

URTEKO MEMORIA

Tolosaldeko ESI



Osakidetza

TOLOSALDEKO ESI
OSI TOLOSALDEA



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

OSASUN ENDA
DEPARTAMENTO DE SALUD

2025



AURKIBIDEA

AURKEZPENA

MEMORIA HONEN INGURUAN

KONTAKTUA

NORTZUK GAREN

ERAKUNDEAREN PROFILA

PROGRAMA-KONTRATUA

ZERBITZU-ZORROA

ZUZENDARITZA ETA PARTAIDETZA ORGANOAK

BALIO-KATEA

INTERES TALDEAK

JARDUERA DATUAK

2025EAN NABARMENDUTAKOAK

ESTRATEGIA

2023 - 2026 PLAN ESTRATEGIKOA

MISIO, BISIO ETA BALIOAK

GURE KONPROMISOAK

PAZIENTEAK

PAZIENTE ETA ERABILTZAILEENTZAKO ARRETA-ZERBITZUA

IRISGARRITASUNA

PAZIENTEEN SEGURTASUNA

ZERBITZUARI BURUZKO INFORMAZIOA

BEZEROAREN PRIBATUTASUNA

PROFESIONALAK

LANGILE BERRIAK ETA TXANDAKATZEA

ONURA SOZIALAK ETA KONTZILIAZIOA

SEGURTASUNA ETA OSASUNA

PRESTAKUNTZA

GIZARTEA

JARDUERA EKONOMIKOA

INBERTSIOAK

TOKIKO HORNITZAILEAK

KOMUNITATEAN DUEN ERAGINA

INGURUMENAREKIKO KONPROMISOA

ERANSKINAK

MATERIALTASUN-ANALISIA

GRI INDIZEA

GLOSARIOA

AURKEZPENA

2025. urtea urrats erabakigarria izan da aurreko ekitaldietan hasitako lana finkatzeko. 2023ko hausnarketa- eta ikaskuntza-fasearen ondoren, eta 2024an lehen ekintza estrategikoak martxan jarri ondoren, **heldutasun-, sustapen- eta ebaluazio-urtea** izan da aurtengoa, eta aurrerapen garrantzitsuak egin dira Tolosaldea ESIren **2023–2026 Plan Estrategikoak** ezarritako helburuetan.

Etengabeko hobekuntzarekin konprometitutako osasun-erakunde gisa, **gure jarduera-ildoak indartzen** jarraitu dugu, taldeen arteko koordinazioa sustatuz, kudeaketan berrituz eta profesionalen, pazienteen eta interes-taldeen parte-hartze aktiboa sustatuz. Hori guztia helburu komun batekin: gure erreferentziazko biztanleriari arreta segurua, eraginkorra eta kalitatezkoa eskaintzea.

2025ean, berrikuntzan, **jasangarritasunean eta erantzukizun korporatiboan oinarritutako gure antolaketa-kultura indartzen jarraitu dugu, eta Garapen Jasangarriko Helburuen (GJH) printzipioak** gure ekintzen plangintzan eta gauzatzean txertatu ditugu. Garapen jasangarriarekiko konpromisoa gure erabakiak gidatzen dituen eta egungo eta etorkizuneko baliabideen kudeaketa arduratsua bermatzen duen zeharkako ardatz gisa mantendu da.

Memoria honetan, 2025ean lortutako une gogoangarri, proiektu eta emaitza nagusiak jasotzen dira, Tolosaldeko ESIko kideen **ahalegin kolektiboaren** emaitza. Gure osasun-sistema indartzen egunero laguntzen duten pertsona guztiei eskerrak ematen dizkiegu beren inplikazioagatik, profesionaltasunagatik eta hobetzeko gogoagatik, aukera ematen baitigute herritarren arretaren bikaintasunerantz eta ongizaterantz elkarrekin aurrera egiteko.

M^a Luz Jauregui Garcia

Tolosaldea ESIko Zuzendari Grentea

MEMORIA HONEN INGURUAN

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

Memoria honek 2025eko urtarrilaren 1etik abenduaren 31ra bitarteko epean Tolosaldea ESlaren jarduerari buruzko informazioa jasotzen du.

Hau ESKren laugarren memoria da, eta 2025eko urtarrilaren 1etik 2025eko abenduaren 31ra bitarteko aldia hartzen du. Dokumentua GRI (Global Reporting Initiative) estandarren arabera egin da, 2021eko "erreferentziadun" bertsioan, eta bertan deskribatzen diren 15 eskakizunak bete dira memoria orekatua eta zentzuzkoa egiteko.

Tolosaldeko ESlaren helburua, memoria honekin, antolakuntzarako eta bere jarduerarako ahalik eta adierazle material gehienen berri ahalik eta modurik errazenean ematea da, GRI estandarren arabera memoria egiteko "funtsezko aukera" hautatuz. "GRI edukien aurkibidea" eranskinean, korrespondentzien taula dago, non, GRI estandarren arabera adierazle bakoitzari buruzko informazioa dagoen dokumentuaren kokaleku zehatza adierazten den.

Memoria egiteko prozesuan, GRI 1: Oinarriak estandarrean jasotako elaborazio-printzipioak jarraitu dira. Memoria Zuzendaritza Kontseiluko kideek eta arlo zehatzetako beste arduradun batzuek egin dutela nabarmentzekoa da.

Azken zirriborroa egin ondoren, memoria hori zuzendari gerenteari eman zaio, hark oniritzia eman diezaion, bera baita zeregin horretarako ardura duen organoa.

Aurkeztutako datuen egiazkotasuna eta 2021eko GRI Estandarren edukiekiko adostasuna ziurtatzeko, erakundetik kanpoko auditore akreditatuek memoria ziurtatzen dute.

Tolosaldea ESIko interes-taldeei gure intranet eta estranet bidez zabaltzen zaie memoria.

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

Memoria honi eta/edo hemen aurkeztutako informazioari buruzko zalantzak argitzeko edo informazioa zabaltzeko, Tolosaldeko ESlak helbide elektroniko hauek jarri ditu bere interes-taldeen eskura.

-  Tolosaldeko ESIko intraneta
-  Tolosaldeko ESIko estraneta

MATERIALTASUN-ANALISIA 

GRI EDUKIEN AURKIBIDEA 

KANPO-EGIAZTAPENA 

KONTAKTUA

Tolosaldea ESlak bere interes-taldeen eskura jartzen du jarraian adierazten den helbide elektronikoa, memoria honen edukiari buruz sor daitezkeen zalantzak argitu ahal izateko, eta, modu osagarrian, elkarrizketa-bide bat irekitzeko, iraunkortasunaren ikuspegitik garrantzitsutzat jotzen diren gai guztiak jorratzeko.

tolosaldeaesi.gerentzia@osakidetza.eus

Tolosaldeko ESIko administrazioa

San Esteban Auzoa 21B, 20400 - Tolosa (Gipuzkoa)

Telf. 943006810



Web Orria

<https://www.osakidetza.euskadi.eus/portada-osi-tolosaldea/>

Beste helbide interesgarri batzuk

Pazientearen eta Erabiltzailearen Arreta Zerbitzua (PEAZ):

TOLOSALDEAESI.SAPU@osakidetza.eus

Komunikazioa:

TOLOSALDEAESI.KOMUNIKAZIOA@osakidetza.eus

Euskara Zerbitzua:

TOLOSALDEAESI.EUSKERA@osakidetza.eus

Ekonomiko-Finantzariora:

TOLOSALDEAESI.KONTABILITATEA@osakidetza.eus

Zerbitzu Orokorrak:

TOLOSALDEAESI.ZERBITZUOROKORRA@osakidetza.eus

Ingurumena:

TOLOSALDEA.ESIEKOBIDEAN@osakidetza.eus

NORTZUK GAREN

ERAKUNDEAREN PROFILA
PROGRAMA-KONTRATUA
ZERBITZU-ZORROA
ZUZENDARITZA ETA PARTAIDETZA ORGAGNOAK
BALIO-KATEA
INTERES TALDEAK
JARDUERA DATUAK
2025EAN NABARMENDUTAKOAK

ERAKUNDEAREN PROFILA

 **2-1, 2-6**

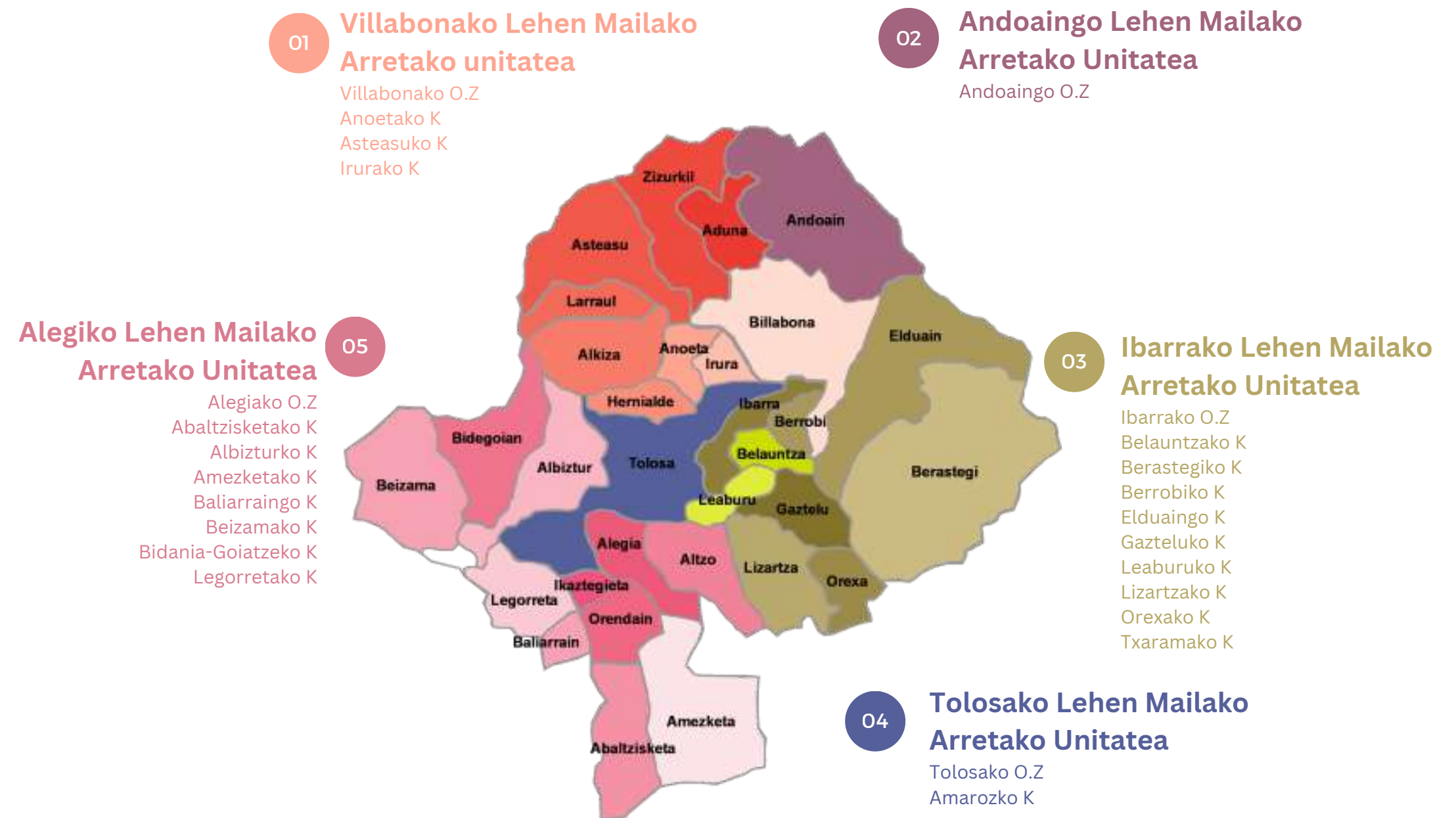
Tolosaldea Erakunde Sanitario Integratua, aurrerantzean Tolosaldea ESI edo TESI, 2015eko urtarilaren 1ean sortu zen, eta Osakidetza-Euskal Osasun Zerbitzua Zuzenbide Pribatuko Ente Publikoko 23 Zerbitzu-erakundeetako bat da.

