



**Osakidetza**

Zumarragako Ospitalea  
Hospital de Zumarraga



# **2010 KO JARDUERA- MEMORIA**

## **ZUMARRAGAKO OSPITALEA**



## INDIZEA

---

### AURKEZPENA

- 1      INGURUNEAREN AZTERKETA
- 2      ASISTENTZIA JARDUERA
  - 2.1    ASISTENTZIA JARDUERAREN BILAKAERA (2009/2010)
  - 2.2    ASISTENTZIA JARDUERA KLINIKA ZERBITZUEN ARABERA
  - 2.3    ASISTENTZIA JARDUERA ZERBITZU ZENTRALEN ARABERA
  - 2.4    CASE-MIX-EN AZTERKETA
- 3      KUDEAKETA EKONOMIKOA
- 4      GIZA BALIABIDEAK ETA PRESTAKUNTZA
- 5      KALITATEA



## Aurkezpena

2010eko urtea urte oso nekeza izan da, aurrekontuetako partidetan murrizpen ekonomikoak egon dira. Hala ere, aldaketa estrukturalak egin ditugu ospitalean zerbitzuetako lan-baldintzak hobetu asmoz. Aldaketa horien artean, aipatzekoa da Barne Medikuntzako Unitatea bateratu izana, eta horrek bulegoak ospitaleko beste eremu batzuetara eramatea behartu gintuen. Beste aldaketa batzuk ere egin dira, lan-giroa asko hobetu dutenak, hala nola, Etxeko Ospitalizazioa zerbitzua tokiz aldatzea edo ekitaldi-aretoa berritzea.

Aurten ekin diogun ospitalea handitzeari esker, atentzio sanitarioko esparruak hobetzen jarraituko dugu, nahiz eta handitze-lan hori ez den 2012ko hasiera arte amaituko. Pazientearen segurtasunari dagokionez, Osakidetzako Kalitateko Zuzendariordetzak abian jarri du “10.000 Kontrako Gertaera Gutxitzeko Kanpaina” SEGURTASUN KLINIKOAREN arlorako proiektu estrategiko moduan. Proiektu horretan murgilduta daude jada. Pazientearen segurtasunean teknologia berriak erabiltzeak eta preskripzio elektronikoak asko lagunduko digu asistentzia sanitarioaren kalitatea hobetzen.

Asistentzia-jardueraren alorrean, kanpo-kontsulten arloak emaitza onak ematen jarraitzen du itxaronzerrenda murrizte aldera. Larrialdien kopurua jaitsi egin da beste urteetakoekin alderatuta, eta horri esker Diagnostikoari Laguntzeko Zerbitzuen jarduera ere jaitsi egin da.

Erantzukizun Sozial Korporatiboa (ESK) gure gizartearen eta gure sistema sanitarioaren iraungarritasunarekin dugun konpromiso aktibo bat da. Gizartera hurbiltzea, Udalekin eta eskualdeko elkarteekin egindako bilera eta topaketetan aztertu den helburu bat, batez ere 2010eko bigarren zatian. 2010ean egin diren asistentzia-mailen arteko koordinazioak asko erraztu ditu bi eremuen arteko profesionalen harremanak, eta batez ere lan egiteko modu berriak agertzen hasi dira. Eta horrek koordinazio hobea eta efizientzia handiagoa emango dio asistentzia sanitarioari eta hobekuntza horiek gero eta nabariagoak izango dira paziente kronikoen atentzioan.

Zuek zarete, ospitaleko profesionalok, zuen lanarekin ospitalearen helburuak betetzen lagundu duzuenak, segurtasun klinikoan hobekuntzak lortzen lagundu duzuenak, eta seguru gaude zuek izango zaretela asistentzia-mailen arteko lankidetzak hobetzen jardungo duzuenak, ospitalea kalitate-maila altuetan mantentzeko asistentzia sanitarioan, eta baita pazientearen aldeko tratua hobetzen jardungo duzuenak ere, ospitalearen betiko ezaugarria izan den lan-giro ona mantenduz.

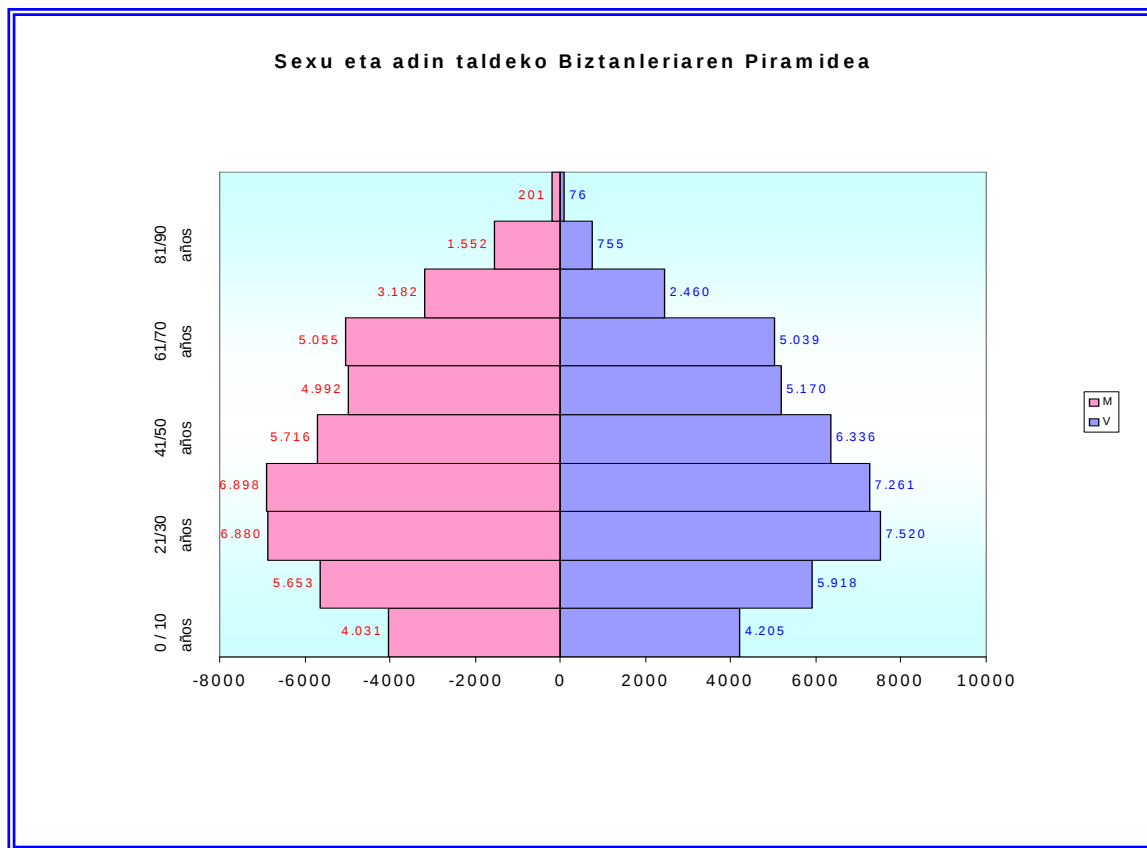
Eskerrik asko, berriro, ospitaleko pertsona guztiei, ospitaleko helburuak eta lorpenak lortzeko egin duzuen ahalegin eta gaitasunagatik.

Jon Guajardo Remacha  
ZUZENDARI GERENTEA  
DIRECTOR GERENTE



## 1.- INGURUNEAREN AZTERKETA

Zumarragako Ospitalea Zumarragako udalerrian kokatzen da, Goierriko eta Urolako erreferentziako ospitalea izanik. Ospitalea ia 100.000 pertsonako biztanleriaz arduratzen da.



| AZPI-ESKUALDEETAKO BIZTANLERIA |                     |                     |               |
|--------------------------------|---------------------|---------------------|---------------|
|                                | 15 urtetik behekoak | 64 urtetik gorakoak | Guztira       |
| Azkoitia                       | 1.615               | 2.231               | 11.507        |
| Azpeitia                       | 2.285               | 2.786               | 16.036        |
| Beasain                        | 3.066               | 4.191               | 22.650        |
| Legazpi                        | 1.088               | 1.994               | 9.306         |
| Ordizia                        | 2.944               | 3.869               | 20.592        |
| Zumarraga                      | 2.447               | 3.977               | 19.328        |
| <b>Guztira</b>                 | <b>13.445</b>       | <b>19.048</b>       | <b>99.419</b> |

Ospitalea hiru bloketan banatzen da:

- 1º) Ospitaleratzea
- 2º) Erradiologia, Operazio-gela eta Larrialdiak
- 3º) Laborategia, Hemodialisia eta Kanpo Kontsultak

Era berean, asistentzia anbulatorio espezializatua eskaintzen da Beasain eta Azpeitia.

