



Osakidetza



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

OSASUN ETA KONTSUMO
SAILA
DEPARTAMENTO DE SANIDAD
Y CONSUMO

Lehen Mailako Atentzioko Best in Class Saria Bilboko Eskualderako

Basurtuko Osasun Zentroa
2012ko otsailaren 1a

Colabora:



Boehringer
Ingelheim

Organiza:



Rede de Innovación
Y Gestión Sanitaria



Universidad
Rey Juan Carlos

GACETA MÉDICA
MEDICINA ■ INVESTIGACIÓN

Lehen Mailako Atentzioko Best in Class Saria Bilboko Eskualderako

Bilboko Eskualdeak, pazientearen atentzioan bikaintasunaren Best in Class (BiC) saria jaso du, Lehen Mailako Atentzioko zerbitzurik onenaren kategorian.

Seigarren edizio honetan, Estatuko Osasun Zentro onenaren saria Bilboko Eskualdea osatzen duten 25 osasun-zentroei eman zaie. Horrekin, asistentzia kalitatea hobetzeko egindako lana eta Bilboko Eskualdea osatzen duten profesionalak herritarrei zerbitzurik onena eskaintzeko egunero egindako ahalegina aitortu nahi dira.

Sarietara aurkeztutako Lehen Mailako Atentzioko erakundeen artean PAKIren (Pazientearen Asistentziako Kalitate Indizea) puntuazio onena lortu duelako eman zaio BiC Saria.

PAKI indizean, besteak beste, emaitza kuantitatibo eta kualitatiboak agertzen dira, hurrengo eremuetan: asistentzia-arloak, erabilgarritasuna, zerbitzu-zorroa, bezeroen gogobetetzea, interes-taldeei emandako informazioa eta lortutako aitortzak.



Osakidetza



**EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO**

OSASUN ETA KONSUMO
SAILA
DEPARTAMENTO DE SANIDAD
Y CONSUMO

GACETA MÉDICA
MEDICINA E INVESTIGACIÓN

Best in Class Sariak

Best in Class urteko sariak hurrengo sustatzaileak ditu: Gaceta Médica osasun arloko aldizkaria; Rey Juan Carlos Unibertsitatearen Kudeaketa eta Osasun Berrikuntzako Katedra; eta Ad Qualitatem Fundazioa, idazkaritza tekniko gisa.

Azken sei urteotan finkatzen joan dira, Estatuan osasun-arloko erakundeei bikaintasunaren alorrean emandako aitortza nagusietariko bihurtu arte. Bere helburua, bikaintasuna lortu nahi duten ospitaleak, zerbitzuak eta osasun-zentroak aitortzea da. Horretarako, beren kudeaketa, asistentziaren kalitatea hobetzeko bilaketan eta pazienteei emandako atentzioan oinarrituta egongo da.

Best in Class sarietan hiru kategoria daude:

- Lehen Mailako Atentzioaren bikaintasunaren aldeko BiC Saria (Osasun Zentroak)
- Pazientearen Atentzioan ospitale onenaren BiC Saria
- Pazientearen Atentzioan (Especialitatea) zerbitzu onenei emandako BiC Saria



Osakidetza



**EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO**

OSASUN ETA KONTSUMO
SAILA
DEPARTAMENTO DE SANIDAD
Y CONSUMO

GACETA MÉDICA
MEDICINA E INVESTIGACIÓN

Bilboko Eskualdea

Bilboko Eskualdea, Osakidetzaren barruko 26 Zerbitzu Erakundeetako bat eta Lehen Mailako Atentzioko 6 Eskualdeetako bat da. 26 lantoki ditu: eskualdeko egoitza eta 25 Osasun Zentro. Azken hauek, Lehen Mailako Atentzioko 22 Unitate gisa (LMAU) osatuta daude, administrazio- eta lurralde-antolaketari dagokionez. Gaur egun, 905 profesionaleko plantilla daukate.

