzia Elkarrizketak** zikloaren bitartez. Gipuzkoako Foru Aldundia eta Laboral Kutxa erakundearen gizarte-ekintza babeslekide izan ziren jarduera horretan.

Urte horretan hiru hitzaldi egin ziren, apirilean eta maiatzean, eta 1.600 pertsona inguru bertaratu ziren. Jorratutako gaiak balioen krisiari, krisiaren aurrean norbera hobetzeari edo pazienteen ikuspuntutik gaixotasuna bizitzeko moduari buruzkoak ziren.

Zikloak urte horretatik aurrera webgune bat izan zuen, [www.ciclodialogos.com](http://www.ciclodialogos.com), eta hortxe jaso zen egindako elkarrizketa bakoitzari buruzko informazioa, baita elkarrizketaren grabazioa ere.

Hirian bost bilera zientifiko garrantzitsu egin ziren, ospitaleak zuzenean parte hartuta, bai Zuzendaritzak bai Komunikazioko taldeak. Zeregin hori zela eta, ahaleginak gehitu behar izan zituen zentroak; izan ere, eta hein handi batean bizi zen krisiaren ondorioz, normalean baino babes handiagoa jaso zuten jardunaldi horiek. Gure ESIko profesionalek, kongresuen antolatzaile gisa, hiriko «Enbaxadore» aitorpena jaso zuten.

Beste erakunde batzuekiko lankidetzaren esparruan, Komunikazioko Arloak Donostia Turismoko 2012-2016 aldiko Plan Estrategikoaren lantaldean parte hartu zuen, non kongresu handiak egiteak hirian zer oihartzun eragiten duen aztertzen baitzen.



Herritarrengana hurbiltzeko proiektuaren barruan, bi jarduketara berri egitea erabaki zen. Lehen ospitaleko sarrera-gunea osasunarekin eta/edo gure profesionalen inplikazioarekin lotutako gaiei buruzko erakusketak egiteko erabiltzea izan zen. Erakusketa hauek eman zioten hasiera esperientziari: «**Emakumeen sexu- eta ugalketa-eskubideen urraketa**», «**Tabakoa eta horren kontsumoa**» izenekoa, Eusko Jaurlaritzako Osasuneko lehen sailburu **Alfredo Espinosaren** omenezkoa eta «**Garuneko eta odol-hodietako gaixotasunen azterketa**»ri buruzkoa.

Eta bigarrena, gure lurraldeko ikastetxeetako Batxilergoko 2. mailako ikasleentzako bisita gidatuen programa bat, ospitalean egiten den lana gertuagotik ezagutu zezaten. Proiektuak bi helburu bete nahi zituen: Gazteak osasunaren alorrera hurbiltzea eta haiek beren lan-joerak osasunarekin lotutako espezialitateetara bideratu zituzten animatzea.

**Bisita gidatuen programa** Biodonostiara hedatu zen, erakunde, elkarte eta ikastetxeei zuzenduta. Zentroak orduantxe lortu berria zuen Ikerketa Biosanitarioko Institutu ziurtagiria, eta bere Komunikazio Plana (2010ean prestatua) berrikusteko eta eguneratzeko prozesuari ekin behar zion, informazioak egokitu eta komunikazio-ildo berriak xedatzeko. Ildotako batek gizartera irekitzea barne hartzen zuen.



**Argitalpen** berriak prestatzen jarraitu zen, baina, urte horretan, *Donostia* aldizkaria eta DUOko beste zenbait argitalpen QR kodeak erabiltzen hasi ziren, ikus-entzunezko materialetara edo formatu elektronikoko dokumentuetara telefono mugikorraren bitartez sartzeko aukera emateko.



Hiru liburu, pazienteentzako sei gida, zazpi protokolo eta bost informazio liburuxka argitaratu ziren. Bi komunikazio-kanpaina berri egin ziren, baita agiri korporatibo hauek ere: Memoria-aurrerapena, 2011ko Memoria, 2011ko Memoria Zientifikoa, 2011 Zerbitzuko Memoria, *Donostia* aldizkariaren hiru zenbaki, eta 243 poster berri. Horiek nazioko eta nazioarteko biltzar eta jardunaldietan aurkeztu ziren.

Donostia Ospitaleak, unibertsitate-zentro gisa, izen berria zuen eta bere burua aldaketa hori islatuko zuen ekintza-plan bat abian jartzeko beharrea ikusi zuen; hala, hasteko, agiriak, logotipoak, formatu digitaleko materialak eta fatxadako nahiz barrualdeko seinaleak berrikusi eta aldatu zituen.

Barruko eta kanpoko seinaleen aldaketak egiteko, une egokienak baloratu eta lehenetsi ziren – adibidez, inguruko erreformak edo erabiltzailearentzako onura– eta zuzendaritza-kudeaketak aurkeztu zitzaizkion aurrekontuak baliozkotu ostean ekin zitzaien.



Ospitaleko zuzendaritzak urte horretarako finkatutako helburuetako bat **oheen zenbakitzea** eta **eraikinen identifikazioa** aldatzea izan zen. Hala, profesionalentzako identifikazio seguruagoa eta senideentzako irisgarritasun hobea lortu nahi ziren.

Eraikin bakoitzaren kanpoaldean panelak jarri ziren, herritarrek identifikatu ahal izateko, kolorea erreferentziatzat harturik; izan ere, eraikin bakoitzari, zenbaki desberdina ez ezik, erreferentzia-kolore desberdina ere esleitu zitzaion.

Pazienteak Onartzeko, Komunikazioko eta Informatikako zerbitzuen artean elkarlanean egindako proiektu bat izan zen, eta horretarako eratu zen lantaldean mediku, gainbegirale eta zeladore batzuek ere parte hartu zuten.

Urteko lehen hiruhilekoan infekzio nosokomialari aurrea hartzeko kanpaina aurkeztu zen, Zuzendaritza Asistentziala buru zela eta Prebentzio Medikuntzako Zerbitzuak zuzendua. Lau urteko epean, hainbat fasetan banatuta, infekzio nosokomiala gutxitzea zuen helburu. Komunikazio Arloa izan zen kanpaina diseinatzearen eta martxan jartzearen arduraduna, karteiei, informazio-pantailari, aldizkariari eta webguneari zegokienez.



**Euskararen** eremuan, urte horretan Joanes Etxeberri lehiaketan parte hartzeko aukera zabaldu zen, honako hauek ere barne hartzeko: beren lanbide-jarduna Gipuzkoako zerbitzu-erakundeetan edo Osatek-en gauzatzen duten pertsonak eta Donostiako Medikuntza eta Odontologia Fakultateko edo Erizaintza Eskolako irakaskuntza-unitateko administrazioako eta zerbitzuetako irakasle, ikasle eta langileak.

Horrez gain, informazio-liburuxka bat prestatu zen DUOko profesionalentzat, eskutitzak nahiz agiriak euskaratzeko prozesuan zer gidalerro jarraitu behar zaion erakusteko.

Osasun-gaietan espezializatutako profesional batekiko elkarlan-akordio baten bitartez, lehendik ere bazegoen argazki-artxiboa eguneratu eta profesionalen eskura jarri zen; halaber, Facebooken ospitalearen profila sortu zen. Zentroak 2011tik zuen Twitter-eko profila.



## 2013. urtea

*Urte hori Donostia Unibertsitate Ospitaleko arduradun-aldaketa berriak, bertako taldearen berrantolaketak, lehenagoko proiektuen jarraipenak eta proiektu berrien abiarazpenak markatuta zetorren; dena dela, pazienteak ardatz duen eta haren premietatik hurbil dagoen ospitale-ereduak jarraitzen zuen indarrean.*



Londres Hotelean beste hiru elkarriketa gauzatu, eta mila pertsona bertaratu ziren, gai nagusi hauen inguruan aritzeko: hobetzea eta hezkuntzaren mugak.

Aurreko urtean gertatu bezala, Donostia Ospitaleak hirian egin ziren zazpi kongresu eta jardunaldiak antolatzeko emandako laguntza nabarmentzekoa izan zen.

**Argitalpenetan**, ohiko edizioak ez ezik –Donostia Unibertsitate Ospitaleko aurre-memoria, memoria orokorra eta zientifikoa eta *Donostia* aldizkaria (lau zenbaki), zazpi liburuxka, protokolo bat, bost gidaliburu, liburu bat eta bideo bat ere argitaratu ziren. Eta Gipuzkoako Osasun Mentaleko Sareari babesa eman zitzaion, «Depresioaren Prebentzioa» kanpainaren bitartez.

Ospitalean infekzio nosokomiala minimizatzeko ekintzei jarraipena eman zitzaien. Eskuen higieena zen fase berriaren ardatza; hala, berriazko kanpaina bat prestatu zen, eskuen higie egokirako sei pausoak jakinarazteko.

Sormena sustatze aldera, kontakizun laburren «**Donostia Literarioa**» lehiaketa sortu zen Donostia Unibertsitate Ospitaleko profesionalentzat. Parte-hartzaileek argitalpen batean ikusiko zituzten beren lanak, hala euskarazkoak nola gatzelaniazkoak.

DUOko telefono-aurkibidea prestatu eta berritzeko prozesuari ekin zitzaion, Informazio Sistemetako, Giza Baliabideetako, Mantentzeko eta Pazienteak Onartzeko zerbitzuen parte-hartzearekin.

Eta Donostia Unibertsitate Ospitaleko LinkedIn-eko profila martxan jarri zen.

## 2014. urtea

*Urte horretan parte-hartzearekin lotutako bi proiektu abiarazi ziren. Horietako lehenak ospitaleari egiten zion erreferentzia, eta paziente eta senide elkarteetara gerturatzea zuen helburu. Bigarrena korporatiboagoa zen, baina ESiko profesionalek funtsezko zeregina izan zuten bertan; hain zuzen, Osagune lankidetzeta-plataforma abian jartzean zetzan.*



Abagune horretan lehen elkarrizketa Antzoki Zaharrean egin zen; bigarrena eta hirugarrena, aldiz, Londres Hotelean. 1.600 lagun baino gehiago bertaratu ziren. Hobetzeari, emigrazioari, integrazioari eta oztopoei, eta optimismoari, osasunari eta erizaintzari buruzko gaiak jorratu ziren.

Horrez gain, bost jardunaldi eta biltzar antolatu ziren gure ESiko profesionalen parte-hartze aktiboarekin.

**Donostia aldizkarian** Biodonostiari buruzko informazioa jasotzen zuen atal berezi bat gehitu zen, gure profesionalei Institutuaren jardueren berri emateko Komunikazio Plan baten barruan.

Argitalpen sorta bat ere jarri zen martxan; horien bitartez, gure herritarrei osasun-laguntza ematearen alde lan egin duten zentro eta profesional guztien historia aztertu nahi zuen Donostia Unibertsitate Ospitaleak. Horietako lehenak izenburu hau zuen: **«Mesedetako Ama Birjinaren Klinika»**.

Urte horretan, **hautxoen segurtasunerako** kanpainak garrantzi berezia izan zuen. Horrez gain, bederatzi liburuxka berri, kartelgintzako hainbat lan egin ziren –horien artean, besteak beste, **ebolari buruzko kanpaina** edo **kerik gabeko guneen euskal sarearen** ingurukoa nabarmendu ditzakegu– eta hiru liburu, bost protokolo berri eta bi gidaliburu berri argitaratu ziren.



Urte horretan ospitalea osasunarekin zerikusia duten Gipuzkoako elkarteetara gerturatzeko esperientzia berri bati ekin zitzaion, jardunaldi baten bidez. Elkarte guztiei parte hartzeko deia egin zitzaion eta horietako seiri beren jardueri eta gure zentroarekin duten harremanari buruzko agerpen publiko bat egiteko proposamena luzatu zitzaion.

Urte horri buruzko sarreran adierazten genuen moduan, Donostia Unibertsitate Ospitaleak parte-hartze garrantzitsua izan zuen Osakidetza lankidetzaren ingurune berrian: bai lortu beharreko edukien eta helburuen zehaztapenean, Ezagutza Arloaren bitartez, bai kanpainaren diseinuan, Komunikazio Arloaren bitartez.



## 2015. urtea

*Urte hori Donostialdea ESI izen-aldaketarekin hasi zen. Hilabete batzuk lehenago, egoera berrira eramango gintuzten prozesuak landu ziren. Hainbat bilera egin ziren zuzendaritza-taldean, zuzendaritza-batzorde hedatuaren, eta DUOko eta Gipuzkoa Eskualdeko arduradunen artean, ESlaren 2015-2019 aldirako Plan Estrategikoa prestatzeko asmoz, eta ordurako abian ziren ESlaren irudi berria, Intraneteko eta webgune korporatiboko edukia eta Donostialdea aldizkari berria diseinatzeko lanak.*



**Profesional guztiei zuzendutako komunikazio-ekintzak egin ziren.**

Kudeaketa Arloa Donostialdea ESIko profesionalekin bildu zen ekitaldi-aretoan, aurreikusitako planak eta urtarrilean ESI berria sortu zenetik egin ziren lanak eta bilerak azaltzeko asmoz.

Plan Estrategikoa lantzeko bilerak ere egin ziren, Donostialdea ESIko hainbat profesional parte-hartzaile zirela. Planaren helburua ESlaren bost helburu estrategikoak garatzeko programa/plan bat zehaztea zen eta 2015eko ekainean aurkeztu zen.

**Donostialdea ESIko I. Prestakuntza Astea** egin zen, eta Miramongo Teknologia Parkean jardunaldi bat aurkeztu zitzairen ESI berriko profesional arduradunei, «Ezagutza, partaidetza eta erantzun integratua, gure ESlaren ardatz nagusiak» izenburupean.

Izen-aldaketak irudi korporatiboari eta komunikatzeko premiari dagokienez zekarren guztiarekin jarraituz, urtarrilean **Donostialdea ESIko Intranet berria** jarri zen abian. Hasiera-orrari («home») egunero albiste eta gai nabarmenak jartzen ziren, eta hasieran zenbait arlori buruzko informazioa barne hartzen zuen –Komunikazio eta Ezagutza arloak eta Baliabide Arloaren zati handi bat, kasu—. Orobat, Donostialdea ESI erakunde berrian nor garen eta zer xede, ikuspegi eta balio ditugun adierazteko zenbait gune gorde ziren. Eta **«Integrazioa»** atala sortu zen.



Intranet berrian «**Iparroratz**a» izeneko espazio bat gehitu zen ondoren. Horren bidez, Kudeaketak profesionalei Donostialdea ESlaren integrazioetik zer alderdi interesgarritan egin zen aurrera jakinarazten zien eta elkarrekin gogoetatzeko gune bat zen.

Intraneta kudeatzeko batzorde bat sortu zen, ataletako «Erreferenteekin» egiturak eta edukiak garatzeko. Batzordeak, Osakidetzaren Intranet korporatiboa martxan jartzeko erabili zen ereduari jarraikiz (Informazio Sistemak eta Komunikazioa arloetako profesional bana), bi administratzailearen esku utzi zuen atal guztiak sortzeko eta azpi-atal nabarmenak –Laneko Osasuna, Azpiegiturak, Kalitatea edo Integrazioa, kasu– abiarazteko eta kudeatzeko zereginak.

Gainera, atal horiek mantentzeko taldeak eratu ziren –horiei baimenak eta prestakuntza eman zizkieten Komunikazio eta Informazio Sistemen arloek– eta Intraneten «Posterrak» atala ireki zen, non aldian-aldian gure ESlak aurkeztutako komunikazioak sartzen baitziren.

Prozesua garatu bitartean, lehendik zeuden intranetek martxan jarraitu zuten; horien edukiak, baliozkotu ondoren, Intranet berrira eramaten ziren.

Eta Donostialdea ESlaren ikusgaitasuna handitzeko komunikazio-ekintza berriak egiten jarraitu zen.

Donostia Unibertsitate Ospitaleak eta Biodonostiak jada zituzten **Facebook**-profilei, **Donostialdea ESI**arena gehitu zitzaion, helburu jakin batekin: eremu berri osoko profesionalak erakarri eta partaide bihurtzea.