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

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

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

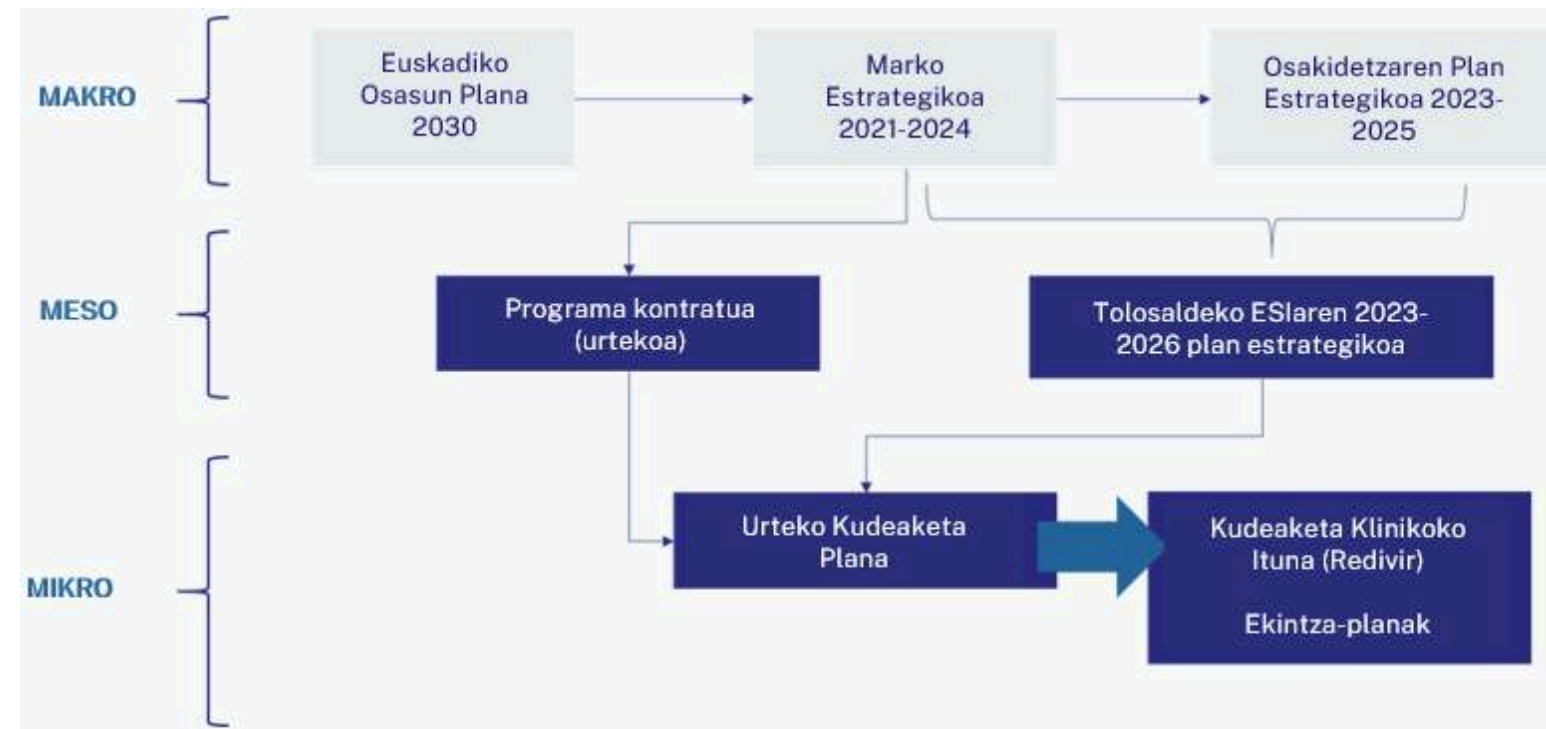
Irudi honetan, Tolosaldea ESIko arreta-zentroen kokapena ageri da



PROGRAMA-KONTRATUA

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

TESlaren zerbitzu-zorria, programa-kontratuan zehaztua, lehen mailako arretan oinarritzen da.



Zerbitzu hori modu eraginkor eta efizientearen eman ahal izateko, erakundeak gaur egungo bezeroen eta bezero potentzialen tipologiak identifikatzen ditu, pazienteen estratifikazioaren bidez, egungo eta etorkizuneko arreta-beharren arabera. Horrela, bezeroak modu egokiagoan eta beren benetako beharretara egokituta artatu daitezke.

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



ZERBITZU-ZORROA



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

Kontratu Programa (KP) tresna juridiko bat da, zeinaren bidez zuzenean Osasun Sailaren, osasun-zerbitzuen finantzatzaile eta erosle gisa, eta Osakidetza erakundearen, zerbitzu horien hornitzaile, arteko harremanak egituratzen diren.

Honako osasun-zerbitzu hauek ematen ditugu, baina, horrez gain, gure zerbitzu-zorria osatzeko Osakidetza beste erakunde batzuekin hitzarmenak egiten ditugu:

Lehen Mailako Arreta

- Zentroko - Etxeko - Komunitateko Arreta y Arreta ez presentziala
- Lehen Mailako Arreta pediatria: 14 urtetik beherakoentzako arreta
- Odontologia y Haurren Hortzak Zaintzeko Programa (PADI)
- Ama eta haurren arreta: haurdunaldia eta erdiberriroa
- Talde-hezkuntza: tabakoa erretzeari uztea, aurretiazko borondateak...
- Paziente aktiboa
- Esku-hartze komunitarioa
- Administrazio-izapideak
- Kexak, erreklamazioak, esker onak eta iradokizunak kudeatzea
- Screening: Cervix eta kolon eta ondesteko minbizia
- Ekografia*
- Asistentziaren jarraitutasuna: praktika aurreratuen erizaintza
- Koordinazio soziosanitarioa: Lehen Mailako Arretako Talde (LMAT) soziosanitarioak
- Etengabeko Arreta Gunea (EAG)*
- Proba osagarriak
- LMAko fisioterapia*

**Zentro guztietan ez*

ZUZENDARITZA ETA PARTAIDETZA ORGANOAK

 **2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-24**

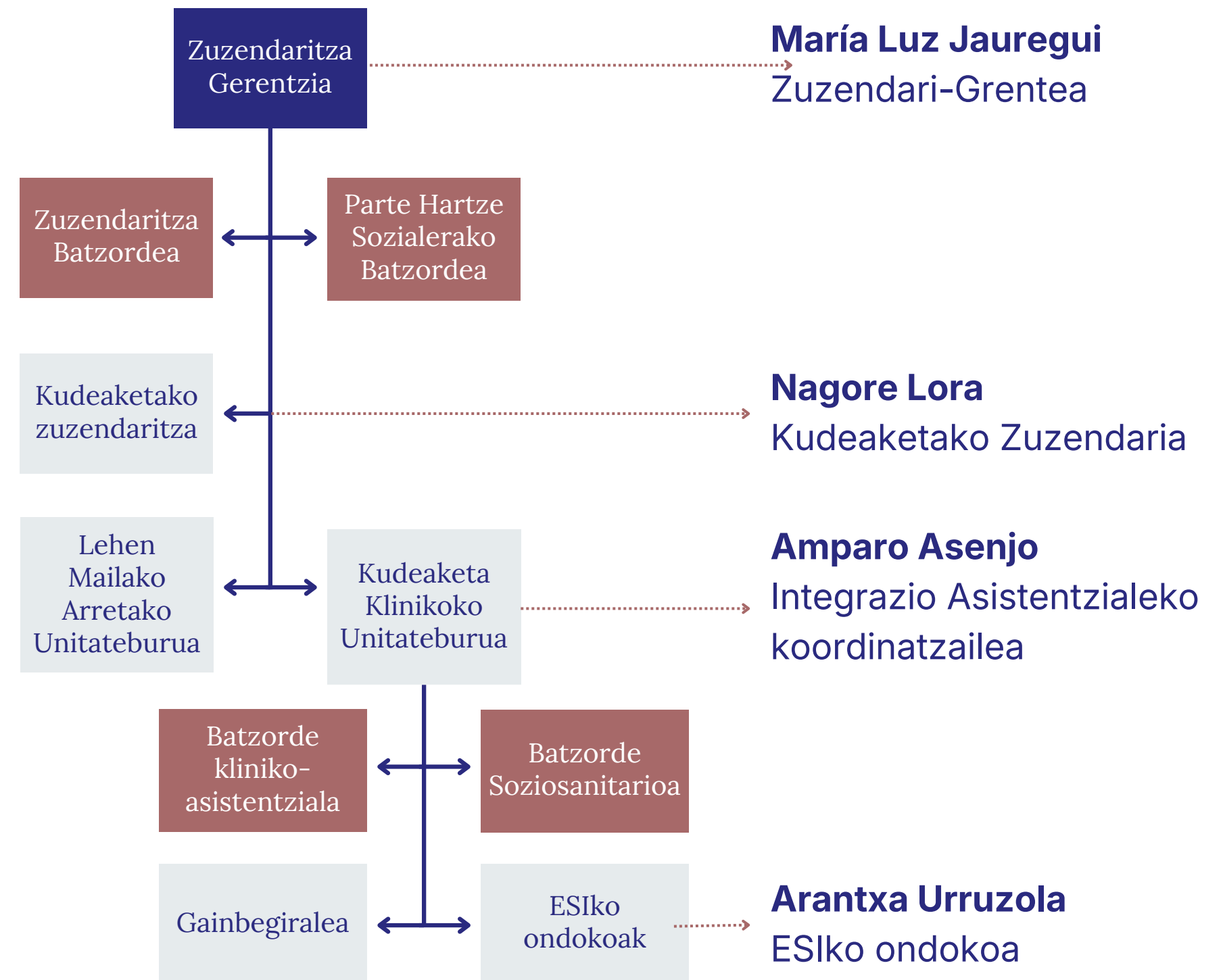
Tolosaldeko ESlaren gobernu-egitura Osakidetzako Zerbitzu Erakunde Integratuen uztailaren 3ko 100/2018 Dekretutik dator.

Zuzendari kudeatzailea erakundeko arduradun nagusia da, eta gizarte-, ekonomia- eta ingurumen-arloekin lotutako alderdi guztien buru da. Eginkizun hori betetzeko, zuzeneko taldearen eta gainerako arduradun eta liderren laguntza du. Eginkizun, ikuspegi, balio, politika, estrategia, helburu eta ekintzak eremu guztietan planifikatzeko eta hedatzeko jarduerak eskuordetzen dizkie eta haiekin garatzen ditu.

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

Zuzendaritza-talde osoaren zeregina eksklusiboa denez, ez dago interes-gatazkarik.

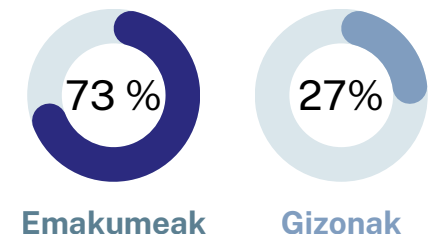
(I/2015 Instrukzioa, kargu publikoekin lotutako prozedurena)



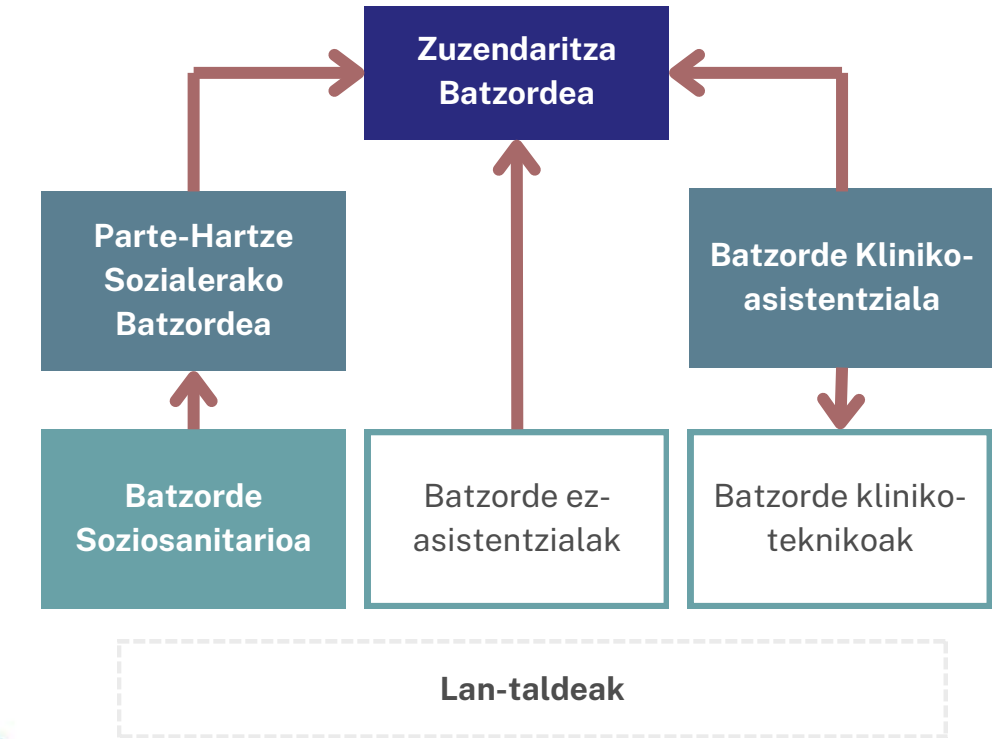
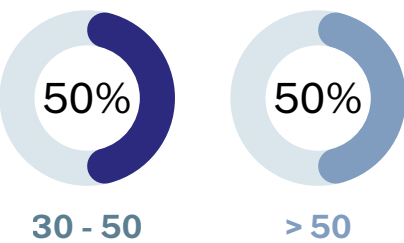
Zuzendaritza Batzordea

Gerentziako Zuzendaritzarekin lankidetzan aritzen den ESiko kide anitzeko organoa da, eta honako arlo hauetan proposamenak eta aholkularitza egiteaz eta estrategiak prestatzeaz arduratzen da: Plan Estrategikoa eta Urteko Kudeaketa Plana egitea; programa-kontratuak garatzeko esku-hartzeak hedatzeko estrategiak diseinatzea; funtzionamendu klinikoko eta kudeaketako prozesuak hobetzeko neurriak aztertzea; barne-antolamendua eta -koordinazioa; Urteko Memoria egitea; partaidetza-organismoetatik eratorritako proposamenak aztertzea eta bultzatzea; programa-kontratuaren autoebaluazioa garatzea.

