

IKASGAIAREN IRAKASKUNTZA-GIDA

Titulua: ERIZAINZAKO GRADUA	Mota: Erizaintzako Zientziak
Ikasgia: Zerbitzuen Kudeaketa eta Kalitatea	Eskolen kronograma: 1.Lauhilekoa
Kodea: 26452	Hizkuntza: Euskara
Ikasgaiaren deskribapena eta testuingurua <p>Osasun-sistemen funtsezko oinarria da kudeaketa, jasangarriak izan daitezen, eta kudeaketa horrek eraginkorra izan behar du alderdi ekonomikotik hasita pertsona, familia eta taldeen zainketa berezitu eta integralen planen antolakuntzara arte. Osasun-taldeetako lidergoak erantzukizuna, konfiantza, eragina, konpromisoa eta inplikazioa bezalako kontzeptuei heltzen die, erizaintzako lanbidearen oinarri diren kalitatearen eta segurtasunaren printzipioak abiapuntu izanik.</p>	ECTS kredituak: 6
Sartzeko eskakizunak/gomendioak <p>Batez ere</p>	Kurtsoa: 3. Maila

IRAKASLEAK	Tel.	Helbide elektronikoa
Irakasgaiaren arduraduna <p>Sergio Yuste Muñoz</p>	945 218287	sergio_yuste001@ehu.es sergio.yustemunoz@osakidetza.eus
Euskarazko lerroko irakasleak <p>Miren Garrastatxu Landaluze Okerantza</p> <p>ESI Arabako osanaia prestakuntzako arduraduna</p>		mirengarrastatxu.landaluzeokerantza@osakidetza.eus -

GAITASUN ESPEZIFIKOAK

- G1. Osasun sistemen ezaugarriak aztertzea, zer testuingurutan garatzen diren baloratuz eta erizaintzaren eginkizunean edo jardueran duten eragina kontuan hartuz.
- G2. Erizaintza lanaren esparruak zainketa fase bakoitzean proiektatzea, lidergo positibo eta arduratsu baten bitartez.
- G3. Kalitate eta arriskuen gestio sistemak ezartzeak pazientearen segurtasunean duen garrantzia baloratzea.

ZEHARKAKO GAITASUNA

ZG -Talde lana: Talde laneko gaitasunak helburu komunak lortzeko jarrera pertsonal bat eta besteekiko lankidetzatza bat eskatzen du, non informazioa trukatzeko, erantzukizunak hartzen, sortutako zailtasunak konpontzen, eta taldearen hobekuntza eta garapenerako ekarpenak egiten diren (Torrelles, 2011).

IKASKUNTZAREN EMAITZAK

- IE1. Azaldu itzazu osasun-sistemei aplikatu ahal zaizkien politika sanitarioak eta horietatik sortzen diren arreta-ereduak.
- IE2. Justifika itzazu finantzazio sanitario eta sozio-sanitarioaren oinarriak, eskuragarri dauden baliabideak modu egokiak erabiltzeko giza baliabideak zein baliabide materialak kudeatzerako orduan, erakundearen informazio-sistemetatik erauzitako datuak oinarri izanik.
- IE3. Aldera itzazu Erizaintzako Zuzendaritzari eta Gainbegiraletzari aplikatutako lidergo-estilo ezberdinak eta azaldu haien oihartzuna lantaldeen antolaketan eta eskainitako zainketetan.
- IE4. Diseina ezazu erizaintzako profesionalei zuzendutako programa bat, erakunde sanitarioen etengabeko prestakuntza-programak oinarri izanik.
- IE5. Azaldu zein ondorio dituzten kalitate asistentzialeko printzipioek segurtasun klinikoan eta etengabeko hobekuntzan.