Prestakuntza Batzordeak **Donostialdea ESIko Lehen Prestakuntza Astea** egin zuen. Prestakuntza-programa horren ardatza 2015-2019 aldirako Plan Estrategikoaren oinarritzko hiru programak ziren: ERABILTZAILEAK - ERANTZUN ASISTENTZIAL INTEGRATUA - PERTSONAK. Oso harrera handia izan zuen ESI berriko profesionalen artean.

Urte horretan bertan, **Donostialdea ESIko II. Euskara Plana** aurkeztu zen eta «**paperik gabeko ospitale**» bihurtu ginen. Ordutik, Osabide behar duten profesional guztien eskura dago, baita pazienteen eskura ere, ordenagailuaren, tabletaren edo mugikorren bitartez.

**Ebolaren** agerpenak horrekin lotutako komunikazioa kudeatzera behartu gintuen. Ospitalea gaixotasun hori izan zezaketen pazienteentzako **erreferentzia-zentro** bilakatu zen. Horretarako, informazio-kanpaina bat jarri zen martxan, bai gure profesionalentzat bai herritarrentzat. Bideo korporatibo bat, artxiborako argazkiak eta bai profesionalentzako bai herritarrentzako informazio-posterrak egin ziren.

Horrez gain, kongresuen antolaketan laguntzen jarraitu genuen, zentroko zuzendaritzak horiek balioztatu ostean. Hala, 2015. urtean beste bost egin ziren. Lankidetzaren barruan, maiatzean, lehenbizikoz, DUOn aldi berean egindako bi kirurgia emititu ziren eta ebakuntza-geletatik Miramongo Kongresu Jauregira emanaldi bikoitza egin zen, zuntz optikoaren bidez. Urrian, Da Vinci robotarekin 3Dn eta goi bereizmenarekin egindako kirurgia bat emititu zen zuzenean, lehen aldiz, ospitaletik Miramongo Kongresu Jauregira, zuntz optikoaren bidez.

Profesionalek gero eta gehiago eskatzen digute ESlan egiten diren hitzaldi edo batzar interesgarrietako **ikusizko materiala** eskuragai izatea, dela grabatuta, dela *streaming* bidez.

Gure Intraneteko hobekuntza-alderdi gisa, baita lehen esperientzia gisa ere, Donostialdea ESiko Jardunbide Egokiei buruzko I. Jardunaldiko hitzaldi guztiak bideo independentetan zatitu ziren. Horrek jardunaldiaren programa osoa grabatuta eta kargatzeko zain egon gabe ikusi ahal izatea ahalbidetu zuen. Ekimen horretan hala egin ondoren, II. Jardunaldietan, hurrengoetan eta erakundeak interesgarritzat jotako guztietan egokitzapen horixe egin zen.

Bien bitartean, intranetean profesionalentzat interesgarriak ziren bideoak sartzeko espazio zehatz bat, lanpostuetatik ikusteko modukoa, sortzen joan zen.



ESI berriaren sorrerarekin batera, argitalpenek eskari handia jaso zuten, bai argitalpen berriek bai irudia eta edukiak eguneratu zituzten aurretiko argitalpenek.

Kartelgintzaren alorrean, hala barrukoan nola kanpokoan, zazpi proiektu berriren zabalkundean lan egin zen.

Argitalpenei dagokienez, pazienteentzako bi gida berri egin ziren, baita bi barne-eskuliburu, hamaika liburuxka berri, memoriak (aurrekoa, orokorra eta zientifikoa), zazpi liburu berri eta hamahiru protokolo ere, eta karpeta korporatiboetarako eta mahaiko eta hormako egutegietarako diseinu berriak egin ziren. Eta irudiaren alorreko kanpo-lanak egin ziren korporazio osorako, adibidez, «Kerik gabeko gunea» kanpaina edo presio-ultzeri buruzkoa.



**Donostialdea** aldizkaria jaio zen, beste irudi batekin, eduki gehiagorekin eta ikuspegi korporatibo batekin. Bertan, segurtasun, ikerkuntza, ezagutza edo ingurumen-kudeaketako gaiei lotutako informazioak espazio nabarmena hartzen zuen, berritasunei leku egitea edo ESIko zerbitzu eta zentroak azaltzea ahaztu gabe.

Ale eta orrialde kopurua handitu zenez, argitalpena lauhilabetekari bihurtzeko erabakia hartu genuen.

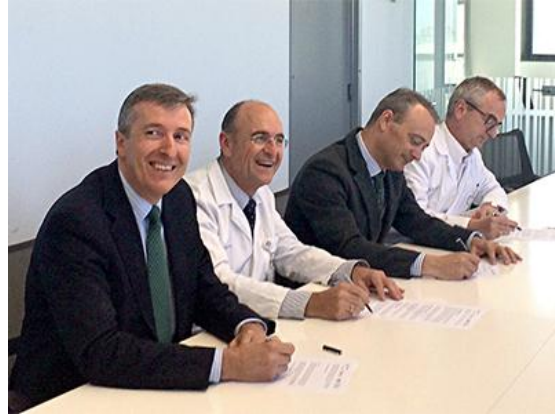
Horrez gain, ESI berriak argazki-artxiboa berrikusten hasi behar zela eman zigun aditzera. Orduan, normalean «ikusten ez diren» arren egon behar duten zenbait langune irudietan islatzea garrantzitsua iruditu zitzaigun. Baita lehentasuna pertsonen ematea ere.

Hala, hiru hilabetez, ESI guztiari buruzko ikusizko informazioa osatzen lagundu zuten irudi-hartzeak egin ziren, Komunikazio Arloaren koordinaziopean. Irudi horiek argazki-artxiboan sartu ziren eta zentroko profesionalen eskura geratu ziren, lanean erabiltzeko.



Urte horretan elkarriketei buruzko publizitate-euskarriak aldatzeari ere ekin zitzaion, Donostialdea ESI ager zedin antolatzailekide gisa, Donostia Unibertsitate Ospitalearen ordez.

Bi elkarriketa antolatu ziren eta 1.500 lagun baino gehiago bildu zituzten. Gure emozioak kudeatzeko moduari eta bizitzaren amaierako kalitate eta duintasunari buruzkoak izan ziren. Horietako lehena Kursaaletan egin zen; bigarrena, aldiz, Londres Hotelean.



**Biodonostia** Institutuak **bi ikerkuntza-talde berri sortu zituen**, lehendik zeudenen gehigarri: Zahartze eta Kronikotasun arloko Osasun Zerbitzuen taldea eta Neuroendekapen Sentsorialarena.

Donostialdea ESlak eta Biodonostia Institutuak lankidetzako esparru-hitzarmen bat sinatu zuten CEITekin eta Tecnun-ekin, ikerketako eta berrikuntzako prestakuntza-lanak eta zientziari eta kulturari buruzko ezagutzaren trukea eta zabalkundea errazteko.

Horrez gain, abenduan, Biodonostian ezarritako azpiegitura informatikoa berritzeko lehen fasea amaitu zen. Fase horretan, informazio-sistemetako zerbitzariak hobetu, biltegitartzeko espazioa handitu eta beste segurtasun-neurri batzuk hartu ziren.



## Aldaketek markatutako laurtekoa

Aurreko Komunikazio Planean honetarako aurreratzen genuen proiektuan ez zen aurreikusten gure zentro eta ospitaleak osasun-erakunde integratu bihurtzea.

Aldaketak, lehen esan dugun moduan, lana berraztertzea behartu gintuen. Batez ere, irudi bateratua izango zutenak, eta beraz, bai profesionalak bai herritarrek ikusiko zuten aldaketa bat egitea ekarriko zutenak lehenestera behartu gintuen.

Dagoeneko aipatu dugu zer zailtasun dakartzan ESI terminoak arrotzentzat, baita, guri dagokigunez, Donostialdea «izena» ere ez zela argigarria suertatzen. Hala eta guztiz ere, identifikazio hori lortzeko lanean jarraitu genuen eta, batik bat, bai etxekoek bai kanpokoek aldaketa hori hobekuntzat har zezaten.

Donostialdea ESIa ofizialki abiarazi zenetik igaro den urte eta erdi honetan, bete beharreko jarraibideak ezarri dira, baina Donostialdea ESIaren Plan Estrategiko berriaren helburuekin lotu egin nahi ditugun hobekuntzak agerian jartzeko garapen-eremu berriak bilatu beharko ditugu.

Gure profesionalak ESIan gertatzen denari buruzko informazioa jaso dezaten, dagoeneko hainbat tresna jarri ditugu martxan: intraneta, webgunea, aldizkari korporatiboa, telefono-aurkibide bateratua, informazio-bidalketa orokorrak, sare sozialak...

Baina **tresnak edukitzeak ez du esan nahi informazioa iritsiko denik, komunikazioaren garrantzia ulertuko denik** edota, Komunikazio Arloaren ardura denik, Donostialdea ESIko profesional-talde guztien ardura baizik. **Lan horri heltzea izango da Komunikazio Plan berri honetako gure zeregina.**

Horrez gain, alderdi teknologikoenak hobetzeko bidean jarraitu beharko dugu, gure profesionalei eta are gure gizarteari eskaintzen dizkiegun prestazioei dagokienez. Alegia, eskariari egokitutako bitarteko teknikoak eduki behar ditugu dagoeneko ditugun espazioetan, ekitaldi-aretoan, bilera-gelan, etab.

Halaber, osasunarekin edo bizi-ohitura osasungarriekin zerikusia duten gaiei buruzko jardunaldi edo hitzaldietan gure proiektua zabaltzeko gauza izan behar dugu, profesional eta pazienteen, herritarren edo jorratuko den gaian aditu diren pertsonen parte-hartzearekin.

Gainera, beste esperientzia batzuk behatu eta horien alderdi onuragarriak egokitu beharko ditugu.



## 2016. urtea

*2016ko azken lauhilekoan argitaratu da ESIaren 2017-2021 aldirako Komunikazio Plan Integral hau. Plan berriaren lehen urterako aurreikusi diren ekintza gehienak martxan daude, edo datorrenean edo datozenetan jarraipena edukiko dute. ESI guztia inplikatzeko, berrikuntza ekarri duten edo horiek gauzatzeko profesionalek egunerokoan ahalegin gehigarria egitea eragin duten ekintzak dira. Gure erakundea ikusgai egitea, gure lanari balioa eranstea eta herritarrekin konprometitzea bilatzen duten ekintzak.*

Aurreko Komunikazio Planean iradokitzen zen moduan, Donostialdea ESiko Zuzendaritzaren lehen ekitaldi publikoa kudeatzaileak zerbitziburuei, gainbegiraleei, zuzendaritzako taldeei eta arduradunei iazko ebaluazioa eta urte honetako proiektuak aurkeztea izan da. Urri-azaroan bigarren bilera egin da, 2016rako aurreikusitako proiektuen eboluzioaren berri emateko. Informazioa Intraneten dago.

2015-2019 aldirako Plan Estrategikoaren ezarpenarekin lotuta eta DONOSTIALDEA ESIan ezarri dugun Kudeaketa Aurreratuko Ereduaren Proiektuaren barruan, zuzendaritza-taldeak **DONOSTIALDEA ESI 2016 Kudeaketa Aurreratuko Gidaliburua** prestatu du, laguntza-talde batekin batera, gure esperientzia eta EUSKALITEK garatutako eredu batean oinarrituta egin dugun kudeaketa jasota geratu daitezten. Profesional askoren ekarpenari esker egin ahal izan da gidaliburua.

Urte honetan ere euskararen **Bikain** kalitate-ziurtagiriaren **ebaluazioan** parte hartu du gure erakundeak.

Prestakuntza Batzordeak **Donostialdea ESiko II. Prestakuntza Astea** antolatu du, 2015-2019 aldirako Plan Estrategikoaren oinarritzko hiru programetan oinarrituta: PAZIENTEAK\*HERRITARRAK - ERANTZUN ASISTENTZIAL INTEGRATUA - PERTSONAK

II. Prestakuntza Astea urrian egin da. Zehazki, urriaren 3tik 5era bitartean, 40tik gora prestakuntza-jarduera gauzatu dira, eta urriko hirugarren astean eman zaio amaiera, Miramongo Jardunaldia eginez.

Edizio hau berezia izan da, **Donostia 2016ko Kultur Hiriburutza** zelako eta **Elkarriketak** proiektu horretako ekintzen parte izan direlako. Lau jardunaldi egin dira, maiatz-ekainean, Kursaal Kongresu Jauregian. Hitzaldietako bat euskaraz egin da erabat.

Programatutako hitzaldiek hainbat gai jorratu dituzte, izenburuek adierazten duten moduan: «Akatsetik arrakastara, bikaintasuneruntz bide bat», «Nola gobernatuko da XXI. mendean?», «Oinazea letren ispilua» eta «Berdintasuna inbertsio onuragarria da».



Donostia 2016ko Kultur Hiriburu izendatzearen ondorioz, gure ESlak hiriburutzaren harira gauzatutako hainbat proiektu eta jardueratan parte hartu du.

Iaztik, DSS2016ren jarduera askotan aritu gara lankidetzan:

- Etika, Humanismoa eta Zientzia Elkarrizketak DSS2016k bermatutako kultura-jarduera gisa aurkeztu dira.
- DUOko atondoan argazki-erakusketak egin dira.
- Haurrentzako lantegiak egin dira.
- Informazio-guneetan 2016ko jarduerari buruzko informazioa eman da.
- Jaioberrien guraso guztiei *Kulun Kan* musika-argitalpena eman zaie.
- Ospitaleak eta osasun-zentroak hiriburutza zela-eta egindako film labur, telesail, promozio eta filmetarako kokaleku eta grabazio-leku izan dira.
- Tokioko «Little Phoenix Choir» abesbatzak gure paziente eta bisitarientzako emanaldi bat egin du.
- Gure ESiko profesionalei hiriarekin eta DSS2016rekin duten konpromisoaren inguruko hainbat elkarrizketa eta erreportaje egin dizkiete.



Zazpi kongresu egin dira, eta Donostialdea ESlak parte-hartze oso aktiboa izan du horietan. Baita bizi-ohiturekin, partaidetzarekin eta herritarrekin lotutako ekimenetan ere.



Gure ESlak **tabako-kerik gabeko erakunde** gisa aurkeztu da.

Gipuzkoako Osasun Zuzendariordetzak, Donostialdea ESlak eta gure inguruko zenbait udalek bizi-ohitura osasungarriak lortzera bideratutako jarduera sorta bat sustatu dute.

**Donostia Lagunkoia Hiri Planaren** esparruan, adinekoen kolektiboan erorikoak saihesteko lantegi sorta bat egin da hiriko hainbat auzotan.

Lezon, **TIPI TOPA** programa gauzatu da. Programa hori nagusientzako ibiltari-taldeak sortzean datza eta haien ongizate fisiko eta mentala hobetzea du helburu. Horrez gain,

MUGIMENT programaren barruan, jarduera fisikora orientatzeko zerbitzu berri bat jarri da abian.

Errenterian, berriz, «**Udalerri aktibo**ei» buruzko tailer berri bat jarri dute martxan.



Donostialdea ESlako zuzendari-kudeatzaileak eta Katxalin elkarteak **Donostialdea ESlaren eta Katxalinen arteko hitzarmen** bat sinatu dute; ondoren, **Donostialdea ESlak eta Tecnun-ek** Irakaskuntza eta Prestakuntza programako hitzarmen espezifiko bat sinatu dute, nork bere egitekoa hobetzeko, ekimen berriak garatzea ahalbidetuko duen lankidetzagiro bati emanez bide.



Sexu-erasoen eta genero-indarkeriaren biktima izandako emakumeentzako arreta hobetzeko xedez, ekainean, Erakundearteko Koordinazio eta Lankidetzarako I. Udal Hitzarmena sinatu eta onartu da Usurbilgo Udalean.

Biodonostiako zuzendari zientifiko Julio Arrizabalagak eta Ingurumeneko ahaldun José Ignacio Asensiok **Zubietako Balorizazio Plantari** buruzko aholkularitza-programa espezializatua garatzeko hitzarmen bat sinatu dute.

Nafarroako Goizueta eta Arano udalerrietako pazienteen **Osakidetzako eta Osasunbideko historia kliniko elektronikoak partekatu** ahal izateko beharrezko konexio informatikoak egin dira.