Zuzendaritza Kontseiluaren generoaren arabera banaketa



Zuzendaritza Kontseiluaren adin-tartea



Parte-Hartze Sozialerako Batzordea

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

Batzorde Soziosanitarioa

Esparru soziosanitarioaren kudeaketan profesionalen aholkularitza- eta partaidetza-organoa. Honako eginkizun hauek ditu: eremu soziosanitarioa osatzen duten eragileen eta erakundearen arteko koordinazio-mekanismoak ezartzea, gainbegiratzea eta garatzea, hedatutako jarduera-ildoen emaitzak eta hobekuntza-arloen proposamena baloratzea, eta programa-kontratuaren autoebaluazioa ezartzea, gainbegiratzea eta garatzea koordinazio soziosanitarioarekin lotutako alderdietan

Batzorde Klinikiko-Asistentziala

Aholkularitza teknikorako organo aholku-emailea, honako eginkizun hauek dituen: asistentzia-kalitateko politikak formulatzea eta proposatzea, erakundearen hobekuntza eta funtzionamendua, arreta integratua eraginkortasunez garatzeko formulazioa eta proposamenak egitea, bai asistentzia-eremuan, bai esparru komunitarioan eta soziosanitarioan; asistentzia-estrategia berriak, diagnostikoak eta terapeutikoak balioestea; ikerketaren, irakaskuntzaren eta prestakuntzaren arloko jardun-ildoak proposatzea.

Liderrak / Erreferenteak

Erreferentziazko pertsonak arduratzen dira erakundearen ikuspegia partekatzeaz eta beren taldea hura lortzeko mobilizatzeari, ahalik eta gogobetetzetik handiena lortzen saiatuz.

Batzordeak / Kontseiluak

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

5. ERANSKINA: BATZORDEAK

Kargua	Karguaren Izaera	Independentea	Kontseiluak	Lehen izendapena	Adin-taldea
Zuzendari-Gerentea	Exekutibo	Independentea	Zuzendaritza Batzordea Parte-Hartze Sozialerako Batzordea	2023	>50
Kudeaketako Zuzendaria	Exekutibo	Independentea	Zuzendaritza Batzordea Parte-Hartze Sozialerako Batzordea	2021	30-50
Kudeaketa Klinikoko Unitateko Burua	Ez exekutiboa	Independentea	Zuzendaritza Batzordea Parte-Hartze Sozialerako Batzordea Batzorde Teknikoa Batzorde Soziosanitarioa	2024	>50
Erizaintzako Ondokoa	Ez exekutiboa	Independentea	Zuzendaritza Batzordea Parte-Hartze Sozialerako Batzordea Batzorde Teknikoa Batzorde Soziosanitarioa	2015	30-50



BALIO-KATEA



Osasuna da Tolosaldea ESlaren balio-katearen erdigunea. Balio-kate hori prozesuen bidez gauzatzen da.

PROZESU ESTRATEGIKOAK:

Erakundearen funtsezko elementuak dira, jardueraren diseinuaren erreferentziazko elementuak lotzen dituztenak eta balioa sortzearekin zuzenean lotuta ez daudenak.

- Zuzendaritza estrategikoa
- Plan estrategikoa
- Urteko Kudeaketa Plana

PROZESU OPERATIBOAK:

Jardueran edo balioa sortzean parte hartzen dutenak dira.

- Pertsonen arreta
- Pertsonen hitza
- Harrera
- Osasun Laguntza
- Diagnostikorako laguntza
- Tratamendurako laguntza
- Pertsonen segurtasuna
- Koordinazio soziosanitarioa
- Esku-hartze komunitarioa

LAGUNTZA-PROZESUAK:

Besteen funtzionamenduaren euskarri gisa beharrezkoak direnak.

- Baliabideak
- Ekipo, eraikin eta materialen kudeaketa
- Erosketak eta kontratazioa
- Ingurumen-kudeaketa
- Informazio sistemak
- Ekonomiko-finantzarioa
- Kontabilitatea
- Aurrekontu-kontrola
- Diruzaintza
- Hirugarrenen fakturazioa

Gure kasuan, balio nagusia osasun-zentroetan sortzen da.



INTERES TALDEAK

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

Tolosaldeko ESlak honela definitzen du aliantza:

Antolakundeko alderdi interesdunekin ezarritako elkarketa edo lankidetzaren harremana, bi aldeentzat onura eta balio erantsia sortzen duena eta pertsonen arretan hobekuntza lortzen duena. Alde interesdunen identifikaziotik abiatuta, aliantzat hartzen diren erakundeak identifikatuta geratzen dira.

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

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

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

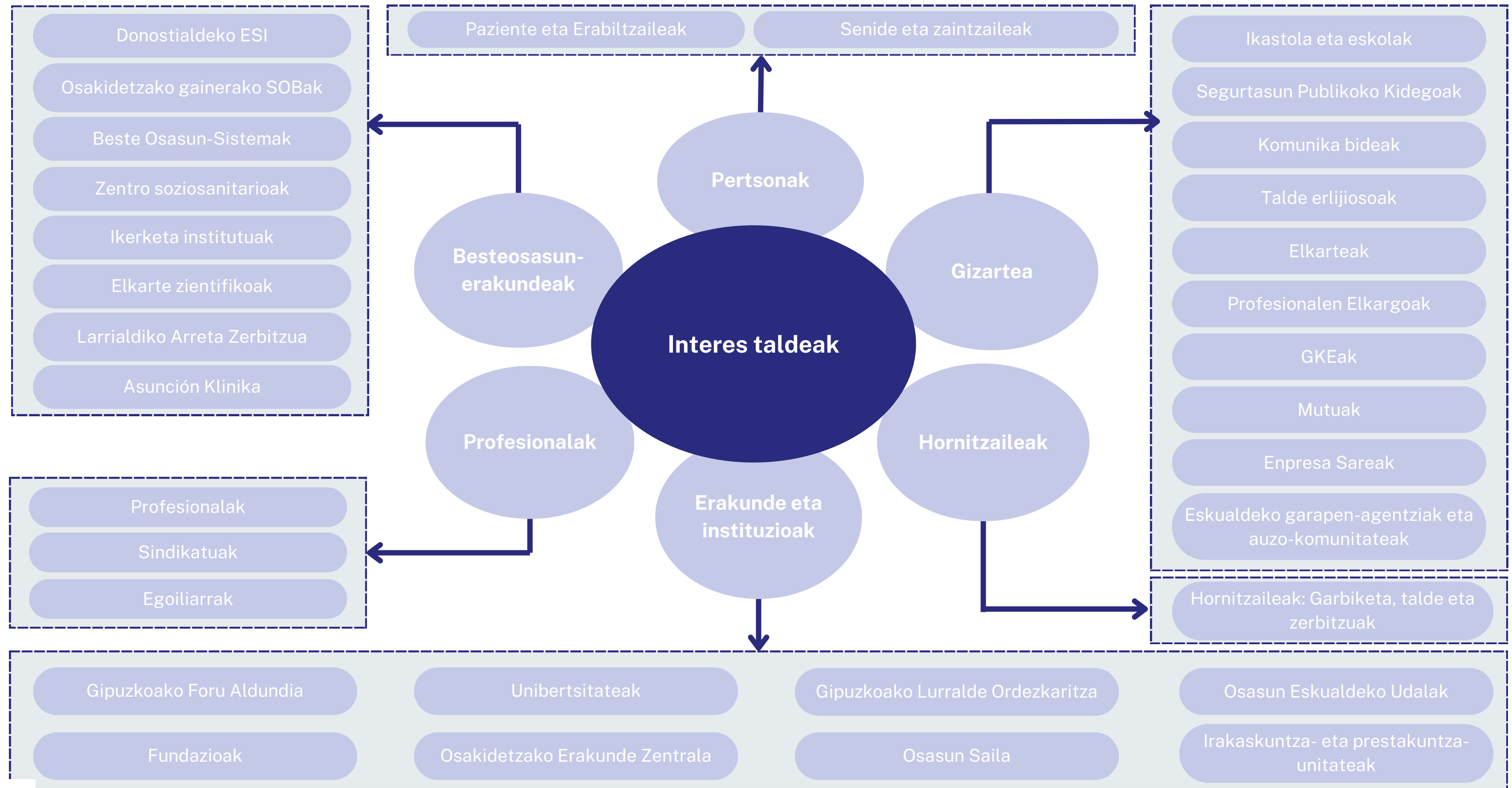
Identifikazio hori errazteko, hainbat kategoriatan multzokatu dira:

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

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

Interes talde horietako eragile garrantzitsuenekin aliantzak garatu ditugu.

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



Interes taldeen parte hartzeko asmoak

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

Kategoria	Interesdun alderdia	Helburua
PERTSONAK	Paziente eta/edo Erabiltzaileak eta senide/zaintzaileak	- Osasun-arazoak konpontzea - Asistentziaren Koordinazioa
GIZARTEA	Ikastola eta eskolak	Lankidetza kanpaina eta jarduera komunitarioetan
	Segurtasun Publikoko Kidegoak	Elkarlana eta lankidetza, gardentasuna
	Komunikabideak	Elkarlana eta lankidetza, gardentasuna
	Talde erlijiosoak	Gardentasuna
	Elkarteak	Elkarlana eta lankidetza, jardubide egokiak, gardentasuna
	Profesionalen elkargoak	Lankidetzan aritzea defentsan, interes profesionala, etika profesionalean
	GKEak	Elkarlana, lankidetza, ongizate orokorraren ekarpena
	Mutuak	Gardentasuna, lankidetza istripuen/gertakarien kudeaketa
	Enpresa sarea	Lankidetza proiektuetan, jardunbide egokiak, kontratuak
	Eskualdeko garapen-agentziak eta bizilagun-komunitateak	Lankidetza proiektuetan, jardunbide egokiak, ezagutza
HORNITZAILEAK	Hornitzaileak	Koordinazioa, araudi eta ziurtagiriak betetzea, ingurumena babestea
ERAKUNDEAK	Osasun Saila	Araudia betetzea, feedbacka, zerbitzuaren estaldura, zerbitzuaren hobekuntza
	Gipuzkoako Lurralde Ordezkaritza	Araudia betetzea, feedbacka, zerbitzuaren estaldura, zerbitzuaren hobekuntza
	Osakidetzako Erakunde Zentrala	Estrategia betetzea, helburuak, feedbacka
	Gipuzkoako Foru Aldundia	Koordinazioa, lankidetza, komunikazioa, gardentasuna
	Tolosaldeko Udalak	Koordinazioa, lankidetza, komunikazioa, gardentasuna
	Irakaskuntza- eta prestakuntza-unitateak	Lanbide-gaitasuna hobetzea, ingurumen-informazioa
	Unibertsitateak	Lankidetza proiektuetan, ingurumen-informazioa, jardunbide egokiak
	Fundazioak	Lankidetza proiektuetan, ingurumen-informazioa, jardunbide egokiak

Kategoria	Interesdun alderdia	Helburua
PROFESIONALAK	Profesionalak	• Garapen profesionala, gaikuntza, komunikazioa, laneko segurtasuna, laneko gogobetetzea, ingurumen-kontzientzia
	Sindikatuak	• Garapen profesionala, gaikuntza, komunikazioa, laneko segurtasuna, laneko gogobetetzea, ingurumen-kontzientzia
	Egoiliarrak (BAME, BAEE)	• Ingurumen-gaikuntza eta -kontzientziazioa
BESTE OSASUN-ERAKUNDEAK	Donostialdeko ESla	• Osasun-laguntzaren koordinazioa, lankidetza, ingurumen-kontzientziazioa
	Gainerako ESla	• Ingurumen-gaikuntza eta -kontzientziazioa
	Beste osasun sistemak	• Lankidetza, proiektuetako lankidetza, ingurumen-kontzientziazioa
	OSATEK	• Koordinazioa, irisgarritasuna, asistentziaren jarraitutasuna
	Transfusio eta Giza Ehunen Euska IZentroa	• Koordinazioa, irisgarritasuna, asistentziaren jarraitutasuna
	Zentro Soziosanitarioak	• Asistentzia-koordinazioa, zerbitzuen hobekuntza, ingurumen-kontzientziazioa
	Larrialdiak	• Asistentzia-koordinazioa, zerbitzuen hobekuntza, ingurumen-kontzientziazioa
	Institutu Biosanitarioak	• Ikerketa, proiektuetako lankidetza, ingurumen-kontzientziazioa
	Biosistemak (Kronikgune zaharra)	• Proiektuetako lankidetza, ingurumen-kontzientziazioa
	Elkarte zientifikoak	• Proiektuetako lankidetza, ingurumen-kontzientziazioa, jardunbide egokiak
	Larrialdietako Arreta Zerbitzua	• Asistentziaren koordinazioa, irisgarritasuna, asistentziaren jarraitutasuna, ingurumen-kontzientziazioa
	Asunción klinika	• Asistentziaren koordinazioa, asistentziaren jarraipena, zerbitzuaren hobekuntza, ingurumen-kontzientziazioa

JARDUERA DATUAK

 **2-6**

2025ean, Lehen Mailako Arretako jarduera globalak beheranzko joera izan du kontsulta medikoetan (familia medikuntza eta pediatria), eta guztira 267.707 familia medikuntza kontsulta izan ditu, 2024an baino % 2,24 gutxiago. Pediatriako kontsultak, berriz, % 2,1 jaitsi dira aurreko urtearekin alderatuta (2024).