Errehabilitazio-jarduera Ospitalean dauden 4 gimnasioetan eta Beasain, Azpeitia eta Zumarragako Anbulatorietan egiten da.

Ospitaleak Azpeitia eta Beasaingo erradiologia-unitateak ere kudeatzen ditu.



Zentroa 1984ko ekainean zabaldu zen. Handik aurrera bere ibilbidea egiten joan da, batzuetan zailtasun batzuekin edo besteekin, baina betiere ahalegin eta ilusio handiarekin bere profesionalen aldetik. Horrela, 2000. urtean Eusko Jaurilaritzak Zilarrezko Q-a eman zion, enpresa eta osasun munduan ospitaleak kalitatearen kudeaketan lortu izandako maila garrantzitsuagatik. Era berean, 2002an Zerbitzu Publikoen Kalitaterako Behatokiak emandako Biztanleria- Saria lortu zuen. 2003. urtean Euskaliteko kanpo ebaluaketako Urrezko Q-a lortu zuen eta 2005. urtean EFQM europar saria, gaur egun Europa osoan azken sari hori duen ospitale bakarra izanik. "Iberoamerikako Kalitate Saria " 2007an eman zioten "urrezko Q". Baita 2007an ere, Osasun eta Kontsumo Ministerioak Kalitate asistentziala hobetzeko egindako ibilbideari errekonozimenduko sari berezia Zumarragako ospitaleari eman zion, sari hori jaso zuen lehenengo zentroa izanik. 2007an Zumarragako ospitaleak, Pediatria Espezialitate onenean "Best In Class" saria jaso, eta hurrengo urtean, 2008an, berriro ere errekonozimendu hori jaso zuen. ISO 9001 Ziurtagiria, arlo guztiak barne (ospitaleko jarduera guztiak) eta ISO 14001 berriro ziurtatzea 2010ean.

Ospitaleko Eginkizunak, 2003 sortua eta aldiro berrikusia, gure izateko arrazoia izaten jarraitzen du

## EGINKIZUNA

***Zumarragako Ospitalea Osakidetzako zentro publiko bat da. Bere helburua erreferentziako biztanleriaren osasen maila igotzea da eta baita bere bezeroen beharrak eta itxaropenak asetzea, osasen zerbitzu espezializatuak eskainiz.***

***Horretarako ekintza-gida bezala hobekuntza jarraituaren garapena gure gain hartzen dugu hurrengoetan:***

- *Ospitalean lan egiten duten pertsonen inplikazioa eta handitze profesionala.*
- *Eraginkortasuna eta finantza-oreka ekintzan.*
- *Osasen sistemaren hobekuntza orokorraren alde egin, berrikuntza, irakaskuntza eta beste erakundeekin egindako elkarlanaren bidez.*

Ospitalearen ondarearen alderdi oso garrantzitsu bat ditugun Baloreak dira. Horiekin egunero Ikuspegia kudeatzen dugu eta hurrengo urteetan horizonte horretara iritsi nahi dugu:

### Balore Kulturalak

- Gaixoarentzako lan egiten dugu
- Elkarrekiko errespetua
- Taldeko lana
- Harreman irekia
- Emaizarekiko orientazioa
- Berrikuntzaren alde egin
- Partaide izatearen zentzua

### Ikuspegia

Ezinbesteko kalitatea duen  
Ospitalea, etengabeko handitze  
profesional eta teknikoan,  
gizartean, osatzen duten  
pertsonengan eta bereziki bere  
bezeroengan poztasun maila altua  
lortzen duena

