

Humanizazio-eredua Osakidetza



*Osakidetzan
humanizazioa lantzeko
eredu korporatibo bat*

ARGITARALDIA

Lehenengoa 2023ko uztaila

EGILEA

Osakidetza. Araba kalea 45
01006 Vitoria-Gasteiz (Araba)

© Osakidetza

Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioa

INTERNET

www.osakidetza.euskadi.eus

LEGE-GORDAILUA

LG G 00061-2025



> Aurkibidea

1.	ZERGATIK HUMANIZAZIO-EREDU BAT OSAKIDETZAN.....	10
2.	SARRERA.....	14
3.	AURREKARIAK ETA JARDUERA-ESPARRUA.....	18
	3.1. INGURUNEA ZAINTzea ETA AZKENEKO AURRERAPENAK	20
4.	OSAKIDETZAREN HUMANIZAZIO-EREDUA.....	26
5.	DIMENTSIOEN DESKRIBAPENA.....	30
6.	AUTOEBALUAZIORAKO TRESNA.....	40
7.	HURRENGO URRATSAK.....	44
8.	KONTSULTATUTAKO ERREFERENTZIAK.....	48
9.	ERANSKINAK.....	52
	9.1. I. ERANSKINA: EREDU KORPORATIBOAREN EGITURA.....	52
	9.2. II. ERANSKINA: EBALUAZIO-ESTANDARRAK	54
	9.3. III. ERANSKINA: HEDAPENAREN ADIBIDEAK	69

1. Zergatik humanizazio-eredua bat Osakidetzan

1. Zergatik humanizazio-eredu bat Osakidetzan?

Humanizazioa, maitasuna bezala, kontzeptu zaila da definitzen, baina oso erraza identifikatzen.

Maite ez gaituztenean sufritzen dugu, eta argi sentitzen dugu noiz uzten diguten gizaki gisa tratatzeari.

Batzuetan huts egiten dugu, uste dugu ongi maite dugula norbait edo ongi tratatzen dugula pertsona bat, eta agian ez da horrela. Entzuten al diogu? ba al dakigu zer behar duen? Benetan elkar ulertzen ari gara?

Arreta sanitarioa humanizatzea da hedatu beharreko ekintzen, zereginen eta trebetasunen multzoa, arreta integrala emateko. Inplikaturako alderdi guztiek hartu behar dute beren gain: erakundeek, kudeatzaileek, esparru sanitarioko profesionalek eta artatzen ditugun pertsonak, haien familiek eta hurbilekoek.

Konpromiso etikoa da pertsona bere osotasunean aintzat hartzea, eta esku-hartze holistikoa eskatzen du, globala, pertsonan zentratua eta arreta pertsonalizatzen duena. Humanismoa, beharbada termino egokiena den hori, besteei begiratzeko modu bat da. Balio eta printzipio zaharretan oinarritutako begirada da, hala nola presokratikoetan, pitagorikoetan edo mugimendu hipokratikoan: etika, antropologia eta artea. Bere garaian Psikopatologia izenez ezagutzen zenaren parte zen.

Esparru sanitarioan, oro har, asko errazten du gauzak a priori subjektiboak eta mugagabeak diren kontzeptuak definitzea edo kokatzea (kalitatea, balioa, humanizazioa...).

Definitzean eta kokatzean, dimentsio, aldagai edo eremu bihurtuko diren kontzeptuak gauzatzea lortzen da, eta horiei balioak, aurrerapen-mailak eta abar esleitu ahal izango zaizkie. Hau da, ebaluatu eta haiekin lan egin ahal izango dugu hobetzeko.

2023-2025 aldirako Osakidetzako Plan Estrategikoak honako hau jasotzen du bere 3. ildoan: «Humanizazioa, balioan oinarritutako arreta, zainketen bikaintasuna, kalitatea eta pazienteen segurtasuna izatea Osakidetzaren bikaintasuna lortzeko funtsezko elementuak».

Hori lortzeko, honako ekintza hauek proposatzen dira:

- Osakidetzarako Humanizazio Eredua definitzea
- Zerbitzu-erakundeetan humanizazioko/asistentzia humanizatuko ekintza-plan korporatiboak hedatzea
- Osakidetzaren humanizazio-eredua ebaluatzeko sistema definitzea

Era berean, erantzuna ematen diogu eta bat egiten dugu Osasun Planarekin, "Euskadiko osasun-sistemetan eta sistema soziosanitarioetan jasangarritasuna eta bikaintasuna lortzea, kalitateari, humanizazioari eta segurtasunari dagokienez" helburuan.

Dokumentu honen bidez aurkezten den ereduak helburu estrategiko horri erantzun nahi dio eta, gainera, hori lortzeko ibilbide-orria ezartzen du.

Esker ona

Osakidetzako Humanizazio Eredu Korporatibo hau Osakidetzako zerbitzu-erakunde guztien eta Zuzendaritza Nagusiaren arteko lankidetzeta-metodologia baten emaitza da. Lan egiteko modu horri esker, esperientziak eta ezagutza partekatu ahal izan dira, helburu argi batekin: **Humanizaziorako esku hartzeko eta/edo erreferentziazko arlo giltzarrien** esparru komun bat definitzea. Gainera, berritasun handixeago bat dakar, ebaluazio-tresna bat eskaintzen du, Osakidetzako erakunde sanitario guztiei aukera emango diena formulak partekatzeko eta arreta humanizatu horretarako ekintza- eta aurrerapen-planak hedatzeko, eta, aldi berean, Humanizazio Estrategiaren aurrerapen korporatiboaren maila ikusteko aukera emango duena.

Ezinbestekoa da **eskerrak** ematea Osakidetzaren Humanizazio Eredu Korporatibo hau diseinatzen egindako lanagatik, bai eta ebaluazio-sistema berritzaileagatik eta harekin batera doan tresnagatik ere, **lankidetzeta-lantaldea osatu duten pertsona guztiei**, hausnarketarako, analisirako eta ezagutzaren trukerako ariketa bikaina egin baitute.

Erakundeetako zuzendaritza-talde guztiei ere eskerrak eman behar dizkiegu proiektu korporatibo hau babesteagatik eta helburu propiotzat hartzeagatik.

Bereziki, eskerrak eman behar dizkiegu guztiei beren humanizazio-ereduak partekatzeko eskuzabaltasunagatik, beren esperientziekin proiektua aberastuz, bereziki Ezkerralde-Enkarterri-Gurutzetako ESIn proiektuari egindako ekarpen espezifikoagatik, bere ESIn jada ezartzen ari zen autoebaluazio-tresna eskainiz, bere Humanizazio Ereduarekin batera (Zurekin erdua), abiapuntu eta erreferentzia gisa erabili baita.

Humanizaziorako Lankidetzeta Taldeko kide guztiek proiektuarekiko duten jarrera eta konpromisoa lortutako maila kontzeptual eta metodologiko sendoan isla daiteke.

2. Sarrera

Azken hamarkadetan, globalizazioak edo aro digitalaren hedapenak, besteak beste, gure bizitzako eremu guztietan eragin dute. Ez zaigu zaila izango hedapen horren emaitza positibo batzuk zerrendatzea:

- Pertsonen arteko komunikaziorako ahalmen hedatua, fisikoki zein distantzian dauden alde batera utzita.
- Ezagutzaren hedapen azkarra, komunitate, herrialde edo enpresen arteko informazioa.
- Karga fisiko handia edo nekagarritasun handia eskatzen zuten lanpostuen lan-baldintzen hobekuntza, adibide batzuk baino ez jartzearen.

Baina, era berean, eta gizarteak fenomeno horiek bere egin baditu ere, nahi ez ziren ondorioak ere eragin ditu, hala nola gure pribatutasuna galtzea edo ez kontrolatzea, edo despertsonalizatzea edo kosifikatzea, eta herritar gisa gero eta kontzientzia handiagoa hartzen ari gara, gure gizartearen deshumanizazioarekin lotuta.

Osasun-sistemak, pertsonen lan egiten duten erakundeak diren aldetik, ondorio horietarako mantendu behar ziren, bai positiboak, bai negatiboak.

Aspalditik hitz egiten da osasun-arreta deshumanizatu egin dela hautemateaz, eta honela ulertzen da: **pertsona** bati subjektu gisa **modu integralean heltzea falta zaio** (edo galdu egiten da), bere baldintzatzaile sozial, psikologiko, biologiko eta/edo konduktual propioak baititu, ezagutu eta jorratu beharrekoak, eta, batez ere azken urteotan, praktika klinikoaren teknifikazio handiegiari, goranzko itxurazko presio asistentzialari edo pertsonak artatzeko nahikoa denbora ez duten lana antolatzeneko sistemei egotzi izan diegu.

Gaixoa "kosifikatzea" edo despertsonalizatzea, "gertutasuna" galtzea eta, ondorioz, gure erakundeetako profesionalen eta artatutako pertsonen arteko urruntze afektiboa adierazpen ezagunak dira osasun-sistema gehienetan, eta, besteak beste, nahi ez diren ondorio batzuk eragiten dituzte, hala nola pertsonen autonomia, konfidentziasuna edo pribatutasuna galtzea/mugatzea.

Osasun-arretaren humanizazio-eredu asko daude, eta gehienek hurbileko kontzeptuak dituzte ardatz, baina ez berdinak, nahiz eta horiek guztiak aipatutako ondorio negatibo horiei erantzuna eta konponbidea ematen saiatzen diren.

Hemen proposatzen den eredua bideratzeko artearen egoera berrikusi ondoren, estrategia askok bilakaera bera izan dutela ikusi dugu. Estrategia horiek, batetik, **pazientea ardatz duen arretaren** ikuspegia dute (lehentasun indibidualez eta baldintza medikoez gehiago hitz egiten da), eta bestetik, **pertsona ardatz duen arreta**,

sustapen- eta prebentzio-alderdiak biltzen dituen, pertsonaren bizi-zikloa kontuan hartuta. Azkenik, gaur egungo arreta humanizatu egin da, arretaren, zainketen eta interakzioen alderdi guztietan jartzen baitu arreta, harreman-, antolamendu- eta egitura-alderdiak txertatuta.

Era berean, hemen aurkezten dugun **Osakidetzaren Humanizazio Eredu** hau azken ikuspegi horretatik abiatzen da, eta adierazten du bere erakunde guztietan ematen den osasun-laguntzak indartu egin nahi dituela osasunean lan egiten dugun pertsonen ezaugarri izan diren balioak, hori guztia alde batera utzi gabe zientzian eta osasunaren aurrerapenean beti aliatu gisa lagundu duen aurrerapen teknologikoa txertatzea, eta horrela izaten jarraituko du eredu horren hedapenean.

Arreta humanizatzea helburu gisa proposatzeak gehiegizko jarduera ematen duela dirudi, eta osasun-sistemetan lan egiten duten pertsonak mesfidantzaz edo ezinegonez hauteman dezakete; izan ere, logikoa denez, giza ekintzat jotzen dute osasun-arreta. Arreta hori pertsonen artean, eskaintzen dutenen eta jasotzen dutenen artean gertatzen da, eta lanean jarraitu behar dugu arreta horretan beti sar daitezen elementuak, arreta humanizatuak eskatzen duen "jardunbide egokia" osatzen dutenak, alegia. Arreta hori kultura global gisa ulertzen da, eta artatutako pertsonen, gure erakundeetan lan egiten duten profesionalen eta sistemaren beraren (egitura eta antolamendua) arteko harreman oro orientatuz eta inpregnatuz hedatzen da.

Jarraian proposatzen den **lan-esparruak** zerbitzuen eta erakundeen harremanen eta kudeaketa-ereduen multzoa bilduko du, baita azken horiek oro har sustatzen dituzten politikak ere, hala nola ingurune eta/edo espazio fisikoak, denborak eta erritmoak, prozesuen diseinua eta abar.

3. Aurrekariak eta Jarduera-esparrua

"Asistentzia humanizatzea" jada "Osakidetzaren 2017-2020ko erronka eta proiektu estrategikoak" proiektuan jasotako proiektuetako bat zen, eta Osasun Sailaren Marko Estrategikoa 2021-2024 dokumentuan ere islatzen da.

Gizatasuna, aldi berean, Osakidetzaren nortasuna osatzen duten **printzipio etikoetako** bat da, eta hala islatzen da gure erakunde-balioetan (jokabide etikoarekin, lidergo partekatuarekin, gaitasunarekin, abangoardiarekin eta talde-lanarekin batera). Osakidetzaren 23-25 Plan Estrategiko berrian honela definitzen da Gizatasun Balioa: "*Laneko bikaintasuna baloratzen dugu. Horretarako erakundean lan egiten duten konpromisoa eta inplikazioa kontuan hartzen dugu, hau da, errespetuzko, enpatiazko, komunikazio eraginkorreko eta tratu pertsonalizatuko jarrera duten, eta pazienteen itxaropenak eta erabaki partekatuak kontuan hartzen dituzten*".

COVID-19aren krisialdian gertatutakoaren ondoren, eta pandemiak gure osasun-sistemaren memorian oraindik freskatu duen arrastoarekin, bai Osasun Sailak, Osasun Plan 2030 dokumentu berrian, bai Osakidetzak, **2023-2025 aldirako Plan Estrategiko** berrian, "igo" egin dute humanizazioa **bikaintasunaren funtsezko elementu kategoriara:**

"Humanizazioa, balioan oinarritutako arreta, zainketen bikaintasuna, kalitatea eta pazienteen segurtasuna izatea Osakidetzaren bikaintasuna lortzeko funtsezko elementuak" (3. ildoak - Osakidetzako Plan Estrategikoa 2023-2025 - "Denok batera Osakidetza etorkizunerantz bultzatuz").

Izan ere, Osakidetzako erakundeek interes eta hausnarketa maila oso heldua dute, eta abian jarritako esperientzia eta ekimenen katalogo zabala eta askotarikoa dute. Adibide gisa, honako ekimen hauek aipa daitezke: ZIUen humanizazio-ziurtagiriak, atsedenekuak, dolua eta/edo familiei, hurbilekoei eta/edo zaintzaileei laguntzea, artatzen ditugun pertsonen eta haien familiek, hurbilekoek eta/edo zaintzaileek eskaintako zerbitzuen diseinuan eta/edo berrikusketan parte hartzea, zarata egokitzea eta gaueko atsedena, beste askoren artean.



➤ "Humanizazioa, balioan oinarritutako arreta, zainketa bikaintasuna, kalitatea eta pazienteen segurtasuna izatea Osakidetzaren bikaintasuna lortzeko funtsezko elementuak"

3. ildo - Osakidetzako Plan Estrategikoa 2023-2025

"Denok batera Osakidetza etorkizunerantz bultzatuz"

3.1. Ingurunea zaintzea eta azkeneko aurrerapenak

Humanizazio-ereduek oinarri komun garrantzitsua dute printzipioei, ikuspegiari eta ekiteko arloei dagokienez, nahiz eta, lehen esan dugun bezala, aldeak dituzten beren artean.



Ibilbide hori bera jarraitzen du, metodologikoki, dokumentu honetan aurkezten dugun Osakidetza Humanizazio Eredu honen talde kolaboratzaileak.

Talde hori Osakidetzako erakunde guztiak ordezkatu dituzten profesionalak osatu dute, eta maila asistentzial desberdinak islatu dira.

Era berean, ingurunearen berrikusketa metodologikoa egin da, "Pertsonarengan oinarritutako arreta" ikuspegiaren ikuspegi ezagunenetik hasita, hau da, **Pickerren Eredutik**. Eredu horren 8 printzipioak honako hauek dira:

- Pazienteen balioak, lehenetasunak eta beharrak errespetatzea
- Zerbitzuak modu koordinatuan eta integratuan jasotzea
- Informazio garrantzitsua modu argi eta ulergarrian izatea
- Ahalik eta bizi-kalitate handiena lortzea, mina arintzeari arreta berezia eskainiz
- Laguntza emozionala beldurrari eta antsietateari aurre egiteko
- Senideak eta lagunak inplikatzeko
- Etengabeko arreta
- Irisgarritasuna

Horiek guztiak asko erabiltzen dituzte zerbitzu sanitarioen hornitzaileek eta sistemek, eta artatzen ditugun pertsonen arretaren alderdi guztiak jorratzen dituzte a priori.