Hala ere, 2025ean 204.602 erizaintzako kontsulta egon dira, aurreko urtean baino % 4,34 gehiago, eta % 2,96 gehiago emaginen kontsultetan.

EAGren jarduerari dagokionez, bai kontsulta medikoetan, bai erizaintzako kontsultetan, goranzko joera mantendu da azken urteetan, % 6,51 eta % 7,13 igo baita, hurrenez hurren.

	2022	2023	2024	2025
Familia-Medikuntzako kontsultak	304.245	287.281	273.698	267.707
Pediatriako kontsultak	51.010	49.951	40.243	39.409
Erizaintzako kontsultak	225.398	206.107	196.093	204.602
Emagintzako kontsultak	24.665	23.479	19.955	20.546
Odontologiako kontsulta	5.386	6.687	7.152	7.570
Medikuntzako EAG	16.555	18.413	18.944	20.177
Erizaintzako EAG	14.550	16.259	16.852	18.054

“Zifra bakoitzak eguneroko ahalegina emaitza erreal bihurtzen duen talde baten konpromisoa islatzen du.”



URTEKO NABARMENENAK



Ez zaude bakarrik!

Tolosaldeko ESIko Berdintasun Arloak, Tolosako Udalarekin lankidetzan, eranskailu batzuk egin ditu hainbat erakundetako telefono-zenbakiekin, genero-indarkeria jasaten duten emakumeek laguntza eskatu ahal izan dezaten.



Lehen Mailako Arretako II. Jardunaldian Tolosaldea ESIa aintzatetsi dute

Tolosaldeko ESI Lehen Mailako Arretako II. Jardunaldian aintzatetsi dute Tolosaldea ESIa 2025eko martxoaren 26an Bilbon egindako LMAREN II. Jardunaldian aintzatetsi dute, Kerik Gabeko Erakunde Sanitarioen Euskal Sarearen Urrezko Ziurtagiriarekin, Global Network for Tobacco Free Health Care Services erakundeko kidea baita.



Tolosaldeko ESlak Tabakorik gabeko Osasun Zerbitzuen Sare Globale-aren Gold Forum ziurtagiria lortu du

Ekainaren 26an, Global Network for Tobacco Free Healthcare Services (GNTH) urteko konferentzia egin zen. Konferentzia horretan, Tolosaldeko ESlak Gold Forum ziurtagiria jaso zuen, erakunde honek ematen duen ziurtagiri goren.



Euskalitek Tolosaldeko ESlaren berdintasun-jardunbide egoki bat hautatu du

Euskalitek eta Emakundek «Berdintasuna kudeaketa aurreratuan» IX. Jardunaldia egin dute Kudeaketa Aurreratuaren Europako Astearen esparruan, eta, gizonen eta emakumeen arteko berdintasuna sustatzen duten jardunbide egoki gisa, Tolosaldeko ESI hautatu dute: «Indarkeria matxistaren biktimen aurrean Administrazio Arloko langileek jarduteko protokoloa».

ESTRATEGIA

2023 - 2026 PLAN ESTRATEGIKOA
MISIO, BISIO ETA BALIOAK
GURE KONPROMISUAK

2023-2026 PLAN ESTRATEGIKOA

2-1, 2-6

Tolosaldeko ESlak badaki garrantzitsua dela bere estrategia behar bezala ezartzea eta kudeatzea.

2025. urtean, 2023-2026 PLAN ESTRATEGIKOA bultzatzen jarraituko dugu. Plan horretan, izateko arrazoia, nortasun-ezaugarriak, 2026an nora iritsi nahi den eta nola lortu jasotzen dugu.

Dokumentu honek datozen lau urteetarako lehentasunezko lan-ildoak helarazi nahi ditu.



2023-2026 PLAN ESTRATEGIKOA



MISIO, BISIO ETA BALIOAK

 **2-1, 2-6**

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

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

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

Erreferentziazko erakundea izatea osasun-emaizak lortzeko, bai eta kudeaketan duen bikaintasunagatik eta berrikuntzara bideratzeagatik ere.

BISIOA

Herritarren osasuna modu seguru, berritzaile eta eraginkorrean hobetzen laguntzea, inplikaturako eragile guztiekin sarean lan egiten duten profesionalen laguntzarekin, gizarteari onura ekartzeko.

BALIOAK

- Profesionaltasuna
- Talde-lana eta sare-lana
- Parte-hartzea
- Humanizazioa
- Etika arretan
- Gobernu ona

MISIOA

GURE KONPROMISOAK

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

Tolosaldeko ESlak **lan egiten duen ingurune**arekiko konpromisoa du, eta erantzukizun sozial korporatiboko jarduerak gauzatzen ditu. Era berean, **lan-baldintza seguru eta osasungarri**en konpromisoa hartzen du, eta prebentzioz jokatzeko duen jarduerari lotutako **arriskuak ezabatze**ko, **murritzeko** eta pertsonak **babesteko neurriak hartze**ko, bai eta **ingurumena babesteko eta ingurumen-kutsadura prebenitze**ko ere, **erosketa berdearen eta energia-eraginkortasunaren irizpideak sustatuz** eta erakunde profesionalak sentsibilizatuz eta inplikatuz.

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

KUDEAKETAREN POLITIKA

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



GLOBAL NETWORK
FOR TOBACCO FREE
HEALTHCARE SERVICES

Kerik gabeko osasun-erakundeen sarea

Tolosaldea ESlak tabako kerik gabeko erakundea da, Kerik Gabeko Osasun Erakundeen Euskal Sareko kideak. Osasunaren prebentzioarekin eta sustapenarekin konprometitu dago, bai paziente eta profesionalarekin, bai komunitatearekin. GOLD ziurtagiria lortu du ebaluazioan, eta Global Network for Tobacco Free Healthcare Services-ekokide da.

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

TABAKOAREN POLITIKA



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



Berdintasuna

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

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

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

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

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



Euskara

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

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

Gaur egun, Osakidetzako Euskararen Erabilera Normalizatzeko 3. Plana ari da garatzen, eta ESlak euskara teknikari bat du konpromisoa betetzeko.



Berrikuntza

Tolosaldeko ESlak badaki zer garrantzitsua den I+G+B kalitatezko osasun-laguntzan. Hori dela eta, haren kudeaketa-sistemak UNE 166.002 I+G+Baren kudeaketa: I+G+Ba kudeatzeko sistemaren betekizunak arauaren eskakizunak integratu ditu, eta P03 prozesutik hedatu du bere lan-metodologia, erakundeak estrategikotzat jotzen baitu berrikuntza. 2025ean, ESlak UNE-EN ISO 56001:2024 araura igaro du. Arau horrek berrikuntza kudeatzeko sistema baterako baldintzak ezartzen ditu, erakundeek modu sistematiko eta jasangarrian berritzeko duten gaitasuna hobetzera bideratuta.

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

Konpromiso horietako bakoitzaren hedapena erabat integratuta dago erakundearen eguneroko kudeaketan.

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

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

PAZIENTEAK

PAZIENTE ETA ERABILTZAILEENTZAKO ARRETA-ZERBITZUA

IRISGARRITASUNA

PAZIENTEEN SEGURTASUNA

ZERBITZUARI BURUZKO INFORMAZIOA

BEZEROAREN PRIBATUTASUNA

PAZIENTE ETA ERABILTZAILEENTZAKO ARRETA-ZERBITZUA

2-1, 2-6

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

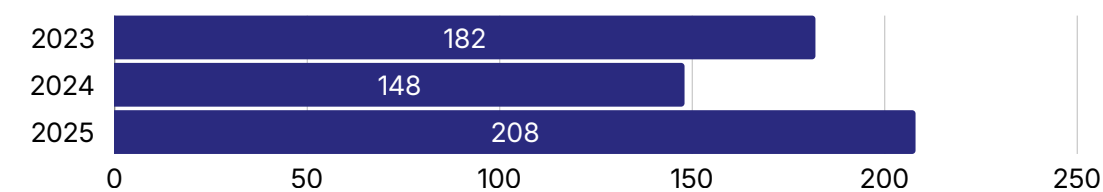
Herritarren erakundearekin eta bertako profesionalekin duten komunikazio kanala da, eta oso informazio iturri garrantzitsua da hobekuntza arloak detektatzeko eta ekintza zuzentzaileak abian jartzeko.

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

- Aurrez aurrekoa
- Iradokizunen postontzia
- Posta elektronikoa

Erreklamazioak

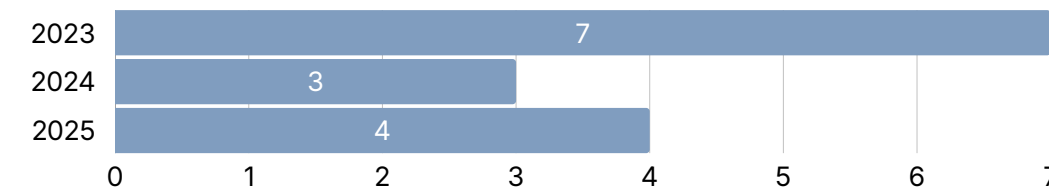
2025ean 153 erreklamazio erregistratu ziren guztira. Horietatik gehienak antolaketari eta koordinazioari dagozkionak (101) eta osasun-laguntzari dagozkionak (67) izan ziren.



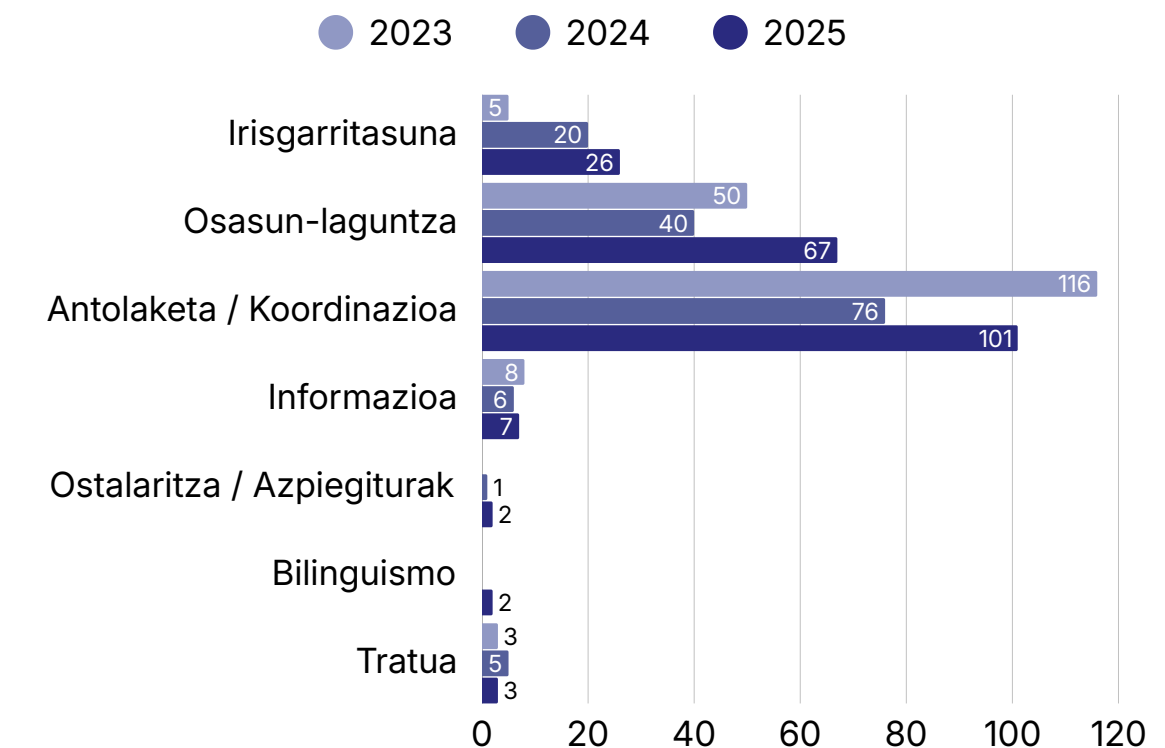
Beste behin ere, erregistratutako erreklamazio gehienak antolaketari eta koordinazioari (101) eta osasun-laguntzari (67) lotutakoak dira. Hala ere, irisgarritasunarekin lotutako erreklamazioek gora egin dute.