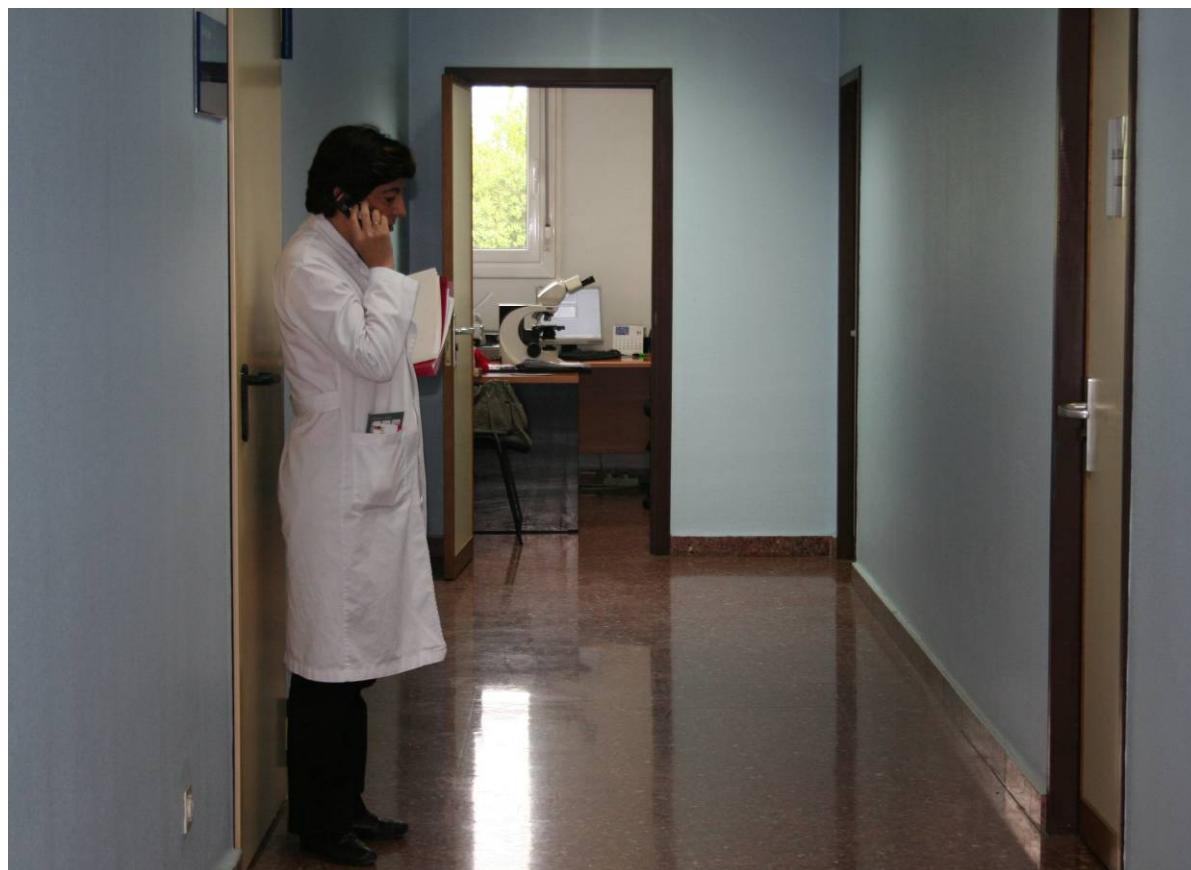
## 2.- ASISTENZIA JARDUERA

| JARDUERA                                        | 2009 URTEA | 2010 URTEA |
|-------------------------------------------------|------------|------------|
| <b>OSPITALERATZE JARDUERA</b>                   |            |            |
| Erabilitako oheak (batez beste)                 | 128        | 124        |
| Sarrerak                                        | 8.453      | 8.382      |
| Egonaldiak                                      | 32.976     | 32.484     |
| Erditzeak                                       | 932        | 935        |
| <b>KANPOKO KONTSULTEN JARDUERA</b>              |            |            |
| Lehenengo kontsultak                            | 42.734     | 44.120     |
| Ondorengo kontsultak                            | 103.959    | 103.552    |
| Bereizmen Handia                                | 3.529      | 5.288      |
| Kontsultak guztira                              | 146.693    | 147.672    |
| <b>LARRIALDIETAKO JARDUERAK</b>                 |            |            |
| Arreta eskainitako larrialdiak                  | 36.252     | 33.677     |
| Sarrera eragindako larrialdiak                  | 4.537      | 4.528      |
| <b>JARDUERA KIRURGIKOAK</b>                     |            |            |
| Anest. Orokorrarekin Programatutako Ebak.       | 2.034      | 2.221      |
| Anest. Lokalarekin Programatutako Ebak.         | 268        | 49         |
| Anest. Orokorrarekin egindako Ebak. Larriak     | 838        | 820        |
| Anest. Lokalarekin egindako Ebak. Larriak       | 63         | 39         |
| Goizekoa eta Larrialdikoa guztira               | 3.203      | 3.129      |
| Arratsaldeko kirurgia                           | 1.348      | 1.164      |
| Ebak. Kirurgikoak guztira                       | 4.551      | 4.293      |
| Kirurgia Txikiko Ebakuntzak                     | 3.187      | 3.708      |
| <b>ZERBITZU ZENTRALETAKO JARDUERA</b>           |            |            |
| Biokimika                                       | 1.044.030  | 998.504    |
| Hematologia                                     | 168.524    | 161.456    |
| Mikrobiologia                                   | 114.325    | 111.429    |
| Erradiologia azterketak                         | 60.930     | 52.596     |
| Ekografia orokorrak                             | 8.118      | 9.342      |
| Ginekologia ekografiak                          | 9.429      | 8.646      |
| T.A.C.                                          | 5.460      | 4.867      |
| Biopsiak                                        | 5.011      | 4.937      |
| Zitologiak                                      | 6.952      | 7.251      |
| <b>ADIERAZLEAK</b>                              |            |            |
| Batez besteko egonaldia                         | 3,90       | 3,88       |
| Okupazio adierazlea                             | 70,52      | 71,59      |
| Errotazio adierazlea                            | 65,99      | 67,42      |
| Ondorengo/Lehenengo Kontsulten arteko harremana | 2,43       | 2,35       |
| Hilkortasun adierazlea                          | 2,29       | 2,12       |
| Necropsien %                                    | 0,52       | 1,13       |
| Sarrera eragindako larrialdien %                | 12,51      | 13,45      |
| Zesareen %                                      | 13,48      | 11,85      |
| Berriro ospitaleratzeen adierazlea              | 5,08       | 5,56       |



## 2.1.- Asistentzia Jardueraren Bilakaera (2009/2010)

- Ingresuen kopuruak apur bat behera egin du, eremu medikoan nahiz kirurgikoan, eta horrekin batera egonaldien eta batez besteko egonaldien kopuruak ere behera egin du.
- Etxeko Ospitalizazio Zerbitzuari esker ospitaleko ingresuak saihestu dira, eta ondorioz ospitalean ohe gehiago daude libre.
- Jarduera kirurgikoak ere apur bat behera egin du interbentzio kirurgikoen kopuru guztiari dagokionez programatutako jardueran (arratsaldeko Kirurgia, esaterako). Eta alderantziz, Kirurgia Txikiko jarduera programatuak gora egin du aurreko urteetan egindakoarekin alderatuta.
- Atenditutako larrialdiak 2009an baino gutxiago izan dira hiru asistentzia-eremuetan: larrialdi orokorrak, pediatrikoak eta tokoginekologikoak.
- Erditzeen eremuan, 935 erditze izan dira, berriro ere ospitaleko historian zifrarik altuena.
- Zerbitzu Zentraletan larrialdietako jardueran gutxitu egin dira zerbitzu diagnostikoen azterketak.
- Kanpo Kontsultetan gehitu egin da egindako kontsulta guztien kopurua, batez ere lehen kontsultak. Nabarmentzeko modukoa da bereizmen handiko kontsulten igoera.





## 2.2.- Asistentzia Jarduera Zerbitzu Klinikoen arabera

### Ospitaleratze areak

|                                             | ALTAK        |              | EGONALDIAK    |               | BATEZBESTEKO EGONALDI |             |
|---------------------------------------------|--------------|--------------|---------------|---------------|-----------------------|-------------|
|                                             | 2009         | 2010         | 2009          | 2010          | 2009                  | 2010        |
| <b>Barne Medikuntza eta espezialitateak</b> | <b>2.275</b> | <b>2.286</b> | <b>15.570</b> | <b>14.924</b> | <b>6,84</b>           | <b>6,53</b> |
| <b>Pediatría</b>                            | <b>540</b>   | <b>538</b>   | <b>2.112</b>  | <b>1.996</b>  | <b>3,91</b>           | <b>3,71</b> |
| <b>Kirurgia</b>                             | 1.256        | 1.254        | 4.117         | 4.276         | 3,28                  | 3,41        |
| <b>Oftalmologia</b>                         | 1.046        | 954          | 0             | 1             | 0,0                   | 0,0         |
| <b>O.R.L.</b>                               | 238          | 259          | 141           | 167           | 0,59                  | 0,64        |
| <b>Traumatologia</b>                        | 1.357        | 1.382        | 5.964         | 6.254         | 4,39                  | 4,53        |
| <b>Urologia</b>                             | 326          | 305          | 1.174         | 1.170         | 3,60                  | 3,84        |
| <b>Ginekologia</b>                          | 1.416        | 1.402        | 3.807         | 3.686         | 2,69                  | 2,63        |
| <b>Espezialitate kirurgikoak</b>            | <b>5.639</b> | <b>5.556</b> | <b>15.203</b> | <b>15.554</b> | <b>2,70</b>           | <b>2,80</b> |
| <b>Besteak</b>                              |              | <b>2</b>     |               | <b>10</b>     |                       | <b>5</b>    |
| <b>GUZTIZKOAK</b>                           | <b>8.454</b> | <b>8.382</b> | <b>32.885</b> | <b>32.484</b> | <b>3,89</b>           | <b>3,88</b> |



- Ospitalizazio-eremuan Barne Medikuntzako Zerbitzuak eta bere espezialitateek ez dute alde handirik 2009koarekin alderatuta ingresuen kopuruan. Hala ere, batez besteko egonaldiak apur bat jaitsi dira.
- Espezialitate kirurgiko guztiei dagokionez, ingresuen kopurua apur bat jaitsi da, eta egonaldiak eta batez besteko egonaldiak apur bat igo.
- Pediatriako Zerbitzuan ere ez dago alderik ingresuen kopuruari dagokionez, eta batez besteko egonaldia apur bat jaitsi da.



## Area Kirurgikoa

|                      | PROGRAMATUTAKO KIRURGIA |       | KIRURGIA LARRIA |      | ARRATSALDEKO KIRURGIA |       | KIRURGIA TOTALA* |       | KIRURGIA TXIKIA |       |
|----------------------|-------------------------|-------|-----------------|------|-----------------------|-------|------------------|-------|-----------------|-------|
|                      | 2009                    | 2010  | 2009            | 2010 | 2009                  | 2010  | 2009             | 2010  | 2009            | 2010  |
| <b>Kirurgia</b>      | 370                     | 335   | 242             | 241  | 269                   | 280   | 881              | 856   | 741             | 779   |
| <b>Oftalmologia</b>  | 642                     | 629   | 6               | 4    | 479                   | 339   | 1.127            | 972   | 163             | 234   |
| <b>O.R.L.</b>        | 226                     | 251   | 4               | 2    | 2                     | 0     | 232              | 253   | 50              | 65    |
| <b>Traumatologia</b> | 461                     | 496   | 262             | 267  | 409                   | 448   | 1.132            | 1.211 | 16              | 19    |
| <b>Urologia</b>      | 387                     | 356   | 41              | 21   | 189                   | 97    | 617              | 474   | 155             | 74    |
| <b>Ginekologia</b>   | 216                     | 203   | 346             | 324  | 0                     | 0     | 562              | 527   | 0               | 0     |
| <b>Dermatologia</b>  |                         |       |                 |      |                       |       |                  |       | 2.062           | 2.537 |
| <b>GUZTIZKOAK</b>    | 2.302                   | 2.270 | 901             | 859  | 1.348                 | 1.164 | 4.551            | 4.293 | 3.187           | 3.708 |

(\*) Kirurgia osoa hartzen du Kirurgia Txikia izan ezik

- Kirurgia Handiko jarduera txikiagoa izan da aurreko urteetakoekin alderatuta, arratsaldeko kirurgia barne.
- Urgentziazko Kirurgia gehiago egin dira, batez ere kirurgia, traumatologia eta ginekologia espezialitateetan.
- Kirurgia Txikia gehiago egin dira aurreko urtekoarekin alderatuta, batez ere dermatologia, oftalmologia eta kirurgia espazialitateetan.