Esan bezala aurrera eginez, "Pertsonarengan oinarritutako arreta" ikuspegiaren bidez, "**Pazientearen esperientziara**" hurbiltzen gara. *Esperientzia hori erakunde baten kulturak eratutako elkarreragin guztien batura da, eta etengabeko arretan zehar artatzen dugun pertsonaren pertzepzioetan eragiten dute (Beryl Institututeren definizioa; pazientearen esperientzia hobetzeko munduko praktika-komunitatea).*

The Beryl Institute institutuak, "pazientearen esperientziaren" mugimenduaren aitzindari den aldetik, proposatu du osasun-arreta alda daitekeela erakundeek «pazientearen esperientziarekin» duten konpromisoaren bidez, eta hori lortuko dute lan egiten badute esperientzia horretan gehien eragiten duen horretan fokua jarrita, osasun-sistemeekin dituen interakzio guztiak barne (topaketa kliniko hutsetik harago doaz: erakundearen estrategian, gobernantza-ereduan eta hobekuntza-prozesuetan, erakundeetan lan egiten duten pertsonen zainketan, espazio eroso eta erosoetan eta abar jasota egotea).

Bi erreferentzia teoriko eta metodologiko horiek kontsultatutako nazioko eta nazioarteko eredu eta estrategia gehienek inspirazio-iturri dira, eta hala ikusi ahal izan dugu osasun-sistema britainiarrean, **NHSko pazientearen esperientziaren erreferentzia-esparruan**, non pazienteak NHS zerbitzuekin duen esperientziarako elementu kritikoak deskribatzen baitira: "**Pazientearengan zentratutako balioak, pazienteen lehenasunak eta haien beharrak errespetatzea. Zaintzaren koordinazioa eta integrazioa. Informazioa, komunikazioa eta hezkuntza**"; edo gugandik hurbilago dauden beste eredu batzuk, hala nola SERGASen eredu (Galiziako Osasun Zerbitzua), 4 ardatz estrategikorekin; 2019an, SACYLen (Gaztela eta Leongo Osasun Zerbitzua) **Plan Pertsonala**, 5 esku-hartze eremurekin, 2021ean, eta antzeko egiturei jarraitzen dieten beste asko (Madril, Andaluzia edo Aragoi, etab.). Fundazioek, hala nola **HUMAN**Sek, erreferentzia-esparru horiek definitzen eta zehazten lagundu dute.

Osakidetzako erakundeetan bertan ere aurkitu ditugu plan, estrategia eta/edo eredu propioen adibideak (Ezkerralde-Enkarterri-Gurutzetako ESiko Zurekin Humanizazio Eredua, Arabako ESiko Humanizazio Estrategia, Osasun Mentaleko Sareak edo Goierri-Urola Garaiko ESiko Humanizazio Planak, baita ad hoc lantaldeak eta batzordeak ere, hala nola Barrualde-Galdakaoko ESikoak...), eta tokiko beste esperientzia eta ekimen asko helduen, paziente kritikoen eta/edo pediatrikoen talde, unitate eta zerbitzuetan.

Horretatik guztitik ondorioztatzen da, planak edo ereduak askotarikoak izan arren, horiek guztiak ardatz/eremu estrategikoetan eta lehentasunezko esku-hartze eremuetan egituratu direla, pertsonen osasun-sistemarekin duten harremanean esperientzia gizatiartua eta/edo deshumanizatua eskaintzeko kritikotzat jotzen diren balio eta elementuetan oinarrituta.

4. Osakidetzaren Humanizazio Eredua

Osakidetzaren Humanizazio Eredua hau **kudeaketa-eredu estandarra** da, erakundeek beren testuinguruan arretaren humanizazioa planifikatzeko, garatzeko eta finkatzeko balio duena. **Erreferentzia-esparru generiko eta korporatiboko** formatu batean aurkezten da, Osakidetzako erakunde guztietan aplikatu daitezkeen **kudeaketa-elementuen eta jardunbide egokien** laburpen gisa.

Helburua ez da errezeta magikoa izatea, **baizik eta erreferentzia-ispilu bat** izatea, **horrekin alderatu ahal izateko**, gero eta humanizatuago dagoen arreta korporatiboaren (eta erakunde bakoitzaren) aurrerapen-maila alderatzeko.

Humanizazioa Osakidetzaren ikuspegia eta helburua izan da eta da, eta erakundeetan hainbat modutan zuzendutako esperientzietan eta ekimenetan gauzatu da.

Baina, esan bezala, gure 2023-2025 aldirako Plan Estrategikoan, Osakidetzarako humanizazioa bikaintasunerako funtsezko elementuetako bat gehiago bada (kalitatearekin, segurtasunarekin edo balioan oinarritutako arretarekin batera), **humanizazioak elementu bereizgarria eta ezagugarria izan behar du**, erakunde bakoitzean ezaugarri homogeenak eta partekatutakoak dituenak, eta sistemako elementu guztietan eragin behar du; eta horretarako, humanizazioaren hedapenak sistematikoa izan behar du.

Esparru estrategiko komun batzuk edukiz gero, hizkuntza bera partekatu eta, batez ere, modu berean ebaluatzeko eta aurrerapen-maila neurtzeko, helburua bete ahal izango dugu eta proiektuaren jarraitasuna ziurtatu.

Ereduarekin batera **hedapen-matrizea** aurkezten da, haren garapena sustatuko duen ekintza-plana sortzeko eta ebaluatzeko errazteko, eta, gainera, gero eta humanizatuagoa den asistentziaren **aurrerapen-maila** kalkulatzeko aukera ematen du.

Osakidetzaren Humanizazio Eredua humanizaziorako **estrategikoak diren** 6 arlo orokor eskaintzen ditu, eta, arreta-prozesuan zehar, zuzeneko eragina du artatzen ditugun pertsonen, senideen, hurbilekoen eta/edo zaintzaileen eta erakundeetan lan egiten duten pertsonen ongizatean. Arlo horiek osatzen dute **erreferentzia-esparrua**, gizatasuna sor dezaketen elementuak zein arreta humanizatuari laguntzen ez diotenak identifikatzeko.

6 arlo orokorrekin batera, 16 dimentsio identifikatu dira 37 ebaluazio-eremuren bidez*.

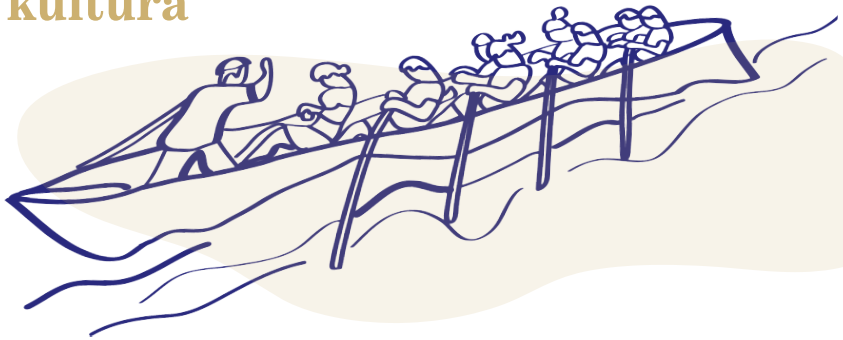
*Argitu behar da Osakidetzak estrategikotzat jotzen dituen 6 eremu orokorretatik gaur egun ondorioztatzen diren dimentsio eta ebaluazio-eremuak aldatu ahal izango direla (korporatiboki) tresna hedatu eta erakundeetan erabili ahal, beharrezkotzat jotzen diren hobekuntza eta doikuntza kontzeptualen arabera. **Tresna dinamikoa izateko asmoz sortu zen.**

Osakidetzaren Humanizazio Eredua



1

Lidergoa eta humanizazioaren aldeko kultura



Erakundearen estrategian humanizazioa islatzeak lagunduko du Osakidetzan humanizazio-kultura hedatzeko beharrezkoa den zuzendaritza-zentzua ematen, bai eta erakundeko liderren konpromisoa indartzen eta ikusarazten ere. **Zer eta zertarako** galderei erantzuteak, helburuak eta ekintza-planak ezarriz, arretaren humanizazioaren aurrerapenarekiko konpromisoa agerian utziko du.

Antolaketa-estrategia eta -ereduek ahaleginak zentratzen eta erakunde sanitario bakoitzean humanizazioa hedatzen laguntzen dute. Funtsezkoa da ebaluatzen eta aurrera egiten lagunduko diguten tresnak izatea.

Erakundeetan gauzatzen diren jardunbide egokiei balio emateak kultura sortzen du. Horretarako gure erakundeetan lan egiten duten pertsonak sentsibilizatu eta prestatu behar ditugu arreta enpatiko eta humanizatuagoa ematen lagunduko dieten tresnetan:

- Humanizazioa zer den **definitzea**, hura jasoz eta/edo **erakundearen estrategian ikusaraziz**.
- Humanizazio-estrategiak behar dituen **baliabideak planifikatzea** eta horien hedapena erraztea.
- **Liderrak gaitasun humanistikoetan** sentsibilizatzea eta prestatzea, ahalik eta pertsona gehienengana irits daitezkeen trebetasunak detektatu eta garatzeko.
- **Kudeaketa-taldeak** trebatzea pazientearen esperientzia aldatzeko balio duten **prozesu asistentzialak** identifikatzeko eta berritzeko. Ekintza – erreakzioa.
- **Gure erakundeetan lan egiten duten pertsonak prestatzea arreta pertsonalizatuan**, enpatikoan eta arreta ematen diegun pertsonen beharretara egokituan, zaintzaileak ere kontuan izanik.
- Gure erakundeen barruan eta kanpoan **jardunbide egokiak** identifikatuta, eskalatuz eta emaitzak aldizka ebaluatuz.
- Humanizazioaren arloko **funtsezko erreferenteak** aitortzea eta haien lankidetzaren bidez, arretaren humanizazio-mailan aurrera egitea.

2

Pertsona ardatz duen arreta

“Tratatu besteek zu tratatzea nahi zenukeen bezala”



Literaturak honela deskribatzen du pertsonak ardatz dituen arreta kontzeptua: ikuspegi, filosofia edo kontzeptu moral bat, non azpimarratzen baita beharrezkoa dela laguntza eta zainketa errespetuz, gizatiarrez eta etikoki diseinatzea eta ematea, profesionalen eta pertsonen artean harreman terapeutikoak ezartzeko, globaltasuna modu holistiko eta integralean lantzeko, emaitza klinikoak, gogobetetzea eta esperientzia hobetzeko (RNAO, *Pertsonak Ardatz duen Arreta, 2015* RNAO, *Pertsonak Ardatz duen Arreta, 2015*). Era berean, nabarmentzen da arreta pertsona, norbanako soil gisa, ardatz izanik ematen dela, eta ez bakarrik haren egoeran edo gaixotasunean oinarrituz.

Pertsonarekin harreman terapeutikoa ezartzeak, entzutearen, hitzezko komunikazioaren eta hitzik gabeko komunikazioaren bidez, lehenik pertsonarengan arreta jarritz eta ez egin beharrek jardueran, konfiantzazko eta errespetuzko harremanak eraikitzea ahalbidetzen du.

Arreta emateko modu horren arabera, Osakidetzan, "Pertsona ardatz duen arretak" esan nahi du pertsona guztiak baliozko solaskide autonomo gisa tratatzen direla, beren kabuz pentsatzen dutela, beren bizitzaren erantzule direla eta horiei aurre egiteko gaitasuna dutela.

Funtsezko zenbait alderditan aurrera eginez, hala nola **kolektibo zaugarrienei** arreta berezia ematea, **minaren** estrategia, edo bizitzako une bereziki esangura-

tsuetan arreta ematea (jaiotza, gaixotasuna, **bizitzaren amaiera**, etab.), arreta eta zerbitzuak gizabanako bakoitzaren beharretara egokitzen ditugu, pertsona mota bakoitzaren errealitate espezifikoak hobeto ulertuz eta inolako diskriminaziorik gabe horiek eskuratzeko lan eginez.

- **Proaktiboki entzunez eta komunikazio egokitua** (lehentasunezko hizkuntza, hizkuntzaren konplexutasuna, komunikazio-tresnak, hizkuntzaren erabilera ez-sexista, etab.) eta **tratu enpatikoa** landuz.
- Informazioa, komunikazioa eta laguntza **sustatzea**, eta, horrekin, "esperientzia traumatikoak" saihestea.
- Komunikazioaren bidez eta arretarako protokolo espezifikoak ezartzea **konfiantza eta konfidentzia sortzeko**.
- "Pertsona ardatz duen arretaren" **ikuspegi holistikotik**, prozesu asistentzialaren ikuspegi integratu batekin, artatzen ditugun pertsonen eta/edo zaintzaileen balizko premia emozional, psikologiko, erlijioso eta/edo espiritualak hautematea.
- **Arreta ematen diegun pertsonen eta/edo zaintzaileen ahotsa** kontuan hartzea, neurriak hartzeko, eta haien premiei, motibazioei eta itxaropenei erantzuna emateko, bai zainketen plangintzan, bai zerbitzuen diseinuan.
- Zainketak eta zerbitzuak pertsonalizatzea, bermatzeko artatzen ari garen pertsonaren ikuspegitik egiten ari direla, eta ez osasun-sistemaren ikuspegitik eta testuingurutik soilik: egindakoak zentzua izan dezan pertsona horren bizitzaren testuinguruan.
- Arreta ematen diegun pertsonentzat eta haien familientzat **zein oztopo eta eragile bideratzaile** diren garrantzitsuak identifikatzea.
- Erabiltzaileek sisteman duten **irisgarritasunari** buruzko datuak monitorizatzea (informazio pertsonalizatua, denbora horretan egindako jarduketak, etab.) eta **arreta** ez-presentziala aztertzea, ematen dugun arreta malgutzen duen aukera gisa.

3

Parte-hartzea eta inplikazioa



Arreta ematen diogun pertsona bere osasunean inplikatzeari; erabaki partekatuak hartzeko ahalduntzea eremu garrantzitsua da humanizazioan, bai eta familiak eta zainzaileek prozesu asistentzian parte hartzea ere, artatutako pertsonaren berariazko borondatea bada:

- Osasun-arreta segurua, errespetuzkoa, malgua eta pertsonen erabakiei adi dagoena sustatuz, batez ere kolektibo zaurgarriena.
- Artatzen ditugun pertsonen eskura jartzea **erabaki partekatuak hartzen laguntzeko tresnak**, hala nola zainketa- eta/edo tratamendu-planen baterako berrikusketa.
- **Arreta ematen dugun pertsonen konpromisoa sartzeari emaitzekin batera.**
- **Parte hartzeko eta kontsultatzeko prozesuak** aktibatuz, artatutako erabiltzaileen eta **pertsonen esperientzia** hobetzen laguntzeko sistemari, jasotako laguntzari benetan balioa erantzen dion horretara bideratuta (balioan oinarritutako arreta).
- **"Pazientearen Esperientzia"** estrategia beste estrategia batzuen maila berera igotzea.
- Pertsonak **paziente, zainzaile eta/edo paziente-elkarteen parte hartzera animatzea**, zainketari eta osasunaren hobekuntzari buruzko informazioa eta esperientziak partekatzeko.
- **Familiaren eta/edo zainzaileen zainketari buruzko lan-proiektuak** eta aintzatespena hedatzea.
- **Artatutako pertsonen eta zainzaileen ahalduntzean lagunduko duen eduki fidagarri digitala** sortzea.

4

Ingurune atsegina, erosotasuna eta ongizatea



Inguruneak estimuluak proiektatzen ditu, eta estimulu horiek esperientzia eta oroitzapen bilakatzen dira. Inguruneak pertsona guztiak baldintzatzen ditu: artatutako pertsonak, familiak eta gure erakundeetan lan egiten duten pertsonak.

Arkitekturak babestu eta modulatu behar du pertsonak ikusiko duena eta biziko duena. Gauzak ahalik eta ondoen joatea erraztuko duen espazio hori erraztu behar dugu. Esperientzia asistentziala ahalik eta atsegina izatea, eta horretarako azpiegiturak eta teknologiak egokitzea eta berritzea, eta artatutako pertsonen eta haien familien beharretara eta itxaropenetara orientatzea, honako hauek kontuan hartuta:

- Espazio asistentzialak berrikustea, **ikuspegi humanizatuarekin**.
- **Ingurunea orientatzea eta egokitzea**, bereziki dibertsitate funtzionalen bat duten pertsonentzat.
- Instalazioen **erosotasuna eta intimitatea** ematea, bai artatzen ditugun pertsonen, bai haien familiei, bai eta erakundeetan lan egiten duten pertsonen ere.
- **Espazio optimistak** aldarrikatzea: ahal den guztietan argi naturala sartzea edo, bestela, «kanpoaldea barrualdera gehitzea» garrantzitsua izango da.
- **Irisgarritasun unibertsala fisikoa eta/edo teknologikoa** erraztea, lagun egiteko, entretenitzeko edo lanarekin eta prestakuntzarekin jarraitzeko bitarteko gisa.
- **Laguntza bultzatzea eta bakardadea murriztea**.