Esker onak

Pazienteen esker onei dagokienez, Tolosaldeko ESIak 4 esker on jaso zituen 2025ean.

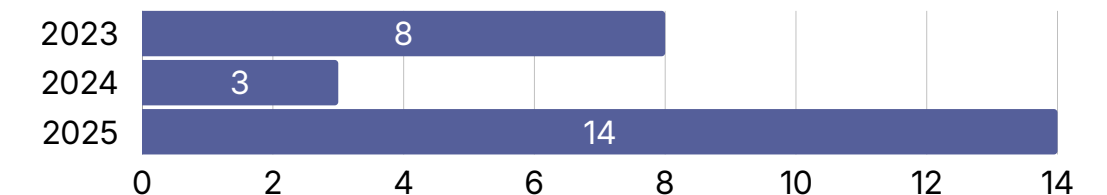


Erreklamazio motak



Iradokizunak

2025ean pazienteen aldetik 14 iradokizun jaso ziren.



IRISGARITASUNA

2-1, 2-6

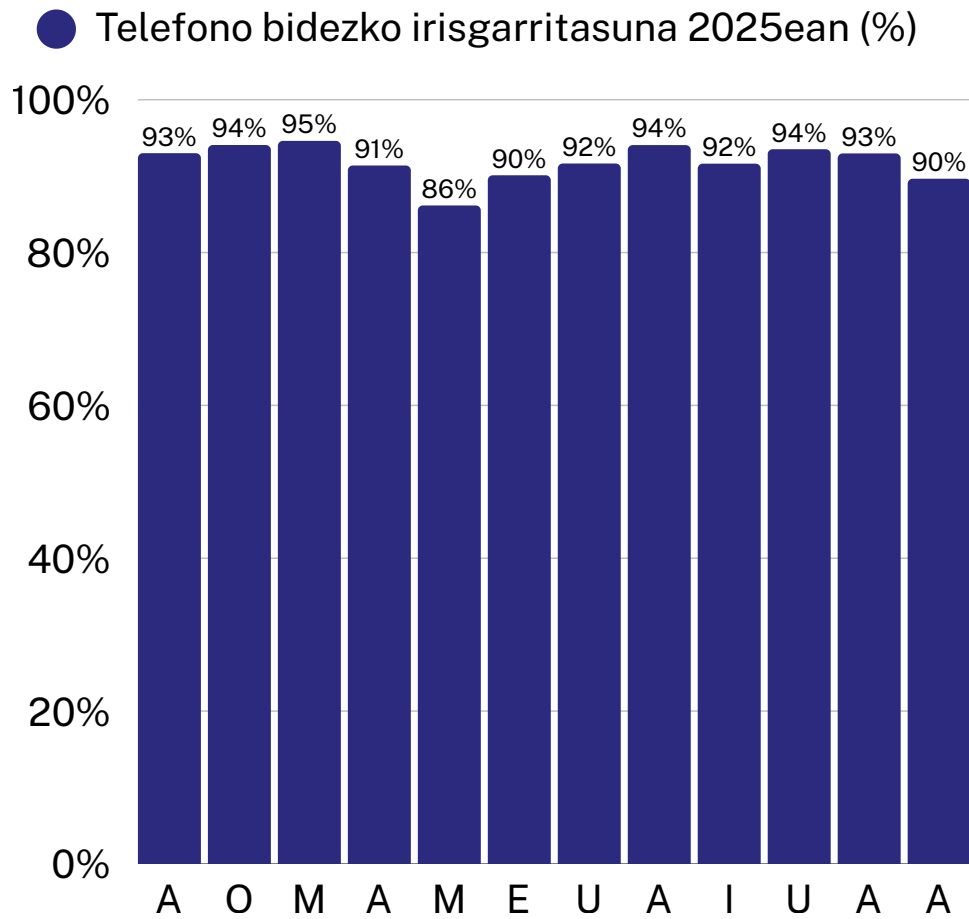
Kalitatezko arreta ematen ari dela zehazteko funtsezko adierazleetako bat sistemaren irisgarritasuna da. Gure helburu nagusietako bat arreta garaiz eta behar bezala ematea da, batez ere osasun-arazo larriak dituzten pazienteei.

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

Lehen Mailako Arretan, telefono bidezko irisgarritasuna helburu batek markatzen du, Osakidetzaren Lehen Mailako Arretak estrategiaren barruan. Telefono bidezko irisgarritasunaren helburua %85 da.

2025ean hilabete guztietan Osakidetzak ezarritako helburua baino irisgarritasun handiagoa erregistratu da, urteko batez bestekoa %91,99 izanik, eta Osakidetzaren batez bestekoa ia hilabete guztietan ere gaindituz.

HILABETEA	JASOTAKOAK	ERANTZUNDAKOAK
Urtarrila	30.978	28.774
Otsaila	26.039	24.496
Martxoa	26.601	25.167
Apirila	24.081	22.008
Maiatza	21.600	18.610
Ekaina	19.898	17.930
Uztaila	24.701	22.638
Abuztua	19.415	18.262
Iraila	26.340	24.135
Urria	27.496	25.713
Azaroa	23.864	22.179
Abendua	26.112	23.412



PAZIENTEEN SEGURTASUNA

 **2-1, 2-6**

Artatzen ditugun herritarrei kalterik ez eragiteko kezka etengabea da Tolosaldea ESlan lan egiten dugun pertsona guztiengan.

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

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

Pazientearen segurtasuna jakinarazteko eta ikasteko sistema (SNASP)

SNASP mekanismoak aukera ematen die osasun-profesionalei kalterik gabeko segurtasun-gorabeherak, kontrako gertaerak edo pazienteen segurtasunari eragin diezaiokeen arrisku-egoerak jakinarazteko, pazientearen segurtasunerako arriskuak identifikatzeko eta aztertzeke, gorabeheren errepikapena prebenitzeko gomendioen bidez, eta akatsetatik ikasteko segurtasun-kultura sustatzeko. 2025ean **42 segurtasun-gorabehera** jakinarazi dira, intzidenteen jakinarazpenak %26,32an murriztuz. Erregistratutako gertakarien %19 gure erakundean sortu dira.

Azken urte honetan, erakundean sortutako gorabeheren eta gertakarien beherakada egon dela agerian gertu da.

	2023	2024	2025
Jakinarazitako gertakariak	26	57	42
<i>Tolosaldeko ESlan jatorria</i>	7	25	8
<i>Asunción Klinikari jatorria</i>	8	24	23
<i>Beste jatorri batzuk (beste ESI batzuk, Osasun Aholkularitza...)</i>	11	8	11
Aztertutako ESletatik datozen eta jatorria hor duten gertakariak (%)	%40	%95,5	%95,12
Aztertutako ESletatik datozen, jatorria hor duten eta gomendioak dituzten gertakariak (%)	%100	%100	%100

Pazienteen segurtasunean erreferenteak diren pertsonak

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



Babesle

Langileekin batera eta lankidetzaren eredu batean, Babesle figura protagonista duen bigarren maila bat dago. 5 profesional dira, LMAU bakoitzeko pertsona bat, LMAU bakoitzean segurtasunaren hobekuntza koordinatzen dutenak.

Besteak beste, eginkizun hauek ditu:

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

Segurtasun Taldea

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

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

Segurtasun Batzordea

Azkenik, eta Lehen Mailako Arretaren eta Arreta Espezializatuaren arteko zeharkako asistentziaren logikagatik, Segurtasun Batzordea eratu da, Tolosaldea ESIko eta Asunción Klinikako profesionalak barne hartzen dituena.

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

Pazientearen segurtasunari buruzko trebakuntza

Gure erakundearen helburu estrategikoetako bat segurtasun partekatuaren kulturen prestakuntza eta inplikazio duten profesionalak lortzea da. Informazio-ekintzez gain, zeinak zehatz-mehatz eta hainabat ekitalditan errepikatuz zabaltzen diren, ohiko moduan eta, batez ere, Osakidetza-ko plataforma korporatiboaren bidez (Jakinsarea), prestakuntza-ikastaroak egiten dira, bai oinarrizko segurtasunari edo segurtasun aurreratuari buruzkoak, bai bigarren eta hirugarren biktimentzako arretari buruzkoak.

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

	2021	2022	2023	2024	2025
<i>Farmakoak segurtasunez eta eraginkortasunez ematea / medikamentuen segurtasuna / medikamentu arriskutsuak</i>		3	33	9	16
<i>Zainetako ultzeren maneioa kontsultan / zaurien zainketa eta PUak. Kasu praktikoak</i>	20	5	69	20	5
<i>Eskuen higieena</i>	12	19	7	7	42
<i>2. eta 3. biktimen esku-hartzea</i>	14	9	9	8	16
<i>Pazientearen segurtasunari buruzko jardunaldia</i>		2	8	6	2
<i>BIZI programa: suizidioaren prebentzioa / jokabide suizidari aurre egitea LMAN / hautemate- eta esku-hartze teknikak</i>		26	10	7	44
<i>Erorikoen prebentzioa</i>	26	22	8	6	5
<i>Kateterrari lotutako GTI murrizketa</i>	20	12	7	5	10
<i>Pazientearen segurtasuna / Gertakarien kudeaketa</i>	12	38	43	18	15

ZERBITZUARI BURUZKO INFORMAZIOA

**418-1**

Gure profesionalek bezeroei ematen dieten informazioa protokolizatuta dago, eta, beraz, erakundearen kontrol gorenaren mende dago.

Tolosaldeko ESIak kanpoko webgunearen bidez argitaratzen duen informazioari dagokionez, Informazioaren Gizartearen eta Merkataritza Elektronikoen Zerbitzuei buruzko uztailaren 21eko 34/2002 Legeak (EKGL) ezarritako baldintzak betetzen ditu. Lege horrek honako hau ezartzen du:

2005eko abenduaren 31 baino lehen oro har aitortutako edukirako irisgarritasun-irizpideekin bat etorrituz, *Administrazio publikoek behar diren neurriak hartuko dituzte beren Interneteko orrietan eskuragarri dagoen informazioa desgaitasunen bat duten pertsonentzat eta adin nagusikoentzat eskuragarri egon dadin.*

Horrela, erakundeak bere erreferentzia-eremuko herritarrei informazio garrantzitsua zabalduko diela ziurtatzen du, erakundeak emandako zerbitzuek sortzen dituzten ingurumen-inpaktuak barne.

Arlo horri dagokionez, 2025ean 7 erreklamazio erregistratu dira.

Pazienteen eskubideak Osakidetza – Euskal Osasun Zerbitzuko paziente eta erabiltzaileen eskubide eta betebeharren gutuna onartzen duen uztailaren 18ko 175/1989 Dekretuaren babespean daude. Atal honekin lotuta, aipatzekoa da pazienteen oinarritzko eskubideetako bat “osasun-egiturekiko harremanetan autonomia-erkidegoko hizkuntza ofizialetako edozein erabiltzeko eskubidea bermatzea” dela (147/2015 Dekretua, 21ekoa, 4. artikulua, n puntua). Horregatik, eta Tolosaldea ESI zerbitzu publikoen erakundea denez, herritarrei bi hizkuntzetako edozeinetan harremanak ezartzeko aukera emateaz arduratu behar du.

Hori dela eta, euskara-ikastaroetara joanez hartutako gaikuntza-neurriak ezartzeaz gain, ahalegin handia egiten da euskaraz dakiten profesionalak lortzeko.

Arlo horretan, 2025ean, elebitasunarekin lotutako bi erreklamazio erregistratu ditu erakundeak.

BEZEROAREN PRIBATUTASUNA

 **418-1**

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

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

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

- Norbideren bitarteko konfidentzialtasuna.
- Kanpotiko Osakidetza kanaletara sartzeko eta hauek erabiltzeko ezintasuna.
- Eguneroko segurtasun kopien bidez informazioa gordetzea.

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

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

2025ean, datuen babesa bermatzeko erakundeko profesionalei zuzendutako prestakuntzak egin dira. Honako bi prestakuntza hauek egin dira eta guztira 35 pertsona prestatu dira:

	2025
Osakidetza datu pertsonalen babesa	26
Datuen babesa - errepaso teoriko-praktikoa	9

PROFESIONALAK

LANIGLE BERRIAK ETA TXANDAKATZEA
ONURA SOZIALA ETA KONTZILIAZIOA
SEGURTASUNA ETA OSASUNA
PRESTAKUNTZA

PROFESIONALAK

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

2025ean, plantilla 234 profesionalera igo zen.

Plantilla estrukturalaz gain, erakundeak urtaroko kanpainetan laguntzeko profesionalak ere baditu. Kasu honetan, 2025ean erakundeak 30 profesional laguntzaile izan zituen.