**Akreditazioak eta sariak** eman dira.

Martxoan, **Ondarretako eta Oiartzungo gure osasun-zentroek** IHAN izendapena lortu dute (Jaiotzean eta Edoskitzaroan ematen den Asistentzia Humanizatzeko Ekimena), 4D faseko ebaluazio-betekizun guztiak gainditu ostean. Prozesua burututakoan, IHAN osasun-zentro bihurtu dira Ondarretako eta Oiartzungo osasun-zentroak.

**Donostia Unibertsitate Ospitalea** haurrentzako arreta onkologikoan **erreferentziazko** zentroa da Gipuzkoan.

**Donostialdea ESIak UNE-EN ISO 9001:2008 ziurtagiria** lortu du, ospitaleetako eta Lehen Mailako Arretako osasun-zentroetako garbiketa-zerbitzuarekin lotuta. Eta lehendik zituen EMAS, ISO 14001 eta Ekoscan ingurumen-ziurtagiriak berriitu ditu.

Donostia Unibertsitate Ospitaleak bost urtez jarraian irabazi du **TOP 20 saria arnas bideetako gaixotasunen kategorian**, eta lau izendapen jaso ditu: ospitale-kudeaketa orokorraren alorrean, bihotzeko alorrean, digestio-aparatuko alorrean eta paziente kritikoarentzako arretaren alorrean.

Profesionalek ere jaso dute aitortza, adibidez: OMEk hiru saritu ditu aurren eta Osasun eta Kontsumo Ministerioak gure ESIan abiarazitako Paziente Bizia ekimena saritu du.

Urteko lehen seihilekoan **Donostialdea ESIko Harremanen Mapa** lantzen hasi da, gure komunitatearekiko/herritarrekiko harremanen proiektuaren barruan. Harreman mota zehazteko, gure zentroko/ospitaleko sailak zer maiztasunekin erabiltzen dituzten begiratu da.

Donostialdea ESIko Intraneteko eremuen garapena amaitutakoan, webgune berriaren prozesua abiarazi da. Hala, informazioa Osakidetzako webgune korporatiboan zehaztutako ereduan txertatu da.

2016. urtean, DUOn eta Donostialdea ESIko zentro eta anbulatorio guztietan ezarritako kartelen bitartez, ESI berriaren xedea, ikuspegia eta balioak agerian jartzeko kanpaina bat gauzatu da, egunerokoan egiten diren ekintza guztietan presente egon daitezen eta gure herritarrek ezagutu ditzaten.

Uztailaren 1etik aurrera, **informazio guztia** Donostialdea ESIko **Intranet berrian bateratu da**. Eta hortxe egingo ditugu, arian-arian, hobekuntzak ere. Horietako bi 2016ko lehen sei hilabetean jarri dira martxan.

- Intraneterako sail anitzeko iragarki-ohol bat sortzea

Garapen hori Osakidetzako eta beste ESletako intranetetara esportatu da. Horretarako, ESI honetan garapen propioa izanda, hainbat formulario, edukiak administratzeko orri berriak eta atalen administratzaileentzako bisore espezifikoak sortu dira. Halaber, administratzaileei tresnaren atalei buruzko prestakuntza eman zaie.

- Atal berriak sortu dira: Elkarriketak, PSJIS
- Hitzaldien digitalizazioa

Lehen esperientzia ESIko Jardunbide Egokiei buruzko II. Jardunaldian gauzatu da; Intraneten bideoak jarri dira, deskarga mailakatuaren bidez erreproduzitzeko.

Formatu elektronikoko eta edukiak kudeatzeko sistema dinamikoa baten bitartez administratutako direktorio bat sortu da, eta erabat irauli da Intranetera, bi euskarritan: txosten-formatuan, bata, inprimatu daitekeen PDF batean, egun gutxiko tartean eguneratua, Intraneteko direktorioko datu-basea abiapuntu hartuta, eta formatu dinamikoa bestea, webgunean, honela multzokatuta: zentroak, arloak, zerbitzuak, atalak eta unitateak.

Direktorioa Intranet korporatiboaren hasiera-orrian ikus daiteke.



2016an ahalegin handia egin da alderdi horretan. Aurre-memoriarako, memoria orokorrerako eta zientifikorako diseinu berriak egin dira, lehendik zeuden eta oraindik indarrean dauden argitalpenak berrikusi dira, horien logo korporatiboaren ordeztu Donostialdea ESIkoa jartzeko, eta bi PSJIS kanpaina (Pazientearen Segurtasunerako Jakinarazpen eta Ikaskuntza Sistema) gauzatu dira: «Integrazioa martxan» eta «Tabako-kerik gabeko ospitalea».

Kartelgintzan, honako hauek landu dira: «Dermatologia: Osakidetzak tratatzen ez dituen gaitzak»; medikuntzaren, euskararen, komunikazioaren eta abarren arloko jarduera-esparruei buruzko panelak, «xedea, ikuspegia eta balioak» gaiari buruzkoak, eta «Donostialdea ESIko Balioen Dekalogo».

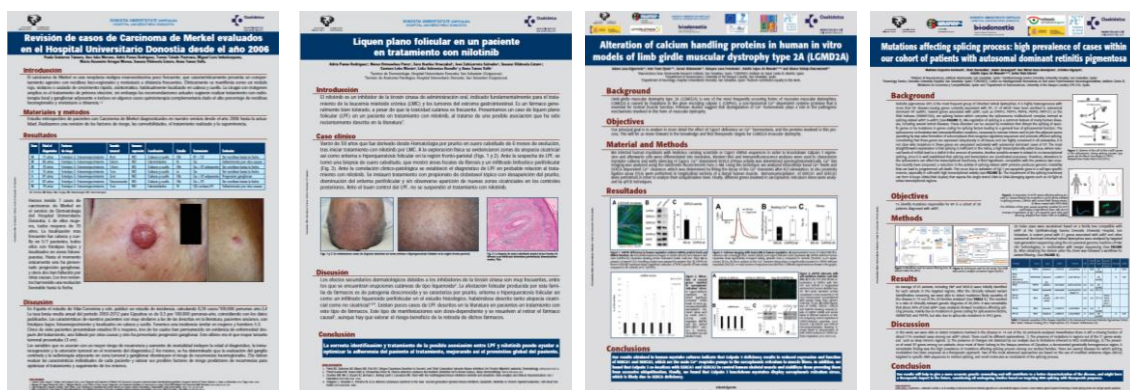
Aldakako protesiak dituzten pazienteentzako gidaliburua (berrikusketa eta eguneraketa), BAMEentzako harrera-eskuliburua, eta hainbat liburuxka (operazioteko mina prebenitzea eta tratatzea, paziente immunodeprimituaren dietarako gomendioak, errehabilitazio-zentroak, anestesia pediatrikoa eta pediatriako eguneko ospitalea).

Donostialdea ESIko lehen memoria (2015eko Memoriaren Aurrerapena, 2015eko Memoria, 2015eko Zerbitzuko Memoria eta 2015eko Memoria Zientifikoa).

Hiru liburu argitaratu dira, hamalau protokolo eta gida kaleratu dira, baita *Donostialdea* aldizkariko hiru zenbaki berri ere, eta Osakidetza erakunderako kanpo-lanak gauzatu dira.

2016an egin behar izan ditugun lehen mailako irudi- eta dokumentu-aldaketak tartean, **Herritarrentzako Gidaliburuaren** eguneraketa eta **Prestigio-katalogo** berria 2017ra atzeratu behar izan ditugu.

Poster eta aurkezpenei zuzendutako atalean, 2016an, aldaketak egin dira eta hobetu beharreko alorrak agertu dira.



Lehen bederatzi hilabetetan 96 **poster** egin dira guztira.

Askotariko **infografiak** ere landu dira: ESIko prozesuen mapa, Osakidetzako ESlen banaketa jasotzen duen mapa, Donostialdea ESIko organigrama, Donostialdea ES-laren bilakaeraren kronologia, Donostialdea ES-laren ezarpen estrategikoa, gizarte-erantzukizun korporatiboaren eskema.

**Biodonostia Institutuak** 2016 urte honen amaierarako berriz ere ziurtapena lortzea aurreikusi du. Horiek horrela, Komunikazio Plan bat prestatu zuen, 2016-2017 aldian Komunikazioan gauzatzea asmo zituen helburu, estrategia eta ekintzak aurkezteko; plan horren oinarrian, besteak beste, Biodonostia OIren 2016-2020 aldirako Plan Estrategikoa dago.

Plan horretan baieztatzen denez, aurreko Komunikazio Planean (2014. eta 2015. urteei zegokiena) aurreikusitako helburuak bete dira, komunikazio-ekintza eta -kanal guztiak berrantolatzea lortu baita.



Gaur egun, Biodonostiak bere webgunea du, baita intranet korporatiboan sartzeko eta Donostialdea ESlan sortutako informazioak bistartzeko aukera ere, eta *Donostialdea* aldizkarian leku nabarmena hartu du.

Aurten ere bere irudi korporatiboa aldatu du; beraz, agiriak eta seinaleak aldatu behar izan ditu.

# **biodonostia**

osasun ikerketa institutua  
instituto de investigación sanitaria

Biodonostia Ollak Komunikazioan hobetu beharreko alorrak planteatu ditu datorren bi urteetarako, eta Donostialdea ESlaren 2017-2021 aldirako Planaren barruan sartuko dira.

Urtearen amaieran, **gure guneen** (bilera-gelak, ekitaldi-aretoak, gure eraikinetako sarbide nagusiak), **erabilerari buruzko protokoloak** prestatzen hasi gara, Osakidetzan integratutako erakunde publikoaren irudiarekin eta gure ESlak elkarte, erakunde nahiz herritarrek sortutako ekimenetan inplikatzearekin lotutako zenbait alderdi hobetzeko. Horretarako, erabilera publikoko guneak, erabilgarri dagoen areto kopurua, eskabideen aurreko jokabide-protokoloak, eskabideei erantzuteko denbora eta abar aztertuko dira. Laneko dokumentua Zuzendaritzari aurkeztu beharko zaio, urtea amaitu aurretik, baliozkotutako ekintzak 2017an gauzatuko direla aurreikusita.

Eta Donostialdea ESlko **TAZI egitasmoan** ere (telefono-arretarako zentro integratua) urrats garrantzitsuak egin dira: jarduteko eskuliburua prestatu da, Donostialdea ESlko telefono-aurkibidea eguneratu da, guneak zehaztu dira eta zerbitzu hori Komunikazio eta Informazio Arloan sartu da.







## Sarrera

Donostialdea ESIaren helburu estrategikoek honako hauek bilatzen dituzte:

**Pertsonen gogobetetzea hobetzea.** Pertsonak hobeto atendituta senti gaitezen ondorio duten hobekuntzekin, gure osasunaren beharretarako erantzuna lortzeko, soziosanitarioak ere; egotea ondo informatuta, har ditzagun gure asistentziaren gaineko erabakiak; arduratzen diren profesionalak bere jarduerak ezin hobeto koordinatzea, arriskuak txikiagotzeko erantzukizunarekin, onenekin erkatzeko modukoak diren emaitzekin, eta instalazio egoki eta erosoak izatea.

**Profesionalen gogobetetzea hobetzea.** Gure lanbideak egoki garatzea, toki seguru eta atsegin batean, gure erakundearen norabidea zedarritzen duten erabakietan partu hartu ahal izatea, lan individualaren kalitatea zein dedikazioa saritua izatea, profesionalen arteko komunikazioa erraza eta efikaza izatea, lan-berdintasuna errespetatzea, lana eta bizitza familiarra kontziliatu ahal izatea, eta gizarte interlokutoreekin komunikazio eraginkorra lortzea.

**Antolaketa-egitura indartsu eta dinamikoa sendotzea.** Misioa eta helburu nagusiak argiro definitzea, eta koherentziaz jokatzeko, asistentzia egokia eta orekatua bilatzen duten eskemekin lan egitea, aldaketetara egokitzea eta aukerak profitatzen jakitea, taldeen arteko garapen orekatua sustatzea, profesionalak beraiek zuzendua izatea erakundea eta etengabe ebaluatua, ikasi eta hobetzen duena, kudeaketaren gardentasuna bermatuz.

**Euskal osasun sistema hobetzen eta garatzen laguntzea.** Erakunde berri bat orientatzen dena osasun politiken lorpenerantz, Osakidetzan erreferente izan daitekeena, ikertzen eta berritzen duena, etorkizuneko profesionalen prestakuntzarekin konpromiso duena, eta urtetik urtera eraginkorragoa dena.

Profesionalak planteaturiko ia ekintza guztiek iradoki dute Komunikazio Plan bat egitea beharrezkoa dela, zeinak jaso behar dituen hobekuntza-gurari horiek guztiak, haiek egituratzeko eta profesionalen artean jakitera emateko. Gure proposamena, genionez dokumentu honen hasieran, zera da: **Donostialdea Komunikazio Plana integrala izatea eta batez ere integratzailea.**

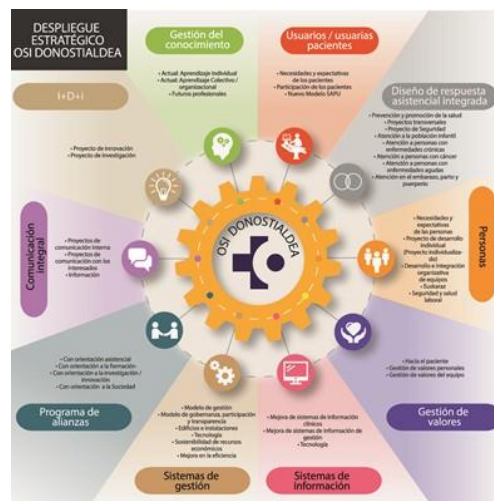
Hemendik aurrera garatuko ditugun ekintzek balio behar dute profesional guztientzat, bai, baina profesional bakoitzaren behar zehatzak ere kontuan izan behar dituzte.

Sortu diren lantaldeak eta Praktika Onen jardunaldiek, prestakuntza asteekin batera, denak Gerentziatik sustatutakoak, Ezagutza arloaren parte-hartze nabarmenarekin, Komunikazio Zerbitzuaren laguntzaz, balio izan dute hurbilpen fisiko eta intelektuala lortzeko bai profesionalen artean bai lan-areak handien artean ere. Hori urrats handia izan da, ekarri duelako besteek egindakoaren ezagutza praktikoa izatea eta gutxika baliotasuna ematea kolaborazioaren ondorioz etorri diren ataza berriei, lortu dena diziplina anitzeko taldeen parte-hartze eta lankidetzari esker.

Sare sozialek eta ESiko aldizkari korporatiboak, ESiko memoriak eta abarrek besteak, ondoko profesionalak egiten duena zabaltzen laguntzen dute.

Halere, formula berriak bilatu behar ditugu, alderdi hauetan guztietan aurrera egiten jarraitzeko, eta **hurbileko bi etxetean bizi garen sentipena alde batera utziz**, denok **elkarrekin bizi garen etxe handi baten** mentalitatea eskuratzeko.

Idea horretan sakondu nahi dugu plan honekin. Ohi bezala, denon laguntzarekin lortu egin dugu. Bai, horixe!





## Plan estrategikoaren ekintzak

Plan estregikoarekin elkarturiko Komunikazio plan batean, ahaleginak bideratu behar dira planaren beraren lerro estrategikoak sustatu eta garatzera, euskarri eta bitartekoak erabiliz, ohi bezala.

Honako hauek bideratu behar dute gure eguneroko lana:

**Ezagueraren kudeaketa**, indibiduala eta taldekoa, baita ere ikaskuntza pertsonala eta etorkizuneko profesionalena.

**Erabiltzaile/pazienteenganako ikuspegia**, haien beharrak entzunez eta pazientearen arretako zerbitzuaren ereduak definituz.

**Erantzun asistentzial integratuaren diseinua**, osasunaren prebentzioan eta haren promozioan lan eginez, zeharkakotasuna landuz, populazio pediatrikoa atendituz eta eritasun kronikoak dituzten pertsonen arreta emanez, baita minbizia dutenei, gaixotasun akutuak ahaztu gabe, eta haurduntzaren eta erditzea egoki tratatuz.