5

Erakundeetan lan egiten duten pertsonen ongizatea

“Pertsonak zaintzen ditugun pertsonak gara”



Gure erakundeetan lan egiten duten pertsonen ongizatea funtsezko baldintzetako bat da laguntza humanizatua eman ahal izateko.

Erakundeko pertsona bakoitzak **humanizazioan duen rola** uler dezan eta balioa eman diezaion lan egitea.

Humanizazioa **lehentasun korporatiboa** izateko estrategiak bultzatzea, antolaketa-prozesu guztiak barne hartuko dituen ikuspegi integral batekin:

- Gure erakundeetan lan egiten duten pertsonen ongizate emozionalari erantzunez, kalitatezko asistentzia ematen laguntzen dugu
- Gure erakundeetan lan egiten duten **pertsonak aitortzea** eta humanizazioarekiko **konpromiso esplizitua** hartze
- Maila asistentzial, zerbitzu eta/edo unitate bakoitzean benetako **talde** gisa lan egitea lortzea, gure erakundeetan lan egiten duten pertsonen arteko **komunikaziorako eta informazio-fluxu egokirako espazioak sortzea**
- Horretarako, **komunikazioa eta parte-hartzea bultzatuko dira, Osakidetzaren balioak eta ezaugarriak sendotzea**
- Gure erakundeetan lan egiten duten pertsonen **gogobetetzea ebaluatzea eta esperientzia entzutea**



Asistentzia sanitarioaren jarraipena eta integrazioa

Gure erakundeetan lan egiten duten pertsonen, eragileen eta eremu asistentzialen arteko arreta integratua sustatzen jarraitzea, integrazio kliniko sustatuz, arretaren jarraitutasuna bermatzeko eta osasun-emaitezak hobetzeko:

- **Koordinazio asistentzialak**, eremu soziosanitarioarekiko harremanean arreta berezia jarrita
- **Trantsizio asistentzialak** aztertzea eta ebaluatzea
- **Komunikazio arina eta eraginkorra** maila asistentzialen artean

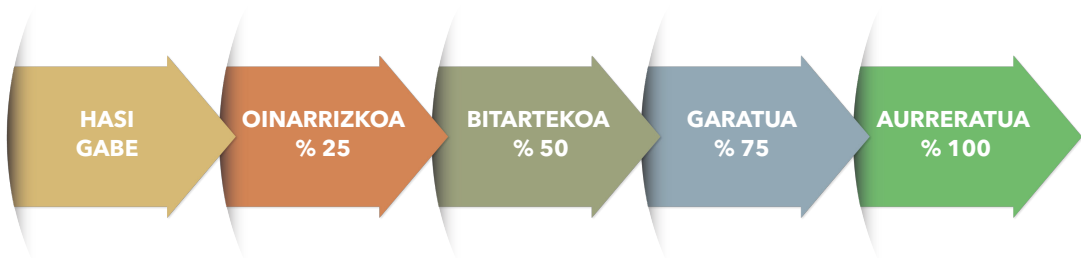




6. Autoebaluaziorako tresna

Tresna ekintzarako ebaluazio bat egiteko pentsatuta dago, hau da, Erakunde Sanitarioaren **Humanizazio Plana** osatuko duen hobekuntza-plan bat garatzeko (jarraipen-helburu eta -tresnekin). Hedapen-eredua **5 aurrerapen-mailatan** eman daiteke, «Hasi gabetik» «Aurreratura» arte.

KAE autoebaluazio-ereduan eta medikuntza intentsiboko zerbitzuetan (ISMP-Espainia) medikamentuen erabileraren segurtasunari buruzko autoebaluazio-galdetegian oinarrituta.



Hasi gabe: ez da ekimenik egin arlo horretan.

Oinarrizkoa: eremu hori ezarri ahal izateko eztabaidatu da, baina ez da ezarri.

Bitartekoa: eremu hori partzialki ezarri da erakundearen lan egiten duten eremu, paziente edo pertsona batzuetan edo guztietan.

Garatua: eremu hori guztiz ezarri da erakundearen lan egiten duten eremu, paziente edo pertsona batzuetan.

Aurreraturia: eremu hori guztiz ezarri da erakundearen lan egiten duten eremu, paziente edo pertsona guztietan.

Ebaluazio-tresna horrek honetarako balioko du:

- **Humanizazioaren aurrerapen-maila** eta erakunde bakoitzean lantzen jarraitu beharreko alderdiak identifikatzea.
- **Humanizazioaren arlo, dimentsio eta esparru bakoitzean humanizazioaren aurrerapen-mailaren "organizazioaren argazki"** bat eskaintzea, gaur egungo egoera, denboran izandako bilakaera eta beste erakunde batzuekiko egoera ezagutu ahal izateko.

- **"Osakidetzaren Korporazioaren argazki"** bat eskaintzea, humanizazioan izandako aurrerapen-mailari buruzkoa, eta maila korporatiboan lanean jarraitu beharreko alderdiak identifikatzea.

Metodologia

Ebaluazio-tresna **autoebaluazio-** edo autodiagnostiko-ariketa batean egiteko diseinatu da. Autoebaluazio edo autodiagnostiko horretan, **taldean egin behar da, eta zuzendaritza-taldeak parte hartu behar du**, diziplina anitzeko egitura gisa (taldea, batzordea) eratzten diren beste pertsona batzuk partaide bihurtzea. Egitura horretan, orekaz ordezkaturata geratuko dira eremuak, lanbideak eta, ahal bada, artatutako pertsonak. Komeni da egitura hori profil desberdinek osatzea: zuzendaritza-taldea ordezkatzeko, zerbitzu-burutzak eta/edo erdi-mailako agintariak ordezkatzeko, eta kudeaketa-arloak ordezkatzeko, jakintza eta ebidentziak ekar ditzaten arlo hauetan: pertsonen kudeaketa, kudeaketa ekonomiko-finantzarioa, lan-osasuna, farmazia-kudeaketa... edo komunitateen ordezkariak.

Talde edo batzorde horretako kideek **zehaztasunez eta zintzotasunez erantzungo diote aurrerapen- eta/edo hedapen-matrizeari** autoebaluazioa egiteko; autoebaluazio hori, lehenik, banaka egin daiteke, eta, ondoren, adostasun-saioarekin; edo, bestela, taldeka.

Hausnarketa-ariketaren - autoebaluazioaren ondoren, erakunde bakoitzak, bere inguruabar partikularren arabera, **zenbakizko balio bat lortuko du, arretaren humanizazioan izandako aurrerapenaren isla, eta, gainera, finkatu beharreko indarguneak eta landu beharreko hobekuntza-arloak identifikatuko ditu;** horrela, dagokion **jarduketa-plana ezarri** ahal izango du, behar dituen hobekuntza-tresnak eta metodologiak abian jarrita.

Erakunde bakoitzak hainbat bide izango ditu ereduari erantzun eraginkorra emateko. Arlo bakoitzeko aurrerapen- eta/edo hedapen-matrizean jasotzen diren ideiak hausnarketarako erreferentzia gisa hartu beharko lirateke, eta ez aginduzkotzat (oinarrizko estandar gisa jasotakoa izan ezik). Era berean, korporazio gisa, Osakidetzak Humanizazioan aurrerapen-maila bat lortuko du erakunde bakoitzaren emaitzaren bitartez.

Lortutako emaitzak eredu berrikusteko, egokitzeko eta eguneratzeko *input* bat izango dira, tresna bizia baita.

7. Hurrengo urratsak

7. Hurrengo urratsak

Dokumentu honen helburua da Osakidetzako erakundeetarako kontraste-esparrua eta -eredua ezartzea. Zer humanizazio-eredu korporatiborekin lerrokatu definitzen du.

Bestalde, ebaluazio-tresna bat eskaintzen du, humanizazioaren etengabeko hobekuntzan lan egin ahal izateko, bai maila korporatiboan, bai zerbitzu-erakunde bakoitzean.

Horrek hobekuntza egokitzea eta aurrerapenak orekatzea ahalbidetzen du, onenengandik ikasiz eta sinergiak aprobetxatuz, bultzada korporatiboko puntuak emanaz.

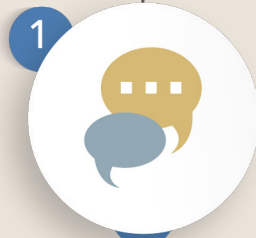
Aurrera egiten jarraitzeko, urrats hauek egin behar dira:

- **Humanizazio korporatiboaren eredua** eta autoebaluaziorako hedapen-matrizea/tresna korporatiboa Osakidetzako erakunde sanitarioetara **hedatzea**.
- **Humanizazio Batzorde Korporatiboa sortzea**. Besteak beste, eginkizun hauek ditu:
 - Hedapenerako kudeaketa-plana egitea.
 - Ebaluazio-estandarrak definitzea (gutxienekoak, tartekoak eta aurreratuak...).
 - Ebidentziak berrikustea hobetzeko arloak hautatzeko eta/edo jardunbide egokiak identifikatzeko, eskalagarritasuna sailkatzea eta kontuan hartzea (matrize bat sortzea).
 - Ereduan lehentasunezko zat jotzen diren arloak hobetzeko beharrezkoak diren prestakuntza-ekintzak planifikatzea.
- Osakidetzan lan egiten duten pertsonen **prestatuntza- eta sentsibilizazio-arloak** lehenestea.
- Osakidetzan lan egiten duten pertsonak **Humanizazioan prestatzeko/sentsibilizatzeko estrategia** bat hedatzea: mailaka, segmentatuta... erakunderen batean frogatutako metodologia baliatuta ("Giza Faktorea" esperientzia...).

Hurrengo urratsak

Humanizazio-eredua Osakidetza

**HUMANIZAZIO
KORPORATIBOAREN
ERDUA HEDATZEA**



1



2

**HUMANIZAZIO BATZORDE
KORPORATIBOA SORTZEA**

**PRESTAKUNTZA- ETA
SENTSIBILIZAZIO-
ARLOAK LEHENESTEA**



3



4

**OSAKIDETZAN LAN EGITEN
DUTEN PERTSONAK
HUMANIZAZIOAN
PRESTATZEKO/
SENTSIBILIZATZEKO
ESTRATEGIA BAT HEDATZEA**

8. Kontsultatutako erreferentziak

- Osasun Sailaren Marko Estrategikoa 2021-2024. Eusko Jaurlaritza.
- Osakidetzaren Plan Estrategikoa 2023-2025.
- Picker. Institute. <https://picker.org/>
- The Beryl Institute. <https://theberylinstitute.org/>
- 100/2018 Dekretua, uztailaren 3koa, Osakidetza-Euskal osasun zerbitzua ente publikoaren erakunde sanitario integratuei buruzkoa.
- 2002ko azaroaren 14ko 41/2002 Legea, informazio eta dokumentazio klinikoaren alorrean pazienteen autonomia eta eskubideak eta betebeharrak arautzen dituen oinarritzko legea.
- Jovell, A. Modelo Afectivo y efectivo.
- Jovell, A. (s.f.). Manual de Buenas prácticas de humanización en los servicios de Urgencias hospitalarias.2020.
- HUMANS fundazioa: Humanizazioko eta osasun mentaleko proiektua. 2020. Análisis de situación de las CCAA y Batería de indicadores.
- Les Todres, Kathleen T. Galvin & Immy Holloway. The Humanization of healthcare: A value framework for qualitative research.
- NHS National Quality Board (NQB). NHS Patient Experience Framework.
- Gutiérrez Fernández, R. La Humanización de (en) la Atención Primaria. 2017.
- Ezkerralde-Enkarterri-Gurutzetako ESIA. ZUREKIN Humanizazio Eredua. 2022.
- Arabako ESIA. Humanizazio Estrategia.
- Goierri-Urola Garaiko ESIA. Humanizazio Estrategia.
- Tolosaldeko ESIA. Giza Faktorearen Proiektua. (2017 -2019).
- Transfusio eta Giza Ehunen Euskal Zentroa. Humanizazio Estrategia. 2022.
- Arabako Osasun Mentaleko Sarea. Humanizazio Plana.
- Bizkaiko Osasun Mentalaren Sarea. Humanizazio Plana.

- Gipuzkoako Osasun Mentaleko Sarea. Osasun mentaleko erabiltzailea ahalduntzeko estrategia. 2021.
- Ospitale Farmaziako Espainiako Elkarte (SEFH) eta Medikuntza Intentsiboko, Kritikoko eta Unitate Koronarioetako Espainiako Elkarte (SEMICYUC). - Cuestionario de autoevaluación de la seguridad del uso de los medicamentos en los Servicios de Medicina Intensiva.
- HUMANS fundazioa. Humanización en Salud mental. Guía de información a los familiares.
- Proyecto HU-CI. Humanizando los cuidados intensivos.

Hainbat Humanizazio Estrategia eta Plan hartu dira kontuan, besteak beste:

- II Plan de Humanización de la Asistencia Sanitaria 2022-2025. BVCM050581; <https://www.comunidad.madrid/publicacion/ref/50581>
- Estrategia de Humanización del Sistema Sanitario Público de Navarra. https://www.navarra.es/NR/rdonlyres/684B6D5D-02FA-465D-9F1C-EC60CE963B0C/430016/estrategia_de_humanizacion_del_sistema_sanitario_p.pdf
- Plan de Humanización del Sistema Sanitario Público de Andalucía. https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/Plan%20Humanización%20SSPA_v12042021.pdf
- Plan de Humanización de la Asistencia Sanitaria. https://sanidad.castillalamancha.es/sites/sescam.castillalamancha.es/files/documentos/pdf/20230419/triptico_phasclm._horizonte_25.pdf
- Plan de Humanización del Sistema Sanitario Público del Principado de Asturias. https://www.astursalud.es/documents/35439/800740/Líneas+Generales+Plan+humanización+21x21_Ed23.pdf/ade42ecd-d0f5-1b8a-f59a-5ee00f4a152e?t=1675410859895

9. Eranskinak

9. Eranskinak

9.1. I. eranskina: Eredu korporatiboaren egitura

HUMANIZAZIO-EREDU KORPORATIBOAREN EGITURA			
6 ARLO	16 DIMENTSIO	37 EBALUAZIO-EREMU	
LIDERGOA ETA HUMANIZAZIOAREN ALDEKO KULTURA	HUMANIZAZIOAREN ALDEKO LIDERGOA	1	Humanizazioaren ikuspegia eta kudeaketa
		2	Plangintza
	HUMANIZAZIOAREN KULTURA ETA ESTIGMAREN AURKAKO BORROKA	3	Prestakuntza eta zabalkundea

PERTSONAK ARDATZ DITUEN ARRETA	PERTSONEN AHOTSA ENTZUTEA	4	Pertsonen ahotsa entzuten dugu
		5	Datuak eta informazioa hobekuntzarako erabiltzen ditugu (Ebaluazioa)
	TRATU, INFORMAZIO, KOMUNIKAZIO ENPATIKO ETA EGOKITUA	6	Enpatia eta entzute aktiboa
		7	Pertsonari egokitutako komunikazioa eta informazioa
	BEHARREI ETA ALDERDI FISIKO, EMOZIONAL, PSIKOLOGIKO, SOZIAL ETA ESPIRITUALEI ARRETA INTEGRALA EMATEA	8	Arlo psikologikoa, emozionala eta espirituala
		9	Eskuragarri dauden baliabide sozialak
		10	Mina
		11	Nutrizioa
	ITXARORALDIAK	12	Atsedenaldia
		13	Itxarote-zerrenda
		14	Itxaronaldia eta kontziliazioa (erabiltzaileen beharrak txertatzeko gaitasuna/ malgutasuna)
	OSASUN TEKNOLOGIA	15	Osasun digitala: Eredu ez-presentziala
		16	Informazio fidagarria eta egiaztatua (ebidentzia zientifikoa)

6 ARLO	16 DIMENTSIO	37 EBALUAZIO-EREMU	
PARTE-HARTZEA ETA INPLIKAZIOA	PERTSONEN INPLIKAZIOA BEREN OSASUNEAN - AUTONOMIA ETA AHALDUNTZEA	17	Arretaren plangintza partekatua, berezi kolektibo zaurgarriak kontuan hartuta
		18	Erabakiak hartzeko egokitutako informazioa
		19	Berdinen arteko harreman-sareak sustatzea
	ZAINZAILIEN INPLIKAZIOA	20	Familia/zaintzaileak inplikatzea eta ahalduntzea

INGURUNE ATSEGINA, EROSOTASUNA ETA ONGIZATEA	IRISGARRITASUN UNIBERTSALA ETA ORIENTAZIOA ESPAZIOETAN	21	Orientazioa eta egokitzapena
		22	Aniztasun funtzionala
	EROSOTASUNA ETA INTIMITATEA	23	Konforta
		24	Intimitatea
		25	Konfidentziasuna
		26	Entretanimendua eta zerbitzuak

PROFESIOALEN ONGIZATEA	ONGIZATE EMOZIONALA, INPLIKAZIOA ETA AINTZATESPENA	27	Ebaluazioa
		28	Aintzatespena
		29	Konpromisoa
		30	Ongizate emozionala
	KOMUNIKAZIOA ETA TALDE-LANA	31	Komunikazioa
		32	Talde-lana
	LAN-BALDINTZAK ETA ANTOLAKETA	33	Harrera profesional berriei
		34	Ingurune osasungarriak
		35	Gardentasuna

ASISTENTZIA SANITARIOAREN JARRAIPENA ETA INTEGRAZIOA	TRANTSIZIO ASISTENTZIALAK	36	Maila asistentzialen arteko koordinazioa.
	EREMU SOZIOSANITARIOA	37	Kanpoko eragileekiko koordinazioa (interes-taldeak, aliantzak, erakundeak, entitateak)

9.2. II. eranskina: Ebaluazio-estandarrek

- "Oinarrizko" ekintzak eta ekimenak –oinarrizkoak–, erakundeetan Humanizazioak aurrera egin dezan.
- "Bitarteko" ekintzak eta ekimenak –aurrerapenekoak–, erakundeetan Humanizazioak aurrera egin dezan.
- "Eredugarri" diren ekintzak eta ekimenak –paradigma–, erakundeetan Humanizazioak aurrera egin dezan.