EDUKIAK

I. UNITATEA: ADMINISTRAZIO SANITARIOA ETA OSASUN SISTEMAK

- 1.1 Administrazio sanitarioa eta osasun-sistemak. Administrazio eta kudeaketari buruzko kontzeptu orokorrak.
 - Eredu sanitarioak.
 - Espainiako sistema sanitarioa. Osasunari buruzko Lege Orokorra.
 - Euskal osasun zerbitzua. Egitura eta funtzionamendua.
- 1.2 Osasun-plangintza eta -antolamendua. Erizaintzako kudeaketa osasun-erakundeetan.
 - Desberdintasuna osasunean.
 - Euskadiraiko Osasun Politikak.
 - Osasun-arretaren eredu berriak: Kronikoentzako arreta-eredua eta arriskuaren piramideak. Kronikotasunaren erronka Euskadin

Gelako praktikak: Osasun-sistema hobetzeko proiektua

II. UNITATEA: ERIZAINZAKO ZERBITZUEN KUDEAKETA

- 2.1 Zuzendaritza estrategikoa. Zuzendaritzaren funtzioa. Erizaintza zainketetako emaitzen ebaluazioa.
 - Erizaintza zerbitzuen administrazioa.
 - Zuzendaritza-estilo tradizionalak eta gaur egungo paradigmak.
 - Lidergoa erizaintzako zainketetan. Eredu kontzeptuala.

- Erizaintzako gainbegiralea: giza baliabideen eta baliabide materialen kudeaketa.

2.2 Ezagutzaren kudeaketa zerbitzu-erakunde sanitario eta soziosanitarioetan.

- Etengabeko prestakuntza eta garapen profesionala.
- Prestakuntza egiaztatzea eta ebaluatzea.

2.3 Erizaintzako zainketak kudeatzeko tresnak. Historia kliniko elektronikoa. Erabiltzeko tresnak: Osabide-Global. Osanaia.

Gelako Praktikak: *Praktika onak ezartzea ebidentzia onenean oinarrituta. BPSO Metodologia. Prestakuntzaren ebaluazioa.*

III. UNITATEA: ASISTENTZIAREN KALITATEAREN ETA SEGURTASUNAREN KUDEAKETA

3.1 Zainketen kalitatearen kudeaketa osasun-zerbitzuetan.

- Kalitatearen hastapenak. Kontzeptuak eta bilakaera historikoa. Prozesuen araberako kudeaketa. Etengabeko hobekuntzaren zikloa. Adierazleak. Kalitate-sistemak (ISO, kudeaketa aurreratuaren eredua, Joint Commission, EFQM)
- Ebaluazioa. Hobetzeko tresnak. Estandarizazio-tresnak: araudiak, praktika klinikoko gidak, bide klinikoak eta protokoloak.

3.2. Pazientearen segurtasuna. Arrisku sanitarioaren kudeaketa. Arriskuak kudeatzeko tresnak.

Gelako Praktikak: *Segurtasun Klinikoa. Analisi kausala.*

GAI UNITATEA	IRAKASLEAK	KLASE MAGISTRALEN ORDUAK	MINTEGI-ORDUAK	TAILER-ORDUAK	GELAKO PRAKTIKAK
I	Sergio Yuste Muñoz	6	0	0	4
	Miren Garrastatxu Landaluze Okerantza	6	0	0	0
II	Sergio Yuste Muñoz	12	0	0	6
	Miren Garrastatxu Landaluze Okerantza	4	0	0	0
	ESI Arabako osanaia prestakuntzako arduraduna	0	0	4	0
III	Sergio Yuste Muñoz	12	0	0	2
GUZTIRA		40	0	4	12

METODOLOGIA

Ikasgai honetan, askotariko irakaskuntza-metodologiak erabiltzen dira:

- **Klase Magistralak**: Irakasleek gai-unitateak osatzen dituzten edukiak azalduko dituzte, eta ikasleen parte-hartzea sustatuko dute, informazioaren eta komunikazioaren teknologiak (IKT) erabiliz.
- **Gelako Praktikak**: Taldeko lanaren zeharkako gaitasuna garatzeko, ikasgaiaren hasieran zehaztuko diren jarduera ezberdinen bidez. Praktiken helburu nagusia informazioa aztertzea eta integratzea da, gai-unitate bakoitzean landutako arloaren inguruko alderdi garrantzitsuenen gaineko lan bat eginez taldean.

- **Tailerrak:** Eduki teoriko-praktikoak talde erdiarekin. Ikasleek saiakuntzak egin eta kasu klinikoekin esperimentatzen dituzte, zalantzak argitzeko gaitasuna duten irakasleek gidatuta.