**Pertsonen beharrak eta igurikimenak ikustea**, garapen indibidualizatuaren egitasmoak landuz, lan-taldean integrazioa sustatuz eta euskara eta lan segurtasuna eta lan osasuna bultzatuz.

**Balioen kudeaketa**, paziente, pertsona eta talde ikuspegiarekin.

**Informazio sistemak hobetzea**, bai klinikoak bai kudeaketa soilekoak.

**Kudeaketa-sistemak parte-hartzaileak izatea eta gardenak**, teknologia aurrerakoia erabiliz, baliabide ekonomikoak ongi aprobetxatuz sistemaren iraunkortasuna zainduta.

**Aliantzen programa, asistentziarako orientazioa duena**, baita prestakuntzarako eta berrikuntzarako ikuspegia.

**I+G+B delakoa kontuan izatea**, ikerkuntza eta berrikuntza egitasmoen bidez.

Eta, azkenik, eta denen gidalerro gisa, **komunikazio integrala lortzea**, barne zein kanpoko, informazioarekin lotura eginez komunikazio-egitasmoak landuz.

## Indarguneak

Plan berri hau hasi egingo dugu aurrekoen esperientzia pilatua dugula, eta bidearen erdia jorratuta dugula dagoeneko. Trantsizioaren bigarren erdia bete dugu, eta kontsolidatzen ari den ESI bat gara dagoeneko **Plan estrategikoa dugu, eta hari esker komunikazio-ekintza egokiagoak diseinatu ditzakegu**. Bi ebaluazio gaingitu ditugu arrakastaz. Jarduera-adierazleak Osakidetzak eta Osasun Sailak markatzen dizkigu, eta, batez ere, komunikazioaren beharra ikusi eta ulertzen duen profesional talde handia dugu. Bakoitzak bere areako proiektuak komunikatzeko beharra sentitzen du, eta beste areekin jartzen da komunikazioan hori hobeto egiteko. Eta bukatzeko bideak hori izan behar duela ulertzen duen Zuzendaritza bat dago denen buru.

Ez gara, beraz, zerotik abiatzen markaturiko bidea dugu eta jorratutako bidearen gainean egiten dugu aurrera. Emaitzak onak dira eta ESIaren bateratzearen irudia ona da profesional eta erabiltzaileen artean.

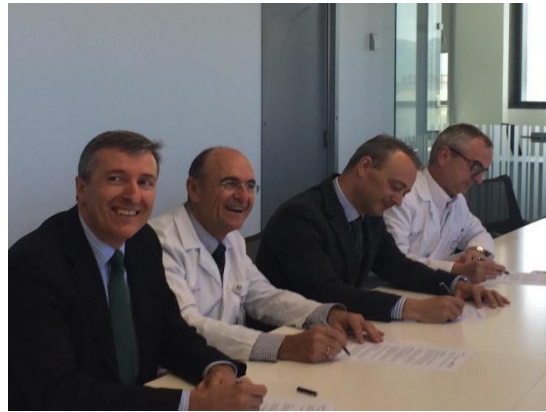


Izan zuhurra, gorde pazientearen datuen isilpekotasuna

Seamos discretos, respetemos la confidencialidad

**Barne mailan**, profesionalek positibotzat jotako ekintzak burutuz jarraituko dugu:

- Aurreko urteetako emaitzen aurkezpenak, eta urteko helburuen aurkezpena, eta urte erdian lehenengo sei-hileko eboluzioaren aurkezpena Zuzendaritza taldearen eskutik.
- Zuzendaritza taldeen bilerak zerbitzuburu, gainbegirale eta arduradunekin.
- Egoiliarren ongi etorri ekitaldia eta erretiratuen agurreko ospakizuna.
- Prebentzio Kanpainak.
- Argitalpen korporatiboak:
  - Aurrememoria, memoria orokorra eta zientifikoa.
  - Aldizkari korporatiboa
  - Protokoloak, gidak eta bestelako argitalpenak.
- Prestakuntza-asteak
- Euskara egunaren ospakizuna eta gure hizkuntza garatu eta sustatzeko ekintzak.
- Profesionalen aintzatespena.



**Kanpo arloa.** Positibotzat jotakoekin jarraitu behar dugu.

- Lankidetzat hitzarmenen sinadura jakitera ematea.
- Erakundeekiko harremanak
- Osakidetza/ Saioaren arteko harremanak
- Gure inguruko beste erakunde batzuekiko harremanak
- Hedabide eta herritarrekiko harremanak
  - Gure ekintzen difusioa.
  - Humanismoari eta Zientziari buruzko Elkarrizketak
  - Osasun arloko elkarrekin jardunaldia.
  - Kongresuak eta jardunaldiak
  - Hiri eta herri mailako ekitaldietako parte-hartzea
- Ingurumena Kudeatzeko Sistema





## Komunikazio integrala

*Donostialdea ESlan egiten dugunaz informatzen jarraitu behar dugu, profesionalentzako informazioa eskuragarri jartzeko bide berriak eta formula berrizaleak saiaturaz. Gauzak horrela, 2016an bertan hainbat jarduera hasi ditugu eta orain horiek definitzera goaz 2017-2021 Komunikazio Planean.*

**Modu berezian tratatu beharreko arloa da, zalantzarik gabe.** Plan honetan landu beharreko programetako bat da. Komunikazioa kudeatzea erakundeek aurpegiatu beharreko zailtasunetako bat da, eta gure ESla ez da horretan desberdina.

**VIII. programak, zeina baita Komunikazio integralaz, areatan lan egitera bultzatzen gaitu: Barne Komunikazioa eta Kanpo Komunikazioa.** Hala ere, batzuetan ez da hain erraza informazioa zuzendu behar zaion publikoa ongi bereiztea. Eta horrelakoetan Komunikazio Integrala beharrezkoa egiten da.

Gure erakundearen Estrategiaren hirugarren egitasmoa mintzo zaigu pertsonarekiko konpromisoaz. Donostialdea ESiko pertsonak ekarpen handia egiten diote Osakidetza guztiari. Ekarpene horien ondorio gisa bi hobekuntza nabarmen egon dira. **Enpleguaren Ataria**, 2012an, langileen informaziorako oinarritzeko tresna gida, eta lanaren antolamenduko tresna gisa unitateburu eta zerbitzuburuentzat; eta 2014an **OSAGUNE atari kolaboratiboa**.

Gure ESla aitzindaria izan da ezagutza klinikoa zein logistika orokorra kudeatzeko orduan: MBE eta EBE, tumoreen batzordeak, paziente bizia, praktika komunitateak, biltegiak kudeatzeko sistema, informazio ekonomikoa, PROA, etab.

Gainera, aurrera egiten ari gara Plan Estrategikoa lantzeko profesional kopuru handi baten parte-hartzearekin, programetan eta proiektuetan lan egiten duten taldeekin, prestakuntza-astearekin, sare sozialetan edo lankidetzeta-plataformekin, eta orain komunikazio horrek osasun politikekin harremanetan dauden alderdi eta helburuak kontuan izan behar ditugu eta horiek zabaltzeko, erakundearen Estrategiarekin bat eginez, pazienteen kudeaketarako erremintak erabiliz: Osasun Karpeta, Osarean eta teknologia berriak.

Lortu behar dugu **profesional guztiak inplikaturik sentitzea KOMUNIKAZIOAREKIN**. Ate berriak ireki behar ditugu jakiteko zein egitasmo diren beren interesekoak eta zeintzuk ez zaizkien hainbeste interesatzen. **Konfiantza sortu behar dugu hartu-emanak funtzionatu dezan.**



Esan dugunez, atzetik historia bat dugu eta badaramagu denbora hobekuntza-arloei antzematen, zeinak lagundu diezaguke helburuak lortzen.

***Gure erabiltzeek nabaritu dezaten erakunde koordinatua garela, lehenengo eta behin erakunde barruko aldaketak ondo kudeatu eta ezarri behar ditugu***

## **Gure estrategia komunikatu**

Badugu Plan Estrategiko bat eta berak definitzen du hurrengo lau-urteko ekintza-eremua. Gure lehen helburua hura zabaltzea da. Gure erakundeko pertsona guztiei jakinarazi eta helarazi behar dizkiegu gure Misioa, Ikuspegia eta Balioak.

ESlaren komunikazio ekintzetako batzuk estrategia hori zabaltzeko, komunikazio plana aurkezten dugunerako, dagoeneko eginak daude.

Gure zentro guztietan jarri dira kartelak Misioari, Ikuspegiari eta Balioei ikusgarritasuna emateko. Gainera Memorian, harrera-liburuan eta erabiltzailearen gidan argitaratzen dira eduki horiek.

Intraneta da eta jarraitu behar du izaten oso garrantzitsua estrategiaren helburuetara gerturatzeko egindako aurrerakuntzen berri emateko. Intranetak sail berezia du: NOR GARA-ESTRATEGIA, non prozesuaren urrats guztien berria arian argitaratzen den. Gure Misioa, Ikuspegia eta Balioak, Helburu Estrategikoak eta Plana, Kudeaketa Aurreratuko Eredua eta horri buruzko bilerak, eta estrategia-prozesuan zehar garrantzitsutzat jotako mugarri guztiak, eta ESlaren emaitzen berri ematen duten bilerak (jarraipen eta aurrera begirako ekintzak lantzeko). Hori guzti dago aurreratuta eta jasota bertan.

Estrategiaren barruan sartuta daude lan-taldeen berariazko bilerak. Zuzendaritza taldearen bisitak unitateetara estrategiaren berri zehatza pertsoneri emateko.

Eta kanpo mailan Osakidetzako Zuzendaritzarekin izandako bilerak, baita Osasuneko Sailarekin ere, zeini berri zehatza eman zaien zerbitzu erakundearen programa, proiektu eta planez. Eta bilerak ere egin dira udal, unibertsitate, hedabide eta Biodonostian inplikaturiko agenteekin.

Plan Estrategikoak helburuak eta estrategiak hamar programaren bidez ematen du, eta horien barruan biltzen dira egitasmoak eta planak.

Ez da erraza planen ebaluazioa eta jarraipena egitea, baina zailtasun horri aurre egiten diogu Bikain bezalako ebaluazio-tresnak ezarriz gure erakundean.

Gainera, besteak beste, plan bakoitzaren arduradunak bere ardurapeko planen jarraipena egiten du.

Zuzendaritza batzordeak, bestaldetik, hileroko kudeaketako txosten bat egiten eta eta lau hilez behin Zuzendaritza Nagusira, Kudeaketa Klinikoko Unitateetara bidaltzen da, eta sei hilez behin



urteko plana aztertzen da Zuzendaritza Batzorde Handituan, zeinak jartzen duen jakitun erakundeko lider guztiak gure aurrerapenez.

**Prozesu horiek guztiak aurrera eramateko, eta lortzeko informazio guztia erakunde osora iristea, erabili behar ditugu gure eskura dauden baliabide eta bitarteko guztiak.** Lehenengoa eta eraginkorrena, guru iritziz, intraneta bera da, tresna paregabea eta beti dagoena profesionalaren esku.

Bertako Iparrorratza, hilero argitaratzen dena, tresna bat da, gerentziak erabiltzen duenak, jakitera emateko erakundearen prozesuak, eta jasotzeko profesionalen aldetik dauden iritzia Plan estrategikoaren abiadaz. Gainera erdi mailako arduradunekin bilerak egiten ditugu, baita ere, noski, zuzendaritza-ekipoekin... Donostialdea aldizkaria langile guztien etxeetara bidaltzen da, eta bertan egin dena eta egiteko planifikatuta dagoena jasotzen da. Web orriak gure Misioa, Ikuspegia eta Balioak jasotzen ditu, eta ditugun aliantzak hainbat erakunderekin baliatu behar ditugu gure strategiaren zabalkunde are handiagoa egiteko.

Hitz gutxitan, gure ESTRATEGIA EZAGUTZEA izan behar du hurrengo lau-urteko helburu behinena, eta horretarako komunikazioak etengabeko jario moduan iritsi behar du pertsonetara.

## Gure Bezeroak

Ekintza-area honetan, Komunikazio Planak honako hauek azpimarratuko ditu:

**Eritasun akutuak dituzten pertsonen arretako egitasmoa.** Horren barruan bi plani emango zaie lehentasuna:

- **Lehen Mailako Arretara eskariaren kudeaketa:** lehentasunarentzako erantzun-denbora egokitzea bilatzen du, eta bitarteko efizienteena hari esleitzea.
- **Iktuseko Unitatearen Akreditazioa.** Kasu honetan, kalitatearen sistema bat ezarri nahi da, prozesuak etengabe hobetzea ahalbidetuko duena, eta emaitzak ebaluatzea, egindako jarduerak eta emaitzak analizatuz.

Komunikazio aldetik, proposatzen diren neurriak hasi egingo dira protokoloen difusioarekin, aukeratuta haien artean lehen aipaturiko alderdiak ezarrita dituztenak. Difusioa egiteko bitarteko hauek erabiliko dira: Intranet, informazio-mezuak bidaltzea posta elektronikoko kontu korporatiboetara, aldizkari korporatiboa, eta interbentzio zuzenak (talde hitzaldiak) edo intranetean bertan gunere berezi bat sortzea –osasuneko atalean–, zeinak foro bat eduki lezakeen.

Bigarren proiektua Eritasun akutuak dituzten pertsonen arretakoa da (kirurgia), eta lau planen komunikazioa kontenplatzen du:

- **Pazienteak kontsulta kirurgikoetara bideratzeko koordinazio-plana.** Deribazio irizpideak zedarritzea du helburu, eta pazienteentzako zirkuituak ezartzea kontsulta –maizkoentzako kirurgikoak–, eskaria eta asistentzia maila efizientziarekin lotzeko.
- **Ikterizia duten pazienteak artatzeko koordinazioa:** prozesuaren erremisioa, diagnosi azkarra eta tratamendua, paziente hauen heriotza eta erikortasunak gutxiagotzeko.

- **KHAren garapen plana**, kirurgia handi anbulatorioaren jarduera handiagotzeko, eta zerbitzu kirurgikoen itxaronzerrendak txikiagotzeko.
- **Informazio Sistemen diseinu eta automatizazioa**: monitorizazio sistema bat lortuz itxaronzerrendak etengabe kontrolatzeko, baita programazio kirurgikoa eta ebakuntzak, ahalbidetuz profesionalek jakitea aldiro zein diren mementoan dauden bitartekoak horiek egiteko (ebakuntza-gelen eskuragarritasuna), baliabideak optimizatuz.

Hiru planok berariazko komunikazio estrategia eduki behar du. Lan-talde bat sor liteke bakoitzaren komunikazio-ekintzak planifikatzeko, arreta jarriz egitasmo batek beste eza oztopatzeko, eta haien arteko epeak zedarritu epeka bakoitzaren ikusgarritasuna handiagotzeko aldian aldian. Bigarrenean pazienteen parte-hartze aktiboa bilatu beharko litzateke, eta hori lortzeko foiletoak egin litezke, eta hitzaldiak eman ospitalean kontzientziatzeko autozainketaren garrantziaz.

Komunikazioko beste proiektu bat **Gaixotasun Kronikoak dituzten Pazienteak Artatzekoa da**. Alor horretan bereziki hiru plan komunikatu nahi ditugu:

- **Atentzio Soziosanitarioa garatzen duen Plana**. Pazienteen profilak atzemateko, haien behar sozio-sanitarioak analizatuaz, eta euren beharrak goiz detektatu, esleitu ahal izateko bitarteko berandutu gabe.
- **Pazientea bere etxean artatzeko Plana**. Hari asistentzia sanitario egokiagoa emateko, eta etengabea paziente kronikoen kasuan (etxean arreta hartzea aukeratzen duten kasuetan)
- **Zaintzailearen arretako Plana**. Pazienteen klaudikazioa gutxiagotzea bilatzen du, baina jagoleena ere, prestakuntzaren bidez eta bitartekoak eskurazten. Klaudikazioaren atzemate goiztiarra ere lortu nahi du.