EBALUAZIO-ESTANDARRAK				
ARLOAK	DIMENTSIOAK	ESPARRUAK	DEFINIZIOA	EBALUAZIO-ESTANDARRAK
LIDERGUA ETA HUMANIZAZIOAREN ALDEKO KULTURA	HUMANIZAZIOAREN ALDEKO LIDERGUA	Humanizazioaren ikuspegia eta kudeaketa	Humanizazioak kudeaketa espezifikoa duela ziurtatzen da, funtsezko gisa definitutako gainerako elementuekin egiten den bezala (Balioa, Zainketen Bikaintasuna, Segurtasuna edo Kalitatea), erakundearen Bikaintasuna lortzeko.	<p>Humanizazioa definituta dago.</p> <p>Humanizazioa estrategian jasota dago.</p> <p>Humanizazio-eredua eta horren estrategia erakundearen zabaltea.</p> <p>Humanizazioa kudeatzeko egitura bat du (komitea, batzordea, taldea, laguntza-unitateak, erreferenteak, etab.).</p> <p>Humanizazioari baliabideak esleitzen zaizkio.</p>
		Plangintza	Humanizazioa, kudeaketa-elementu gisa, modu sistematikoan planifikatzen da, erakundearen helburuak eta jomugak zabalteko, emaitzak ebaluatu eta dagokion doikuntza egin arte.	<p>Humanizazio plan korporatiboa eta/edo humanizazio plan propioa/egokitua du.</p> <p>Erakundeak lotutako, lehenetsitako eta planifikatutako ekintzen bidez hedatzen du plana.</p> <p>Jardunbide egokiak txertatzea eta kudeatzea (barnekoak eta kanpokoak).</p> <p>Humanizazio Planaren emaitzen ebaluazioa, hobekuntza-ekintzekin.</p>
	HUMANIZAZIO-KULTURA ETA ESTIGMAREN AURKAKO BORROKA	Prestakuntza eta zabalakundea	Adierazi eta zabaldu egiten dira Humanizazioaren arloko estrategikoak/egiturazkoak, zeinen gainean ardatzu behar garen, Humanizazioaren kultura sortzeko eta sustatzeko, prestakuntza-jardueren eta sensibilizazio-ekintza espezifikoen bidez.	<p>Arreta humanizatuko dekalogo korporatiboa.</p> <p>Liderren eta erdi-mailako agintarien arreta humanizatuta bideratutako prestakuntza-jarduerak.</p> <p>Erakundeeko pertsona guztiaren arreta humanizatuta bideratutako prestakuntza-jarduerak.</p> <p>Sentsibilizazio-kampainak, bai erakundeeko pertsonentzat, bai erreferentzia-eremuetarako.</p> <p>Kanpoko aintzatespenak Humanizazioaren eremuan (komunikabideetan agertzea, aipamenak, akreditazioak eta/edo ziurtagiriak, sariak, etab.)</p>

ARLOAK	DIMENTSIOAK	ESPARRUAK	DEFINIZIOA	EBALUAZIO-ESTANDARRAK
<p>PERTSONA ARDATZ DUEN ARRETA</p>	<p>PERTSONEN AHOTSA ENTZUTEA</p>	<p>Pertsonen ahotsa entzuten dugu</p> <p>Datuak eta informazioa hobekuntzarako erabiltzen ditugu (Ebaluazioa)</p>	<p>Zaintzen ditugun pertsonen, senideei eta/edo zaintzaileei beren esperientziari eta gogobetetasunari buruz proaktiboki galdetzen diegu, inkestan, taillerren eta/edo taldeen bidez.</p> <p>Artutako pertsonen, senideen eta/edo zaintzaileen erantzunak aztertzen ditugu (inkestak, taillerak, kexak eta erreklamazioak, etab.), emaitzak neurtzeko hobekuntza-ekintzak bultzatzeko.</p>	<p>Prozesu guztien aldizkako gogobetetasun-inkesta korporatiboa.</p> <p>Pazienteen esperientziari buruzko inkestak eta/edo ekimenak (pazientearen esperientzia-taldeak, foku-taldeak, elkarrizketak, pazienteekiko tailerrak edo beste metodologia batzuk).</p> <p>Artutako pertsonen parte-hartze egituratua batzordeetan, lantaldeetan, bileretan eta abarretan (analisiak, hobekuntza-proposamenak...).</p> <p>Akordioak/lankidetzak ezartzea pazienteen elkarteekin.</p> <p>Kexen, erreklamazioen, iradokizunen, esker onen eta inkesta korporatiboen azterketa sistematikoa (emaitzak sexuaren arabera bereizita), hobetzeko arloak barne.</p> <p>Pazientearen esperientzia ezagutzeko beste tresna batzuk zabalduko ditugu, hobetzeko arloak ere sartuz.</p> <p>Ekintza-planaren ebaluazioa eta jarraipena, hobekuntza-ekintzak barne hartuta.</p>
<p>PERTSONA ARDATZ DUEN ARRETA</p>	<p>TRATU, INFORMAZIO, KOMUNIKAZIO ENPATIKO ETA EGOKITUA</p>	<p>Enpatia eta entzute aktiboa</p> <p>Pertsonari egokitutako komunikazioa eta informazioa. Konfiantza- eta errespetu-harremana.</p>	<p>Etengabe adierazten dugu arreta ematen diegun pertsonak, haien familiarikiko eta zaintzaileekiko enpatia eta errespetu, eta konfiantzazko harremana sortzen dugu.</p> <p>Pertsonen beharrezko informazio osoa ematen diegu. Gure komunikazio norberaren errealitateari egokitzen dugu, kultura-, hizkuntza- eta hezkuntza-eragoerak eta dibertsitate funtzionala kontuan hartuta, genero-estereotipoak eta hizkuntzaren erabilera sexista saihestuz.</p>	<p>Arretarako berariazko lan-protokoloak. Protokoloek genero-ikuspegia barne hartzen dute.</p> <p>Pazientearen eta familiaren erreferenteak.</p> <p>Komunikaziorako espazioak erabiltzea, eta pribatasuna eta intimitatea ziurtatzea.</p> <p>Entzute aktiboko trebetasunetan, albiste txarretan, hitzen murrizketan aintzean eta abarretan trebatzea.</p> <p>Inkesten emaitzen azterketa sistematikoa eta pazientearen esperientzia tratuari dagokionez, hobetzeko arloak barne.</p> <p>Artutako pertsonen zuzendutako informazio-premiak baloratzen ditu erakundeak, zerbitzuak, programen edo gailuen funtzionamenduari eta antolamenduari buruz, batzordeen edo lantaldeen bitartez.</p> <p>Erakundeak prozesu asistentziala aztertzen du puntu kritikoak identifikatzeko non pertsonen beren errealitate indibidualaren arabera bereziki egokitutako informazioa ematea funtsezkoa den osasunean emaitza onak lortzeko (zainketak, tratamenduarekiko atxikimendua, proben prestaketa...).</p> <p>Erakundeak zerbitzuaren funtzionamenduari buruzko informazio-gidak garatzen ditu, eta hainbat hizkera egokitu (hizkuntza erraza, piktogramak, Braille) eta itzulpen erabiltzen ditu.</p> <p>Erakundeak identifikatu egiten ditu prozesu asistentzialean zehar pazienteei egokitutako informazioa emateko behar diren baliabideak eta tresnak. Adibidez: informatzailearen figura larrialdi-zerbitzuetan, piktogramak pediatrian, entzumen-mugen komunikatzailea, zeinu-mintzaira, itzulpen-zerbitzuaren eskuragarritasuna eta abar.</p> <p>Erakundeak sistematikoki aztertzen eta ebaluatzen ditu komunikazioaren efektuak.</p>

ARLOAK	DIMENTSIOAK	ESPARRUAK	DEFINIZIOA	EBALUAZIO-ESTANDARRAK
PERTSONA ARDATZ DUEN ARRETA	BEHARREI ETA ALDERDI FISIKO, EMOZIONAL, PSIKOLOGIKO, SOZIAL ETA ESPIRITUALEI ARRETA	Arlo psikologikoa, emozionala eta espirituala	Pertsonen ikuspegi holistikoa dugu. Haien premia emozionalak, psikologikoak, espiritualak eta erlijiosoak detektatzen ditugu, arreta integrala eta osoa emateko.	<p>Pertsonaren hasierako balorazioa egiten da, emozionala, psikologikoa eta espirituala, eta zainketa plan individualizatua egiten da (13 domeinu eta maila asistentzial bakoitzean dagokiona).</p> <p>Erakundeak pazienteei eta zaintzaileei arreta emozionala eta psikologikoa emateko baliabideak eta programak ditu, hala nola zainketa aringarrien bidezko zainketa aringarriak, doluaren maneia, etab.</p> <p>Arreta erlijioso eta espiritual kulturaztuneko zerbitzua (SARE) eta kultu-aretoak daude.</p> <p>Erakundeak pazienteei galdetzen die arlo emozional, psikologiko, espiritual eta erlijioso arretari buruz.</p> <p>Erakundeak inkestak emaitzak aztertzen ditu eta ekintza-plan bat ezartzen du hobetzeko eremuekin.</p>
		Eskuragarri dauden baliabide sozialak	Arreta eta zerbitzuak pertsona bakoitzaren beharretara egokitzen ditugu, pertsona bakoitzaren errealitate espeziifikoak hobeto ulertuz eta inolako diskriminaziorik gabe haietara iristeko lan eginez.	<p>Erakundeak badu gizarte-langile bat (GL), zeinak pazienteak talde klinikoarekin batera baloratzen dituen.</p> <p>Erakundeak koordinazio soziosanitarioko batzorde batean parte hartzen du.</p> <p>Erakundeak komunitatean eskuragarri dauden baliabide sozialak koordinatzeko eta kudeatzeko prozedura bat du.</p> <p>GL arreta-taldean integratuta dago, hala eskatzen duten pazienteen balorazio sistematiakoan parte hartzeko eta haien beharren jarraipena egiteko.</p> <p>GLak pazienteen ospitalizazioaren hasierako balorazioa egiten du, gutxienez Osakidetzak kolektibo zaurgarritzat dituenak eta/edo ospitalizazioko arrazoiak alta ematean baliabide eta laguntza espeziifikoak behar izatea eragin diezaizketenak; horretarako, kasu bakoitzaren kudeaketa- eta jarraipen-prozedura bat du.</p> <p>GLak pazienteen balorazioa egiten du alta eman aurretik, eta kasu bakoitzean beharrezkoak diren baliabideen eta esku-hartzeen berri ematen dio familiariari.</p>
PERTSONA ARDATZ DUEN ARRETA	BEHARREI ETA ALDERDI FISIKO, EMOZIONAL, PSIKOLOGIKO, SOZIAL ETA ESPIRITUALEI ARRETA	Mina	Pazienteari minaren inguruan hark izandako esperientziari buruz galdetzen diogu, bere errealitatea ulertzeko eta pertsona bakoitzari modu holistikoa eta pertsonalizatuan arreta emateko.	<p>Erakundeak badu minari aurre egiteko estrategia/protokolo bat.</p> <p>Erakundeak batzorde/batzorde/lantalde bat eratu du minari aurre egiteko, ekintza-plana hedatzeko, jarraipena egiteko eta ebaluatzeko.</p> <p>Profesionalei minari aurre egiteko prestakuntza ematen zaie.</p> <p>Mina 5. konstante gisa sartu da.</p> <p>Minaren estrategiaren barruan sartzen da arreta-eremu guztietan jardutea (lehen mailako arreta, eguneko ospitalea, KHA, kontsultak, larrialdiak,...).</p> <p>Hainbat eskala sartzen dira, xede-populazioaren arabera (paziente kritikoa, pediatria, dementsziak...).</p> <p>Erakundeak adierazleen mapa bat du, jarraipena egiten du, aztertu egiten du eta hobetzeko arloak sistematikoki proposatzen ditu.</p> <p>Elkarteak eta pazienteak lantaldeetan sartzea.</p> <p>Minaren estrategiak helitze holistikoa bame hartzen du, eta arlo psikologikoari, sozialari, espiritualari eta fisikoari arreta ematen die, eta balorazio integral individualizatua egiten du.</p> <p>Pazientei minaren inguruan izandako esperientziari buruz galdetzen zaie, sistematikoki, inkesta korporatiboa baino maizago.</p>
		Mina	Pazienteari minaren inguruan hark izandako esperientziari buruz galdetzen diogu, bere errealitatea ulertzeko eta pertsona bakoitzari modu holistikoa eta pertsonalizatuan arreta emateko.	<p>Erakundeak badu minari aurre egiteko estrategia/protokolo bat.</p> <p>Erakundeak batzorde/batzorde/lantalde bat eratu du minari aurre egiteko, ekintza-plana hedatzeko, jarraipena egiteko eta ebaluatzeko.</p> <p>Profesionalei minari aurre egiteko prestakuntza ematen zaie.</p> <p>Mina 5. konstante gisa sartu da.</p> <p>Minaren estrategiaren barruan sartzen da arreta-eremu guztietan jardutea (lehen mailako arreta, eguneko ospitalea, KHA, kontsultak, larrialdiak,...).</p> <p>Hainbat eskala sartzen dira, xede-populazioaren arabera (paziente kritikoa, pediatria, dementsziak...).</p> <p>Erakundeak adierazleen mapa bat du, jarraipena egiten du, aztertu egiten du eta hobetzeko arloak sistematikoki proposatzen ditu.</p> <p>Elkarteak eta pazienteak lantaldeetan sartzea.</p> <p>Minaren estrategiak helitze holistikoa bame hartzen du, eta arlo psikologikoari, sozialari, espiritualari eta fisikoari arreta ematen die, eta balorazio integral individualizatua egiten du.</p> <p>Pazientei minaren inguruan izandako esperientziari buruz galdetzen zaie, sistematikoki, inkesta korporatiboa baino maizago.</p>

ARLOAK	DIMENTSIOAK	ESPARRUAK	DEFINIZIOA	EBALUAZIO-ESTANDARRAK
PERTSONA ARDATZ DUEN ARRETA	BEHARREI ETA ALDERDI FISIKO, EMOZIONAL, PSIKOLOGIKO, SOZIAL ETA ESPIRITUALEI ARRETA INTEGRALA EMATEA	Nutrizioa	Nutrizioa eguneroko praktika klinikoan sartzen dugu, pertsonaren ongizaterako elementu gisa eta osasuna hobetzeko lagungarri gisa, eta dieta haren bizimodura eta ohituretara egokitzen dugu.	<p>Erakundeak nutrizioiko batzorde/batzorde/lantalde bat du, dietista, estrategia/programa/protokolo bat, helburuak eta ekintza-plana barne.</p> <p>Menuak berrikusten dira, nutrizio-orekaren irizpideekin, eta kontuan hartzen da menuen errepikapen-maiztasuna, bereziki egonaldi luzeetan.</p> <p>Pazientearen ospitalizazioan balorazio nutrizionala eta screeninga sartzen dira.</p> <p>Kontuan hartzen dira pertsonaren lehentasunak, ohiturak eta bizi-ohiturak dietan (begetarianoa, beganoa, musulmana...).</p> <p>Erakundeak nutrizioan erreferentia den pertsonaren bat du.</p> <p>Pazienteei egokitutako hainbat dieta daude (geriatria, pediatria, nerabeak...).</p> <p>Menuak hautatzeko aukera dago, pertsonaren aukeren eta osasun-prozesuaren arabera.</p> <p>Heltze-programa espezifikoa daude: ospitaleko malnutrizioa, haurren obesitatea, etab.</p> <p>Nutrizioan eta bizi-ohitura osasungarrietan hezteko programa dago. Programa horien diseinuan eta hedapenean, gainera, genero-ikuspegia eta kolektibo zaugarriak (emakume etorkinak, adibidez) hartzen dira kontuan.</p> <p>Produktu osasungarria, freskoa, sasikoa eta 0 km-koa aukeratu da.</p>
		Atsedena	Gure zentroetan dauden pertsonen atsedena bermatzeko berariazko ekintzei ekingo diegu. Gure atsedena ez ezik, eguneko ere (zaraten kontrola, bai pertsonetan, bai erabilitako makinetan...)	<p>Argi-kontrolako elementuak izatea (kortesiazko argiak).</p> <p>Unitateko jarduerak ospitalizatutako pertsonen atsedenera egokitzea (atsedenaldiak errespetatzea; ez esnatzea).</p> <p>Atsedenean soinu-seinaleak mugatzen dira.</p> <p>Profesionalak sentibiltzatzea gauko atsedena errespetatzea, jarduerak mugatuz eta inguruneko zarata eta argia murriztuz.</p> <p>Zaraten neurketa egiten da eta zarata gehien duten espazioak intsonorizatzen dira, hala nola erizaintzako kontrolatik hurbilen dauden gelak.</p>