## Ohiko Ospitaleratzearen Alternatibak

|                                    | 2009  | 2010  |
|------------------------------------|-------|-------|
| <b>Eguneko Ospitale Kirurgiko</b>  |       |       |
| Interb. Kirurgia Handi Anbulatorio | 1.412 | 1.402 |
| <b>Eguneko Ospitale Mediko</b>     |       |       |
| Prozedurak                         | 1.960 | 2.521 |
| <b>Etxeko Ospitalizazioa</b>       |       |       |
| Ospitaleratzeak                    | 262   | 360   |

- Eguneko ospitale medikoa eta etxeko ospitalizazio jarduerak nabarmen igo dira. Etxeko ospitalizazioak ospitalizazio tradizionalaren alternatiba izaten segitzen du

## Larrialdietako Area

|                                      | 2009   | 2010   |
|--------------------------------------|--------|--------|
| <b>Izandako larrialdiak</b>          | 36.252 | 33.677 |
| <b>Ospitaleratuko larrialdiak</b>    | 4.536  | 4.528  |
| <b>Ospitaleratuko larrialdiak %a</b> | 12,51  | 13,45  |
| <b>Larrialdietako presioa</b>        | 53,66  | 54,02  |

Aurten, paziente gutxiago atenditu dira larrialdietako hiru eremuetan: larrialdi orokorrak, pediatrikoak eta tokoginekologikoak. Igo egin da larrialdietako presioa eta ingresatutako larrialdien portzentajea.

## Kanpoko Kotsulten Area

|                  |                  |       | OSPITALEA     |        |            |        | AZPEITIA ETA BEASAINGO ZENTROAK |        |            |        |           |         |
|------------------|------------------|-------|---------------|--------|------------|--------|---------------------------------|--------|------------|--------|-----------|---------|
|                  | Bereizmen Handia |       | 1. Kontsultak |        | Segidakoak |        | 1. Kontsultak                   |        | Segidakoak |        | GUZTIKOAK |         |
|                  | 2009             | 2010  | 2009          | 2010   | 2009       | 2010   | 2009                            | 2010   | 2009       | 2010   | 2009      | 2010    |
| Barne Med.       |                  |       | 188           | 190    | 658        | 724    |                                 |        |            |        | 846       | 914     |
| Alergologia      | 392              | 479   | 888           | 955    | 3.507      | 3.388  |                                 |        |            |        | 4.395     | 4.343   |
| Kardiologia      | 565              | 979   | 1.356         | 1.433  | 4.823      | 5.115  | 373                             | 415    | 1.139      | 1.188  | 7.691     | 8.151   |
| Dermatologia     | 259              | 286   | 1.471         | 1.446  | 2.018      | 1.856  | 2.917                           | 3.036  | 3.963      | 3.894  | 10.369    | 10.232  |
| Digestibo        | 39               | 125   | 1.906         | 1.731  | 3.685      | 3.623  |                                 |        |            |        | 5.591     | 5.354   |
| Endokrinologia   |                  |       | 739           | 828    | 4.734      | 4.121  |                                 |        |            |        | 5.473     | 4.949   |
| Hematologia      | 2                | 2     | 610           | 621    | 1.889      | 1.903  |                                 |        |            |        | 2.499     | 2.524   |
| Nefrologia       |                  |       | 242           | 256    | 1.471      | 1.613  |                                 |        |            |        | 1.713     | 1.869   |
| Neumologia       | 249              | 517   | 965           | 933    | 3.582      | 4.306  |                                 |        |            |        | 4.547     | 5.239   |
| Neurologia       |                  |       | 1.454         | 1.417  | 3.016      | 3.526  |                                 |        |            |        | 4.470     | 4.943   |
| Reumatologia     | 7                | 12    | 441           | 394    | 1.364      | 1.272  | 132                             | 117    | 376        | 365    | 2.313     | 2.148   |
| AREA MEDIKOA     | 1.513            | 2.400 | 10.260        | 10.204 | 30.747     | 31.447 | 3.422                           | 3.892  | 5.478      | 5.447  | 49.907    | 50.666  |
| Kirurgia Orok.   |                  |       | 1.039         | 1.069  | 1.361      | 1.484  | 1.588                           | 1.647  | 990        | 1.028  | 4.978     | 5.228   |
| Oftalmología     | 72               | 110   | 1.663         | 1.665  | 6.168      | 6.416  | 3.200                           | 3.173  | 6.370      | 6.590  | 17.401    | 17.844  |
| O.R.L.           | 659              | 1.268 | 1.186         | 1.192  | 2.244      | 2.083  | 1.949                           | 1.934  | 2.533      | 2.533  | 7.912     | 7.742   |
| Traumatologia    | 243              | 215   | 2.742         | 2.985  | 8.602      | 8.421  | 3.299                           | 3.379  | 8.388      | 7.839  | 23.031    | 22.624  |
| Urologia         |                  |       | 1.168         | 1.294  | 3.996      | 3.128  | 356                             | 348    | 989        | 879    | 6.509     | 5.649   |
| T.C.G.           | 939              | 1.161 | 1.775         | 1.609  | 7.077      | 7.107  | 2.773                           | 2.795  | 9.837      | 10.298 | 21.462    | 21.809  |
| AREA KIRUGIKOA   | 1.913            | 2.754 | 9.573         | 9.819  | 29.448     | 28.639 | 13.165                          | 13.276 | 29.107     | 29.167 | 81.293    | 80.896  |
| Anestesia        |                  |       | 3.181         | 3.937  | 325        | 397    |                                 |        |            |        | 3.506     | 4.334   |
| Errehabilitazioa | 15               | 24    | 829           | 809    | 1.545      | 1.483  | 1.617                           | 1.715  | 2.978      | 3.019  | 6.970     | 7.050   |
| Pediatría        | 80               | 118   | 791           | 797    | 4.081      | 3.953  |                                 |        |            |        | 4.952     | 4.868   |
| GUZTIKOAK        | 3.521            | 5.296 | 24.634        | 25.566 | 66.146     | 65.919 | 18.204                          | 18.883 | 37.563     | 37.633 | 146.547   | 147.672 |



- Kanpo Kotsulten eremuan kotsulten jarduera igo egin, "Bereizmen Handiko" kotsultak %50 baino gehiago igo dira, eta gehien igo den adierazleetako bat da.