Komunikazio-akzioek gehienbat hiritarrenganantz egongo dira bideratua, autoardurari dagokionez: paziente-foroak, webean dokumentazioa, bideoak informazioa erakutsiz, praktika-komunitateak profesionalen eta paziente eta zaintzaileen artean, etab. Aldi berean, aldizkari korporatiboa erabili behar dugu, foileto informatiboak sortu (pazienteentzako gomendioekin), zeinak eskura jarriko diren informazio-guneetan edo kontsultetan eta profesionalen esku egon behar dutenak. Mikrokanpainen diseinua beste ekintza bat da, kasu horretan profesionalei begira, haiek gogorarazteko beharrezkoa dela herritarra informatzea alderdi hauetaz.

**Proiektua: Haurdunaldian, erditzean eta erditze ondoran.** Bereziki hiru plan proposatzen dugu komunikatzea:

- **Zesareako altako plana**. Helburua zesartar ebakuntza egindako emakumeei ospitaleratzeko hirugarren egunean alta ematea da, baita ere profesionalak eta herritarrak kontzientziatzea alta goiztiar horren abantaila eta segurtasunaz.
- **Erditze ondoko alta goiztiarreko plana**. 48 orduan alta ematea bilatzen du plan honek, baita ere profesionalak eta herritarrak kontzientziatzea alta goiztiar horren abantaila eta segurtasunaz
- **Amagandiko edoskitzea**. Amak titia ematea bilatzen du, horren abantailez informatuz eta prozesu horretan sortzen zaizkion arazoei irtenbidea emanaraziz.

Plan horiek komunikatzeko egingo den kanpainak bi alderdi aski diferentziatu izango ditu, zeinek, hala ere, helburu komuna partekatzen duten, eta, lehenengo eta behin, profesionalekin adostu beharko da. Era horretan, profesionalak eurak izango dira, konbentziturik plan hauek ekartzen duten onurez, zeinek lortuko duten emakumeen aldetiko jarraipen handiagoa, baita emakume horien inguru familiar eta sozialen aldetik.

Kanpoko komunikazioak euskarri bisual garrantzitsuez baliatu behar du, baita mezuez aipatuz prozesu horien abantailez. Ditugun bitartekoak ustiatuz, hasi beharko dugu grabatutako materiala sortzen, ohiko beste baliabideez gain (kartelak eta foiletoak). Baliabide horiek guztiak herritarrarengandik hurbil kokatu beharko dira (itxarongelak, ama-haurren ospitalea), baita ere intranetean eta webean.

Informazioak egon behar du emakumearen eskura haurdun dagoen momentutik bertatik, eta, horregatik Lehen Mailako Arreta izango da komunikazio-prozesuaren abiapuntua.

Horrek guztiak zera esan nahi du: ginekologoek eta emaginek inplikatu beharko duten eta informatuta egon aldiroko kanpainen egoeraz. Haiek dira hain zuzen komunikazioko taldearekin batera dokumentuak egiteko orduan parte-hartzaile nagusiak, eta erabakiko dutenak prozesu bakoitza noiz abiatu behar den.



**Beste proiektu bat Minbizia duten pertsonen arretakoa da. Bi plan interesatzen zaigu bereziki komunikatzea:**

- **Gomendio genetikoaren plana.** Gaixotasun onkologikoa prebenitzeko, arrisku-faktoreak atzemanaz.
- **Oncomed indartu eta zabaltzeko plana.** Pazienteen irisgarritasun telematikoa sustatzeko, tratamendu aktiboen ondorioz pazienteek pairatzen dituzten sintomak haien etxeetan maneiatzeko.



Bi plan horiek zabaltzeko komunikazioak ardatz gisa herritargoa izan behar du, eta horretarako beharrezkoa da elkarleen parte-hartzea sustatzea, lagun diezaguten prebentzio-lanaren garrantzia jakitera ematen. Orobat, balio behar du barrutik profesionalek izan dezagun ikuspegi argi bat teknologia berriek duten garrantziaz pazientearen zerbitzura.

Foiletoak, ohar informatzaileak... egiteaz gain, egin beharreko kanpainak hedabideen laguntza izan beharko du, besteak beste, pazienteei egindako elkarrizketen bidez, erakusteko prebentzioak eta informazioak laguntzen dutela prozesu horietan, eta kontuan izan beharra dago teknologia berriak erabiliz burutu beharreko jardunbide bat dela.

**Proiektua: Populazio pediatrikoaren arreta.** Bereziki komunikatu nahi dugu:

- **Behar bereziak dituzten haurrei arreta integratua emateko prozesua (PAINNE).** Ekintzak hainbat erakunderekin koordinatu beharrekoak dira (sozialak, sanitarioak, eta hezkuntzakoak), osasun behar bereziak dituzten haurren arreta hobe lortzeko, izan ere, halakoek arrisku maila handiagotua dute, gaixotasun kronikoren bat dutelako edo behar fisiko eta emozional bereziak dituztelako, jokaera arazoak, etab.
- **Etengabeko etxeko arretarentzako plana.** Hots, paziente bizi den etxean edo tokian artatzea, erizaintzako zainketak eta medikoak aplikatuz, ospitale mailakoak, haurraren ongi-egotea, baita familienak ere, sustatzeko, erraztuz inguruaren berreskurapena ahalik eta azkarren betiere eta eraginkortasun handienarekin.
- **Ospitaleratutako paziente kronikoa.** Helburua da patologia kronikoa duten eta ospitaleratze asko sorrarazten duten haurren koordinazioa eta maneia hobetzea.

Hiru plan horien komunikaziorako kanpaina bat planteatzen da, lehenengo eta behin, herritarrei zuzendua, eta iritsi beharrekoa dena hezkuntza-zentroetara ere irakasleria sentikortzeko, baita ikasleak ere (haurraren ingurukoak).

Ezin da ahaztu haurrari berari zuzendutako informazioa erabili behar dela horretarako haiei bereziki egokituriko baliabideak erabiliz (egin zen moduan eskuen garbiketako kanpainarekin), haurra haiekin identifikatu daitekeen pertsonaiak erabiliz (pailazoak, ipuin-kontalariak, etab.), bideoak erabiliz zonalde pediatrikoetan, etab.

**Osasun-sustapeneko eta prebentzioko jardueren proiektuaren barruan bost arlo azpimarratuko ditugu, komunikazioari dagokionez:**

- **Alkohola eta adin txikikoak.** Alkoholaren kontsumoa atzeratzeko eta gutxiagotzeko interbentzioak ezarri, Alkohol eta Adin Txikikoak planean jasotakoak.
- **Tabakoarekiko mendekotasuna gainditzeko plana.** Tabakoaren prebalentzia gutxiagotzeko interbentzioen bidez, erreferentziako populaziora zuzenduak, banakako desohitze jarduerak proposatuz, taldekoak ere bai erabiliz lehen mailako arretako unitateetan. Arlo horretan helburu bera (desohitzea) baina beste arlo batekoak diren interbentzioak garatzea ere aurreikusten da.
- **Modu osasungarria zahartzea.** Zahartze aktibo eta osasungarria sustatzeko interbentzioak diseinatu behar dira lehenengo, eta horiek ezarri behar dira gero, helburu-populazioa 60 urtetik gorakoak direlarik.



- **Paziente bizia.** Pazientearen ahalduntzea da asmoa, horretarako prestakuntza tailerrak erabiliko direlarik autozainketarako eta gaixotasunaren kudeaketarako. Bilatzen dena da gaixoak bere arazoa ulertzea eta gaitasuna ematea haren osasunaren erantzukizuna berak har dezan erabakiak partekatuz profesional sanitarioekin.
- **Bizi-ohitura osasungarrien sustapena helduetan.** Erreferentziako populazioan lortzeko bizi-aztura osasuntsuak.

Osasunaren promozio eta gaixotasunen prebentzioko planen komunikazioa Osakidetzak eta Osasuneko Sailak batera jardun beharreko eremua da. Sailaren beraren komunikazio-arloa da ardura duena erabakitze horrelako planak noiz abiatu behar diren.

Baina, edozein kasutan, osasunaren prebentzioa eta sustapena ez da aldizkako gaia, aldirokoa baizik, eta horretarako prestatu behar dugu ESlan.

Herritarren osasuna hobetzeko egiten diren ekintza zehatz orok egon behar du ondo hedatuta. Beraz, jakin behar dugu ea Sailak diseinatzen dituen ekintzak benetan zuzenduta dauden guztiengana iristen diren, eta ea ba ote dugun difusiorako euskarri nahikorik, eta ea pazienteek benetan ezagutzen dituzten Osakidetzako webean eta sare sozial berezietan (paziente biziarena, kasu) haien eskura dauden baliabideak. Aldi berean, lankidetzan jardun behar dugu osasunaren prebentziorako eta bizi-aztura osasungarriak sustatzeko egiten diren jardunaldi eta ekintzak antolatzen dituzten erakunde eta elkarteekin. Komunikazio planaren zati hau moldatu behar dugu Donostialdea ESlaren ohiko jardunbidera.

**Proiektua: Babesbidean pazientearen segurtasunaren barruan zenbait programa daude, komunikazio aldetik interesgarriak.**

- **Antimikrobianoen erabilera optimizatzeko programa.**
- **SNASP sistemaren erabilera sustazea.**
- **Kontrako gertaeraren sorrera.**
- **Optimizatzea erradiazio ionizatzaileak erabiltzen diren diagnosi-probak agintzean.**
- **Erorikoen eta ondoriozko lesioen prebentzioa.**
- **Presio bidezko ultzeren prebentzio eta maneioa.**
- **Medikatzeko-kontziliazioa eta egokitzea.**
- **Pazientearen Segurtasuna – Inplikazioa.**

Asko dira lau urte hauetarako aurreikusita dauden planak komunikazio barruan. Zuzendaritza Asistentzialetik lehentasuna eman behar izango diete zerrenda zabal honetatik datorren urtean hasiko diren haiei, eta hurrengo urteetan lehenespeneekin jarraitu. Aldi berean jarduera gehiegi abiatzeak desinformazioa eta/edo asetasun informatiboa eragiten dute. Joan den urtetik dagoeneko lanean ari gara horietako zenbaitekin. SNAParen indartzearen edo presioagatiko ultzeren planak dira horiek, hain zuzen.

Esandakoa lortzeko proposatzen dugu lan-talde bat osatzea, zeinean komunikazioko pertsona bat egongo den, denborak erabakitze eta aldibereketasuna saihesteko (kanpainen kronograma bat egitea, alegia); helburua da kanpaina bakoitzaren onurak eta hedapena ahal den handiena izatea.



## Proiektua: Zeharkako proiektuak

- **Bizitzaren azken fasean pazienteei arreta emateko plana.** Zainketa aringarrien beharra duten eta haiek eskatzen dituzten paziente guztiengana iristea da helburua. Horrek eskatzen du arretako banakako planak egitea, paziente bakoitzaren eta haien zaintzaileen behar zehatzei erantzuteko (arreta emanez maila asistentzial egokienean), zaintzaileen eta pazienteen borondatea errespetatuz betiere.
- **Erizaintzako figura berrien eta gaitasun aurreratuen koordinazio eta garapenerako plana.** Erizaintzako konpetentzia berri guztien garapena ekarriko duten jarduerak definitzen dituen plana egitea, alegia, kate asistentzialaren puntu haiek identifikatuz balio erantsi gehiago eman ditzaketen tokian eta egokitze-baldintzak aztertzea beren ezarpenerako, konpetentzia berrien garapenerako proiektu osoari koherentzia emanez.
- **Mina duen pazientearentzako jarduera plana.** Min kroniko eta akutua artatzeko jarraibideak ezarri nahi ditu, bai ospitale mailan bai maila ambulatorioan, pazienteen mina arintzeko.

Hiru plan hauek, talde guztiek oinarritu behar duten euskarri informatibo orokor batez gain (edo intranetera sartu daitezkeen dagoeneko existitzen diren dokumentuez gain), zera eskatzen dute: bi planetan, bereziki profesionalen eta familien eta pazienteen arteko elkarreragina, eta hirugarrenean (Erizaintzakoa), profesionalen arteko elkarreragina.

Talde-bilerak sustatu behar dira, ekipo gisa lan eginez proposatutako helburuak lortzearen (iradokitzen dugu horretarako lankidetzak-plataformak erabiltzea, hala nola Osagune).

Berrikuntza arloan, dagoeneko egin da **2016-2020 Ikerketako Plan Estrategikoaren komunikazioa**, eta, horretarako, berariazko bilerak egin dira: Biodonostiako biltzarra eta Artezkaritza-kontseilua (Osakidetza, Osasuneko Saila, Donostialdea ESia, EHU, Bioef ISCIII, Foru-aldundiko Departamentua). Baita ere difusioa, erakunde barruan zein herritarrentzat, honako bitarteko hauek erabilita: web, intranet eta posta elektronikoa, baita ere elkarrizketak hedabideetan zein ESiko aldizkarian.

Informazioa zenbait fasetan egituratu da. Lehenengoa, **berritzeko estrategia nola definitu**; bigarrena **nola sortu berritzeko testuingurua**; hirugarrena, **nola profitatu gure inguruaren potentziala**; eta laugarrena, **nola kudeatu ideia eta proiektu berrizaleak**. Ekintza bakoitzaren difusiorako faseek maiztasun protokolizatua dute. Web eta karteleria bidez informatuko da, halaber, baita posta elektronikoz BOTTON UP proiektuez, ikerketa egitasmoez eta deialdiez.

Biodonostiako intraneta behin abiatu ondoren, intranet korporatibo guztiekin integraturik, are gehiago informatu ahal izango dugu area honetako ekintzez, eta, ziur aski, Erlazio Mapa analizatu ondoren, baita atzeman ere interes talde berriak, zeinetara zuzendu ahal izango garen, gero.

## Barne komunikazioa



**Profesionalen gogobetetasuna hobeagotzea, Pertsonak Programan** definiturik, gure Plan Estrategikoaren helburuetako bat da, zeina proiektuetan egituratzen den, urteko Kudeaketa-planetan gauzatzen direnak. Operatiboki, Pertsonak kudeatzeko prozesuen bitartez burutzen dira plan horiek, Osakidetzako lan-lerroen barruan, gure ESlan **Kudeaketaren kudeaketa X Programa** bitartez, hain zuzen.

**Profesionalen harrera eta agurrerako Protokoloa** berrikusten eta eguneratzen ari gara. Dokumentu orokor bat egingo da gainera, eta zerbitzuka beste batzuk ere bai, osagarriak.

Dokumentu arina lortu nahi da profesionalarentzat, eta aldaketak egin behar direnean, horrek ez ekartzea ondorio gisa dokumentu guztia berregitea.

Gure erakundeak parte hartu du 2016an **Bikain euskararen kalitate ziurtagiria** ebaluazio-prozesuan. Bikain ziurtagiriak enpresa nahiz erakundeetan euskararen presentzia, erabilera eta kudeaketa egiaztatzen du. Ebaluazio horren emaitzek zedarrituko dituzte hobekuntzako lehentasunezko arloak, euskararen normalizazioari dagokionez. Handik aurrera komunikazio-ekintzak hasi egin beharko ditugu, euskararen planarekin (Euskara-zerbitzuarekin koordinatuta) bat etorritz.

ESlaren II. Euskara planaren komunikazioa kudeatu ere behar dugu, hiru-hilez behin komunikazio-ekintzak planteatuz (bizitako esperientziak, prestakuntza-jarduerak, etab.), eta horiek, besteak beste, intranetean eta aldizkarian hedatu.



**Ezagutza Kudeatzeko** programak, intraneten berariazko garapena duenak, hiru proiektuetako planen informazioa eta hari dagokin kudeaketa hartzen du bere baitan.

Lehenengoa **ikaskuntza indibiduala-Prestakuntza** da. Prestakuntza planeko jardura formatibo guztiak modu protokolizatuan jakinarazi beharrekoak dira, honako hauen bitartez: intranet, Jakinsarea (*e-learning*eko tresna) eta talde zehatzei bidaliko e-mailen bidez –ESlkoak ez ezik, baita Ente guztikoak ere (jardunaldi edo ekintza irekiak direnean)–.

Aipamen berezia merezi du **Prestakuntza-asteak**, izan ere, bertan egiten diren jardura formatibo kopuruak, eta estrategiarekin duten loturak, eskatzen baitigute ahalegin berezi bat horiek guztiak komunikatzeko (ekintza formatibo sueltoak baino bitarteko gehiagoz): e-mailak errepikatzea, berriak sortzea, bilerak antolatzea...).