ARLOAK	DIMENTSIOAK	ESPARRUAK	DEFINIZIOA	EBALUAZIO-ESTANDARRAK
<p>PERTSONA ARDATZ DUEN ARRETA</p>	<p>ITXAROTE-DENBORAK</p>	<p>Itxarote-zerrenda</p>	<p>Itxarote-denborak pazienteen beharretara egokitzen dira, arreta goiztiarra ziurtatzeko.</p>	<p>Atzerapenak eta itxaronaldiak monitorizatzen dira. Itxarote-denborak erdi-mailako arduradunekin partekatzen dira, eta atzerapenen berri ematen zaie, eta, horretarako, zerbitzuak kudeatzeko/ebalutzeko kontratuetan helburuak ezartzen dira. Lehentasunezko arreta-zirkuituak ezartzen dira. Baliabideak bideratzen dira itxarote-zerrendetako denborak hobetzeko, denbora murriztuz eta pazienteen beharretara egokituz. Erakundeak sistematikoki aztertzen ditu itxarote-datuak, eta hobetzeko ekintza-plan bat ezartzen du.</p>
	<p>Itxaronaldia eta kontziliazioa (erabiltzaileen beharrak txertatzeko gaitasuna/malgutasuna)</p>	<p>Zitazioa pazienteen beharretara egokitzen da, ez bakarrik haien egoera klinikora, baita egoera pertsonalera/familiarrera eta bizitza bateratzera ere.</p>	<p>Aukera batzuen artean ekintzaren eguna eta ordua aukeratzea ahalbidetzen zaie pazienteei; ez da inposizioa. Ekintzak garaiz jakinarazten dira, pazienteek beren bizitza bateratu ahal izan dezaten. Altak planifikatzea posible denean, pazienteak horretan inplikatzeko dira. Pazientei telefono-zenbaki bat/harremanetarako unitate bat ematen zaie, zitazioari buruzko zalantzak argitzeko eta aldaketak eskatu ahal izateko. Pazientei jakinarazten zaie zenbat denbora beharko duten zita/ebakuntza egiteko. Pazientei alta emateko ordua ituntzen da, eta laguntza eta asistentzia helmugako etxe/zentrori igarotzea ziurtatzen da.</p>	
<p>OSASUN TEKNOLOGIA</p>	<p>Osasun-zerbitzuak ematen ditugu ICTak erabiliz, informazio baliagarria trukatzeko gaixotasunak diagnostikatzeko, tratatzeko eta prebenitzeko, ikertzeko eta ebaluatzeko, eta osasun-profesionalen etengabeko prestakuntzarako, hori guztia biztanleriaren eta komunitateen osasuna hobetzeko azken helburuarekin.</p>	<p>Erakundeak itxarote-zerrendak astero berrikusteko foroak ditu, bai eta zerrenda horiek murrizteko eta arreta goiztiarra eskaintzeko zirkuituak diseinatzeko foroak ere. Erakundeak baliabide ez-presentzialen mapa bat du (mapaketa), urtero eguneratzen duena eta profesionaleri zabaltzen diena. Emaitzen ebaluazioa: Erakundeak monitorizatu, alderatu eta ebaluatu egiten du aurrez aurrekoak ez diren esku-hartzeek pazienteen itxarote-zerrenden murrizketan eta gogobetetasunean duten eragina.</p>		

ARLOAK	DIMENTSIOAK	ESPARRUAK	DEFINIZIOA	EBALUAZIO-ESTANDARRAK
PERTSONA ARDATZ DUEN ARRETA	OSASUN TEKNOLOGIA	Informazio fidagarria eta egiaztatua (ebidentzia zientifikoa)	Tresna teknologikoak sartzen ditugu herritarrei egiazko informazioa emateko.	<p>Erakundeak digitalizatu eta eguneratu behar duen informazioa dauka (QR kodeak), bai arreta ematen dien pertsonen zuzendutakoa, bai herritar guztiei zuzendutakoa (OSASUN ESKOLA).</p> <p>Erakundeak, gogobetetasun-inkestetan, informazioa eskuratzeari eta ulertzeko erraztasunari buruzko itemak jasotzen ditu.</p> <p>Informazioa berrikusi eta eguneratu egiten da, aldizkakotasun jakin batekin.</p> <p>Informazioa profesionaleri zabaltzen zaie.</p> <p>Erakundeak adierazleen mapa bat du, dokumentuen digitalizazioa monitorizatzea ahalbidetzen duena.</p> <p>Erakundeak inkestak egiten dizkie profesionaleri, dokumentazio digitalizatuari buruzko ezagutza-gabeziak detektatzeko eta hobekuntza-arloak ezartzeko.</p> <p>Erakundeak arduraz erabiltzen ditu sare sozialak, prozesu sistematiko baten bidez. Prozesu horrek ziurtatzen du herritarrei zabaltzen zaien informazioa fidagarria eta kontrastatua dela, eta, aldi berean, herritarrek sare sozialetan jasotako feedbacka behar bezala kudeatzen dutela (erregistratutako iruzkinak).</p>

ARLOAK	DIMENTSIOAK	ESPARRUAK	DEFINIZIOA	EBALUAZIO-ESTANDARRAK
<p>PARTE-HARTZEA ETA INPLIKAZIOA</p>	<p>PERTSONEN INPLIKAZIOA BEREN OSASUNEAN, AUTONOMIA ETA AHALDUNTZEA</p>	<p>Modu proaktiboan, osasun-arreta segurua, errespetuzkoa, malgua eta pertsonen erabakiei adi dagoena aukeratzeko eta sustatzen dugun, batez ere kolektibo zaurgarriena; horretarako, pertsonen erabakiak hartzea argitzean eta errazten duten tresnak, kanalak eta neurriak erabiltzen ditugu.</p> <p>Artatutako pertsonen eta/edo haien familiei eta zaintzaileei osasun-informazioa emateko modua eta edukia aztertzen eta egokitzen ditugu.</p> <p>Baliabideak esleitzen ditugu autozaintetarako eta ezagutzarako sareetan parte-hartzea eta inplikazioa sustatzeko eta aberasteko artatzen ditugun pertsonentzat.</p>	<p>Erakundearen lan egiten duten pertsonentzako prestakuntza, Osasun Karpeta kudeaketari buruz.</p> <p>Erabaki partekatutako hartzeko ereduari buruzko prestakuntza</p> <p>Zaintza-plana artatutako pertsonarekin batera berrikusiko da.</p> <p>Genero-ikuspegia hartzea zaintza-plana diseinuan.</p> <p>Osasun-karpeta erabiltzeko akordioak sustatzen ditugu profesionalaren eta pazientearen artean.</p> <p>Tratamendua artatutako pertsonarekin batera uztartzen da.</p> <p>Erabaki partekatutako hartzeko laguntzeko tresnak inplementatu ditu.</p> <p>Paziente, sende eta zaintzaileentzako prestakuntza- eta sentsibilizazio-ekintzak gauzatzen dira, osasun-arretarekin lotutako arriskuei eta arriskuok nola saihesteari buruz.</p> <p>Herritarrek inplikatzeko dira eta prozesuetan parte hartzea errazten da, prozesuarekin beren segurtasuna eta ahalduntzea hobetzen duten jardueren bidez.</p> <p>Komunikazio-trebetasunari buruzko prestakuntza (artatutako pertsonen egokitzeko informazioa egokitzea).</p> <p>Erakundearen lan egiten duten pertsonen laguntzeko materiala izatea (maketak, triptikoak, eta abar), genero-estereotipoak saihestea, eta abar.</p> <p>Laguntza-tresnak inplementatu eta erabiltzen dira, hala nola ohiko galderak edo "Zalantzarik ez" motako proiektuak.</p> <p>Pazienteen elkarrekin (Meso eta Makro mailetan) edo beste gizarte-eragile batzuekin egindako akordio, hitzarmen eta abarrei buruzko informazioa.</p> <p>Erakundearen lan egiten duten pertsonen eskuragarri dauden baliabideei buruzko prestakuntza eta zabalkunde ematea (Osasun Eskola, Paziente Aktiboa, Pazienteen Elkarteak, etab.).</p> <p>Artatutako pertsonen parte-hartzea sustatzea lankidetzataleetan.</p> <p>Gogobetetasun-inkestak edo antzeko beste estrategia espezifiko batzuk egitea familientzat eta zaintzaileentzat.</p> <p>Erakundeak nolabaiteko aintzatespena egiten die zaintzaileei.</p>	

ARLOAK	DIMENTSIOAK	ESPARRUAK	DEFINIZIOA	EBALUAZIO-ESTANDARRAK
PARTE-HARTZEA ETA INPLIKAZIOA	ZAINTZAIILEEN INPLIKAZIOA	Familia/zaintzailleak inplikatzea eta ahalduntzea	Baliabideak esleitzen ditugu familiei eta zaintzailleei zainketa-, autozaintza- eta ezagutza-sareetan parte-hartzea eta inplikazioa sustatzeko eta aberasteko.	<p>Pazienteen elkarrekin (Meso eta Makro mailetan) edo beste gizarte-eragile batzuekin egindako akordio, hitzarmen eta abarrei buruzko informazioa.</p> <p>Familiei eta zaintzailleei eskuragarri dauden baliabideei buruzko prestakuntza eta zabalikundea ematea (Osasun Eskola, Paziente Aktiboa, Pazienteen Elkarrekin, etab.).</p> <p>Artatutako pertsonen parte-hartzea sustatzea lankidetzat-taldeetan.</p> <p>Gogobetetasun-inkestak edo antzeko beste estrategia espezifiko batzuk egitea familientzat eta zaintzailentzat.</p> <p>Erakundeak nolabaiteko aintzatespena egiten die zaintzailleei.</p>

ARLOAK	DIMENTSIOAK	ESPARRUAK	DEFINIZIOA	EBALUAZIO-ESTANDARRAK
<p>INGURUNE ATSEGINA, EROSOTASUNA ETA ONGIZATEA</p>	<p>IRISGARRITASUN UNIBERTSALA ETA ORIENTAZIOA ESPAZIOETAN</p>	<p>Orientazioa eta egokitzapena</p>	<p>Osasun-inguruneak, -zerbitzuak eta -prozesuak edozein pertsonak «erabat erabilgarriak» direla ziurtatzen dugu (zita bat hitzartzea, osasun-espazioak erabiltzea, medikuekin komunikatzea, etab.).</p>	<p>Erakundeak irisgarritasun erosoan bermatzeko lan egiten du, bai modu autonomoan egiten bada, bai mendeko moduan (anbulantzia, lagunduta...).</p> <p>Gure instalazioetako espazioak behar bezala identifikatuta daude, indarrean eta egokituta dauden seinaleen bidez, eta erabilera eta orientazioa ematen diote edonori.</p> <p>Eraikin berrietan, erabiltzaileen eta haietan lan egiten duten pertsonen fluxuak eta zirkulazioak erraztea aurreikusten du diseinuak.</p> <p>Kolektibo zaurgarrietan eta/edo zailtasun espezifikoak dituztenetan adituak diren fundazioekin eta/edo erakundeekin lankidetzan aritzen gara, eta gonbidapena egiten diegu modu antolatuan parte har dezaten diseinu-proiektu berrietan, erosketetan edo azpiegitura-prozesuetan, hala nola IKTetan, laguntza teknikoetan, orientazio-sistemetan, seinaleetan eta abarretan.</p> <p>Gure zentroetara sartzeko eremuetan, hainbat pertsona ditugu, besteak beste, kokapenari eta, behar izanez gero, zerbitzuetara sartzeko moduari buruzko informazio proaktiboa ematea.</p> <p>Sistematikoki egiten dira artatutako pertsonen eta gure instalazioetako gainerako erabiltzaileen balorazio-azterlanak eta/edo -inkestak, bai eta erabilera- eta orientazio-gaitasunari eta erosotasunari buruzkoak ere.</p> <p>Gure instalazioetan pazienteen eta laguntzaileen irisgarritasuna eta/edo orientazioa hobetzeko sistema teknologiko eraginkorrek ezarri dira (pazienteen jarraipena).</p> <p>Anbulantzia-zerbitzuaren zain egoteko gune eroso bat dugu, erosotasuna bermatzen duena (euria, babesa, diskrezioa, harrerako langileekin koordinazio eraginkorra, laguntza tekniko erabilgarriak, etab.).</p>

ARLOAK	DIMENTSIOAK	ESPARRUAK	DEFINIZIOA	EBALUAZIO-ESTANDARRAK
INGURUNE ATSEGINA, EROSOTASUNA ETA ONGIZATEA	IRISGARRITASUN UNIBERTSALA ETA ORIENTAZIOA ESPAZIOETAN	Dibertsitate funtzionala	Osasun-inguruneak, -zerbitzuak eta -prozesuak egokitzen ditugu, dibertsitate funtzionalen bat duten pertsonek «erabat erabil ditzaten».	<p>Erakundeak dibertsitate funtzionaleko zer tipologiari erantzuten dion identifikatu du, instalazioen (eremu komunak eta/edo arreta-espazioak), prozesuen eta zerbitzuen erabilera osoa zenbateraino errazten den kontuan hartuta.</p> <p>Erakundeak proaktiboki lan egiten du dibertsitate funtzionala duten pazienteen tipologiara egokitutako orientazio- eta seinale-sistemak izateko.</p> <p>Gure instalazioetara sartzen diren pertsonentzako laguntza teknikoaren protokolo bat dugu, eta sarbide-puntuetan lan egiten duten pertsonen modu proaktiboan ezagutzen eta aktibatzen dute beharrezkoa izanez gero.</p> <p>Larrialdi-plan bat dago, eta dibertsitate funtzionala duten pazienteen tipologietara egokituta dago.</p> <p>Dibertsitate funtzionala duten pertsonentzako komunikaziorako eta tratu onerako gida bat dugu, eta modu proaktiboan zabalitzen dugu gure erakundearen lan egiten duten pertsona guztien artean.</p> <p>Modu proaktiboan egiten da erakundearen lan egiten duten pertsonen arteko prestakuntza espezifikoa, bai hobekuntza-arloak hautemateko, bai ingurune, zerbitzu eta prozesuen erabilera osoan aurrera egiten laguntzeko, artatutako pertsonen zein laguntzaileei dagokienez.</p> <p>Dibertsitate funtzionalean adituak diren fundazio edo erakundeekin lankidetzan aritzen da, eta gonbidapena egiten zaie modu antolatuan parte har dezaten diseinu-proiektu berrietan, erosketetan edo azpiegitura-prozesuetan, hala nola IKTetan, laguntza teknikoetan, orientazio-sistemetan, seinaleetan eta abarretan.</p>
	KONFORTA ETA INTIMITATEA	Konforta	Ekintza espezifikokoak egiten ditugu osasun- inguruneek, -zerbitzuek eta -prozesuek, ahal den neurrian, pertsonen erosotasuna bila dezaten.	<p>ESletako azpiegitura-zerbitzu korporatiboak eta/edo zerbitzu arduradunek arreta humanizatuko irizpide espezifikoak dituzte espazioak, zerbitzuak edo prozesu asistentzialak berritzea, instalatzeko edo berrikusteko proiektuei ekitean. (A dib.: espazio baikorrak, kanpoaldea barrualdera gehituz, beren bizi-zikloari egokitutako ongizatea, hala nola haurtzaroa eta nerabezaroa, amatasuna, adinekoak...).</p> <p>Kontuan hartu beharreko beste dimentsio bat da erosotasuna prozesu asistentzialen eta zainketa-prozesuen diseinuan eta/edo berrikuspenean.</p> <p>Erakundeak sistematikoki lan egiten du erosketak, obrak eta berritzeak egiteko ardura duten zerbitzuekin, Arreta Sanitario Humanizatuaren arloan prestakuntza eta/edo birziklatze espezifikoak errazteko.</p>