## Zerbitzu Zentralen Jarduera

### LABORATEGIA

|                      | 2009             | 2010             |
|----------------------|------------------|------------------|
| <b>BIOKIMIKA</b>     | <b>1.044.030</b> | <b>998.504</b>   |
| <b>HEMATOLOIĀ</b>    | <b>168.524</b>   | <b>161.456</b>   |
| <b>MIKROBIOLOGIA</b> | <b>114.325</b>   | <b>111.429</b>   |
| <b>OROKORRA</b>      | <b>1.326.879</b> | <b>1.271.389</b> |

### ANATOMIA PATOLOGIKOA

|                   | 2009         | 2010         |
|-------------------|--------------|--------------|
| <b>BIOPSIK</b>    | <b>5.011</b> | <b>4.937</b> |
| <b>ZITOLOGIAK</b> | <b>6.952</b> | <b>7.251</b> |
| <b>AUTOPSIK</b>   | <b>6</b>     | <b>5</b>     |

\*Datu zuzenduta

### ERREHABILITAZIOA

|                | 2009          | 2010          |
|----------------|---------------|---------------|
| <b>SESIOAK</b> | <b>35.719</b> | <b>37.009</b> |

### ERRADIODIAGNOSTIKOA

|                                  | 2009          | 2010          |
|----------------------------------|---------------|---------------|
| <b>IKERKETA ERRADIOLOGIKOAK</b>  | <b>60.930</b> | <b>52.596</b> |
| <b>EKOGRAFIA OROKORRAK</b>       | <b>8.118</b>  | <b>9.342</b>  |
| <b>EKOGRAFIA GINEKOLOGIKOAK*</b> | <b>9.429</b>  | <b>8.646</b>  |
| <b>O.T.A.</b>                    | <b>5.460</b>  | <b>4.867</b>  |

(\*) OBSTETRIZIA ETA GINEKOLOGIA ZERBITZUAK EGINDAKO EKOGRAFIAK

### HEMODIALISIA

|                | 2009         | 2010         |
|----------------|--------------|--------------|
| <b>SESIOAK</b> | <b>6.620</b> | <b>6.708</b> |

### ENDOSKOPIA

|                   | 2009         | 2010         |
|-------------------|--------------|--------------|
| <b>DIGESTIBO</b>  | <b>1.676</b> | <b>1.818</b> |
| <b>NEUMOLOGIA</b> | <b>41</b>    | <b>48</b>    |

- Zerbitzu zentraletan laborategi eta erradiologiako jarduera jaitsi izana da 2010eko ezaugarri nagusia, larrialdietako zerbitzuaren jardueraren jaitziera islatzen duena. Ekografia orokorraren jarduera igo egin da.
- Hemodialisi Zerbitzuaren jardueran askoz saio gehiago egin dira. Errehabilitazio Zerbitzuaren jarduera ere igo egin da.
- Endoskopia gehiago egin dira bi espezialitateetan (Digestiboa eta Pneumologia).

## 2.4.- Case-mix-aren analisia

### 2009/2010 20 Diagnostiko Talde Erlazionatu (DTE) ohikoenak

|     |                                                                                        |             | 2009          |           | 2010          |           |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------|-----------|---------------|-----------|
| DTE | DESKRIBAPENA                                                                           | Batez beste | Gaixo kopurua | Egonaldia | Gaixo kopurua | Egonaldia |
| 39  | Proz. Kristalinoan bitrectomiarekin edo gabe                                           | 0,8243      | 1022          | 0         | 930           | 0         |
| 373 | Konplikazio gabeko erditzea                                                            | 0,5628      | 661           | 2,88      | 693           | 2,91      |
| 541 | Arnas trast., infek izan ezik Bronk., Asma konplikazioekin                             | 2,4392      | 522           | 7,51      | 372           | 6,81      |
| 222 | Proz. Belaunean konplikaziorik gabe                                                    | 1,0833      | 183           | 1,34      | 202           | 1,12      |
| 162 | Proz. Iztai etenean. Eta izterrekoa e>17 s                                             | 0,6769      | 173           | 0,88      | 157           | 1,03      |
| 35  | konplikaziorik gabeko nerbio sistemaren beste nahaste batzuk.                          | 0,9606      | 153           | 1,02      | 150           | 1,23      |
| 359 | Proz. Umetoki eta erantsian ca in situ bidez eta proz. Ez gaiztoak konplikaziorik gabe | 1,1363      | 157           | 2,41      | 147           | 2,36      |
| 544 | ICC eta arritmia kardiakoa KK handiarekin                                              | 3,5968      | 151           | 6,81      | 140           | 6,67      |
| 372 | Erditza konplikazioekin                                                                | 0,6953      | 141           | 3,28      | 141           | 3,28      |
| 6   | Karpoko tutelaren liberazioa                                                           | 0,6500      | 116           | 0,09      | 118           | 0,04      |
| 209 | Giltzadura handiko birjartzea & beheko muturreko gorputz-adarra                        | 3,5263      | 93            | 11,86     | 117           | 20,95     |
| 243 | Bizkar mediko arazoak                                                                  | 0,7965      | 121           | 4,54      | 112           | 4,56      |
| 127 | Bihotz-gutxiegitasuna eta shok-a                                                       | 1,5409      | 59            | 7,27      | 112           | 6,23      |
| 371 | Zesarea, konplikaziorik gabe                                                           | 0,8508      | 98            | 4,69      | 102           | 4,08      |
| 381 | Abortua dilatazioarekin & legradoa, xurgapenak                                         | 0,4730      | 89            | 0,27      | 97            | 0,19      |
| 775 | Bronk.+Asma<18 . Ez gaiztoak konplikaziorik gabe                                       | 0,6346      | 93            | 2,73      | 90            | 3,09      |
| 229 | Proz. Eskuan edo eskumuturrean. Proz. handiak artikulazio konplikaziorik gabeizan ezik | 0,8376      | 66            | 0,64      | 87            | 0,6       |
| 119 | Zainen lotura eta strippin-a.                                                          | 0,8064      | 92            | 0,92      | 86            | 0,94      |
| 818 | Aldaka ordezkapena konplikaziorik gabe                                                 | 3,8297      | 87            | 10,01     | 83            | 10,76     |
| 225 | Prozedurak oinean                                                                      | 1,1213      | 61            | 1,72      | 78            | 1,32      |



➤ Ospitaleko Case-mix eta atenditutako patologiak bere horretan gelditu dira, ez da aldaketa handirik izan (DTR bakoitzean atenditutako kasuen kopuruan izan diren aldaketak izan ezik)

### 3.- KUDEAKETA EKONOMIKOA

## 2009-2010ko USTIAPEN KONTUA

| GASTUAK                        |                   |                   | DIRU-SARRERAK                  |                   |                   |
|--------------------------------|-------------------|-------------------|--------------------------------|-------------------|-------------------|
| KONTZEPTUA                     | 2009              | 2010              | KONTZEPTUA                     | KONTZEPTUA        | 2009              |
| Botiken kontsumoa              | 1.976.555,79      | 1.908.212,56      | Programa-kontratuko Zerbitzuak | 49.045.548,05     | 49.437.673,00     |
| Osasen materialaren kontsumoa. | 4.561.378,19      | 4.558.874,33      | Beste diru sarrerak            |                   |                   |
| Beste horniduren kontsumoa     | 905.947,44        | 923.357,12        | Zerbitzu emate                 | 228.862,08        | 223.746,51        |
| Hornitze erregimena            | 18.187,54         | - 486,66          | Ohiko kudeaketa                | 51.095,78         | 47.944,86         |
| Kanpoko beste gastu batzuk     | 2.724.714,00      | 3.074.501,46      | Subentzioak                    | 126.199,00        | 22.402,54         |
| Soldatak                       | 28.282.975,00     | 28.723.471,59     | Finantzako diru-sarrerak       | 113.612,89        | 46.127,35         |
| Kargak sozialak                | 7.105.266,28      | 6.951.342,44      | Beste batzuk                   | 154.444,00        | 563.901,00        |
| Kanpoko beste gastu batzuk     | 3.197.363,57      | 3.577.937,49      |                                |                   |                   |
| Beste gastuak                  | - 14.849,98       | - 88,68           |                                |                   |                   |
|                                |                   |                   |                                |                   |                   |
| <b>GASTUAK GUZTIRA</b>         | <b>48.757.538</b> | <b>49.717.122</b> | <b>DIRU SARRERA GUZTIRA</b>    | <b>49.719.762</b> | <b>50.341.795</b> |
|                                |                   |                   |                                |                   |                   |
| <b>EKITALDIAREN EMAITZA</b>    |                   |                   |                                | <b>962.224</b>    | <b>624.674</b>    |