Bigarren proiektua **ikaskuntza kolektibo eta erakundekoari buruzkoa da**. Praktika komunitateen eta Praktika onen taldeetako informazioa intranet bidez ematen da aditzera, baita haien baitan sorturiko blogen bidez ere, zeinek jasotzen duten paziente-erabiltzaileentzako informazioa: haurren elikagai-alergiak, bihotz-errehabilitazioa, iktusa, gernu-disfuntzio neurologikoa...

Talde gehienek eta batzordeek (tumoreen batzordea, segurtasuneko, Farmaziakoa) OSAGUNE tresna kolaboratiboa erabiltzen dute beren jardueren berri emateko. Proiektu-taldean lan-fitxak, PMI metodologia arabera, intranetean ere daude argitaratuak.

Arlo sanitarioko ezagutzaren kudeaketarako zerbitzu garrantzitsuek intraneten sail berezia dute: besteak beste, liburutegiak, Donostialdea ESiko liburutegiko taldeak, berea du.

Azpimarratzekoak dira, arlo honetan, PRAKTIKA ONEN jardunaldiak, urtero egiten direnak, ondo egiten ari garenaren berri emanez.

2016. urtean gainera, Praktika Onen batzordeak urtero errepikatuko den deialdi bat zabaldu du hiri sarirekin: Praktika Onena garatzen ari den taldeari emandakoa, Poster onenari emandakoa eta Komunikazio onenari emandakoa. Sari horien deialdien zabalkundea ohiko euskarrien bitartez egingo da.

**Hirugarren proiektua Etorkizuneko Profesionalei dagokiena da**. 2016. urtean definitua, garapena eta komunikazioa egiteko daude oraindik. Edonola DUOko gradu ondoko prestakuntzak bazuen lehendik intraneteko sail berezia, eta haren bitarte BAMEen prestakuntza-jardura guztia bideratu ohi da.

**Hiru proiektu hauek zabaltzeko komunikazio-ekintza berriak aurreikusten ditugu**, beste euskarri batzuk erabiliz, honako hauez gain: intranet, sare sozialak eta interbentzioen grabaketak, Donostialdea aldizkari korporatiboko analisiak, profesionalen hobekuntza-proposamenen hedadura... Berrien artean *Youtube* kanala dago, bai gure zerbitzu-erakundekoa, bai Osakidetza, Profesionaleen sailaren barruan. Hots, egitean ari garen guztiaren berri ematea da erronka, eta egindakoaren berri zabaltzea.

Planteatu beharreko komunikazio-ekintzen barruan talde berrien eta Osagune plataformako lanen zabalkundea egitea dago hiru hilez behin.



Balidatzen ari gara operadoreen areako profesionalen jarduerarako protokoloa (CIAT eskuliburua), zeinak barne hartzen duen Donostialdea ESIko telefono-gida, zentroen irisgarritasun telefonikoa hobetu eta arintzeko. Bi edo hiri hilen buruan ESlaren aldaketa IP telefoniaraz jakinarazi behar diegu profesional guztiei, eta horretarako Informazio-sistemen arloak, Mantentze-arloak eta Komunikazio arloak koordinatu beharko dute, zabalkunderako mementorik egokiena aukeratzeko.

**Zerbitzu zerrenda** osatu gabe dagoen gaietako bat, eta ezin da geroratu. Horren gainean egindakoa berrikusi, eta emaitzetan oinarrituz lan hau arindu behar dugu. Zerbitzu guztiei transmititu behar diegu parte-hartzearen garrantzia, emaitza onak lortzearen.

Gainera, gure ESlan ekintza nabarmenak burutzen ari dira Kudeaketa Klinikoko Unitateak abian jartzeko: lan-moduen aldaketak (teknologia berriak barneratuz), eta horrek eskatzen du horien berri ematea gainerako profesionalai, erakundearen parte direla sentitu daitezen.

Planak proposatzen du profesionalak eurek izatea aldaketa horien aitzindaritzaren beren esku hartu, eta egiten dutenaren berri gainerakoei azaltzen dietenak. Kasu desberdinentzako formula desberdinak inplementatu beharko dira, badugu eta horretarako nahiko bitarteko teknikorik; intraneta, aldizkari korporatiboa, aurkezpen publikoak... baliabideetako batzuk baino ez dira... Gai izan behar dugu planaren iraunaldian zehar informazio mota hori antolatu eta protokolizatzeko aldiro.

Komunikatzeko moduak hobetu behar ditugu, eta, horretarako, lan-arlo bakoitzeko protokoloak berrikusi behar ditugu. Zentzu horretan, komunikazio arloak zera proposatzen du **2017.** urterako: haren jarduera protokoloak berrikusi eta zabaltzeko, eta beste batzuk egitea, zeinak balidatu behar dituzten ESlaren beste area batzuek. Horrelakorik ere egin dugu dagoeneko, izan ere, Biltzar, deialdi eta jardunaldien berri emateko moduak eta espazioak gordetzeko protokoloa aldatu eta egokitu dugu. Aldi berean, herritarrei ematen diegun informazioa hobeto kudeatzen laguntzen diguten tresna eta protokoloak ere aldatu, egokitu eta berritu behar ditugu.

Esaten genuen moduan, lan egin behar dugu berehalakoan ezagutzeko gure ESlan gertatzen diren berrikuntzak eta aldaketak (oheen itxiera, zerbitzuen leku-aldaketak, ekitaldiak ospitalean zein kanpoan, inplikaturiko profesionalak, obra berriak zentroetan, etab. Eta informazio horiek zabaltzeko behar ditugu azkar eta ondo, beharrezkoa den guztietan, gure plataformen bidez.

Hitz gutxitan:

## Informazioaren kultura sortu behar dugu

Gure proiektuen difusioa da komunikazio planaren urrats garrantzitsuenetako bat. Lehenetsunak ezartzen jakin behar dugu, eta ekintza bakoitzari eman nahi diogun garrantzia kudeatu behar dugu.

Jarraian horietako batzuk aurkeztuko ditugu, Plan Estrategikotik eratorritako programen ildotik.



**Ikusgarritasun handiagoa** eman behar diegu **Prestakuntza-jardunaldiei, Gerentziaren eta Zuzendaritza taldearen aurkezpenei**. Hori lortzeko ekitaldiak grabatu eta gero intraneten hedatu ditzakegu, profesional guztienganaino irits daitezten.

Prebentzio kanpainen profesionalak kontzientziatu behar ditugu lehenengo eta behin, haiei zuzenduriko mezu berezien bitartez, eta haietan azpimarratu behar dugu profesionalak beraiek bihurtu behar dutela herritarren aztura onentzako hezitzaile.

ESlari Ingurumen Kudeaketa prozesuak osatzen zituen 2015ean ingurumen-politikak, helburuak eta jokatzeko erak ikuskatu ditugu. Horrela berriz definitu dituzte zeinen gainean gure jarduerak funtsean eragiten duen ingurune-alderdietan, bost helburu orokor eta bere adierazleak zedarrituz:

**Ingurumen-araudia betetzea, Hondakinen kudeaketa-plan integratua garatzea, Energia-kontsumoaren optimizazioa, Ondasun urrien kontsumoaren kontrola eta murrizketa eta Profesionalen sentikortasuna.**

Lehenengo urteko ebaluazioak oso positibotzat jotzen zuen bost helburu horien lorpena, eta zera zioen: **“beharrezkoa da ekintza zehatzak planteatzea iraunkortasuna bermatzeko eta lortzeko DUOn profesionalen inplikazioa arlo honetan”**.

**Sorturiko hobekuntza taldeak jarduerak zedarritu beharko ditu Komunikazio Unitatearekin batera**, eta baliatu behar ditu horretarako hainbat hedapen-tresna, hala nola intraneta, aldizkari korporatiboa eta mezu masiboetan sarturiko leloak, aurkezpen publikoak, etab.

**Pertsonekiko Konpromisoa** Proiektuan barneratutako beste programa garrantzitsu bat **balioei dagokiena da**.

Atal honetan proiektuak zuzendurik daude paziente, pertsonal eta taldeei. Gure profesionalen iritziz –eta horrela jasota gelditu zen erantzukizun-inkestetan– errespetua eta asistentziaren kalitatea ziren balio garrantzitsuenak.

Kontzeptu horien garapenarekin hasi gara lanean, eta taldeak dekalogo bat egin du, zeinaren hedapena egin den karteleria bidez, zabaldu dena toki estrategikoetan ESIn zentro guztietan eta DUOn.

Gainera, **BALIO hauek** ikusgarri egongo dira erakundearen esku dauden bestelako baliabideetan: intranet, web, aldizkari korporatiboa eta mezu elektroniko orokorretako leloetan.

Informazio-sistemetako arean lau planetan egingo dugu hedapena, eta horien barruan lehentasunezko proiektuetan.

**Informazio klinikoko sistemen hobekuntza plana Paperik gabeko ESIn proiektuan** (elektromedikuntza eta informazio-sistema asistentzial berriak).

Profesional sanitario eta administratibo guztiei aditzera emango zaizkie informazio-sistema asistentzialei buruzko berrikuntza guztiak. Kanal nagusia intraneta izango da (IKT), intranetako berriak atalean, zein aldizkari korporatiboa.



**Emaitza klinikoan adierazleak ateratzea eta aginte koadroen bidezko kudeaketa sanitarioa** da hedapenerako bigarren proiektua.

Kanal nagusia intraneteko prestakuntza atala da, eta datuak ditugunean berrien zabalkunde zehatza ere egingo dugu.

Hirugarren proiektua **lehen mailako arretako eta arreta espezializatuko historia klinikoa bateratzea** da.

Komunikazioa profesional sanitario eta administratibo guztiei zuzendurik dago (area sanitariokoak). Kanal nagusia intraneta da (IKT berrikuntzak) eta posta elektronikoa.

**Kudeaketa-sistemaren ezarpen eta hobekuntzako proiektuak honako proiektu hau hartzen du barruan: Enpresa kudeaketa berria.** ESko profesionalei zuzenduriko komunikazioak intraneta darabil egun (IKT, BERRIKUNTZAK), baita ere prestakuntza eta aurkezpen kolektiboak inplikaturiko langileentzat. Horri guztiari gehituko diogu aldizkari korporatiboko hurrengo zenbakietan sartuko dugun informazioa.

**Teknologia planak bi proiektu ditu: ekipamendu teknologikokoa;** sistema horietan gertatzen diren intzidentziak eta berrikuntzak profesional guztiei jakinarazi behar zaizkie; kanal nagusia intranet da (oharrak, IKT, berrikuntzak), e-mailak, prestakuntza eta aurkezpen kolektiboak inplikaturiko profesionalentzat; eta **Berrikuntzako euskarrietako proiektua**, zeinean gizarteari komunikatu behar zaizkio ESko parte hartzen dituen berrikuntza-egitasmoak. Kanal nagusia Biodonostia bera da.

Horrez gain, beste bitarteko batzuk erabiltzea proposatzen dugu: intraneta, sare sozialak, hitzaldiak eta bilerak, eta proiektuen erakusketak, jardunaldi informatiboen zein hedabideen bidez.

IP telefoniarako eboluzioak, 24 hileko iraunaldi batez, komunikazioa aurreikusi behar du, bi faseak jakinarazi beharko direlarik, zenbait euskarriren bidez, berrikuntzak eragingo dituzten arlo guztietako profesionalak jakitun jartzeko.

## Kanpo-komunikazioa



*Gure Plan Estrategikoak herritarrekin harremanetan dagoen ESlaren aldeko apustua egin du. VIII. programak, Kanpo Komunikazioaren alderdian, gizartea eta herritarrak informatzen ditu osasuna sustatu eta prebenitzeko jarduerari eta laguntza-eduki eta -emaitza askori buruz.*

Hurbiltze horren aldeko apustua egin behar dugu. Ekintza ugari daude abian, baina ildo horretan jarraitu behar dugu. Horregatik izan da garrantzitsua gure **Harremanen Mapa** eguneratzea.

Gipuzkoako enpresa handiena gara, eta tokiko ekonomian eragiten dugu 500 milioi euroko aurrekontuarekin eta 5.000 profesional baino gehiagorekin. Gainera, unibertsitate-ospitale gisa laguntzen du etorkizuneko profesionalak prestatzen eta Ikerketa eta Berrikuntza arloari laguntzen Biodonostia institutuaren bidez. Horregatik, konpromiso sozial garrantzitsua izaten jarraitu behar dugu Gipuzkoan, modu horretan gure helburu orokorra lortuko dugulako:

### **Gipuzkoako gizartean presente egotea herritarrek balio propiotzat har gaitzaten**

Horretarako, **gure zerbitzuak herritarrei hurbildu behar dizkiegu**. Herritarrek gu balio propiotzat har gaitzaten lortzea. Haien ingurune sozialean beti presente egotea gure ingurunearekin zerikusia duten eta profesional eta herritar gisa eragiten diguten kontuetan parte hartzea eta kontu horien inguruko erabakiak hartzea.

Prebentzioan eta bizimodu osasungarriko ohituretan lan egin behar dugu, osasunaren inguruko tokiko sareetan, koordinazio sozio-sanitarioan eta baita gure zentroetako erabiltzaileei sarbideak errazten eta zentroen antolaketari buruzko informazioa zabaltzen pazienteen premiei daukaten konplexutasunaren arabera erantzuna emateko.

Hau da, eskaera kudeatzea, itxaroteko guneak hobetzea, Osarean tresnari ikusgarritasun handiagoa ematea eta norbere buruaren zaintza eta ahalduntzea sustatzea izango dira gure egitekoak... Oso kontuan izan behar ditugu kexak, erreklamazioak edo iradokizunak, baina baita Pazientearen Arreta Zerbitzuaren bidez iristen zaizkigun esker-emateak eta pertsonak ematen zaien zerbitzuarekin duten gogobetetasun-maila jakiteko ESI n egiten ditugun gogobetetasun-inkestak ere... Elkarri eragiteko nahi ditugun interes-taldeak eta erakunde-motak identifikatuta izatea, kolaborazioak jakineko helburuekin proposatzea edo izaten jarraitzea, gure estrategiaren ildotik doazen beste erakunde batzuen proposamenetan parte hartzea (Udaleko Kontseilu Soziala, Pazienteen Elkartek, Gipuzkoako Foru Aldundia) eta gure estrategia sozialari buruz jakinaraztea eta informatzea (jardueren kronograma eta gure buruzagiek komunikabideetan izango duten presentzia zehaztea).

## Proposamen berriak

Atal honetan lau urteko honetarako beste komunikazio-ekintza batzuk ere proposatuko dira.

### Prebentzioa eta bizimodu osasungarriko ohiturak

Laguntza-arloaren barruan, prebentzioa eta bizimodu osasungarriko ohiturak dira Plan Estrategikoan garrantzi berezia duten alderdiak.

- **Kerik gabeko guneen kanpaina**



Kerik gabeko ospitaleen kanpainak garrantzi berezia izan du Donostialdea ESI n, ia hasiera-hasieratik egon delako proiektuan sartuta. ESIko Komunikazio Sailak prestatu zuen “Kerik gabeko guneak” kanpainaren Komunikazio Plana erakundearentzat, eta Osakidetza arduratu da material guztiak eta Irudi Korporatiboaren Eskuliburua diseinatzeaz zentro bakoitzean kartelak, iragarki-bandak, propaganda eta abar jartzea errazteko.

Aukera eta neurrien aldakortasuna kontuan hartuta, **Komunikazio Arloak kanal bat ezarri du zentroek neurriko kartelak eskatzeko edo zalantzak argitzeko balioko duena.**

Kanpainaren Komunikazio Planak aldagai guztiak jasotzen ditu eta tabakoaren aurkako arloan gure ingurunean gauzatzen ari diren aurrerapausoak finkatzeko kanpainak erabiltzaileei mezu bakarra bidaltzeko irizpideak ezartzen ditu.



Kartelak jarri dira DESlaren zentro guztietan ikusteko moduko lekuetan, batez ere sarreretan, eta mezu orokorra babesten duten zabalgarriak ere jarri dira erraz ikusteko moduko lekuetan. Halaber, barne-kanpainetan erabili ohi diren euskarriak erabili dira, esaterako, intraneta, aldizkaria, etab.