ARLOAK	DIMENTSIOAK ESPARRUAK	DEFINIZIOA	EBALUAZIO-ESTANDARRAK
<p>ERAKUNDEAN LAN EGITEN DUTEN PERTSONEN ONGIZATEA</p>	<p>Intimitatea</p>	<p>Pertsonak artatzeko dugun modua egokitzen dugu haien intimitatea bermatzeko; izan ere, haien eskubidea eta betebeharra da intimitatearen inbasioa saihestea, alferrikakoa (pribatutasuna, indibiduala, publikoaren sarbidea mugatzen da).</p>	<p>Erizaintzako gidek eta eskuliburuak berariaz azpimarratzen dute gorputz-esposizioak mugatu egin behar direla, beharrezkoa ez den biluztasuna eta pribatutasuna etetea saihesteko.</p> <p>Erakundeak informazio espezifiko programatzen du aldiro-aldi, bai langile berrientzat, bai erakundeetan lan egiten dutenentzat, artatzen ditugun pertsonen intimitate- eta pribatutasun-eskubideari buruz.</p> <p>Artatzen ditugun pertsonen intimitatea eta pribatutasuna errespetatzeko antolaketa-jarduera eta ekimenak eta jarduera eta ekimen asistentzialak egiten dira (tailerrak, jardunaldiak, soto espezifikoak...).</p>
<p>KONFORTA ETA INTIMITATEA</p>	<p>Konfidentzialtasuna</p>	<p>Pertsonen konfidentzialtasuna babesten dugula ziurtatzen dugu, haien eskubidea eta nahitaez bete beharreko betebeharra baita, eta puntu kritikoei erreparatzen diegu, hala nola lanean hasten diren pertsona berriei, erreferentziazko profesionalaren aldaketei, bame-komunikazioari... (egoera aipatzen du norbaitek informazio profesionala eta legala ez zabaltea espero denean).</p>	<p>Erakundeak gune zehatz eta egokituak ditu, informazioa eman eta kudeatzeko, konfidentzialtasuna bermatzeko.</p> <p>Erakundeak, profesionalen harrera egitean, eduki berezi bat gordetzen du, konfidentzialtasunari buruzko arauak eta jokabide egokia betetzen direla indartzeko.</p> <p>Arreta ematen diegun pertsonen informazioa ematen diegu (liburuxkak, informazio-orriak, Internet...), norberaren edo senide baten datuen konfidentzialtasuna mantentzeko eta gordetzeko arauak eta garrantzia azaltzen dituenak.</p>
	<p>Entrenimendua eta zerbitzuak</p>	<p>Ekintza eta proiektu espezifikoek ekiten diegu, artatutako pertsonen, ahal den neurrian, beren bizimoduarekin eta beren gizarte- eta familia-ingurunarekin lotuta jarrai dezaten, arreta berezia jarri kolektibo kalteberetan.</p>	<p>Erakundeak kortesiazko wifia du.</p> <p>Arreta ematen diegun pertsonen ospitalizazioa behar duten maila asistentzialetan, logelek telebista dute.</p> <p>Ospitaleko arreta pediatrikoan materiala eta entrenimendu-gelak ditugu.</p> <p>Ospitaleko arreta pediatrikoan, hitzarmenak eta akordioak ditugu elkarte eta fundazioekin animazio- eta entrenimendu-jardueretarako.</p> <p>Maila asistentzialetan, premia bereziak (pediatría, aringarriak, egonaldi ertain eta luzea...) dituzten pertsonen ospitalizazioa behar dute, eta familiek eta zaintzaileek atsedean hartzeko, jateko eta abarretarako gune bat dute.</p> <p>Erakundeak boluntariotza-zerbitzu bat kudeatzen da laguntza-/entrenimendu-funtzioak egiteko.</p> <p>Arreta ematen diegun pertsonen diru-sarrera behar duten asistentzia-mailetan, liburutegi-zerbitzua daukagu, bai halentzat, bai haren familia eta zaintzaileentzat.</p>

ARLOAK	DIMENTSIOAK	ESPARRUAK	DEFINIZIOA	EBALUAZIO-ESTANDARRAK
ERAKUNDEAN LAN EGITEN DUTEN PERTSONEN ONGIZATEA	ONGIZATE EMOZIONALA, INPLIKAZIOA ETA AINTZATESPENA	Ebaluazioa	<p>Pertsonak motibatuzko erabilitako jardunaren ebaluazioa egitea, ondo egindako lana aitortuz eta helburuekin inplikatur.</p>	<p>Lanbide-garapena erakundeeko kategorian profesional guztientzat (garapen-eredua korporatiboa da, baina erakundeek lagundu eta sustatu behar dute erakunde lan egiten duten pertsonen eredia ezagutu dezaten eta garapenean aurrera egin dezaten).</p> <p>Zuzendaritza-taldeentzako Jarduna Ebaluatzeko Irizpideen Eredua (eredua korporatiboa da, baina erakundeetan irizpide horien ezagutza erraztu, sustatu eta zuzendaritza-taldeek irizpide horiek eskuratu eta garatu beharko dituzte).</p> <p>Erakunde lan egiten duten pertsona guztientzako jardueraren ebaluatzeko sistema sistematikoa.</p> <p>Reskilling programa bat dugu (edo laneko birziklatzea), trebetasun eta gaitasun desberdinak sustatzeko eta esperientzia irabazteko.</p>
		Aintzatespena	<p>Pertsonak aintzatesteko ekintza espezifikoak egiten ditugu, egindako lanagatik esker ona adierazteko eta haien ahaleginak eta emaitzak baloratzeko. Pertsonen errendimendua aitortzen dugu, haiengan onak direla sentiaraziz eta, horrela, proaktibitatea eta autokudeaketa indartuz.</p>	<p>Erakunde aintzatespen-sistema/-plan sistematiko bat daukagu, eta erakunde lan egiten duten pertsona guztien artean zabaltzen dugu, onartzen diren irizpideak publiko eginez, bai eta aintzatespenean jaso duten pertsonen artean ere.</p> <p>Erakundeak modu espezifiko bat zabaldu du erakundearen balioak lantzeko.</p> <p>Erakunde lan egiten duten pertsonen zehaztutako balioekiko atxikimenduari eta/edo gogobetetzeari buruz dituzten gogobetetasun-inkestak edo -azterlanak egiten dira.</p>
		Konpromisoa	<p>Balio jakin batzuk ditugu (jokabide etikoa, gizatasuna, lidergo partekatua eta gaitasuna, abangoardista, talde-lana), sistematikoki lantzen ditugunak.</p>	<p>Misioa, ikuspegia eta balioak argitaratuta daude, eta erakunde lan egiten duten pertsonen zein artatzen ditugun pertsonen ikus dizakete.</p> <p>Erakunde modu espezifiko bat zabaldu du erakundearen balioak lantzeko.</p> <p>Erakunde lan egiten duten pertsonen zehaztutako balioekiko atxikimenduari eta/edo gogobetetzeari buruz dituzten gogobetetasun-inkestak edo -azterlanak egiten dira.</p>

ARLOAK	DIMENTSIOAK	ESPARRUAK	DEFINIZIOA	EBALUAZIO-ESTANDARRAK
<p>ERAKUNDEAN LAN EGITEN DUTEN PERTSONEN ONGIZATEA</p>	<p>ONGIZATE EMOZIONALA, INPLIKAZIOA ETA AINTZATESPENA</p>	<p>Ongizate emozionala</p>	<p>Gure erakundeetan lan egiten duten pertsonen ongizatea hobetzeko ekintza eta proiektu espezifikoek ekiten diegu. Arreta berezia jarri behar zaie pertsonen laneko une gorenetan edo stres- eta/edo disrupzio-egoeretan daudenean. Lan-inguruneek beren lana emozionalki ondo, baloratuta eta babestuta senti dezaten lan egiten da.</p>	<p>Osakidetzan lan egiten duten pertsonen ongizatea hobetzeko plana/ programa (lanpostu eta zerbitzu bakoitzaren beharrak eta ezaugarriak jasoko dituena). Genero-ikuspegia kontuan hartuta diseinatu eta hedatzen da programa.</p> <p>2. biktimentzako arreta.</p> <p>Laguntza emozionalerako zerbitzua erakundearen etengabe lan egiten duten pertsonentzat.</p> <p>Lana eta bizitza pertsonala uztartzeko politika koherenteak (egon litezkeen politika korporatiboaren hedapena eta kudeaketa, eta erakundearen beraren kudeaketakoak diren berriak proposatu eta aztertzea).</p>
	<p>KOMUNIKAZIOA ETA TALDE-LANA</p>	<p>Komunikazioa</p>	<p>Gure erakundearen barne-komunikazioa bermatzeko eta hobetzeko ekintza eta proiektu espezifikoek ekiten diegu. Komunikazioa kudeaketa-elementu kritiko bat da eramango dugun, eta elementu horri arduradun espezifikoak eta ballibideak esleituko zaizkio, haien eragin-kortasuna bermatzeko.</p>	<p>Erakundearen eta laguntza-eremu eta/edo zerbitzu guztietan, barne-komunikaziorako ezarritako eta lan-aintzatespeneko denbora dago (lanaldiaren hasieran eta amaieran-txanda).</p> <p>Erakundearen barne- eta kanpo-komunikaziorako plan bat zehaztu du.</p> <p>Erakundearen intranet bat du.</p> <p>Antolakundeak sistematikoki berrikusten ditu erakundearen lan egiten duten pertsonen komunikazio eraginkorrerako espazioak.</p> <p>Erakundearen komunikazio-mapa bat du, fluxuak, kanalak eta arduradunak islatzen dituena, eta publikoa da erakundearen lan egiten duten pertsona guztientzat.</p> <p>Erakundearen kanal/tresna espezifiko bat zehaztu du mailen, zerbitzuen eta abarren arteko barne-komunikaziorako eratzeko.</p>
		<p>Talde-lana</p>	<p>Talde-lana indartzeko ekintza eta proiektu espezifikoek ekiten diegu, gure erakundearen hobetzeko eta aurrera egiteko tresna gisa.</p>	<p>Erakundearen asistentziaren prozesu zehatzak hobetzera bideratutako lantaldeak ditu.</p> <p>Erakundearen metodologia bat du taldearen lan egiteko eta ESI barruko zein ESI arteko proiektuak kudeatzeko (elkarlaneko eta sareko laneko dinamikak, jardunbide egokiak identifikatzeko eta zabaltzeko, eskalatzeko korporatiborako sistematika).</p> <p>Erakundearen espazio fisiko eta/edo birtual bat erabili du pertsonen parte hartzeko, prozesu eta/edo proiektu zehatzak hobetzeko.</p>

ARLOAK	DIMENTSIOAK	ESPARRUAK	DEFINIZIOA	EBALUAZIO-ESTANDARRAK
ERAKUNDEAN LAN EGITEN DUTEN PERTSONEN ONGIZATEA	LAN-BALDINTZAK ETA ANTOLAMENDUA	Harrera profesional berriei	Ziurtatzen dugu lanpostu berri batean hasten diren pertsonak modu ordenatuan eta sistematikoa jasoko dituztela lanpostu horretan dagozkien zereginetara ekiteko behar duten oinarriko informazioa, erakundearen helburuak eta balioak, eta arduradun baten aurrean sor dakizkiekeen zalantzak argitzeko aukera izango dutela.	<p>Harrera Eskuliburua duen protokoloa (berrikusia, hizkuntzaren erabilera sexista eta profesionalen estereotipoak saihesteko).</p> <p>Harreraren gaineko gogobetetasun-inkesta.</p> <p>Harrerarako erreferenteak/"gidak" kategoriatan bakoitzerako, gutxienezko denbora jakin baterako.</p> <p>Ohiko galderak dituen harrera-tresna birtuala.</p>
		Ingurune osasungarriak	Lan-ingurune osasungarriak ziurtatzeko ekintza eta proiektu espezifikoak ekiten diegu. Giro fisiko, emozional eta espiritual egokia bermatzea.	<p>Ingurumen-ziurtapenak. Kerik gabeko zentroak.</p> <p>Temperaturen (hotza, beroa), argiztapen erosoaren eta zarataren arabera egokitzeko plana.</p> <p>Kanpoko enprekin akordioak ezartzea osasuna sustatzeko ekimenetarako (saioak/mindfulness-gelak, berdeguneak...).</p>
		Gardentasuna	Erakundearen gardentasuna bermatzen dugu, eta erakundearen barne-funtzionamenduari buruzko informazioa partekatzen dugu, tartean dauden alderdi guztiei mesede egiteko ahaleginean, eta horretarako Zuzendaritzaren eta profesionalen arteko erakunde-komunikazioa sustatze dugu.	<p>Erakundearen gardentasunaren definizioa daukagu, bai eta funtsezko informaziotzat hartzen duena ere.</p> <p>Funtsezko informazioa gune espezifiko eta lehenetsuneko batean argitaratzen da intranetean, eta erakundearen lan egiten duten pertsonak sartu ahal izango dute bertara.</p> <p>Etika- eta jokabide-kodea daukagu.</p> <p>Gardentasunari buruzko gogobetetasun-inkesta.</p> <p>Erakundearen lan egiten duten pertsonen funtsezko informazio-espazioan parte hartzeko eta emaitzak hobetzeko aukera izatea.</p>

ARLOAK	DIMENTSIOAK	ESPARRUAK	DEFINIZIOA	EBALUAZIO-ESTANDARRAK
	<p>TRANTSIZIO ASISTENTZIALAK</p>	<p>Maila asistentzialen arteko koordinazioa</p>	<p>Gure erakundeetan lan egiten duten pertsonen, eragileen eta eremu asistentzialen arteko arreta integratua sustatzen jarraitzea, integrazio klinikoa sustatuz, arretaren jarraitutasuna bermatzeko eta osasun-emaizak hobetzeko.</p>	<p>Erakundeak ziurtatzen du trantsizio asistentzialetako informazioa osoa dela profesionalen artean, pazienteak gardentasunez eskuratu ahal izan dezan egin gabe dauden jarduketei buruzko informazio fidagarria.</p> <p>Erakundeak hileroko egiten ditu berringsuluen analisiak, larrialdietako laguntza, bai eta bere maila asistentzialaren arabera dagokion arreta integratuaren zirkuituari zuzenean eragiten diotenen beste adierazle batzuk ere (pazienteen osasuna egonkortzeko hobekuntza-ekintzak erauzteko eta gauzatzeko aholku kliniko/asistentzialaren bidez, zentro soziosanitarioekin lankidetzaz hitzarmenak eginez edo beste batzuen bidez).</p> <p>Alta administratibo guztiak aztertzen dira, erabiltzaileek sistemarekin kontaktua gal ez dezaten.</p> <p>Erakundeak trantsizio asistentzialetan esku hartzeko protokolo bat du, laguntza eta zalantzak argitzea ziurtatzeko (harremanetarako telefonoa, dei pertsonalizatua, Osarean sarearekin koordinatzea...). Trantsizioetako gogobetetasunaren azterketa eta jarraipen sistematikoa egiten da (inkestatan galdetzen, hobetzeko ekintzak aztertzen eta proposatzen...).</p>
<p>ASISTENTZIA SANITARIOAREN JARRAIPENA ETA INTEGRAZIOA</p>	<p>EREMU SOZIO-SANITARIOA</p>	<p>Kanpoko eragileekiko koordinazioa (interes-taldeak, aliantzak, erakundeak, entitateak)</p>	<p>Mailen arteko koordinazio horren barruko kudeaketa espezifikoa, eremu soziosanitarioekin: akordioak, baliabide itunduak, transferitzeko zirkuitu arinak, kudeaketa-tresna partekatutako historia klinikoko partekatua edo integratua, arduradunak, erreferenteak, baliabideei buruzko informazioa duten gizarte-langileak.</p>	<p>Erakundeak hileroko biltzen den batzorde soziosanitario bat sortzen du eta/edo bertan parte hartzen du.</p> <p>Antolakundeak modu normalizatuan erabiltzen du historia kliniko integratua (preskripzioa, deribazioa, etab.).</p> <p>Antolamenduak Farmazia soziosanitarioa bultzatzen du.</p> <p>Elkarrengarritasun-akordioak egin dira udalekin, mankomunitateekin, justiziarekin, poliziaekin...</p> <p>Batzorde soziosanitarioa sortzea, udaletako eta aldundiko ordezkariekin, ESiko eta OZ bakoitzeko erreferente soziosanitarioa.</p> <p>Agenda partekatua (map, erizaintza eta TS).</p> <p>Lankidetzaz hitzarmena udal-egiturekin, hala nola kiroldegiekin, jardueren fisikoa sustatzeko planak egiteko eta gure erabiltzaileen aisialdioko jarduerak eta jardueren terapeutikoak egiteko.</p> <p>Erakundeak koordinatzaile soziosanitarioaren figura sortzen du.</p> <p>Astero diziplina anitzeko bilerak egitea pazienteen, ospitalizatu eta sozialki konplexuak diren pazienteen plan soziosanitarioa egiteko, udalekin koordinatuta, eta alta eman ondoren horien jarraipena egitea.</p> <p>Hainbat udalerritako Osasuneko Tokiko Sareak sortzea eta horietan parte hartzea.</p> <p>Osakidetzan eta/edo kanpo entitateen gizarte-langileak arreta-programa guztietan.</p>

9.3. III. eranskina: Hedapenaren adibideak

Adibide gisa, Osakidetzako erakundeetan gauzatutako esperientziak/proiektuak erakusten dira.