**Osakidetza**

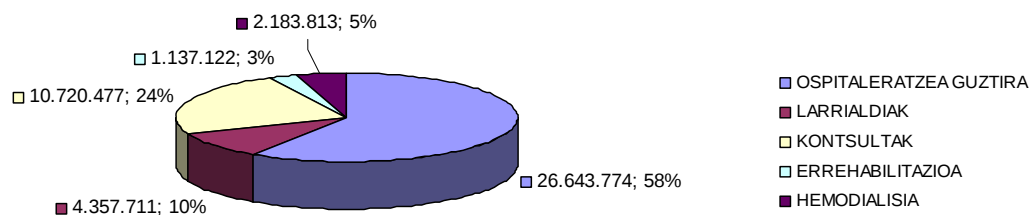
## 2009-2010ko EGOERA BALANTZEA

|                                         | AKTIBO     |           |                   |            |              |                   |
|-----------------------------------------|------------|-----------|-------------------|------------|--------------|-------------------|
| KONTZEPTUA                              | 2009       |           |                   | 2010       |              |                   |
|                                         |            |           |                   |            |              |                   |
| <b>IBILGETUA</b>                        |            |           | <b>12.462.034</b> |            |              | <b>12.590.381</b> |
|                                         |            |           |                   |            |              |                   |
| <b>Inmateriala</b>                      |            | 8.834.414 |                   |            | 8.646.418    |                   |
| <b>Materiala</b>                        |            | 3.571.187 |                   |            | 3.889.589    |                   |
| Lurrak eta eraikinak                    | 241.480    |           |                   | 241.480    |              |                   |
| Instalazio teknikoak                    | 11.558     |           |                   | 79.054     |              |                   |
| Makinaria, aparatuak, tresnak           | 5.752.396  |           |                   | 5.998.795  |              |                   |
| Beste instalazio batzuk                 | 2.060.036  |           |                   | 2.060.036  |              |                   |
| Igigarria                               | 991.227    |           |                   | 932.675    |              |                   |
| Aurrerakin eta uneko ibilg. Mate.       | 101.307    |           |                   | 599.333    |              |                   |
| Beste ibilgetu batzuk                   | 187.667    |           |                   | 317.537    |              |                   |
| Amortizazioak                           | -5.774.484 |           |                   | -6.339.321 |              |                   |
|                                         |            |           |                   |            |              |                   |
| <b>Finantzakoa</b>                      |            | 56.433    |                   |            | 54.374       |                   |
|                                         |            |           |                   |            |              |                   |
| <b>AKTIBO ZIRKULATZAILEA</b>            |            |           | <b>10.322.534</b> |            |              | <b>8.770.504</b>  |
|                                         |            |           |                   |            |              |                   |
| <b>Izakinaks</b>                        |            | 922.657   |                   |            | 1.016.972    |                   |
| Farmaziako produktuak                   | 287.111    |           |                   | 304.966    |              |                   |
| Osasun materiala                        | 279.269    |           |                   | 345.013    |              |                   |
| Beste erosketa batzuk                   | 43.946     |           |                   | 52.651     |              |                   |
| Biltoko periferikoak                    | 327.281    |           |                   | 327.435    |              |                   |
| Hornidurak                              | -14.950    |           |                   | -13.093    |              |                   |
|                                         |            |           |                   |            |              |                   |
| <b>Zordunak</b>                         |            | 3.667.247 |                   |            | 2.918.891    |                   |
| Zerbitzuak prestaketarengatiko bezeroak | 52.742     |           |                   | 41.366     |              |                   |
| Taldeko enpresak, zordunak              | 3.372.970  |           |                   | 2.648.599  |              |                   |
| Hainbat zordun.                         | 58.921     |           |                   | 51.940     |              |                   |
| Pertsonala                              | 57.110     |           |                   | 62.394     |              |                   |
| Herri administrazioak                   | 137.578    |           |                   | 128.101    |              |                   |
| Hornidurak                              | -12.074    |           |                   | -13.509    |              |                   |
|                                         |            |           |                   |            |              |                   |
| <b>Inb. Finanzi.temp</b>                |            |           |                   |            | 12.593,00    |                   |
|                                         |            |           |                   |            |              |                   |
| <b>Diruzaintza</b>                      |            | 5732.630  |                   |            | 4.822.048,00 |                   |
|                                         |            |           |                   |            |              |                   |
|                                         |            |           |                   |            |              |                   |
| <b>AKTIBO GUZTIRA</b>                   |            |           | <b>22.784.568</b> |            |              | <b>21.360.885</b> |

| <b>PASIBO</b>               |             |                      |             |                      |
|-----------------------------|-------------|----------------------|-------------|----------------------|
| <b>KONTZEPTUA</b>           | <b>2009</b> |                      | <b>2010</b> |                      |
|                             |             |                      |             |                      |
| <b>FONDO PROPIOAK</b>       |             | <b>1.382.440</b>     |             | <b>1.189.223</b>     |
|                             |             |                      |             |                      |
| Fondo Soziala               | 434.324     |                      | 434.324     |                      |
| Soberakina                  | 741.949     |                      | 130.226     |                      |
| Aurreko ekitaldiko emaitzak | -730.309    |                      | -130.226    |                      |
| Konpentsazio Fondoa         | -25.747     |                      | 130.225     |                      |
| Galerak eta irabaziak       | 962.223     |                      | 624.674     |                      |
|                             |             |                      |             |                      |
| <b>Banatzeko Ing.</b>       |             | <b>12.425.645,00</b> |             | <b>12.051.786,00</b> |
|                             |             |                      |             |                      |
| <b>Hornidurak</b>           |             | <b>82.147,00</b>     |             | <b>80.266,00</b>     |
| <b>EPE MOTZ. AK</b>         |             | <b>8.894.336,00</b>  |             | <b>8.039.610,00</b>  |
|                             |             |                      |             |                      |
| Taldeko enpresak            | 76.213      |                      | 65.165      |                      |
| Hartz. komertzialak         | 4.859.513   |                      | 4.693.818   |                      |
| Zor ez-komertzialak         | 2.882.339   |                      | 2.669.231   |                      |
| Bestelako zorrak            | 726.160     |                      | 155.395     |                      |
| Egiteko Ordainketak         | 350.111     |                      | 456.001     |                      |
|                             |             |                      |             |                      |
|                             |             |                      |             |                      |
| <b>PASIBOA GUZTIRA</b>      |             | <b>22.784.568</b>    |             | <b>21.360.885</b>    |



| KOSTU UNITARIOAK       |                   |            |                    |               |        |         |
|------------------------|-------------------|------------|--------------------|---------------|--------|---------|
|                        | 2010              | 2009       | 2010               | 2009          | Hazk.. | Hazk.%, |
|                        | Kostua/zerbitzua  |            | Kostua GRD         |               |        |         |
| OSPITALERATZEA GUZTIRA | <b>26.643.774</b> | 26.757.042 | <b>2.540,16</b>    | 2.474         | 66,16  | 2,67    |
|                        |                   |            | Kostua larrialdiak |               |        |         |
| LARRIALDIAK            | <b>4.357.711</b>  | 4.458.499  | <b>149,50</b>      | 140,58        | 8,92   | 6,34    |
|                        |                   |            | Kostua /kontsulta  |               |        |         |
| KONTSULTAK             | 10.720.477        | 10.124.893 | 111,79             | 107,47        | 4,32   | 4,02    |
|                        |                   |            | Kostua /saioa      |               |        |         |
| ERREHABILITAZIOA       | <b>1.137.122</b>  | 1.114.912  | <b>30,75</b>       | 31,21         | -0,46  | -1,47   |
| HEMODIALISIA           | <b>2.183.813</b>  | 2.273.438  | 325,55             | <b>343,42</b> | -17,87 | -5,20   |