Donostia Unibertsitate Ospitalearen kasuan, xede horrekin sortutako Batzordeak eta Komunikazio Arloko hainbat kidek, barrunberako eta lorategietarako sarrera ugari daudelako tratamendu berezia behar duten puntu guztiak aztertu dituzte, eta baita sarrera nagusia ere, erabiltzaile askok ez dakitelako debekatuta dagoela erretzea. Une honetan Zuzendaritzak balioztatuta du puntu estrategikoetan kartelak, kioskoak eta beste euskarri batzuk jartzeko aurrekontua.

#### ○ **Osasunari buruz**

Herritarrak ESla hurbil daitezen ere nahi dugu. Horregatik, Komunikazio Plan honek asistentzia-arloko profesionalen eta elkarteen laguntza planteatzen du **hiru hilean behin hitzaldiak** emateko ospitaleko ekitaldi-aretoan pertsonak kezkatzen gaituzten osasun-gaiei buruz, hain zuzen ere, modu didaktikoan eta entretenigarrian, prebentzioa eginez edo sendagaiak, aparatuak eta abar nola erabili “irakatsiz”.

Hitzaldi horietan bere esperientzia gure profesionalekin bizi izan duen paziente “ezagun” baten ikuspegia jasotzeko ahalegina egingo da, ezagutzera ematea eta bileretara jende gehiago erakartzea errazago izan dadin.

#### ○ **Prebentzioa elikadura-ohituretan**

Gure ustez osasuna prebenitzeko esparruan balioko duten bi ekintza berri proposatuko dira.

**1.- Proposamena Basque Culinary Centerri** zenbait produkturekiko alergia eta intolerantziei buruzko ikastaro edo eskola informatzaileak egiteko, gure ESiko alergologia-zerbitzuko profesionalen parte-hartze aktiboarekin.

**2.- Liburuxkak** sukaldaritza osasungarriari, alergiei, intolerantziei eta abarri buruzko jarraibideekin eta aholku eta errezeta sinpleekin.

**3.-Osasun-elkarteekin lankidetzan eta hedapen-lanetan aritzea** elikadura-ohituretako prebentzioarekin zerikusia duten **kanpainetan**.

#### **Inplikazio handiagoa herritarren ekintzetan**

Urtean egun bat izaten jarraitzen dugu elkarteei eskainita, baina 2017an **Harremanen Mapa** egin berrian oinarritu behar gara osasun-esparruarekin edo ESlarekin zerikusia duten ekintzetan inplikazio handiagoa bilatzeko, **horrek aukera emango digulako erlazio-eremu berriak ezagutzeko eta/edo lehendik daudenetan sakontzeko.**

Proaktiboagoak izan beharko dugu. Horretarako, gure esparruko udalerrri askorekin lehendik ditugun harremanak sakondu beharko ditugu. Lehen Mailako Arretaren inplikazioa oso garrantzitsua izan da urte hauetan baina ESI osoarena balitz bezala sentitu behar dugu.



Ingurumenaren edo euskararen alderdietan egiten dugun lana ezagutzea ere garrantzitsua da.

**Finkotzat jotzen diren jardueren urteko egutegi bat egitea eta jarduera horietan dugun parte-hartze maila ikustea** proposatzen da. Oinarri horren gainean has liteke lanean.

Inguruneke udalekin dugun lankidetzaz-esparrua zabaltzen jarraitu behar dugu hainbat arlotan: bizimodu osasungarriko ohiturak, tratu txarren prebentzioa, etab. Horretarako, hedapen handiagoa eman behar diegu gure intranetean/sare sozialetan edo aldizkari korporatiboan. Ekintzak egiten diren udalerrietan beti izan behar dugu gure profesionalen parte-hartze aktiboa eta zuzena.

ESlrentzako interesekoak diren ekintzen hedapena nabarmentzen edo sustatzen nahasi behar dutela onartu behar duten gainerako arloei ere aplikatu behar zaie kontzeptu hori.

Esperientzia abian jarri ondoren eta **Etika, Humanismo eta Zientzia Elkarrizketek** Gipuzkoako gizartean izan dituen emaitza onak kontuan hartuta, une egokia dela ematen du nahasita dauden hiru erakundearen artean (Donostialdea ESI, Foru Aldundia eta Laboral Kutxa) ahalegin horri jarraipen “bisuala” ematen lagunduko dion lankidetzaz-hitzarmena sinatzeko.

“Etika, Humanismo eta Zientzia Elkarrizketak” jarraitu egingo du, ahal den bitartean, horietako bat euskaraz egiteko esperientziarekin, eta urtean behin osasun-esparruko elkarteekin egiten den jardunaldiak elkarrekin berrien esku-hartzeari eta parte-hartzeari bide ematen jarraituko du.

Gure inguruko erakundeekin ditugun lankidetzaz-harremanak eta partaidetzakoak izaten jarraitu eta zabaltzeko egin behar ditugu, besteak beste, Donostiako Turismo Plan Estrategikoan (2016-2020) Kongresu/ekitaldi handiak antolatzekeko modalitatean edo, Foru Aldundiaren Berdintasun Planean (Etorkizuna Eraikiz) “Gipuzkoako enpresetan berdintasuna eta familia-bizitza sustatzeko” proiektuan egiten ari den bezala.

Komunikabideei dagokienez, gaur egungo elkarrekiko lankidetzaz-estrategiarekin eta harreman onarekin jarraitu nahi dugu. Osasunaren beste esparru batzuetan komunikabideentzako informazio-jardunaldiak (suizidioa prebenitzeko proiektu pilotuan aurrekaria izan zutenak) egiteko aukeran arreta berezia jarri.

### **Akordioak unibertsitateekin**

Donostia Ospitalea unibertsitate-ospitalea da. Osasunaren edo ikerketaren esparruan etorkizunean erantzukizun-postuak beteko dituzten profesional berrien prestakuntzak lankidetzaz estuagoa izatera eta elkarrekin ekintza gehiago zabaltzera bultzatzea behar gaitu. Ikasleak gure DESIn egiten diren jardunaldi/ekitaldien antolaketaren partaide egin behar ditugu eta herritarren parte-hartzea eskatzen duten lanetan nahasi.

Une honetan, hitzarmen eta akordio puntualak ditugu EHUarekin, Mondragon Unibertsitatearekin eta Nafarroako Unibertsitatearekin sinatuta, eta erakunde horiekiko eta gure ingurune edo intereseko beste batzuekiko lankidetzaz eta partaidetzaz handiagoko bidetik jarraitu beharko dugu.

## Biodonostia OII



2016an jazotako bi gertakarik Donostialdea ESIan txertatutako erakunde gisa ikusten lagundu dute Biodonostia.

**Biodonostiaren intranet espezifikoa** Intranet korporatiboaren I+G+B atalaren barruan abian jartzeak eta haren atala Donostialdea ESIaren Intranetean jartzeak aukera ematen die Biodonostiako eta DESIko profesionalei besteak egiten duenaren berri izateko. Hobetzeko tresna izango da, ikertzaileen lana errazten duelako. Denek izango dute sarbidea eta, horrek, dokumentuak partekatzea ahalbidetuko du. Ikerketa-talde bakoitzak egiten duen jarduera erakunde barnean hedatzen lagunduko du.

2016an, bestalde, Osasun Sailak hiru lurraldeetako Ikerketa Biosanitarioko Institutuei eskatu die **beraien irudi korporatiboa homogeneousatzeko**, Osakidetzairen irudi korporatiboaren antzekoagoa izan dadin. Gehien erabiltzen diren edo gehien ikusten diren dokumentuak lehenetsiz gauzatu da prozesua, baina honek urtean zehar jarraitu beharko du eta ospe handiko dokumentuei eragin behar die, esaterako, Katalogoari. Katalogoak azken edizioaz geroztik izandako azken aldaketak jaso beharko ditu, esaterako, plataforma berriei, ikerketa-talde berriei eta abarri buruzkoak.

Institutuak proiektu gisa aurkezten du **Buletin** bat martxan jartzea, Institutuaren webgunean, sare sozialetan eta Donostialdea ESIren Intranetean eta Aldizkarian argitaratzen diren albisteei gehituko zaiena. Hilero argitaratuko den buletina izango da, eta aldi horretako albiste garrantzitsuenak jasoko ditu. Buletinean jasoko dira albisteen izenburua eta laburpena eta Institutuko webgunean argitaratzen den albiste osorako esteka. Modu horretan, bidaltzen den edukia eta informazioa aurkezteko modua egokituko dira.

Aztertzen ari da albiste-buletinean izena ematen duten pertsonen helbide elektronikoekin **harreman-talde bat sortzeko aukera**. 2018rako planteatutako helburua da webguneko buletinaren atalean izena ematen duten pertsonak Buletinaren datu-basean zuzenean izena emanda geratzea (talde desberdinean eta segmentatuta).



**Institutuko webgunearen egitura eta edukia berrantolatzeko** unea ere bada, intuitiboagoa, erakargarriagoa eta erabilgarriagoa bihurtzeko. Arlo bakoitzean zer informazio den funtsezkoa jakitea ere izango da helburuetako bat.

Institutua 5 urteko beste aldi baterako berrakreditatzeak Komunikazio Plan eguneratua egitera eta hedapen-ekintzak planifikatzera eramango du. Planak, Institutuak eskaintzen dituen espezialitateekin, DESIren Komunikazio Planaren barruan txertatuta egon beharko luke.



## Komunikazio-tresnak eta -euskarriak

Komunikazio Plan batean ezin ditugu ahaztu komunikazioaren arloan laguntza ematen diguten tresnak. Gure ESlan Plan honetan iragarritako komunikazio-proiektuetako asko aurrera ateratzeko elementuak ditugu, baina kontuan izan behar dugu egokitu egin behar garela garai berrietara eta gure pazienteek zein profesionalak teknologia erabiltzeko duten modu berrietara.

Baina, era berean, ezin dugu ahaztu komunikazioan emaitza onak izateko gakoetako bat komunikazioa bera kudeatzeko modua dela. Eta protokolo bat ezartzea.

### **Intraneta/webgunea eta sare sozialak/YouTube kanala**

**Intraneta informatzeko eta parte hartzeko funtsezko tresna bat da ESiko profesionalentzat.**

Informazioa, intereseko albisteak eta elkarlana bilatzeko gune bihurtzearen aldeko apustua egin behar dugu. Horretarako, ohiturak aldatu behar ditugu; izan ere, ohitura zabalduetara da gurean informazioa mezu orokorren bidez bakarrik zabaltzea. Mezu horiek gai oso zehatzetan eta gertaera berezietan bakarrik erabili behar dira, horretarako euskarri egokiena izanik. Erakundeko intranetara egunero benetan zenbat profesional sar daitezkeen aztertu behar dugu, kolektiboen eta lan-ordutegien arabera. Horrela, sarbide hori ez dutenek, erarik egokienean eta kolektibo guztia gogaitu gabe, informazioa jaso ahal izatea kudeatu ahal izango dugu.

Beti baliabide hori erabiltzen badugu, orain batzuetan gertatzen den bezala, baliteke profesionalak mezuak ez irekitzea gogaituta daudelako informazioa jasotzeaz, eta, ondorioz, aurrez ezarritako helburua ez betetzea. Hau da, gure ESlan garrantzitsua denari buruz informatuta egotea.

**Funtsezkoa da zuzendaritza osoa eta zerbitzuburuak eta gainbegiraleak Intraneta erabiltzen inplikatzeko.** Osasunaren arloaren dago, eta egon beharko da, profesionalak behar duen informazioa guztia. Txertatuko dokumentuak eta egingo diren berriak edo gune horretan jartzeko modukotzat jotzen direnak beti balioetsita eta eguneratuta egongo dira. Izan ere, **tresna bizi batez ari gara.** Kontzeptu hori gero eta argiago dugun neurrian, eduki hobeak txertatuko dira eta, ezbairik gabe, parte-hartzaileen esparrua zabalagoa izango da.

**Donostialdea ESlaren webgunea prebentzioari eta bizitza osasungarriaren ohiturei buruzko programak zabaltzeko plataforma ere izango da.** Horretarako, gure ESlra etortzen diren herritarrei informazioa emateko gune berriak ezarriko dira eta horietan herritarrekin lantzen eta parte hartzen ari garen programak eskaini ahal izango dira.

Halaber, gure ESlari buruzko informazio interesgarria —esaterako, **zerbitzuen zorroa**—, eskainiko duten gune berriak sortu behar dira.

Sare sozialek ESlaren eta korporazioaren ekitaldi interesgarriak zabaltzeko proiektuari jarraipena emango die.

Berriki Osakidetzaaren kanala jarri da martxan Youtuben. Eredu korporatiboari jarraikiz, **Donostialdea ESlaren Youtubeko kanal berri bat** antolatuko da. Bertan, aurretiazko baliozkotze-irizpide batzuei jarraikiz, gure profesionalentzako edo herritarrentzako interesgarriak diren



grabaketak jasoko dira, aholkuak ikusgarri egon daitezzen ohiko plataformetan (intranet eta webgunea) bai eta informazio-pantailetan, itxaron-geletan, aurkezpenetan eta antzerakoetan ere.

### Euskarri teknikoak



### Gure jarduerak zabaltzeko euskarri tekniko eta fisikoak hobetu behar ditugu.

ESlko profesionalak eta zentroko gerentzia, prestakuntzaren edo ezagutzaren arloaren bidez, edo zerbitzuen ekimenaren bidez, zabalkunde-jardunaldiak ari dira egiten profesionalentzat. Orain arte, horietako asko, aurrezki-erakunde baten egoitza batean egiten ziren, gune hori kostu baxuan eskaintzen baitzuen. 250 parte-hartzaile sar zitezkeen. Erakundeak eskaintza hori kendu duenez, alor honetan dugun espazio-gabezia konpontzeko irtenbideak bilatu behar ditugu.

Biodonostia ekitaldi-aretoan 65 pertsona sar daitezke. Transmisioak edo prentsaurrekoak egin ahal izateko behar diren ekipamendu guztiak ditu. Baina areto hori ezin dute erabili erakundeko profesionalak.

Donostialdea ESlak **ekitaldi-areto** bat du Donostiako Unibertsitate Ospitaleko eraikin nagusian. Bertan, 140 pertsona sar daitezke, baina ekipamendu teknologikoan inbertsio bat egin behar da. Gune horretan inbertsioa egitea aurreikusten da. Inbertsio hori, aretora erabiltzen den heinean, kontuan hartu beharko da gaur egun dauden bilera-geletarako edo ESlan etorkizunean ezarriko direnetarako.

Berebat, agerikoa dirudi ESlko hainbat zerbitzu koordinatu behar direla gure ospitaletako operazio-gelatik (ebakuntzak zuzenean ematea) zabalkunde-ekintzak egiteko. Era berean, gainerako profesionalak erabil ditzaketen ekipamenduak ere koordinatu behar dira.

Beste irtenbide batzuk ere aztertu behar dira, besteak beste, informazio-sistemen, ezagutzaren, prestakuntzaren edota Biodonostiaren arloetan.

### Arlo edo zerbitzu berriak eskaintzea

Donostialdea ESlak duen tamaina dela eta, bere guneetan aldaketak etengabe egitera eta hobekuntza fisikoak egitera «behartuta» dago. Bistakoa dirudi zirkuitua berrikusi egin beharko dugula kide guztiek (Komunikazio Arloa barne), **gure ESlaren arlo edo zerbitzu berrien iragarpena** martxan jartzeko. Horretarako, beharrezkoa da, ahal den heinean, berri horien jakinarazpenik ez egitea azken unean, informazio-kanpaina egoki bat egitea zailtzen duelako.



Ildo horretan, Komunikazio Plan honetan proposatzen da hilero bilera bat egitea, besteak beste, zerbitzu inplikatuak egin beharreko zereginak zehazteko, baita informazio hori emateko erabiliko den materiala edo transmisio-moduak eta horien helburuko publikoa ere.

Halaber, kontuan izan beharko da interesdunei komunikazio hau martxan jartzeko beharko den denbora. Ahal den heinean, aste batetik beherakoa den denbora-tartean egin beharko da.