ARLOAK	DIMENTSIOAK	ESPARRUAK	HEDAPENAREN ADIBIDEAK
LIDERGOA ETA HUMANIZAZIOAREN ALDEKO KULTURA	HUMANIZAZIOAREN ALDEKO LIDERGOA	Humanizazioaren ikuspegia eta kudeaketa	<p>Humanizazioaren definizioa daukagu, eta Erakundeetan zabaldua dago.</p> <p>Egitura egonkorra eta espezifikoak dugu (komitea, batzordea, taldea edo taldea, laguntzarako unitatea, etab.), erakundeetan Humanizazioaren aurrerapena kudeatzen duena.</p> <p>Erakundeetan badira gizateriaren aurrerapenarekin lotutako funtsezko erreferente identifikatu eta ezagunak.</p> <p>Humanizazioa Osasun Sistemaren Zuzendaritza Kontseiluak edo Zuzendaritzak zuzentzen eta kudeatzen du.</p> <p>ZEak identifikatuta ditu interes-taldea edo humanizazio-estrategia gauzatzeko funtsezko eragileak.</p> <p>Erakundeetan zerbitzuetan/unitateetan gauzatutako humanizazio-ekimenak identifikatuta daude.</p> <p>ZEa adi dago humanizazioaren arloko kanpoko joera eta ekimenei.</p>
		Plangintza	<p>Humanizazio-plan bat edo humanizazioan aurrera egitearekin lotutako ekintzak daude, zehaztuta eta ezarritako helburuekin.</p> <p>Humanizazio-ildoak eta horien helburuak hedatzen dira, eta lehentasunak identifikatzen dira horietan, aukeren eta arriskuen arabera.</p> <p>Humanizazioaren barneko eta kanpoko ekimenak ad hoc kudeatzen dira, eskalagarriak izan daitezkeen jardunbide egokiak detektatzeko.</p> <p>Humanizazio-ekimen guztiak biltzen dituen dokumentu bat dago, eta ekimen horiek gora egiten hasi dira erakundeetan (BPSO, kanpoko proiektua), adikzioen arretarako gidak, hizkuntza argia, kirol anitza...</p> <p>Arreta humanizatuaren aurrerapenaren aldizkako ebaluazioa egiten da.</p>
	HUMANIZAZIO-KULTURA ETA ESTIGMAREN AURKAKO BORROKA	Prestakuntza eta zabalkundea	<p>Arreta humanizatuaren dekalogo korporatiboa ezagutzen eta zabaltzen dugu.</p> <p>Komunikazioarekin eta arreta humanizatuarekin/humanizazioarekin lotutako gaitasunetan eta trebetasunetan prestatzen eta sentsibilizatzen ditugu liderrak.</p> <p>Arreta humanizatuaren arloekin eta balioekin lotutako prestakuntza-jarduerak egiten dira (komunikazio- edo harreman-trebetasunak, egoera zailak, dolua, enpatia...).</p> <p>Humanizazioari buruzko saio kliniko orokorrak egiten dira, eta funtsezko zerbitzuetan berariazko barne-saioak egiten dira.</p> <p>Humanizazio-kultura sustatzen dugu proiektuen, protokoloen, kanpainen, saio espezifikoekin eta abarren bidez.</p> <p>Erakundeetan dagoen humanizazio-kultura aldizka ebaluatzen da.</p> <p>Giza Faktorearen Proiektua.</p>

ARLOAK	DIMENTSIOAK	ESPARRUAK	HEDAPENAREN ADIBIDEAK
PERTSONA ARDATZ DUEN ARRETA	PERTSONEN AHOTSA ENTZUTEA	Pertsonen ahotsa entzuten dugu	Pazienteen eta zaintzaileen beharrak, motibazioak eta itxaropenak entzun eta kontuan hartzen ditugu.
		Datuak eta informazioa hobekuntzarako erabiltzen ditugu (Ebaluazioa)	Pertsonen ahotsa entzun eta ebaluatu ondoren, haien zainketa-plana eta zerbitzuen diseinua egokitzen ditugu. Zainketa-plana BAI (erizaintzako alta txosten berria, QRrekin, gomendioen bideoekin eta aparteko informazioarekin).
	TRATU, INFORMAZIO, KOMUNIKAZIO ENPATIKO ETA EGOKITUA	Enpatia eta entzute aktiboa	Konfiantza eta konfidentzia sortzen ditugu artatutako pertsonarentzako eta familiarentzako erreferenteen eta arretarako protokoloen bidez (konfiantza- eta errespetu-harremana; leku, une eta modu egokiak albiste txarrak emateko, erabaki partekatuak hartzeko, intimitaterako, pertsonen pribatutasunerako).
		Pertsonari egokitutako komunikazioa eta informazioa. Konfiantza- eta errespetu-harremana	Arreta berezia jartzen dugu komunikazio egokitua eta tratu enpatikoa eskaintzeko: proba eta prozedurei buruzko informazio-orriak euskaraz eta gaztelaniaz, beste hizkuntza batzuetan... Larrialdietako Zerbitzuaren informazio-proiektua (paziente eta senideentzako larrialdietako informazio-figura, alderdi ez-klinikoei buruzko prozesu asistentzialari buruzkoa, humanizatzeko eta profesionalenganako konfiantza handitzeko eta antsietatea murrizteko balio duena (egiteke dauden probak, itxarote-denborak...)). Psikiatrian hedatutako zeinu-hizkuntza. Pazienteen eta familien eskolak, hainbat prozesutakoak, eta prestakuntza ohean bertan eta terapeuten bidez. Ahaldunduntze-plan bat deskribatu da. Pazienteei eta senideei bideoak eta abar emateko dokumentazioa egin da. Paziente desberdinak ahaldunduntzeko estrategiak garatzen dira, emakumeentzat eta gizonentzat.
BEHARREI ETA ALDERDI FISIKO, EMOZIONAL, PSIKOLOGIKO, SOZIAL ETA ESPIRITUALEI ARRETA INTEGRALA EMATEA	Arlo psikologikoa, emozionala eta espirituala	IKUSPEGI HOLISTIKO batetik eskaintzen dugu arreta, pazienteen eta zaintzaileen balizko BEHAR emozionalak, psikologikoak, erlijiosoak eta/edo espiritualak ikertuta eta hautemanda. Haurra humanizatzeko proiektua: zirkuitu kirurgikoa ("Ausarta" hartzatxoa, koloreztatze imanen kita). ZIU (terraza erabiltzea), Psikiatria (ibilaldiak kentzea x esparrua eta x terraza ordeztzea, estigmaren aurka). Lankidetzaren SAREekin, aurretiazko borondateei buruzko lantaldearekin, zainketa aringarrien Aringarri hedapenarekin eta zainketa aringarrien eta lehen mailako arretaren taldeetatik dolua lantzearekin. Gune pribatu bat dugu familientzat eta zaintzaileentzat, heriotzak gertatzen direnerako. Azken egunetako egoeran erlijio-arreta eskaintzen da. ESlak 2 psikologo ditu zainketa aringarrietako, ospitaleko eta etxeko arreta emozionalerako + dolua maneiatzeko (ohikoa eta jaiotza-ingurukoa). Akordioa Matiako psikologoekin, dolu perinatalak, aringarriak eta zaintzaileak artatzeko.	

ARLOAK	DIMENTSIOAK	ESPARRUAK	HEDAPENAREN ADIBIDEAK
PERTSONA ARDATZ DUEN ARRETA	BEHARREI ETA ALDERDI FISIKO, EMOZIONAL, PSIKOLOGIKO, SOZIAL ETA ESPIRITUALEI ARRETA INTEGRALA EMATEA	Eskuragarri dauden baliabide sozialak	<p>Gure zentroetan lan egiten duten pertsoneri eskura dauden gizarte-baliabideei buruzko ezagutzak eta baliabide horiek koordinatzeko eta kudeatzeko prozedurak eguneratzen zaizkie, artatzen ditugun pertsoneri arreta integratua ematen zaiela bermatzeko.</p> <p>Gizarte-langilea ezaguna da osasun-zentroetan eta ospitalizazio-unitateetan. Aringarrien eremuak intranetean argitaratutako zirkuituak ditu.</p> <p>LMAU batzuetarako eskuragarri dauden zentroen baliabideen mapa.</p>
		Mina	<p>Erakundean minari aurre egiteko estrategia espezifikoa bat edo batzuk daude.</p> <p>Gure zentroetan minari nola aurre egin galdetzen diegu artatzen ditugun pertsoneri.</p> <p>Gure zentroetan lan egiten duten pertsonen minari aurre egiteko prestakuntza espezifikoa edo sensibilizazioa jasotzen dute.</p> <p>Estrategia bat dago (7 arlotan lan eginez beren lantaldeekin), patologia nagusietarako protokolo espezifikoekin eta ibilbide asistentzialekin.</p> <p>Minaren estrategia espezifikoa dago. EVA LMAN sartu da.</p> <p>Min akutu eta kronikoari buruzko ikastaroak eskaintzen zaizkie gure profesionaleri.</p>
		Nutrizioa	<p>Osasun-eremu desberdinetan (lehen mailako arreta, akutuen ospitalea, EL) artatzen ditugun pertsoneri beren bizimoduari eta ohiturei egokitutako osasun-arreta eskaintzen diegu.</p> <p>Egonaldi luzeak dituzten ZEEtan, menuak 6 astean behin errepikatuzko maiztasuna zaintzen da, bai eta nutrizioan hezteko Ondo Bizi programa ere.</p> <p>Dieta geriatrikoa barne-medikuntzan, dieta musulmana eta beganoa. Platerak hautatzea.</p> <p>Egoera kritiko eta zaurgarriagoetan arreta handiagoa ematen diegu nutrizio- eta hidratazio-premiei.</p>
		Atsedernaldia	<p>Atsedena ziurtatzea ingurunea kontrolatuz (zaratak murriztuz, argiak modulatzuz, atsedeen-ordutegietara egokituz, etab.).</p> <p>Sentsibilizazio-saioa, ChronHospi azterlanean parte hartzea. Gaueko ekintzak murriztea pilotatu du (medikazioa, analisiak...). Gaueko atsedenerako neurrien protokolo bat dago (giro-zarata kontrolatzeko neurriak, argi erregulagarriak, esku-hartzeen ordutegiak egokitzea... definitzen eta sustatzen dira).</p> <p>Minik gabeko Haur Ospitaleko batzordearen barruan, gaueko atsedena errazteko neurri espezifikoak daude, beharrezkoak ez diren konstanteak hartzea mugatuz eta zarata saihestuz.</p>

ARLOAK	DIMENTSIOAK	ESPARRUAK	HEDAPENAREN ADIBIDEAK
PERTSONA ARDATZ DUEN ARRETA	ITXAROTE- DENBORAK	Itxarote-zerrenda	Pazienteek eta erabiltzaileek sistemarako duten irisgarritasuna monitorizatzen dugu. "Kirurgiako itxarote-zerrenda" unitateak 8:00etatik 22:00etara bitarteko telefono bidezko arreta du, eta informazio hori Osasun Karpetan ikus daiteke ebakuntza kirurgikoa programatuta dagoenean.
		Itxaronaldia eta kontziliazioa (erabiltzaileen beharrak txertatzeko gaitasuna/ malgutasuna)	Komunikazio- eta informazio-sistema espezifikoak ditugu, artatzen ditugun pertsonen itxarote-denborak ezagut ditzaten (larrialdiak, probak, kirurgia...). Badauzkagu prozesuak, sistemak edo helburuak, ospitalean sartzeko eta alta emateko behar besteko denboraz abisatzeko. Itxarote-zerrendetako taldeak denbora nahikoarekin abisatzen du (astebete), eta eguna pazientearekin adosten da. Larrialdietan, desgaitasuna, mina, autismoa eta abar duten pazienteak lehenestea. Triaje mediko aurreratuko sistema, lehenetsunak pazientearen beharren arabera kalkulatzeko dituen. Arreta azkarreko zirkuituak erreferentzia-ekipoekin: IKTUS kodea, PCRON. Itxarote-zerrendako telefonoa, ebakuntza egin baino 15 egun lehenago programatutako ospitalizazioei buruzko informazioa eta protokoloa jasotzeko.
	OSASUN TEKNOLOGIA	Osasun digitala: Eredu ez-presentziala	Arreta-aukera malguak eskaintzen dituzten beste arreta-modu batzuk aztertzen ditugu (arreta ez-presentziala, telemedikuntza...). Aspalditik sartu da telefono bidezko kontsulta kanpoko kontsulta guztietan. EAETik kanpoko espezialistekin eta pazientearekin egindako diziplina anitzeko kontsultak sartu dira, telematikoki. Telematikoki egiten da: etxeko aireztapena eta etxeko errehabilitazio kardiakoa.
		Informazio fidagarria eta egiaztatua (ebidentzia zientifikoa)	Pazienteentzako eta senideentzako informazio fidagarria baliozkotzeko, eguneratzeko eta zabaltzeko sistemak eta prozesuak ditugu. Lehen mailako arretan, prozesu batzuetarako QR bidezko informazioa. Pazienteari ez dagokion informazioari buruzko dokumentuak. (Hiltzen laguntzeko prestazioa ematea, aurretiazko borondateen agiria, i-Botika, errehabilitazio-ariketak, dietak, etab.). 0 kanala telebistan ospitalizazioko geletan.