| 2010KO INBERTSIOAK   |                     |                          |           |           |                  |
|----------------------|---------------------|--------------------------|-----------|-----------|------------------|
|                      |                     |                          |           |           | <b>GUZTIRA</b>   |
|                      |                     |                          |           |           | <b>3.358.745</b> |
| <b>ESTRATEGIKOAK</b> |                     |                          |           | 363.080   |                  |
|                      | <b>Ekipamenduak</b> |                          | 303.032   |           |                  |
|                      |                     | OTA                      | 60.048    |           |                  |
|                      |                     | Ekografo RX              |           | 289.277   |                  |
|                      | <b>Instalazioak</b> |                          | 154.954   |           |                  |
|                      |                     | Anpl. Transformadorea    | 134.323   |           |                  |
|                      |                     | Anpl.. Hotza             |           | 2.706.388 |                  |
|                      | <b>Lanak</b>        |                          | 305.446   |           |                  |
|                      |                     | Anpl.. Obstetria         | 21.304    |           |                  |
|                      |                     | CCEE                     | 2.379.638 |           |                  |
|                      |                     | Obstetria                |           |           |                  |
|                      |                     |                          |           |           | <b>355.400</b>   |
| <b>BEREZKOAK</b>     |                     |                          |           | 62.285    |                  |
|                      | <b>Lanak</b>        |                          | 62.285    |           |                  |
|                      |                     | Klimatizagailua          |           |           |                  |
|                      |                     |                          |           | 293.115   |                  |
|                      | <b>Ekipamenduak</b> |                          | 97.200    |           |                  |
|                      |                     | Kirofanoko lanparak      | 7.883     |           |                  |
|                      |                     | Zitozentrifugoa          | 14.983    |           |                  |
|                      |                     | Mikrotomoa               | 11.500    |           |                  |
|                      |                     | Bideokolonoskopia        | 57.024    |           |                  |
|                      |                     | Mikroskopio oftalmologia | 12.445    |           |                  |
|                      |                     | Histeroskopia            | 6.684     |           |                  |
|                      |                     | EKG                      | 10.800    |           |                  |
|                      |                     | Arkua C-en               | 60.000    |           |                  |
|                      |                     | Ekografo Ginekologia     | 14.596    |           |                  |
|                      |                     | Beste batzuk             |           |           |                  |
|                      |                     |                          |           |           | <b>21.983</b>    |
| <b>INFORMATIKA</b>   |                     |                          |           | 21.983    |                  |
|                      | <b>Dietools</b>     |                          |           |           |                  |
|                      |                     |                          |           |           | <b>3.736.128</b> |

## 4.- GIZA BALIABIDEAK ETA PRESTAKUNTZA

Ospitaleko plantilla hauxe da:

- Zuzendariak: 5
  - Fakultatiboak: 134
  - Erizainak: 142
  - Fisioterapeutak: 10
  - Emaginak: 11
  - Erizaintzako Laguntzaileak: 95
  - Teknikari Espezialistak: 33
  - Goi-mailako teknikari administrariak: 5
  - Erdi-mailako teknikari administrariak: 3
  - Administrari laguntzaile: 42
- Lehen solairuko planoan, Ospitalearen handitze berriarekin
- Sukaldeko langileak: 7



**Guztira: 526**

Pertsonaleko eremuan honako hauek dira garrantzitsuenak 2010ean:

### 4.1.- GASTUA

|                         | 2009              | 2010              | Diferentzia   |
|-------------------------|-------------------|-------------------|---------------|
| <b>Langileak</b>        | 27.450.392        | 27.520.626        | 0,26%         |
| <b>Behin behinekoak</b> | 7.490.746         | 7.309.214         | -2,42%        |
| <b>Ordezkoak</b>        | 970.077           | 915.944           | -5,58%        |
| <b>Pentsiodunak</b>     | 41.039            | 47.279            | 15,21%        |
| <b>GUZTIRA</b>          | <b>35.952.254</b> | <b>35.793.063</b> | <b>-0,44%</b> |

Kategoria profesional eta kontzeptuen arabera gastua honelakoa da:

| DESGLOSE GASTO CAPÍTULO I       |               |                  |                |                   |             |
|---------------------------------|---------------|------------------|----------------|-------------------|-------------|
|                                 | Langileak     | Behin behinekoak | Ordezkoak      | Guztira           | % Guztira   |
| <b>Fakultatiboak</b>            | 11022.492     | 856.359          | 94.709         | 11.973.560        | 33,4%       |
| <b>Erizaintza</b>               | 9.125.762     | 3.732.231        | 449.726        | 13.307.719        | 37,1%       |
| <b>Erizaintzako laguntzaile</b> | 3.365.844     | 1.128.439        | 261.725        | 4.756.008         | 13,2%       |
| <b>Administratiboak</b>         | 1.853.844     | 690.645          | 9.374          | 2.553.919         | 7,1%        |
| <b>Ofizioak</b>                 | 848.532       | 188.961          | 57.496         | 1.094.989         | 3%          |
| <b>Pertsonal ez kalfikatua</b>  | 885.082       | 712.658          | 97.045         | 1.694.785         | 5%          |
| <b>Zuzendariak</b>              | 365.527       |                  |                | 365.527           | 1,1%        |
| <b>Pentsiodunak</b>             | 47.280        |                  |                | 47.280            | 0,1%        |
| <b>GUZTIRA</b>                  | <b>27.513</b> | <b>7.309.293</b> | <b>970.075</b> | <b>35.793.063</b> | <b>100%</b> |



Absentismo Indize konparatiboa urteen arabera hauxe izan da:

|                                 | 2009        |             | 2010        |             |
|---------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|                                 | IT          | Orokorra    | IT          | Orokorra    |
| <b>Fakultatiboak</b>            | 3,06        | 5,63        | 1,88        | 3,90        |
| <b>Erizantza</b>                | 4,38        | 6,93        | 5,42        | 7,67        |
| <b>Erizaintzako laguntzaile</b> | 8,14        | 10,54       | 5,38        | 7,64        |
| <b>Administratiboak</b>         | 4,72        | 9,81        | 1,82        | 5,42        |
| <b>Ofizioak</b>                 | 11,76       | 13,87       | 12,31       | 14,37       |
| <b>Zelariak</b>                 | 9,39        | 12,64       | 5,86        | 8,92        |
| <b>Guztizkoa</b>                | <b>5,52</b> | <b>8,31</b> | <b>4,65</b> | <b>7,02</b> |

## 4.2. BARNE-MUGIKORTASUNEKO PROZESUA

Barne-mugikortasuneko prozesuari esker, pertsonak lanpostuz alda daitezke profesionala hobeki egokitzeko eta lan-bizitza eta norbere bizitza hobeki bateratzeko.

2010ean, 49 pertsona izan dira parte hartu dutenak prozesuan eta lanpostu berrietan kokatu direnak:

- Zelariak .....6
- Administratiboak .....2
- Teknikariak .....2
- Erizainak .....26
- Erizaintzako laguntzaileak .....13

## 4.3. IRAKASKUNTZA PROZESUA

|                              | 2010             |                             |
|------------------------------|------------------|-----------------------------|
|                              | Ikastaro-kopurua | Prestakuntzako ordu-kopurua |
| <b>Zumarragako Ospitalea</b> | 25               | 2.809                       |
| <b>Osakidetza</b>            | 47               | 1.866                       |
| <b>Besteak</b>               | 34               | 372                         |
| <b>Guztira</b>               | <b>106</b>       | <b>5.047</b>                |

|                              | 2010             |        |                             |        |
|------------------------------|------------------|--------|-----------------------------|--------|
|                              | Pertsona-kopurua | %      | Prestakuntzako ordu-kopurua | %      |
| <b>Fakultatiboak</b>         | 128              | 12,50% | 853                         | 16,18% |
| <b>Erizaintz</b>             | 641              | 62,60% | 3.131                       | 59,41% |
| <b>Personal no sanitario</b> | 255              | 24,90% | 1.286,50                    | 24,41% |
| <b>Guztira</b>               | <b>1.024</b>     |        | <b>5.270,50</b>             |        |