LAN PRESENTZIALA (56 ORDUAK)		
Klase magistrala	Mintegia	Gelako Praktikak /Tailerra
40	0	16

LAN EZ-PRESENTZIALA (94 ORDUAK)	
Bakarkako lana	Talde-lana
82	12

GUZTIRA	
ECTS	6
ORDUAK	150

EBALUAZIO-SISTEMA

OHIKO DEIALDIA: EBALUAZIO JARRAITUKO SISTEMA

Ebaluazio jarraituko sistemak honako jarduera hauek ditu:

- TEST MOTAKO PROBA %50
- PRAKTIKAK (ARIKETAK, KASUAK EDO BURUKETAK) %40
- TALDE-LANA (ARAZOAK KONPONTZEA, PROIEKTUAK DISEINATZEA) ZEHARKAKO GAITASUNAREN EBALUAZIOA %10

Taula honetan laburbiltzen da gaitasunen, ikaskuntzaren emaitzen, jardueren eta ebaluazio-sistemaren arteko erlazioa:

GAITASUNAK	IKASKUNTZA REN EMAITZAK	JARDUERA	EBALUAZIOA	AZKEN KALIFIKAZIOAREN %
G1	IE1, IE2	Klase magistralak / Gelako Praktikak	- Idatzizko azterketa: testa%15 - Gelako Praktikak: %10	%25
G1, G2	IE3, IE4	Klase magistralak / Gelako Praktikak / Tailerrak	- Idatzizko azterketa: testa %30 - Gelako Praktikak: %10 - Tailerra: Derrigorrezko jarduera	%40
G3	IE5	Klase magistralak / Gelako Praktikak	- Idatzizko azterketa: testa %5 - Gelako Praktikak: %20	%25
ZG	-	Gelako Praktikak	- Gelako Praktikak: %10	%10

Ezinbesteko eskakizunak izango dira ikasgaiaren amaierako kalifikazioa lortzeko:

1. Gelako praktika guztietara eta tailerrera joatea, lanak epe barruan aurkeztea eta haien balioaren %50 edo gehiagoko kalifikazioa lortzea.

Gelako praktiketara edo tailerrera ez-joateak irizpide hauen arabera arautuko dira:

- Gelako praktika batera joaten ez den ikasleak eskubidea izango du jarduera horri emandako ehuneko osoa (% 10-20) berreskuratzeko. Horretarako, joan ez zen gelako praktikaren ezaugarrien antzeko edukiak dituen idatzizko laburpen bat egin beharko du deialdi arruntaren azterketa-egunean.
- Bi gelako praktiketara edo gehiagora ez doan ikaslea <<ez aurkeztua>> bezala jasoko da ikasgaiaren amaierako aktan.
- Tailer teoriko-praktikora ez doan ikaslea <<ez aurkeztua>> bezala jasoko da ikasgaiaren amaierako aktan.

Gelako praktikaren jardueretan balioaren %50 baino gutxiagoko kalifikazioak irizpide hauen arabera arautuko dira:

- Gelako praktika bat gainditzen ez duen ikasleak eskubidea izango du jarduera horri emandako ehuneko osoa (%10-20) berreskuratzeko. Horretarako, gainditu ez zuen gelako praktikaren ezaugarrien antzeko edukiak dituen idatzizko laburpen bat egin beharko du ohiko-deialdiaren azterketa-egunean.
- Bi gelako praktika edo gehiago gainditu ez dituen ikasleak ez du gaindituko eta hala jasoko da ikasgaiaren amaierako aktan.

Ikasgelako praktiketara lortutako kalifikazioak, gutxienez kalifikazioaren %50 lortuz gero, hurrengo ikasturterako mantenduko dira, baldin eta aurten ikasgaia gainditzen ez bada. Tailerrera joatea ez da nahitaezkoa izango aurreko ikasturtean egin bada.

2. Test motako proba 10 puntuetatik 5 edo gehiago lortzea. Hori Zerbitzuen kudeaketa eta kalitatea ikasgaiaren ohiko-deialdirako ezarritako epealdian egingo da. Test motako probetako galdera okerrek ez dute azken notaren puntuazioa kenduko.
3. Taldeko lanaren zeharkako gaitasuna 5/10 kalifikazioarekin edo gehiagorekin gainditzea. Gaitasun hau **ebaluazio jarraituaren modalitatearen bidez bakarrik ebaluatu ahal izango da**, gutxienez bi gelako praktikaren bidez.