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

2025		<30	30-50	>50	TOTAL
Langile finkoak	Emakumeak	0	45	99	144
	Gizonak	0	3	23	26
Aldi baterako langileak	Emakumeak	7	27	8	42
	Gizonak	0	1	1	2
Okupatu gabeak		20			20
GUTTIRA					234

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

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

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

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

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



LANGILE BERRIAK ETA TXANDAKATZEAK

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

2025ko langile berriak			
	< 30	30-50	>50
Emakumeak	16	24	16
Gizona	2	5	2
GUZTIRA	65		

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

2025ean, **kontratazio berriak egiturazko plantillaren %27,78** izan ziren.

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

2025				
		<30	30-50	>50
Ezintasun iraunkorra	E	0	0	0
	G	0	0	0
Erretiroa	E	0	0	15
	G	0	0	4
Uko egitea	E	0	1	0
	G	0	1	0
Heriotza	E	0	0	0
	G	0	0	0
GUZTIRA		0	2	19
		21		

ONURA SOZIALAK ETA KONTZILIAZIOA

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

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

Onura sozialak	Zenbatekoa
Nomina-aurrerakinak	2.411,51 €
Nomina-aurrerapenak	3.600 €
Pentsioen osagarriak	43.736 €
Gizarte Aseguruak	7,90 €
GUZTIRA	49.755,41 €

Tolosaldeko ESiko guraso-profesionalei dagokienez, honako profesional hauek baliatu dituzte

Guraso baimena		
2025		
Amatasuna Aitatasuna	M	10
	H	3
Eszedentzia	M	12
	H	1
Lanaldi-murrizketa	M	29
	H	0
GUZTIRA		55

2025ean, guztira 55 pertsona egon dira guraso baimenarekin; horietatik 13 amatasun eta aitatasun baimenerako eskubidea baliatu dute, 13 eszedentzian egon dira eta 29 lanaldia murriztu dute.

SEGURTASUNA ETA OSASUNA

Lan-arriskuen prebentzioa Osakidetzak eta Tolosaldeko ESlak planteatutako funtsezko helburuetako bat da.

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

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

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

Unitate hau lanarekin lotutako arriskuak identifikatzeaz eta aldizka arrisku hauek ebaluatzeaz arduratzen da.

Urtero, arlo horrekin lotutako hainbat ekintza egiten dira:

- Arriskuak Identifikatzea eta Arriskuak Ebaluatzea
- Urteroko ikuskapen bisitak
- Azterketa medikoa
- LAP arloko kontsultak
- Izandako istripu eta gorabeheren az

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

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

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

Funtzio nagusien artean, hauek nabarmentzen dira:

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

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

Prestakuntza-jarduerak egiten dira, eta segurtasunaren eta osasunaren arloan, 2025ean zehazki, honako jardura hauek egin dira:

Prestakuntza	2025
Elikadura osasungarria	9
Autobabesa eta larrialdia	127
Medikamendu arriskutsuak	16
Osasun komunitarioa	6

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

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

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

- Langileentzako prestakuntza/informazioa
- Segurtasun-materiala

	2022		2023		2024		2025	
	Zk.	tasa	Zk.	tasa	Zk.	tasa	Zk.	tasa
Laneko lesio/istripuek eragindako heriotza	0	0	0	0	0	0	0	0
Lan istripuek eragindako lesioak	9	24,68	21	46,95	7	14,82	6	16,11
Lan egindako ordu kopurua	364.637,95		447.223		472.089		372.528	

	2022	2023	2024	2025
In itinere	1	5	7	5
Istripu biologikoa	5	11	7	6
Gainerakoak	3	1	4	5
Laneko indarkeria	19	7	11	23



FORMAKUNTZA

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

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

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

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

ESl 2025ean antolatutako prestakuntzak

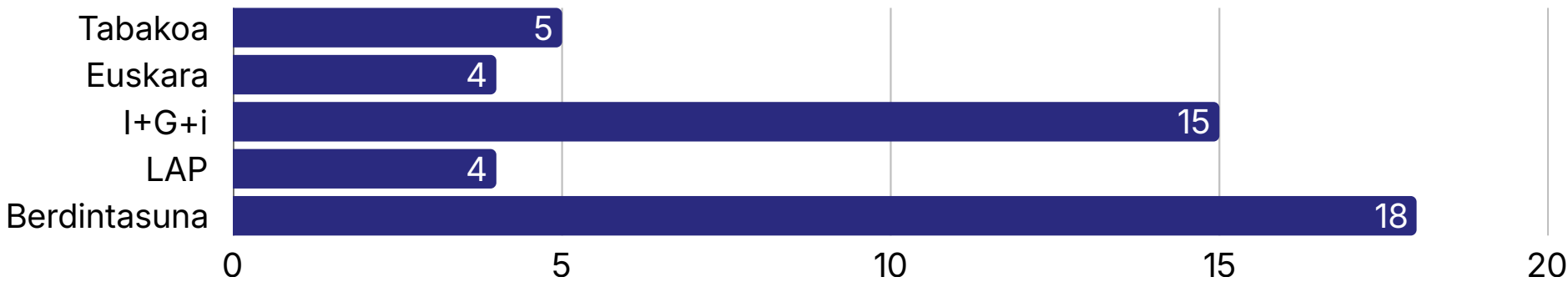
- Higiene de manos
- Protocolo por acoso sexual y por razón de sexo
- Actualización sobre el dolor persistente
- Abordaje del alcohol en A.P
- Radiografía torax
- Komunitatea ezagutzen
- Voluntades anticipadas en consulta
- Incontinencia urinaria. Bottom Up
- Técnica inhaladores
- Atención al parto extrahospitalario
- Taller de investigación
- Atención temprana
- Txertaketa eguneratzea
- Ruta asistencial paciente crónico complejo
- Protección de datos-repaso teórico-práctico
- Guía proa
- Formación en abordaje individual
- Erantzunak plataforma
- Diabetes mellitus
- Conciliación al alta
- Prescripción prudente

- Gizarte langilea lehen arretan
- Emaginaren lana lehen arretan
- Voluntades anticipadas
- Uso de la ecografía en riesgo cardiovascular
- Tabakoaren aurrean
- Introducción a técnicas grupales
- Uso del lenguaje inclusivo
- Paciente polimedicado
- Itzultzaile neuronalak
- Formación básica sobre investigación
- Compromiso frente al tabaco en la OSI
- Implantación del plan de autoprotección
- Berdintasuna 2025
- Actualización en el manejo integral
- Uso del lenguaje inclusivo en 10 pasos
- Protocolo de actuación del AA ante víctimas de VM

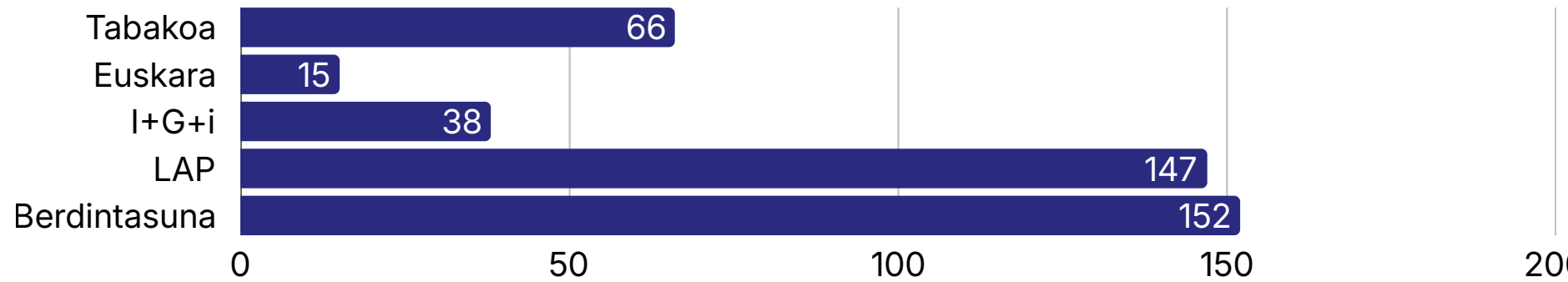
Era berean, Osakidetzak urtero etengabeko prestakuntzako eta birziklatze profesionaleko ikasketak egiteko laguntza-programa bat argitaratzen du, bai eta euskara prestatzeko hainbat laguntza-programa ere.

Erakundearen konpromisoari buruzko prestakuntza

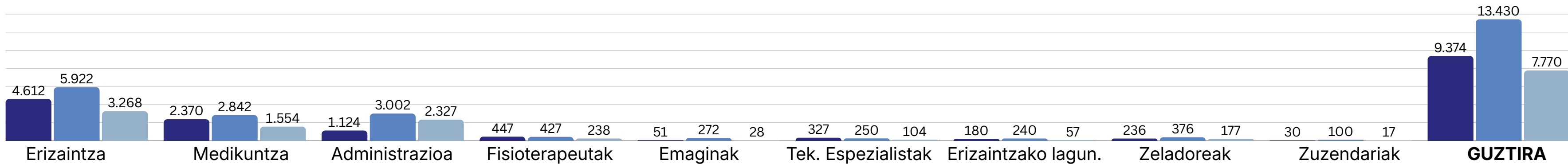
Erakundeak bere konpromisoari buruzko prestakuntzak egiten ditu. Hauek dira 2025 urtean egin diren prestakuntzak.



Era berean, eremu horietan prestakuntza jaso duten pertsonak zenbatu dira. Hau dira 2025. urtean prestakuntza jaso duten pertsona kopurua.



2023 2024 2025



GIZARTEA

JARDUERA EKONOMIKOA

INBERTSIOAK

TOKIKO HORNITZAILEAK

KOMUNITATEAN DUEN ERAGINA

INGURUMENAREKIKO KONPROMISOA

JARDUERA EKONOMIKOA

 201-1, 201-4

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

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

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

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

	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Sortutako balio ekonomiko zuzena	15.830.823,00 €	18.474.172,00 €	18.423.025,00 €	18.531.185,00 €	19.515.970,00 €	20.236.103,00 €
Diru-sarrerak	15.830.823,00 €	18.474.172,00 €	18.423.025,00 €	18.561.185,00 €	19.583.482,00 €	20.236.103,00 €
Banatutako balio ekonomikoa	15.830.823,00 €	18.474.172,00 €	18.423.079,00 €	18.635.065,00 €	19.448.460,00 €	20.236.103,00 €
Hornitzaileak (1)	1.567.483,00 €	2.139.404,00 €	2.177.125,00 €	1.991.439,00 €	2.195.683,00 €	2.380.037,00 €
Soldatak (2)	11.180.571,00 €	12.637.064,00€	12.683.710,00 €	12.807.032,00 €	13.598.059,00 €	13.925.930,00 €
Gizarte-prestazioak (3)	222.644,00 €	284.042,00 €	313.853,00 €	315.776,00 €	304.559,00 €	318.240,00 €
Gizarte aseguruak	2.860.126,00 €	3.413.662,00 €	3.248.392,00 €	3.373.059,00 €	3.485.179,00 €	3.611.891,00 €
Atxikitako balio ekonomikoa	0,00 €	0,00 €	54,00 €	73.880,00 €	0,00 €	0,00 €

(1) Konformatutako fakturak: prod. Farmazialariak, osasun-materiala, hornitzaileak eta gastu operatiboak
2) Lansari eta soldatak, kalte-ordainak eta irakaskuntza barne hartzen ditu
3) Gizarte-ekintza, pentsiodun, Itzarri BGAE eta beste kontzeptu batzuk barne hartzen ditu



JARDUERA EKONOMIKOA

 201-1, 201-4, 203-1

	2023	2024	2025
Osasun Sailaren Finantzaketa-ehunekoa	%99,78	%99,83	%99,78
Finantzaketa Finkoaren Ehunekoa	%99,00	%99,00	%99,00
Finantzaketa Aldakorraren Ehunekoa	%1,00	%1,00	%1,00
Hirugarrenei Fakturazioare Ehunekoa	%0,19	%0,16	%0,20
Bestelako diru sarreraren ehunekoa	%0,03	%0,01	%0,02

“Finantzaketaren %99 Eusko Jaurlaritzako Osasun Sailetik dator”

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

2025. urtean, ESlaren finantzaketaren %**99,78** Osasun Sailetik jaso zuen.

Sarreraren %0,20 hirugarrenen fakturaziotik dator. Era berean, %0,01 beste erakunde, prestakuntza eta beste batzuekin lankidetzan aritzetik datozen beste diru sarrera batzuetatik dator (aurreko urteetako partaideen konpentsazioa).

Inbertsioei dagokienez, 2025ean, Tolosaldeko ESlak **ez du inbertsiorik egin**.



TOKIKO HORNITZAILEAK

 **204-1**

Gure jarduerak inguruko ekonomia eta gizartea hobetzen laguntzen du.

- Inpaktu positiboen artean, honako hauek azpimarratu daitezke:
- Hornitzaileen kontratazioa.
 - Tasa, tributu eta zergetatik datorren tokiko ekonomiaren sustapena.

Era berean, erakundeak bere toki eremuan antolatzen diren hainbat ekitaldi sozial babesten ditu, horiek ekonomikoki lagunduz: Korrika, Euskaraldia...