## 5.- KALITATEA

### Gogobetetasun Inkestak

|                                                                | Batez besteko Sarea |              |              | Zumarragako Ospitalea |              |              |
|----------------------------------------------------------------|---------------------|--------------|--------------|-----------------------|--------------|--------------|
|                                                                | 2008                | 2009         | 2010         | 2008                  | 2009         | 2010         |
| <b>OSPITALERATZEA</b>                                          |                     |              |              |                       |              |              |
| ▪ <b>Laguntzaren Guztizko Balorazioa</b>                       |                     |              |              |                       |              |              |
| ▪ <b>Positiboa</b> (% Bikaina+Oso ona+Ona)                     | 96,5                | 97,1         | 97,5         | 97,8                  | 98,0         | 99,4         |
| ▪ <b>Bikaina</b> (%Bikaina+Oso Ona)                            |                     |              |              |                       |              |              |
| <b>Aukeratu ahal izango balu Zentrora itzuliko litzateke</b>   | 56,7<br>95,7        | 58,1<br>96,9 | 66,3<br>94,8 | 61,8<br>97,2          | 60,9<br>98,0 | 68,6<br>97,4 |
| <b>LARRIALDIAK</b>                                             |                     |              |              |                       |              |              |
| ▪ <b>Laguntzaren Guztizko Balorazioa</b>                       | 93,5                | 94,0         | 93,4         | 96,9                  | 96,0         | 94,0         |
| ▪ <b>Positiboa</b> (% Bikaina+Oso ona+Ona)                     |                     |              |              |                       |              |              |
| ▪ <b>Bikaina</b> (%Bikaina+Oso Ona)                            | 50,1                | 52,4         | 59,4         | 56,1                  | 48,2         | 62,0         |
| ▪ <b>Aukeratu ahal izango balu Zentrora itzuliko litzateke</b> | 94,3                | 94,4         | 89,4         | 98,5                  | 95,0         | 92,0         |
| <b>KANPO-KONTSULTAK</b>                                        |                     |              |              |                       |              |              |
| ➤ <b>Laguntzaren Guztizko Balorazioa</b>                       |                     | 95,7         |              |                       | 96,0         |              |
| ▪ <b>Positiboa</b> (% Bikaina+Oso ona+Ona)                     |                     |              |              |                       |              |              |
| ▪ <b>Bikaina</b> (%Bikaina+Oso Ona)                            |                     | 49,2         |              |                       | 42,0         |              |
| <b>Aukeratu ahal izango balu Zentrora itzuliko litzateke</b>   |                     | 97,7         |              |                       | 97,5         |              |
| <b>KIRURGIA HANDI ANBULATORIOA (KHA)</b>                       |                     |              |              |                       |              |              |
| ▪ <b>Laguntzaren Guztizko Balorazioa</b>                       |                     |              |              |                       |              |              |
| ▪ <b>Positiboa</b> (% Bikaina+Oso ona+Ona)                     |                     | 98,8         |              |                       | 98,1         |              |
| ▪ <b>Bikaina</b> (%Bikaina+Oso Ona)                            |                     | 67,2         |              |                       | 65,6         |              |
| <b>Aukeratu ahal izango balu Zentrora itzuliko litzateke</b>   |                     | 96,8         |              |                       | 97,5         |              |
| <b>ETXEKO OSPITALIZAZIOA</b>                                   |                     |              |              |                       |              |              |
| ▪ <b>Laguntzaren Guztizko Balorazioa</b>                       |                     |              |              |                       |              |              |
| ▪ <b>Positiboa</b> (% Bikaina+Oso ona+Ona)                     |                     |              | 98,4         |                       |              | 100          |
| ▪ <b>Bikaina</b> (%Bikaina+Oso Ona)                            |                     |              | 85,0         |                       |              | 92,6         |
| ▪ <b>Aukeratu ahal izango balu Zentrora itzuliko litzateke</b> |                     |              | 93,3         |                       |              | 98,5         |
| <b>OSPITALERATURIKO HAURREN GURASOEN</b>                       |                     |              |              |                       |              |              |
| ▪ <b>Laguntzaren Guztizko Balorazioa</b>                       |                     |              |              |                       |              |              |
| ▪ <b>Positiboa</b> (% Bikaina+Oso ona+Ona)                     | 95                  |              | 96,2         | 97                    |              | 100          |
| ▪ <b>Bikaina</b> (%Bikaina+Oso Ona)                            | 66,1                |              | 75,9         | 68                    |              | 78,8         |
| <b>Aukeratu ahal izango balu Zentrora itzuliko litzateke</b>   | 98,2                |              | 98,2         | 99                    |              | 96,5         |

\* Kanpo Kontsulta, KHA eta ospitaleratutako haurren gurasoen inkestak biurtekoak dira. Azken hori 2010ean egitea tokatzen da

Gogobetetze-indizeak bikaintasuneko mailan mantentzen segitzen dugu gure zerbitzu-lerroetan. Gehienetan sareko batez bestekoaren gainetik gaude. Aipatzeko modukoa da inkestetan eman den bikaintasuneko emaitza Ospitalizazio eta Larrialdietako zerbitzuetan. Ospitaleratutako haurren gurasoen inkestak erraz gainditu ditu aurreko urteetako emaitzak



## 5.1. Kalitate Adierazle Garrantzitsuenen Emaizak

| ADIERAZLEAK                                                                  | 2009  | 2010  |
|------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|
| <b>Ospitaleratzea eta Kontsultak</b>                                         |       |       |
| Batez besteko egonaldia                                                      | 3,90  | 3,88  |
| Okupazio adierazlea                                                          | 70,52 | 71,59 |
| Errotazio adierazlea                                                         | 65,99 | 67,42 |
| Hilkortasun adierazlea                                                       | 2,29  | 2,12  |
| Ondorengo/lehenengo kontsulta arteko adierazlea                              | 2,43  | 2,35  |
| Ospitaleratze larrialdien tasa                                               | 12,51 | 13,45 |
|                                                                              |       |       |
| <b>Jarduera kirurgikoa</b>                                                   |       |       |
| Ebakuntza aurreko batez besteko egonaldia                                    | 0,26  | 0,33  |
| Kirurgia bertan behera uztearen adierazlea                                   | 9,58  | 10,13 |
| C.M.A. %                                                                     | 55,96 | 54,12 |
|                                                                              |       |       |
| <b>Itxaron zerrendak</b>                                                     |       |       |
| Ebakuntzen itxaron zerrendako paziente kopurua                               | 654   | 833   |
| Paziente kopurua > 3 hilabete EIZ                                            | 71    | 146   |
| Batez besteko berandutzea (kirurgikoa)                                       | 45,06 | 49,01 |
| Batez besteko berandutzea (Kontsultakoa)                                     | 20,50 | 14,27 |
| *Paziente eta erabiltzailearentzako arreta zerbitzua                         |       |       |
| Kexuak                                                                       | 40    | 28    |
| Erreklamazioak                                                               | 76    | 123   |
| Konpontzeko epea (egunak)                                                    | 9,18  | 3,86  |
| Beste hainbat kalitate adierazle                                             |       |       |
| GRD                                                                          | 1,27  | 1,26  |
| Diagnostikoak/alta                                                           | 3,00  | 2,76  |
| Infekzio nosokomiala (EPINE) duten paziente %                                | 2,98  | 2,40  |
| Nekropsien adierazlea                                                        | 0,52  | 1,13  |
| Zesareen adierazlea                                                          | 13,63 | 11,85 |
| Eskurako Alta Txosten %                                                      | 94,5  | 97,4  |
| Anbulatorioan arreta jasotakoak /Anbulatorioan arreta jaso dezaketanak (GRD) | 63,94 | 64,34 |
| Berriro ospitaleratzeen adierazlea                                           | 5,08  | 5,56  |





- Ospitaleak, 2010ean, ahalegin berezia egin du kalitate-adierazleak goren graduan mantentzen.

Asistentzia-kalitatearen alorrean, aurkezten den adierazleen koadroan ikus daitekeen moduan, kalitate-adierazle batzuk hobetu egin ditugu eta asebetetze-adierazleak mantentzen ditugu bikaintasun-mailetan gurez orroko zerbitzuetan.

Kudeaketaren kalitate-alorrean, nabarmendu behar da aurreko urteetan lortutako ISO 9001 eta 14000 ziurtagiriak mantendu direla, eta ospitaleko prozesu guztiak hartuko dituen ISO ziurtagiriaren bila gabiltzala.

- 2010ean ikuspegi globala lantzen dihardugu prozesuetan ospitale osoa barne hartuta.
- Guztion ahalegin horri esker, Zumarragako Ospitalea erreferente bat bihurtu da ez bakarrik Osakidetzan, baita nazioko eta nazioarteko eremuetan ere. Iraungarritasun-alorrean mantendu nahi dugu, gu Erantzukizun Sozial Korporatiboarekin (ESK) konprometituz geure borondatez eta elkartasunez eremu sozial, ekonomiko eta ingurumenezkoetan.