EBALUAZIO JARRAITUARI UKO EGITEA

Ebaluazio jarraituko sisteman parte hartu duten ikasleek eta azken ebaluazioko sistema bidez ebalua ditzaten nahi dutenek, irakasgaiaren ardura duen irakasleari idatziz aurkeztu beharko diote ebaluazio jarraituari uko egiten diotela; zentroko egutegi akademikoaren arabera irakasgaia hasten denetik 9 asteko epean, Euskal Herriko Unibertsitateko Gobernu Kontseiluaren 2016ko abenduaren 15eko erabakiaren (2017ko martxoaren 13ko EHAA) 8. artikuluan (ebaluazio-sistemei buruzkoa) xedatutakoaren arabera.

Etengabeko ebaluazioko jardueraren batean ebaluatuta izan diren ikasleak, aurretik ebaluazio jarraituari formalki uko egin badiote, eskatutako notaren % 50ekin gainditu dituzten jardueretan lortutako nota gordeko zaie. % 50etik beherako notarekin gainditutako jarduerak amaierako ebaluazioan erreperatu ahal izango dira, irakasgaiarentzat ezarritako azterketa-aldian, aurretik gainditu gabeko jarduerarako egindako lanaren antzeko ezaugarriak dituzten eduki batzuen idatzizko laburpen bat eginez.

Ebaluazio jarraituari uko egiteko, beharrezkoa da ebaluazio jarraituaren sisteman gelako bi praktika egitea gutxienez, ZG ebaluatzen eta praktikaren ebazpenari dagokion ebaluazio-ehuneko lortzeko. Era berean, ebaluazio mota hau aukeratu duten ikasleek nahitaezko tailer teoriko-praktikoa egin beharko dute irakasgaiaren epean zehar.

OHIKO DEIALDIA: AZKEN EBALUAZIOKO SISTEMA

Azken ebaluazioko sisteman, ikasleek ebaluazio-jarduera hauen bidez frogatu beharko dute zer gaitasun lortu duten:

- TEST MOTAKO PROBA %50
- PRAKTIKAK (ARIKETAK, KASUAK EDO BURUKETAK) %10-20 (Atal honetan, ikasgelako praktika bakar bat sartzen da, ezin izan dena ebaluazio jarraituaren modalitatean parte hartu edo eskatutako gutxieneko nota gainditu ez duena).

Taula honetan laburbiltzen da gaitasunen, ikaskuntzaren emaitzen, jardueren eta ebaluazio-sistemaren arteko erlazioa:

GAITASUNAK	IKASKUNTZAREN EMAITZAK	JARDUERA	EBALUAZIOA	% KALIFIKAZIO GLOBALA
G1, G2,G3	IE1, IE2, IE3, IE4, IE5	Amaierako proba	- Idatzizko azterketa: testa %50 - Gelako praktikak: %10-20%	%60-70
G1, G2, G3	IE1, IE2, IE3, IE4, IE5	Ebaluazio jarraitua	- Gelako praktikak %20-30 - Tailerra: Derrigorrezko jarduera	%10-20
ZG	-	Ebaluazio jarraitua	- Gelako praktikak %10	%10

Ebaluazio-sistema honetan parte hartzeko, ikasle bakoitzak ebaluazio jarraituko sistemari uko egiten diola adierazteko idazki bat aurkeztuko dio irakasgaiaren irakasle arduradunari, 2024/2025 ikasturteko irakasgaiari dagokion sei hilekoaren 9. astea baino lehen.

Azken azterketara edo probetara ez aurkezteak «Ez aurkeztua» kalifikazioa ekarriko du ikasgaiari.

EZOHIKO DEIALDIA: ORIENTAZIOAK ETA UKOA

Ohiko-deialdian zehaztutakoak ezohiko deialdirako balioko du. Ikasturte akademiko honetako ohiko-deialdian 5 edo nota altuago batekin gainditutako ebaluazio-jardueren notak gordeko dira.

Ezohiko azken azterketara edo probetara ez aurkezteak «Ez aurkeztua» kalifikazioa ekarriko du ikasgaiari.