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



Hurrengo taulan, jatorriaren arabera kontratatutako hornitzaileen ehunekoa erakusten da.

Hornitzaileen fakturazioa	2021	2022	2023	2024	2025
Tokiko hornitzaileak (EAE)	1.127.551,21 €	1.117.595,78 €	1.197.953,22 €	1.212.400,45 €	1.103.128,45 €
Guztira	1.314.781,04 €	1.378.388,73 €	1.533.639,29 €	1.657.906,55 €	1.575.006,64 €
Ehunekoa	%86	%81	%78	%73	%70

INGURUMENAREKIKO KONPROMISOA

 **302-3, 303-1, 303-5, 305-2, 305-4, 305-5, 305-7, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5, 308-1**

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

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

Ingurumena kudeatzeko sistema honek honetarako aukera ematen digu:

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

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

ASISTENTZIA-KALITATEA ETA INGURUMEN-IRAUNKORTASUNA 

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

Energia

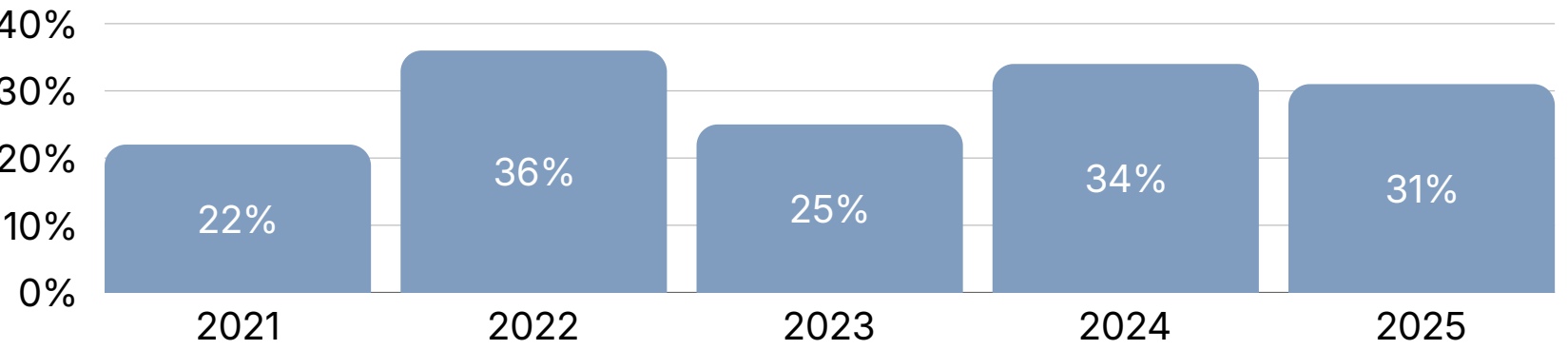
Energia-kontsumoa, bai azken urteotan izan duen prezio-igoeragatik, bai eragiten duen ingurumen-inpaktuagatik, Tolosaldeko ESlak kudeatzen duen ingurumen-alderdi garrantzitsuenetako bat da. Horregatik, elektrizitatearen eta gas naturalaren kontsumoa zorrotz kontrolatzen da.

2025. urtean energia-kontsumoak gora egin du, beste eraikin bat gehiagoren kontsumoa barne hartzen bat du.

Kontsumo energetikoa (MWh)	2022	2023	2024	2025
Elektrizitatea	314,99	298,92	292,18	240,20
Gas Naturala	553,78	590,44	562,38	530,30
Guztira	868,77	889,32	854,56	770,50

Bestalde, **2025ean energia elektrikoaren kontsumo osoa energia berriztagarrietatik etorri dela** aipatzea garrantzitsua da.

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



Energia-intentsitatea

	2022	2023	2024	2025
Kontsumoa (MWh)	868,77	889,32	854,56	770,50
Plantilla	197	203	208	210
MWh/profesionala	2,91	4,38	4,11	3,80

*kontsumoa elektrizitatearen eta gas naturalaren kontsumoaren baturari dagokio

Tolosaldeko ESlak energia-eraginkortasuna, prozesu guztietan energia-kontsumoa optimizatzea bezala ulertzen da. Alde horretan, erakundearen efizientzia energetikoa hobetzen joateko, 2025ean hainbat jarduera egin dira. Honako hauek, zehazki:

- Panel fotovoltaikoen energia-sorkuntzaren monitorizazioa Tolosako eta Andoaingo osasun-zentroan.
- Estoreen instalazioa leihuetan, itzala sortzeko eta eguzki-beroaren sarrera murrizteko, klimatizazioaren erabilera murriztuz eta energia-efizientzia hobetuz.

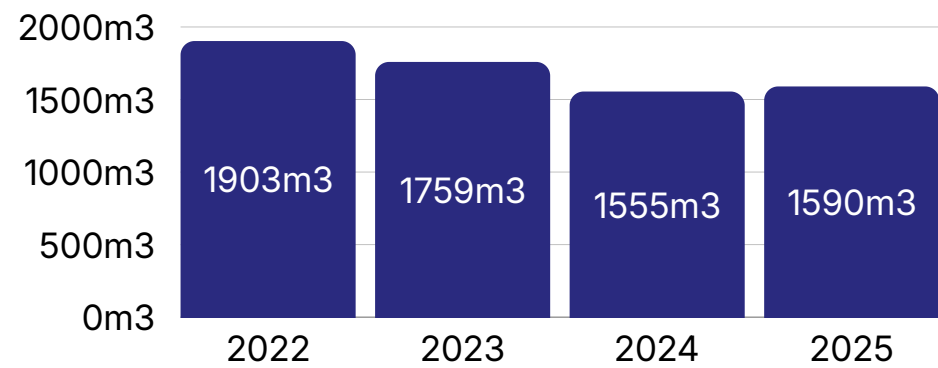
“ESlan gure ingurumen-inpaktua murrizteko eta kudeaketa jasangarriago baterantz aurrera egiteko aktiboki lan egiten da.”



Ura

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

Hau da gure kontsumoaren bilakaera:



Isuriak

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

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

Hauek dira erakundearen CO2 emisioak:

	2022	2023	2024	2025
Isuritako CO2 (Tn)	101,04	92,23	100,76	96,73
Isuritako CO2 (Tn) (Gas Naturala)	101,04	92,23	100,76	96,73
Isuritako CO2 (Tn) (Elektrizitatea)	0,00	0,00	0,00	0,00
CO2 intentsitatea (Tn isuriak/profesionalak)	0,51	0,48	0,48	0,46

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

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

	2022	2023	2024	2025
SO2 (Tn)	0,010	0,011	0,010	0,010
NOx (Tn)	0,432	0,461	0,439	0,414
PM (Tn)	0,003	0,003	0,003	0,003



Hondakinak

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

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

ESlak prebentziora bideratutako kanpainak egiten ditu: hondakinen sorrera minimizatzea



	2022	2023	2024	2025	Ezabatzea
Hondakin biosanitarioak (Tn)	3,54	1,09	1,48	1,22	Errausketa
Hondakin zitostatikoak (Tn)	0,27	0,17	0,17	0,22	Errausketa
Medikamenduen hondakinak (Tn)	0,395	0,361	0,418	0,477	Errausketa
Pilen hondakinak (Tn)	0,037	0,037	0,036	0,044	Birziklatzea
Hontzi kutsatuen hondakinak (Tn)	0,036	0,072	0,021	0,006	Errausketa

	2022	2023	2024	2025	Ezabatzea
RSU (Tn)	9,311	10,50	10,92	8,57	Errausketa
Paperaren eta kartoiaren hondakinak (Tn)	8,28	9,34	9,73	7,85	Birziklatzea
Plastikozko hondakinak (Tn)	1,036	1,16	1,19	0,72	Birziklatzea

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

Erosketa berdea

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

Esparru honekin, eta arauak ematen dituen tresnetan oinarrituta, Tolosaldea ESlak funtsezkotzat jotzen du hornitzaileen bidez ingurumenean zeharka eragiten duen inpaktua kontrolatzea. Horregatik, ESIa **IHOBERen Erosketa Publiko Berdea programari atxikita dago.**

Tolosaldean ESlak bi edo hiru lizitazio-prozedura egiten ditu urtero, ingurumen-irizpideak barne.

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

	2022	2023	2024	2025
Espediente kopurua	2	2	3	3
Ingurumen-irizpideen kopurua	2	2	3	3
Ingurumenarekin lotutako lizitazioen %100	100%	100%	100%	100%



ERANSKINAK

MATERIALTASUN-ANALISIA
GRI INDIZEA
GLOSARIOA

I. ERANSKINA: GRI INDIZEA

Erabilera adierazpena	Tolosaldeko ESIak GRI estandarraren arabera egin du txostena 2025eko urtarrilaren 1etik abenduaren 31ra bitarteko aldia kontuan hartuz.
GRI 1 erabilia	GRI 1. 2021eko oinarriak
GRI sektore estandar aplikagarriak	Ez da aplikatzen

GRI estandarra		GRI 2: 2021eko eduki orokorrak	
Edukia		Txostenaren atala / Erantzun zuzena	Orrialdeak
2-1	Antolakuntzari buruzko xehetasunak	Nortzuk garen, Estrategia	6, 20
2-3	Txostenaren xedea den aldia, maiztasuna eta harremanetarako puntua	Memoria honen inguruan	4
2-4	Informazioa eguneratzea	Memoria honen inguruan	4
2-5	Kanpoko egiaztapena	Memoria honen inguruan	4
2-6	Jarduerak, balio-katea eta bestelako merkataritza-harremanak	Nortzuk garen, Zerbitzu-zorroa, Balio-katea, Jarduera datuak, Estrategia	6, 9, 12, 18, 20
2-9	Gobernantza egitura eta osaera	Nortzuk garen, Zuzendaritza eta partaidetza organoak	6, 10
2-10	Gobernu-organo gorena izendatzea eta hautatzea	Nortzuk garen, Zuzendaritza eta partaidetza organoak, Interes taldeak	6,10, 14
2-11	Gobernu-organo gorenaren eginkizuna inpektuen kudeaketa ikuskatzeko	Nortzuk garen, Zuzendaritza eta partaidetza organoak	6, 10



GRI estandarra		GRI 2: 2021eko eduki orokorrak	
Edukia		Txostenaren atala / Erantzun zuzena	Orrialdeak
2-12	Gobernu-organo gorenaren eginkizuna inpaktuen kudeaketa ikuskatzeko	Nortzuk garen, Zuzendaritza eta partaidetza organoak, Interes taldeak	6, 10, 14
2-13	Inpaktuak kudeatzeko erantzukizuna eskuordetzea	Nortzuk garen, Estrategia	6, 20
2-14	Gobernu organo gorenaren funtzioa iraunkortasun txostenen aurkezpenean	Memoria honen inguruan	4
2-22	Garapen jasangarrirako estrategiari buruzko adierazpena	Memoria honen inguruan	4
2-24	Konpromisoak eta politikak txertatzea	Memoria honen inguruan	4
2-26	Aholkularitza eskatzeko eta kezkak planteatzeko mekanismoak	Nortzuk garen, zerbitzu-zorroa, balio-katea, jarduera-datuak, estrategia	6, 9, 12, 18, 20
2-29	Interes-taldeek parte hartzeko ikuspegia	Nortzuk garen, Zuzendaritza eta partaidetza organoak	6, 10
2-30	Negoiazio kolektiboko hitzarmenak	Nortzuk garen, Zuzendaritza eta partaidetza organoak, Interes taldeak	6, 10, 14
3-1	Gai materialak zehazteko prozesua	Nortzuk garen, Zuzendaritza eta partaidetza organoak	6, 10
3-2	Gai materialen zerrenda	Nortzuk garen, Zuzendaritza eta partaidetza organoak, Interes taldeak	6, 10, 14
201-1	Sortutako eta banatutako balio ekonomiko zuzena	Gizartea, ingurumenarekiko konpromisoa	42, 43
201-4	Gobernutik jasotako laguntza finantzarioa	Gizartea, ingurumenarekiko konpromisoa	42, 43
302-3	Intentsitate energetikoa	Gizartea, ingurumenarekiko konpromisoa	42, 46
303-1	Urarekiko interakzioa baliabide partekatu gisa	Gizartea, ingurumenarekiko konpromisoa	42, 46