ARLOAK	DIMENTSIOAK	ESPARRUAK	HEDAPENAREN ADIBIDEAK
PARTE-HARTZEA ETA INPLIKAZIOA	PERTSONEN INPLIKAZIOA BEREN OSASUNEAN, AUTONOMIA ETA AHALDUNTZEA	Arretaren plangintza partekatua, bereziki kolektibo zaugarriak kontuan hartuta	<p>Gure erakundearen, Osasun Karpetaaren hedapenaren sustapena eta jarraipen sistematikoa egiten da, bai erakundearen lan egiten duten pertsonen artean, bai artatutako pertsonen eta haien familien artean, eta arreta berezia jartzen da kolektibo zaugarriaren erabilera-mailan eta aukeretan.</p> <p>Erabaki partekatua hartzea lantzen dugu arreta-eredu gisa, artatzen ditugun pertsonen eskura jarri tresnak, proiektuak, prozesuak eta zerbitzuak, arreta kolektibo zaugarrietan jarri, hala nola: erditze-plana, bizitzaren amaierako arreta, aurretiazko borondateen sustapena, altako medikazioaren kontziliazioa, osasun-karpeta, etab.</p> <p>Zainketa-plana, tratamendua eta medikazio-hartzeen ikuskerak batera berrikusten dira gure erakundearen, eta modu proaktiboan lan egiten da maila asistentzial guztietan hala izan dadin.</p> <p>Konfort Plana, pertsonarekin batera egiten den plan indibidualizatua. Ez du zertan ospitaleratzeko unean izan, lasai eta heltzeko moduan dagoen une batean baizik, eta balorazio oso bat egiteko behar duen denbora eman diezaiolake. Erreferenteak «Erditze errespetatua». Obstetrek eta emaginek "erditze-plan" indibidualizatua egiten dute. Alta-txostenaren tratamendua eta gomendioak berrikusten dira.</p> <p>Premia espezifikoak detektatzen badira, artatutako pertsona bakoitzaren lehentasunetara eta premietara egokitutako prestakuntza egiten da, konfiantza hobetuz eta haien autonomia sustatuz.</p>
		Erabakiak hartzeko egokitutako informazioa	<p>Baimen informatua sistematikoki lantzen da: profesionalentzako prestakuntza, dokumentuen berrikuspena (erreferenteak, informazio-prozesua, paziente espezifikoaren arketipoetara egokitzea eta premia aldakorrak).</p> <p>Gure erakundearen, erabakiak hartzeko informazioari laguntzeko tresna bat jarri dugu martxan, gutxienez. Erakundearen lan egiten duten pertsonen laguntzeko materiala daukagu, eta material horren hedapen-maila modu egituratuan eta aldi behin berrikusten da.</p> <p>Gure erakundearen lan egiten duten pertsonen iradokizunak jasotzeko kanal aktiboak eta hobetzeko arloak dituzte eta ezagutzen dituzte.</p> <p>Erabaki partekatua hartzen laguntzeko tresnak ditugu, garrantzitsuak diren eremu guztietan (Aids Erabakia).</p> <p>Baimen informatua ospitaleak definitutako prozesu baten bidez lortzen da, pazienteek uler dezaketen hizkerarekin, batez ere kirurgiaren, anestesiararen, sedazioaren, odol-erabilaren eta arriskuko beste edozein tratamendu edo prozeduraren aurretik.</p>

ARLOAK	DIMENTSIOAK	ESPARRUAK	HEDAPENAREN ADIBIDEAK
PARTICIPACIÓN E IMPLICACIÓN	PERTSONEN INPLIKAZIOA BEREN OSASUNEAN, AUTONOMIA ETA AHALDUNTZEA	Berdinen arteko harreman-sareak sustatzea	<p>Akordioak/hitzarmenak ditugu elkarte edo eragile sozialekin (modu proaktiboan edo laguntzaile gisa), artatzen ditugun pertsonen bizi-baldintzak hobetzen dituzten programa, proiektu edo baliabideetarako (pazientearen tipologiaren, maila asistentzialaren, patologiaren eta abarren arabera).</p> <p>Erakundearen egituratutako plan baten bidez, artatutako pertsonak paziente taldeetan, parekoen taldeetan eta abarretan parte hartzera animatzen ditugu, beren osasuna zaintzeko eta hobetzeko moduari buruzko informazioa eta esperientziak partekatuzko (Paziente Aktiboa, Osasun Eskola...).</p> <p>Erakundearen, sistematikoki eta aldizka, gure erakundeetan lan egiten duten pertsonen artean (maila asistentzial guztietan) dauden baliabideen berri ematen dugu oroigarri gisa, artatutako pertsonen ezagutza eta parte-hartzea sustatzeko.</p>
	ZAINTZAILEEN INPLIKAZIOA	Familia/zaintzaileak inplikatzea eta ahalduntzea	<p>Erakundearen lan egiten duten pertsonen egunero ezagutzen dituzte zaintzaileei eta familiei informazioa emateko baliabideak (informazio-materialaren, baliabide birtualen eta abarren bidez), elkarteei eta laguntza soziosanitarioei buruzko informazioarekin, bai eta pertsonak zaintzen parte hartzeko jarraibideekin ere.</p> <p>Familiek eta zaintzaileek prozesu asistentzian dituzten premiei erantzuten diegu.</p> <p>Familia eta zaintzaileengana bideratzeko programak eta laguntza-baliabideak eskura ditugu, eta gure profesionalen jakinarazten dizkiegu.</p> <p>Zaintzaileak hartzen eta aintzat hartzen dira. Familia-klaudikazioa hautematea, ordutegiak eta atsedendialdiak egokitzea. Zaintzaile informalei prestakuntza emateko eta ospitaleko egonaldian gelan zainketak egiteko laguntza sustatzeko proiektua.</p> <p>Behar bezala identifikatzen ditugu zaintzaile nagusiak, eta baterako jarduketan plan bat ezartzen dugu. Zainketetan eta arretan duten inplikazio-maila baloratzeko gonbita egingo zaie (familian oinarritutako arreta). Harrera-eskuliburu bat dugu zaintzaile nagusiarentzat, eta bertan adierazten da pazientearen zainketan parte hartzeko aukera, elkarteei eta baliabide soziosanitarioei buruzko informazioarekin. Ospitalizatutako pertsonen lagun egiten laguntzeko eta familientzako baliabide sozial eta psikologikoetan laguntzeko elkartearikiko hitzarmena.</p> <p>Bularreko haurren amen ohea eta dieta.</p>

ARLOAK	DIMENTSIOAK	ESPARRUAK	HEDAPENAREN ADIBIDEAK
INGURUNE ATSEGINA, EROSOTASUNA ETA INTIMITATEA	IRISGARRITASUN UNIBERTSALA ETA ORIENTAZIOA ESPAZIOETAN	Orientazioa eta egokitzapena	<p>Gure erakundeko zentroek seinaleztapen-sistemak dituzte, zentro horietan orientazioa eta mugikortasuna errazteko.</p> <p>Gure erakundeetan modu sistematikoan lan egiten dugu ahalik eta gehien maximizatzeko gure osasun-ingurune, -zerbitzu eta -prozesuak guztiz erabilgarriak izan daitezen, modu autonomoan eta seguruan, artatzen ditugun pertsona guztientzat.</p> <p>Gure seinale- eta orientazio-zerbitzuen aldizkako berrikuspenak planifikatuta daude, egoera onean eta indarrean mantentzeko, segurtasunik gabeko eta/edo deserosotasuneko egoerak saihesteko.</p> <p>Identifikatzeko eta orientatzeko beste modu batzuk hartzen dira kontuan, gero eta inklusiboagoak eta eraginkorragoak.</p> <p>Beste orientazio-sistema batzuk pilotatzen eta/edo inplementatzen dira, hala nola pazienteak aurkitzeko sistemak senide eta laguntzaileentzat.</p> <p>Hobekuntzak egiten dira gune jakin batzuetan, osasun-arreta eskaintzeaz gain, pazienteen eta laguntzaileen konfort- eta erosotasun-sentsazioa handitzeko.</p> <p>Gure zentroetako sarbideetan lan egiten duten pertsonentzako prestakuntza/oroigarria aurreikusten da, harrera-prozesua indartzeko eta hobetzeko, gure instalazioetako orientazioari eta mugikortasunari buruzko informazio argia eta eraginkorra eskaintze aldera.</p> <p>Gure erakundeetan lan egiten duten pertsona guztiek badakite arreta ematen zaaien pertsonentzako itzulpen-zerbitzua dagoela eta nola erabiltzen den.</p>
		Dibertsitate funtzionala	<p>Gure zentroek dibertsitate funtzionala duten pertsonen egokitutako seinale-sistemak dituzte (braille irakurketa- eta idazketa-sistema edo argi-/entzumen-seinaleak...).</p> <p>Zeinu-hizkuntzan interpretatzeko sistemak eta/edo protokoloak ditugu maila asistentzial guztietan eta/edo bereziki kritikoak direnetan (proben emaitzak, larrialdiak, emergentziak, ebakuntza-gelak...).</p> <p>Braillez idatzitako informazioa daukagu txostenetan. Deien berri emateko argi-sistemak ditugu.</p> <p>Gure erakundeak komunikaziorako eta tratu onerako gida bat du, bertan lan egiten duten pertsonen komunikazio-trebetasunak indartu ditzaten eta dibertsitate funtzionala duten pertsonen arreta hobetu dezaten.</p> <p>Badugu protokolo bat, baldintza egokietan gure instalazioetan txakur gidariak sar daitezten ahalbidetzen duena.</p> <p>Kirutrack proiektua, paziente ostomizatuaren bainugelak egokitzea, jaioberrien unitate berria, Eguneko Ospitaleko ingurune bisuala hobetzea, eta azpiegitura berriek irisgarritasun-irizpideak eta diseinu atsegina eta giza diseinua jasotzen dituzte, sortzen direnetik.</p> <p>Autismoaren espektroko nahasmendua duten haurrentzat, komunikaziorako piktogramak.</p>

ARLOAK	DIMENTSIOAK	ESPARRUAK	HEDAPENAREN ADIBIDEAK
INGURUNE ATSEGINA, EROSOTASUNA ETA INTIMITATEA	KONFORTA ETA INTIMITATEA	Konforta	<p>Arreta ematen diogun pertsonaren Konforta Dimentsioa kontuan hartu beharreko beste baldintza bat da prozesuak diseinatzerakoan, bai zerbitzu- eta azpiegitura-prozesuetan (erosketak, erreformak, ostalaritza, anbulantzia-zerbitzuak...), bai prozesu asistentzialetan eta/edo zainketa-prozesuetan.</p> <p>Jardunbide egokien gidekin lan egiten dugu, bai zerbitzuen eta azpiegituren arloan, bai asistentzia-eremuan. Osasun-zentroen plan funtzionaletan sartuta daude.</p> <p>AEetako espazioak humanizatzeko proiektua. Adinekoei egokitutako materiala eta espazioak (komunak).</p>
		Intimitatea	<p>Kategoria guztietako harrera-eskuliburuan horri buruzko jardunbide egokiak, jarraibideak eta portaera-arau espezifikoak jasotzen dira.</p> <p>Arreta ematen diogun pertsonaren Intimitatea Dimentsioa kontuan hartu beharreko beste baldintza bat da prozesuak diseinatzerakoan, bai zerbitzu- eta azpiegitura-prozesuetan (erosketak, erreformak, ostalaritza, anbulantzia-zerbitzuak...), bai prozesu asistentzialetan eta/edo zainketa-prozesuetan.</p> <p>Larrialdietan, pazienteei eta senideei arreta emateko box itxiak.</p> <p>Solairu bakoitzean pazienteentzako eta familientzako atsedenerako-jangeletarako eremuak daude eta baita informazio sentikorra emateko eremuak ere.</p>
		Konfidentzialtasuna	<p>Gure erakundeak espazio espezifikoak prestatu ditu intimitate eta konfidentzialtasun handiagoa eskatzen duen informazioa kudeatzeko eta eskaintzeko, bai eta horretarako zerbitzuen denborak eta oneak ere. Aldizka, erakundearen lan egiten duten pertsonen artean gune espezifiko horiek daudela gogoratzen da. Kategoria guztietako harrera-eskuliburuan horri buruzko jardunbide egokiak, jarraibideak eta portaera-arau espezifikoak jasotzen dira.</p> <p>Gure erakundeak konpromisoa hartzen du konfidentzialtasuna errespetatzeko eta betetzeko, bai gure zentroetan lan egiten duten pertsonen aldetik, bai artatzen ditugun pertsonen aldetik, eta, horretarako, aldizkako hedapenak egiten ditu, hala nola, liburuxkak, informazio-orriak eta abar.</p>
		Entretanimendua eta zerbitzuak	<p>Entretanimendu- eta/edo akonpainamendu-zerbitzuak ditugu, eta horiek pazienteen bakardadea murrizten dute, adibidez (helduak-pediatria). Telebistako doako zerbitzua, laguntzeko boluntario-zerbitzua. Hitzarmenak eta lankidetzak kirol-, aisialdi- eta ikuskizun-elkarteekin, GKEekin...</p> <p>Lankidetz Laguntzarekin eta SAREekin. Liburutegiak ospitalizazioan.</p> <p>Internetarako doako konexioa.</p> <p>Espazio-sukaldea zaintzaile nagusientzat, bai eta gelatik kanpo atsedean hartzeko espazio bat ere, behar dutenei "atsedena emateko".</p> <p>Filmen estreinaldia tableten bidez (Disney).</p>

ARLOAK	DIMENTSIOAK	ESPARRUAK	HEDAPENAREN ADIBIDEAK
ERAKUNDEAN LAN EGITEN DUTEN PERTSONEN ONGIZATEA	ONGIZATE EMOZIONALA, INPLIKAZIOA ETA AINTZATESPENA	Ebaluazioa	Jardueraren ebaluazioa egiten dugu, lanbide-kategoriaren arabera. Zuzendaritza-taldeentzako jardunaren ebaluazioa egiten dugu. Erakundeetan lan egiten duen pertsona bakoitzak bere bilakaera du ebaluazioetan, OSAKIDETZAren fitxa pertsonalean.
		Aintzatespena	Urtean behin aitortzen zaie erretiroa hartu duten pertsonari. Erakundeetan lan egiten duten pertsonak aintzatesten dira, arreta humanizatzearekin konpromiso esplizitua duten ekimenean edo ekintzen aurrean. Biltzar, jardunaldi eta abarretarako asistentzia finantzatua...
		Konpromisoa	Aldizka, erakundeetan M-V-V eta kode etikoa komunikatzeko eta gogorarazteko jarduerak egiten dira. Profesionalei harrera egiteko eskuliburuan erakundearen helburua eta kode etikoa, jokabide-kodean eta abarretan jasotako balioak islatzen dira. Larrialdietan, gatazkak kudeatzeko prestakuntza erdi-mailako arduradunei.
		Ongizate emozionala	Erakundeetan laguntza emozionaleko baliabideak ditugu erakundeetan lan egiten duten pertsonentzat: Egoera traumatikoen aurreko prozesatze emozionaleko ekintzak, taldeen ongizatea sustatzea, 2. biktimei arreta ematea, alterazio emozionalak goiz detektatzea... Absentismoari, estresari eta gaixotasun profesionalei buruzko datuak aztertuko ditugu, hobetu beharreko arloak hautemateko. Itundutako baliabide bat dago, profesionalak ere artatzen dituzten pazienteentzat. Profesionalei arreta emozionala emateko telefonoa. Psikologia-profesionalen laguntza aringarritasun-egoeretan inplikaturako profesionalari.
	KOMUNIKAZIOA ETA TALDE-LANA	Komunikazioa	Lanaldia/txanda hastean edo amaitzean barne-komunikaziorako ezarritako denbora dugu. Lantaldeak komunikatzeko lan-espazio presentzialak eta/edo birtualak daude. Bilera informal "formalizatuak" (kafeak...).
		Talde-lana	Sistematikoki, erakundeetan lan egiten duten pertsonak lantaldeetan antolatzen dira, prozesuak eta/edo proiektu zehatzak hobetzeko. Erakundeko pertsonen parte-hartzea sistematizatuta dago.

ARLOAK	DIMENTSIOAK	ESPARRUAK	HEDAPENAREN ADIBIDEAK
ERAKUNDEAN LAN EGITEN DUTEN PERTSONEN ONGIZATEA	LAN-BALDINTZAK ETA ANTOLAMENDUA	Harrera profesional berriei	Erakundearen sistematika definitu bat dago profesional berriei harrera egiteko. Harrera-eskuliburu orokorra eta espezifikoa osasun-zentroaren arabera eguneratzea sistematizatu da.
		Ingurune osasungarriak	Kerik gabeko zentro gisa jardutea eta/edo ziurtagiriak ematea. Zentroetan osasuna sustatzeko ekintzak, zentroetan lan egiten duten pertsonentzat. Ikastetxeetan argia, zarata eta/edo bero-hotza hobetzeko jarduketak.
		Gardentasuna	Informazio publikoa eta eskuragarri daukagu erakundeetako pertsona guzientzat, intranetean eta Osakidetzaren webgunean. Etika- eta jokabide-kodea daukagu.

ARLOAK	DIMENTSIOAK	ESPARRUAK	HEDAPENAREN ADIBIDEAK
ASISTENTZIA SANITARIOAREN JARRAIPENA ETA INTEGRATZIOA	TRANSIZIO ASISTENTZIALAK	Maila asistentzialen arteko koordinazioa	Kudeaketa espezifikoa dugu (estrategiak, protokoloak, programak eta baliabideak - tresnak), mailen arteko asistentzia-koordinazioarako prestatua, hala nola: ibilbide asistentzialak, maila asistentzialen arteko deribazio-protokoloak. Diziplina anitzeko asteroko bilerak paziente konplexuen plan soziosanitarioa egiteko. Zeharkako prozesu-taldeak (emakumearentzako arreta, pediatriako arreta, larrialdiko arreta, paziente kronikoa, arreta kirurgikoa, soziosanitarioa eta sustapena eta prebentzioa).
	EREMU SOZIOSANITARIOA	Kanpoko eragileekiko koordinazioa (interes-taldeak, aliantzak, erakundeak, entitateak)	Mailen arteko koordinazio horren barruan, kudeaketa espezifikoa dugu eremu soziosanitarioarekin: Akordioak, baliabide itunduak, transferitzeko zirkuitu arinak, kudeaketa-tresna partekatua, historia kliniko partekatua edo integratua, arduradunak, erreferenteak, baliabideei buruzko informazioa duten gizarte-langileak. Alta jaso ondoren udalekin koordinatzen diren ospitalizazioan diren pazienteen balorazio soziala. Etxeko Ospitalizazioa maiz gizarte-langileekin maiz harremanetan jartzea, noizean behin etxeko bisita bateratuak egiteko. Eratutako batzordea, erreferente soziosanitarioak, agenda partekatua (LMAko medikuak, erizainak eta udaleko GL).