INFORMAZIO-ITURRIAK

Oinarrizko bibliografia

- * Huber DL. Gestión de los servicios enfermeros (6ª ed). Elsevier: Barcelona; 2020
- * Gestión de la calidad en los servicios asistenciales (2ª ed). Comtec Quality: Barcelona; 2015
- * Mompert García MP, Durán Escribano M. Administración y gestión. DAE editorial: Madrid; 2018
- * Marriner A. Guía de Gestión y Dirección de Enfermería. Barcelona: Ediciones Elsevier: 8ª edición; 2009.
- * Grispun D. y Bajnok I. Transformating nursing through knowledge. Best Practices for Guideline Development, Implementation Science, and Evaluation. Sigma; 2018.
- * Registered Nurses' Association of Ontario. Herramientas de Implantación de Buenas Prácticas. RNAO. 2ªEdición; 2012.
- * Registered Nurses' Association of Ontario. Desarrollo y Mantenimiento del Liderazgo en Enfermería. RNAO. 2006.

Sakontzeko bibliografia

- * Ayuso D. y Grande R.F. La gestión de enfermería y los servicios generales en las organizaciones sanitarias. Madrid: Díaz de Santos; 2006.
- * Villalobos J. Gestión Sanitaria para los Profesionales de la Salud. Madrid: Editorial McGraw-Hill/Interamericana; 2007.
- * Bengoa R. y Nuño R. Curar y Cuidar. Innovación en la gestión de enfermedades crónicas: una guía práctica para avanzar. Barcelona: Ed. Masson; 2008.
- * Osakidetza-Servicio Vasco de Salud. Guía de Autoevaluación EFQM para Unidades de Gestión. Cómo mejorar la Unidad. Vitoria-Gasteiz: Osakidetza-Servicio Vasco de Salud; 2004.

Interneteko baliabideak

- * Osasun Sistema Nazionalerako Kalitate Plana 2010. Hemen eskuragarri: http://www.msps.es/organizacion/sns/planCalidadSNS/informe0610/InformePlanCalidad_ESP.pdf
- * Euskadiko Osasun Plana 2030. Hemen eskuragarri: https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/publicaciones_departamento/eu_def/adjuntos/osasun-plana-2030.pdf
- * Eusko Jaurlaritzaren Osasun Sailaren Marko Estrategikoa 2021-2024. Hemen eskuragarri: https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/marco_estrategico_2021_2024/eu_def/adjuntos/Marco-Estrategikoa-Osasun-Saila-2021-2024.pdf
- * Osakidetza Plan Estrategikoa 2023-2025. Hemen eskuragarri: https://www.osakidetza.euskadi.eus/contenidos/informacion/osk_trbg_planes_programas/eu_def/adjuntos/osakidetza-plan-estrategico-23-25_eu.pdf
- * Osasun Sistema Nazionalaren Pazientearen Segurtasun Estrategia. 2015-2020 aldia. Hemen eskuragarri: <https://www.seguridadelpaciente.es/resources/documentos/2015/Estrategia%20Seguridad%20del%20Paciente%202015-2020.pdf>

- * Osakidetza 2030erako pazientearen segurtasunerako estrategia. Eskuragarri hemen:
<https://osakidetza.sharepoint.com/EUS>

OHARRAK

UPV/EHUko Gradu Batzordeak 2018ko maiatzaren 24an hartutako erabakiaren arabera, irakasgai hau gainditzea aurrebaldintza bat da 4. mailako Prakticumetan matrikulatzeko.

TUTORETZAK

Ikasleek irakasleengana joan ahal dira lanaldiaren edozein ordutan jarduera akademikoarekin lotutako edozein zalantza argitzeko. Tutoretzen ordutegia hau da: ostegunak, 15:00etatik 17:00etara.

Lanaldi osoko irakasleekin tutoretzak egiteko haien ohartarazi behar zaie: zuzenean, gelan, telefonoz edo posta elektronikoko baten bidez hitzordua hartuz.

Irakaskuntzarekin unean-unean kolaboratzen duten irakasleekin tutoretzak izateko, horiek eskolan ez daudenez, posta elektronikoko bidez kudeatu beharko dira irakaskuntza-gida honetan jasotako ikasgaiaren arduradunaren bidez. Horrek hitzordua kudeatuko du inplikaturiko irakasleekin.