GRI estandarra		GRI 2: 2021eko eduki orokorrak	
Edukia		Txostenaren atala / Erantzun zuzena	Orrialdeak
303-5	Ur-kontsumoa	Gizartea, ingurumenarekiko konpromisoa	42, 46
305-2	Energiari lotutako berotegi efektuko gasen zeharkako emisioak (2. irismena)	Gizartea, ingurumenarekiko konpromisoa	42, 46
305-4	BEG emisioen intentsitatea	Gizartea, ingurumenarekiko konpromisoa	42, 46
305-5	BEG emisioen murrizketa	Gizartea, ingurumenarekiko konpromisoa	42, 46
305-7	Nitrogeno oxidoak (NOx), Sufre oxidoak (SOx) eta airera egindako beste emisio esanguratsu batzuk	Gizartea, ingurumenarekiko konpromisoa	42, 46
306-1	Hondakinen sorrera eta hondakinekin lotutako inpaktu esanguratsuak	Gizartea, ingurumenarekiko konpromisoa	42, 46
306-2	Hondakinekin lotutako inpaktu esanguratsuen kudeaketa	Gizartea, ingurumenarekiko konpromisoa	42, 46
306-3	Sortutako hondakinak	Gizartea, ingurumenarekiko konpromisoa	42, 46
306-4	Ezabatzeko ez diren hondakinak	Gizartea, ingurumenarekiko konpromisoa	42, 46
306-5	Ezabatzeko diren hondakinak	Gizartea, ingurumenarekiko konpromisoa	42, 46
308-1	Ingurumen irizpideen arabera hautaketa iragazkiak pasatu dituzten hornitzaile berriak	Gizartea, ingurumenarekiko konpromisoa	42, 46
401-1	Langile berrien kontratazioak eta langileen txandakatzea	Profesionalak, langile berriak eta txandakatzea	34, 36
401-2	Lanaldi osoko langileentzako prestazioak, lanaldi partzialeko edo aldi baterako langileei ematen ez zaizkienak	Profesionalak, langile berriak eta bateragarritasuna	34, 37



GRI estandarra		GRI 2: 2021eko eduki orokorrak	
Edukia		Txostenaren atala / Erantzun zuzena	Orrialdeak
401-3	Guraso baimena	Profesionalak, langile berriak eta bateragarritasuna	34, 37
403-1	Laneko osasuna eta segurtasuna kudeatzeko sistema	Profesionalak, segurtasuna eta osasuna	34, 38
403-2	Arriskuak identifikatzea, arriskuak ebaluatzea eta gertakariak ikertzea	Profesionalak, segurtasuna eta osasuna	34, 38
403-3	Laneko osasun-zerbitzuak	Profesionalak, segurtasuna eta osasuna	34, 38
403-4	Langileen parte-hartzea. laneko osasunari eta segurtasunari buruzko kontsultak eta komunikazioa	Profesionalak, segurtasuna eta osasuna	34, 38
403-5	Langileen prestakuntza laneko osasunari eta segurtasunaren inguruan	Profesionalak, segurtasuna eta osasuna	34, 38
404-1	Langile bakoitzeko batez besteko prestakuntza-orduak urtean	Profesionalak, formakuntza	34, 40
417-1	Produktu eta zerbitzuen informaziorako eta etiketatzerako eskakizunak	Profesionalak, segurtasuna eta osasuna	26, 33
417-2	Produktu eta zerbitzuen informazioarekin eta etiketatzearekin lotutako ez-betetze kasuak	Profesionalak, segurtasuna eta osasuna	26, 33
418-1	Bezeroaren pribatutasuna urratzeari eta bezeroaren datuak galtzeari buruzko erreklamazio oinarriak	Pazienteak, bezeroaren pribatutasuna	26, 32



II. ERANSKINA: MATERIALTASUN-ANALISIA

 3-1, 3-2

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

Azterketa hori tresna hauen bidez egiten da:

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

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

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

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

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

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

Pertsonen arreta

- Pazienteen pribatutasuna
- Alderdi interesdunen komunikazioa eta parte-hartzea

Profesionalak

- Profesionalen kudeaketa
- Segurtasuna eta Osasuna
- Prestakuntza

Baliabideen eta ingurumenaren iraunkortasuna

- Eraginkortasun energetikoa
- Instalazioak
- Erosketak

Jasagarritasun ekonomikoa

- Baliabide ekonomikoen kudeaketa

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

Materialtasun estandarra / Gai materiala / Ildo estrategikoa	Osasunaren sustapena eta gaixotasunaren prebentzioa, bizi-ibilbidearen ikuspegia txertatuz eta pertsonen eta komunitatearen erantzunkidetasunetik eta parte-hartze aktibotik aurrera eginez.	EAEko biztanleen bizi-itxaropenean eta -kalitatean eragin handiena duen kronikotasunari eta morbidimortalitateari heltzea.	Humanizazioa, balioan oinarritutako arreta, zainketen bikaintasuna, kalitatea eta pazienteen segurtasuna elementu nuklearrak izatea Osakidetza ren bikaintasuna lortzeko	Gizatiartzea, balioan oinarritutako arreta, zainketen bikaintasuna, kalitatea eta pazienteen segurtasuna elementu nuklear bihurtzea Osakidetza ren bikaintasuna lortzeko.	Osasun arloko emaitzekin eta ezagutza sortzearekin konprometitutako pertsonak, taldean lan eginez.	Osasunean balioa sortzen duten berrikuntza eta ikerketa.
PERTSONEN ARRETA						
Pazienteen segurtasuna			417	306		
Pazienteen pribatutasuna				418		
Alderdi interesdunen komunikazioa eta parte-hartzea	203, 204					
PROFESIONALAK						
Segurtasuna eta Osasuna				306	403	
Profesionalen kudeaketa					201, 202, 401, 404	
BALIABIDEEN ETA INGURUMENAREN IRAUNKORTASUNA						
Eraginkortasun energetikoa				302, 305		
Instalazioak				203		
Erosketak				204, 308		
JASANGARRITASUN EKONOMIKOA						
Baliabide ekonomiko en kudeaketa				201, 203, 204		



III. ERANSKINA: GLOSARIOA

- **AA:** Administrazio Arloa
- **AMIA:** Aukera, Mehatxu, Indargune eta Ahulezia
- **BAEE:** Barne Erizain Egoiliarra
- **BAME:** Barne Mediku Egoiliarra
- **EAB:** Espainiako Arau bat
- **EAE:** Euskal Autonomia Erkidegoa
- **EAG:** Etengabeko Arreta Gunea
- **EJK:** Enpresa Jardueren Koordinazioa
- **Ekogidari:** Ingurumen Erreferentea
- **EMAS:** Ekogestio eta Ekoauditoria Sistema Komunitario
- **Erreferenteak:** Erakundeko liderrak
- **ESI:** Erakunde Sanitario Integratua
- **IKT:** Informazioaren eta komunikazioaren teknologia
- **ISO 14001:** Ingurumena Kudeatzeko Sistema
- **ISO 45001:** Laneko segurtasuna eta osasuna Kudeatzeko Sistema
- **ISO 9001:** Kalitatea Kudeatzeko Sistema
- **ISO:** International Organization for Standardization
- **Jakinsarea:** Prestakuntza Ataria
- **LAP:** Laneko Arriskuen Prebentzioa
- **LMAU:** Lehen Mailako Arretako Unitatea
- **LMAUB:** Lehen Mailako Arretako Unitateburua
- **ODE:** Osasun Digitaleko Elkartea
- **OHSAS 18001:** Laneko segurtasuna eta osasuna kudeatzeko sistema
- **Osabide:** Osakidetzaren historia kiniko elektronikoa
- **Osakidetza:** Euskal Autonomia Erkidegoko osasun-prestazio publikoen sistemaz arduratzen den erakundea.
- **OTI:** Osasun Txartel Indibiduala
- **PE:** Plan Estrategikoa
- **PEAZ:** Pazientearen eta Erabiltzailearen Arreta Zerbitzua
- **PK:** Programa Kontratua
- **POU:** Prebentziozko Oinarrizko Unitatea
- **SAP:** Baliabideak kudeatzeko eta antolatze softwarea
- **TESI:** Tolosaldeko ESIa
- **UNE 166002:** I+G+b kudeatzeko sistema
- **ZT:** Zaintza teknologikoa

KANPO EGI AZTAPENA

DECLARACIÓN DE VERIFICACIÓN



Declaración de Verificación de la MEMORIA ANUAL 2025 con referencia a GRI Standards de OSI TOLOSALDEA

Al órgano de administración de **OSI Tolosaldea**:

Hemos realizado la verificación, con alcance de seguridad limitada, de la **Memoria anual 2025** (en adelante la Memoria) correspondiente al ejercicio anual finalizado el **31 de diciembre de 2025** de **OSI Tolosaldea** (la Organización).

El contenido de la Memoria de la Organización puede incluir información adicional a la contemplada en el alcance de este encargo y que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en el índice de contenidos recogidos en el **ANEXO I: ÍNDICE GRI** y utilizados **con referencia al Estándar GRI** (Global Reporting Initiative), incluido en la Memoria.

Responsabilidad de la Dirección

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

Independencia y Competencia

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

Objetivo de la verificación

El objetivo de la verificación es asegurar que la información reportada por la Organización en la Memoria anual de 2025 **con referencia a GRI Standards**, es precisa, completa, transparente y libre de errores u omisiones.

Número: 02.964.309

Fecha de Verificación: **08/09/2026**

Página 1 de 3

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

DECLARACIÓN DE VERIFICACIÓN



Nuestra responsabilidad

La responsabilidad de EQA se circunscribe en expresar nuestras conclusiones en una declaración de verificación independiente de seguridad limitada, basada en los procedimientos realizados y en las evidencias que se han obtenido. El encargo se ha realizado de acuerdo con una metodología propia y los requisitos de la Norma Internacional UNE-EN ISO/IEC 17029 "Evaluación de la conformidad. Principios generales y requisitos para los organismos de validación y verificación".

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

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

- ✓ Comunicaciones con el personal de los diversos departamentos de la Organización o con la persona responsable involucrada para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener información necesaria para la revisión.
- ✓ Comprobación de los procesos de los que dispone la Organización para determinar cuáles son los aspectos materiales en relación con sus actividades.
- ✓ Análisis de los procedimientos utilizados para recopilar y validar los datos e información presentada en la Memoria.
- ✓ Comprobación de datos, en base a la selección de una muestra, y realización de pruebas sustantivas de la información cuantitativa y cualitativa contenida en la Memoria del ejercicio 2025.

Conclusiones de la Verificación

Como resultado de los procedimientos que se han realizado y de las evidencias obtenidas no ha llegado a nuestro conocimiento ninguna cuestión que nos lleve a pensar que la información contenida en la **Memoria anual 2025 de OSI Tolosaldea** correspondiente al ejercicio comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025, no haya sido preparada de manera adecuada, ni que existan desviaciones ni omisiones materiales que nos haga pensar que el informe no cumple los requisitos **con referencia al Estándar GRI** (Global Reporting Initiative), lo que incluye la fiabilidad de los datos, la adecuación de la información presentada y la ausencia de desviaciones y omisiones significativas respecto de sus indicadores incluidos en el **ANEXO I: ÍNDICE GRI** de la citada Memoria.

Número: 02.964.309

Fecha de Verificación: **08/09/2026**

Página 2 de 3

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

DECLARACIÓN DE VERIFICACIÓN



Uso y distribución

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



Esperanza Martínez García
Directora de Certificación

Número: 02.964.309

Fecha de Verificación: **08/09/2026**

Página 3 de 3

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



BATZORDEAK

Batzordea	Eginkizuna
Ingurumen eta Segurtasun Batzordea	Ingurumen-kalitatearen kudeaketa bultzatzea.
Segurtasun Batzordea	Informazioaren segurtasunari eta datuen babesari buruzko erabakiak hartzeko kontsulta- eta laguntza-organo gorena.
Euskara Batzordea	Euskararen Erabilera Normalizatzeko Plana hedatzea.
Segurtasun eta Osasun Batzordea	Arriskuak prebenitzeko planak eta programak egiten, praktikan jartzen eta ebaluatzen parte hartzea, arriskuak eraginkortasunez prebenitzeko metodoei eta prozedurei buruzko ekimenak sustatzea, eta baldintzak hobetzea edo dauden gabeziak zuzentzea proposatzea..
Prestakuntza Batzordea	Urteko Prestakuntza Plana onartzea eta haren jarraipena egitea. Prestakuntza-beharrak hautematea.
Zainketa Aringarrien Batzordea	Zainketa Aringarrien Plana berrikustea, planaren ezarpenaren jarraipena egitea, Zainketa Aringarrien Prestakuntza Plana proposatzea, adierazleen jarraipen planaren aldizkako ebaluazioa egitea, hobekuntza arloak detektatzea eta planerako hobekuntza ekintzak ezartzea, plana hedatzeko estrategia ezartzea.
Segurtasun Batzorde Mistoa	Segurtasun-intzidenteak aztertzea eta horiei buruzko hobekuntzak proposatzea.
I+G+b	Antolaketa eta testuingurua aztertzea, SGIren plangintza garatzea, dokumentazioa, prozesuaren konfidentzialtasuna eta emaitzak zaintzea, I+G+b prozesuaren lidergoa eta jarduna zaintzea, I+G+b prozesuaren euskarri diren faktoreak erabiltzen direla bermatzea, proiektuei UIDak esleitzen zaizkiela egiaztatzea, proiektuen zorroa kudeatzea, lankidetzaren arloko jarraibideak betetzen direla ziurtatzea, jabetza intelektualaren eta industrialaren arloko jarraibideak betetzen direla ziurtatzea.
Ikerketa Batzordea	ESlan ikerketa parte-hartzailea sustatzea.
Berdintasun Batzordea	Berdintasun Plana gauzatzea, jarraipena egitea eta ebaluatzea.