### **Informazio Unitatea**

Donostialdea ESiko prozesua dela eta, lehenetsi egin behar izan ditugu osasun arloan eragin zuzena zeukaten ekintza urgenteak -beste batzuen gainetik, eraketakoak zirenak—.

Ia bi urte Donostialdea ESla sortu zela, eta ematen du mementoa dela jarduerak egiteko funtzionamenduari buruzko hausnarketa behar duten arlo batzuetan.

Aurreko atal batean operadoreen zerbitzuari eta batzearen prozesuari buruz hitz egiten genuen, gure zentroetara telefonoz deitzen duen erabiltzailea jarduera irizpide berdinekin tratatzeko. Hori bera egin behar da **Donostialdea ESiko Informazio Unitateko deiekin**.

Ez dira gutxi atal honetan hobekuntzak proposatzen dituzten herritarrak. Memento hauetan badakigu profesionalak ondo artatzen duela erabiltzailea informazio gune/zerbitzu batera joaten denean. Dena den, ez dakigu informazio hori emateko erabilitako formulak, informazio guneen kokapena edo ematen den informazio-dokumentazioa zuzenena ote den. Horregatik, arlo horretan ere lan egin behar dugu.

Informazio guneak ditugu bai gure zentroetan bai ospitalean. Azkenekoan, arloko eginkizunak zehazten ari dira Onarpen arlotik behin bereizi ondoren “fisikoki”.

Horretarako, lan-talde bat sortuko da jarduera protokoloak egiteko, unitate horretako profesionalek informazio onena eman diezaieten erabiltzaileei.

Talde horrek Komunikazioarekin batera lan egingo du, zeinak aholkatuko eta lagunduko duen. Aldez aurretik informazio komuneko zirkuitu bat sortuko da unitateko eginkizun batzuk betetzen laguntzeko.

Informazio Unitatea pazientearen lehenengo kontaktua da ospitalera etortzen denean. Lagundu behar du, eta harrerako zerbitzua eskaini behar du. Herritarrentzako zerbitzu honen irigarritasun fisikoa hobetu daiteke. Pentsatu behar dugu profesionala babesten dituzten barrerak kendu behar ez ote diren (hala nola kristalezko itxiera, itxarongela, mostradoaren gehiegizko altuera) deserosotasuna sorrarazten dutelako bai erabiltzaileagan bai profesionalarengan. Esaterako, diseinatu behar dugu gune ireki bat profesionala herritarrarengana hurbiltzeko, eta biek gustura egon behar dute gune komun horretan. Eta, ahal dugun neurrian, koordinatu beharko dugu alderdi hori ESiko zentroetan. Erabiltzaileak “ezagutu” behar du gune hori, egon behar du identifikatuta, eta informazio guneak ikusgarria izan behar du, eta ez bakarrik ospitalean, osasun zentroetan eta anbulatorioetan ere bai.

Donostialdea ESiko izendapenak dakar berekin herritarrei informazioa emateko beharra gure hedapenari buruz, non gauden, nola artatuko dugun, nora joan behar duten, zein den



irisgarritasuna, espezialistaren kontsultara iristeko modu onena zein den, eta abar. Erabiltzaileak jakin beharko luke zehazki nora jo behar duen (kontsultaren kokapena/probak egitea...) erreferenziako ospitalean edo hirugarren mailako ospitalean. Falta zaigu oraindik urrats hori ematea.

Halaber, erabiltzaileen iritzia jakin behar dugu elkarteei/taldeei egindako inkesten edo kontsulten bidez, beste hobekuntza batzuk gehitu ahal izateko.

Komunikazio Planak aurreikusten du **bitariko lan-talde bat sortzea (erabiltzaileak/elkartek-PEAZeko, Onarpeneko eta Informazioko profesionalak)** balio erantsia emateko.

### Arreta telefonikoa



Gaur egun hiru arlo desberdinek lan egiten dute gure pazienteen arreta telefonikoan eta DUOko telefonogunearen kasuan, gure profesionalen arteko kontaktu telefonikoak ere bideratzen ditu.

Pazienteen eskaerei erantzuteko, DUOko telefonogunea (Komunikazioa), espezializate- hitzorduak (Onarpena) eta *Call Center* (Lehen Mailako Arreta) arloetako profesional-talde bat, Gerentziaren laguntzarekin eta kanpoko aholkularitzarekin, duela urtebete lan egiten ari da herritarrentzako erantzun modu egokienak aztertzeke, deien kudeaketa egokiagoa eginez eta alderdi batzuk hobetuz, hala nola itxaronaldiak eta abar.

Lan-taldearen ondoriak izan eta gero, antzeko esperientziak ezagutu ondoren eta arreta telefonikoko arlo desberdinen arteko erlazioa mota eta mendekotasun organikoa zehaztuz gero, hausnartu beharko dugu nola lortu proiektuaren azken helburua: **arreta telefonikoko zentro integratua** edukitzea: kokapena, profesionalen mugikortasuna.... Horrekin guztiarekin, Komunikazio Plan bat martxan jarri beharko dugu 2017ko lehenengo sei-hilekoa baino lehen bukatuta egon behar duena.

Betiko telefoniatik **IP telefoniarako** eboluzioa, ospitale guztian eta oraindik burutu gabe dagoen DESiko zentroetan, behartuko gaitu prozesuaren komunikazioa kudeatzera eta planifikatzera modu egokian, inplikaturiko arduradun guztiak kontuan hartuz.



## Argitalpenak

Atal honetan jarraitu dugu argitaratzen paperez eta intraneteko eta webeko “Argitalpenak” atalean ipiniz Donostialdea ESIko profesional eta erabiltzaileentzat egiten diren memoriak, protokoloak, liburuak, foiletoak, eta abar.

ESlaren irudiaren eta dokumentuen aldaketak 2016an zehar egin behar izan dira, eta eginkizun horrek **Herritarrentzako Gida** eta **Prestigioko katalogo berriaren** eguneratzea atzerarazi du, baina, 2017an egitea aurreikusita dago.

Bi dokumentu horien edukiak egiteko **lan-talde bat antolatuko da** (ospitaleko eta Lehen Mailako Arretako bost profesional baino gutxiagorekin eratua), zeinak zehaztuko dituen, Komunikazioko profesionalekin batera, zeintzuk diren herritarrentzako eduki interesgarriak, arlo honi dagokionez.

JARDUKETEN KRONOGRAMA

|                               | 2017                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 2018                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 2019                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 2020                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 2021                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Lehenengo Seihilabetea</b> | <p><b>ESiko emaitzen/helburuen aurkezpena</b></p> <p><b>Egoiliarrei harrera</b></p> <p><b>Telefonoen aurkitzearen sorkuntza</b></p> <p><b>Operadoreentzako/ arreta telefonikorako eskuliburua</b></p> <p><b>Intraneteko eduki berriak</b></p> <p><b>Etika, Humanismo eta Zientzia X. elkarriketak</b></p> <p><b>Euskara logoaren erabilera sustatzeko kanpainaren bidalketak</b></p> <p><b>SNAP kanpaina</b></p> <p><b>Kerik gabeko ospitalaren Kanpaina</b></p> <p><b>ESiko harreman-mapa</b></p> <p><b>Balioetan lana Proiektuaren hedapena ESian (kartelak)</b></p> <p><b>ESiko aurrememoria eta memoria</b></p> <p><b>Protokolo/argitalpen berriak</b></p> <p><b>IP telefoniako prozesuaren hasiera</b></p> | <p><b>ESiko emaitzen/helburuen aurkezpena</b></p> <p><b>Egoiliarrei harrera</b></p> <p><b>Argitalpenen berrikuspena eta eguneratzea (harreraren eta agurraren eskuliburua eta protokoloa)</b></p> <p><b>Bilera gelen egokitzea</b></p> <p><b>Erabiltzailearen gida berria</b></p> <p><b>Zerbitzuak</b></p> <p><b>Etika, Humanismo eta Zientzia XI. elkarriketak</b></p> <p><b>Lana barne-komunikazioan</b></p> <p><b>ESiko aurrememoria eta memoria</b></p> <p><b>Protokolo/argitalpen berriak</b></p> <p><b>Protokolo interaktiboak (argitalpenak)</b></p> <p><b>Kanpaina asistentziala (zehaztu gabe)</b></p> <p><b>Praktika onen jardunaldien hedapena</b></p> <p><b>IP telefoniako prozesuaren eboluzioa</b></p> | <p><b>ESiko emaitzen/helburuen aurkezpena</b></p> <p><b>Egoiliarrei harrera</b></p> <p><b>Kanpaina berriak</b></p> <p><b>Intraneteko edukien berrikuspena eta berrikuntza</b></p> <p><b>Zerbitzuak eranstea web orrian</b></p> <p><b>Ohitura osasungarrien sustapena</b></p> <p><b>Etika, Humanismo eta Zientzia XII. elkarriketak</b></p> <p><b>Lana barne-komunikazioan</b></p> <p><b>ESiko aurrememoria eta memoria</b></p> <p><b>Protokolo/argitalpen berriak</b></p> <p><b>Ingurumen-kudeaketaren kanpaina</b></p> | <p><b>ESiko emaitzen/helburuen aurkezpena</b></p> <p><b>Egoiliarrei harrera</b></p> <p><b>Proiektu berrien hedapena</b></p> <p><b>Etika, Humanismo eta Zientzia XIII. elkarriketak</b></p> <p><b>Harreman-maparen berrikuspena</b></p> <p><b>Lana barne-komunikazioan</b></p> <p><b>ESiko aurrememoria eta memoria</b></p> <p><b>Protokolo/argitalpen berriak</b></p> <p><b>Ingurumen-kudeaketaren kanpaina</b></p> | <p><b>ESiko emaitzen/helburuen aurkezpena</b></p> <p><b>Egoiliarrei harrera</b></p> <p><b>Etika, Humanismo eta Zientzia XIV. elkarriketak</b></p> <p><b>Lana barne-komunikazioan</b></p> <p><b>ESiko aurrememoria eta memoria</b></p> <p><b>Protokolo/argitalpen berriak</b></p> <p><b>Ingurumen-kudeaketaren kanpaina</b></p> |

| Bigarren<br>Seihilabetea | ESlko 1 sei-hileko<br>eboluzioaren<br>aurkezpena                                         | ESlko 1 sei-hileko<br>eboluzioaren<br>aurkezpena                                   | ESlko 1 sei-hileko<br>eboluzioaren<br>aurkezpena | ESlko 1 sei-hileko<br>eboluzioaren<br>aurkezpena | ESlko 1 sei-hileko<br>eboluzioaren<br>aurkezpena |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
|                          | ESlko telefonoen<br>aurkitzea                                                            | Telefoniako<br>proiektua<br>martxan jartzea                                        | Elikagaiei buruzko<br>hitzaldiak                 | Elikagaiei buruzko<br>hitzaldiak                 | Elikagaiei buruzko<br>hitzaldiak                 |
|                          | Ebakuntza-geletako<br>infekzioen<br>kanpainaren<br>berrikuspena                          | Donostialdea<br>ESlko prestigiosko<br>katalogoa                                    | ESlko Prestakuntza-<br>astea                     | ESlko Prestakuntza-<br>astea                     | ESlko<br>Prestakuntza-<br>astea                  |
|                          | Jarduera protokolo<br>berriak Informazio<br>arloan                                       | ESlko<br>Prestakuntza-<br>astea                                                    | Elkarteen<br>jardunaldia                         | Kanpaina<br>asistentziala (zehaztu<br>gabe)      | Proiektu berrien<br>hedapena                     |
|                          | ESlko Prestakuntza-<br>astea                                                             | Herritarrentzako<br>osasun-hitzaldiak<br>DUOn                                      | Proiektu berrien<br>hedapena                     | Elkarteen jardunaldia                            | Elkarteen<br>jardunaldia                         |
|                          | Harreman-maparen<br>berrikuspena                                                         | Euskara Egunaren<br>ospakizuna                                                     | Gabonetako<br>kanpaina                           | Euskara Egunaren<br>ospakizuna                   | Euskara Egunaren<br>ospakizuna                   |
|                          | Elkarteen jardunaldia                                                                    | Gabonetako<br>kanpaina                                                             | Gabonetako<br>kanpaina                           | Gabonetako<br>kanpaina                           | Gabonetako<br>kanpaina                           |
|                          | Seinaletikako<br>material berrien<br>berrikuspena eta<br>erabilera arrisku-<br>guneetan  | Elkarteen<br>jardunaldia                                                           |                                                  |                                                  |                                                  |
|                          | Basque Culinary<br>center/Osasunaren<br>sustapenaren arteko<br>kolaborazioko<br>Akordioa | Inplikazioa<br>herritarrentzako<br>ekintzetan                                      |                                                  |                                                  |                                                  |
|                          | Euskara Egunaren<br>ospakizuna                                                           | Prestakuntza<br>jardunaldien<br>hedapena                                           |                                                  |                                                  |                                                  |
|                          | Arreta telefonikorako<br>zentro integratuaren<br>eboluzioa                               | Euskara Egunaren<br>ospakizuna                                                     |                                                  |                                                  |                                                  |
|                          | Gabonetako kanpaina                                                                      | Arreta<br>telefonikorako<br>zentro<br>integratuaren<br>funtzionamendu-<br>emaitzak |                                                  |                                                  |                                                  |
|                          |                                                                                          | Gabonetako<br>kanpaina                                                             |                                                  |                                                  |                                                  |

Gorritz adierazten diren ekintzek garapen-aurreikuspena dute Komunikazio Plan honetan.

Urdinaz daudenak ekimen berriak dira.



## Ondorioak

Hurrengo lau urte hauetarako komunikazio-ekintza asko aurreikusi dira. Lehen adierazi dugunez, ekintza guztiak ez dira egingo batera, eta ez dute edukiko iraupen ezta garapen berdina ere.

Lehenengo eta behin, **Plan Estrategikoko ekintzei** eman behar diegu lehentasuna. Gainera, pentsatu behar dugu zein ekintza zehaztuko dituzten talde koordinatzailearen jokabideak. Alde batetik, lehenengo ekintzetatik beste berri batzuk sortzen badira, herritarrei hurbiltzen eta lehentasunak ulertzen lagunduko dute, eta, horri esker, hobetu ahal izango ditugu. Beste alde batetik, profesionalari zuzenduta dauden ekintzek lagunduko digute komunikazio on baten ondorioa balioesten.

Horrez gain, kontuan eduki behar dugu komunikazio-ekintza gehienak Osasun Sailak eta Osakidetzak zehazten dituztela. Gure lana da ekintza horiek gure ESIra egokitzea. Denboraldi honetan gai izan behar dugu antolatzeko Komunikazioko beste ekintza batzuk ere eta alde aurreko edukiak dituen organigrama batean protokolizatzeko.

**Baditugu baliabideak** eta profesionalak gai izan direnak proiektuak aurrera eramateko. Tresna asko ditugu eta, garrantzitsuena, **ESlko zuzendaritza-taldearen laguntza**, zeinak estimatzen duen Komunikazioa Plana proiektu estrategiko gisa.

Aldi berean, **lehendik dauden liderrak sendotu behar ditugu, eta berriak bilatu** Plan Estrategikoaren proiektu barruen eragina edukiko duten arloetan. Izan ere, lider horiek arduratuko dira ekintza berriak eta aurreikusitako planak abiarazteaz.

Argi eduki behar dugu, proiektu honetan, **ESlko Komunikazioa osatzen duten talde guztien lana beharrezkoa dela**, eta beti edukiko dutela Komunikazioko profesional-taldearen laguntza.

Behin eta berriz esan behar dugu komunikazioa bizia dela eta esperientzia berriak “komunikatu” behar dela etengabe. Ez du zer ikusirik esaldiak airera botatzearekin. Hartzaile bat behar du; entzuten duen norbait, esaten duguna ulertzen duena. Juan Carlos Onettik zionez:

*Gizadi osoari hitz egin nahi diona, edo iruzurtia da edo oker dago. Nahi den komunikazioa betetzen da ala ez da betetzen; egilea ez da arduraduna, gertatzen da ala ez da gertatzen, beste gabe. Mezu bat bidali nahi duenak - behin eta berriro esan denez- lan hori mezularitza bati eska diezaiola.*