“Herritarrentzat Lehen Mailako Atentzioa osasun-sistamarako sarbidea da . Bertan egiten da beren osasunaren gaineko jarraipenik berehalakoena, hurbilena eta jarraituena, bizitza osoan. Horren baitan daude hurrengo alorretako jarduerak: osasunaren sustapena; osasun-hezkuntza; eta gaixotasunen tratamendua.”

Premisa horrekin, Bilboko Eskualdearen xedea Bilboko eta Alonsotegiko herritarren osasun-beharrizanak gogobetetzea da. Horretarako, osasunaren sustapen, prebentzio, zaintza eta hobekuntzarako osasun-zerbitzu publikoak eskaintzen ditu.



Osakidetza



**EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO**

OSASUN ETA KONTSUMO
SAILA
DEPARTAMENTO DE SANIDAD
Y CONSUMO

Bikaintasuna kudeaketaren ardatz gisa

1989n sortu zenetik, Bilboko Eskualdeak bere bilakaera propioa izan du, osasun herri-erakundeak inguruneak ezarritako aldaketei eta erronkei aurrea hartu behar diela konbentziturata. Horretan, erabiltzailea/pazientearengana zuzentzea gakoa da.

Ildo horretan, modu ausartean bikaintasunaren printzipioen alde egin du, kudeaketaren ardatz gisa. Horretarako, **EFQM Bikaintasun Eredua** erabili du erreferentzia gisa eta antolakuntzan nahiz metodologian eraldaketa oso sakonak eragin ditu. Halaber, 2009an aldaketa aldi berriari ekin zion, erakundeak gizartearen erronka berriei egokitzeko. Horren abiapuntua Eusko Jaurlaritzaren Osasun eta Kontsumo Sailak osasungintza hobetzeko ezarritako estrategiak dira.

Pazienteei arreta hobe eskaintzeko kudeaketa bikainaren aldeko ahalegin horretan, Bilboko Eskualdeko lanaren ardatzak hurrengo hauek izan dira:

- **Profesionalen gaitasuna eta inplikazioa handitzea zerbitzua hobetzeko bide gisa.** Horretarako, profesionalek kudeaketa hobetzean parte hartu behar dute, hobekuntza nahiz proiektuetarako eta prestakuntzarako ekipoak erabilita.
- **Berrikuntza herritarrentzako zerbitzuetan eta kudeaketa-formula aurreratuak erabilita.**
- **Gizartearekiko erantzukizuna erakusten duen kudeaketa etikoa sustatzea, herritarrenganako gardentasuna ardatz hartuta.**



Osakidetza



Organiza:



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

OSASUN ETA KONTSUMO
SAILA

DEPARTAMENTO DE SANIDAD
Y CONSUMO

Bilboko Eskualdea kronikotasunaren erronkaren aurrean

Era berean, Bilboko Eskualdeak gizartearen aldaketetara egokitu eta zerbitzu onena eskaintzea du helburu, eta kronikotasunaren estrategian lanean dihardu honako jardueretan oinarrituz:

- **Eremu soziosanitarioa garatzea**, osasun-arazo larriak, muga funtzionalak edo bazterketa soziala izateko arriskua direla eta, osasun eta gizarte arloko asistentzia berehalakoa, koordinatua eta egonkorra behar duten pertsonak barne hartzen dituena.
- Erakundeen kudeaketan **ondo gobernatzeko irizpideak integratzea**.
- **Profesionalak berrikuntzaren eragileak izatea**.

Herritar eta profesionalentzat osasun-eredu publikoa ulertzeko modu berria da, prebentzio- eta promozio-arloekin lotutako profesionalen funtzioak indartzen dituena, eta autozainketa eta elkarrekiko erantzukizunean oinarritutako hezkuntzaren bidez **osasunaren hobekuntzan herritarrak partaide egiten dituena**. Honen bidez, kasu askotan, Osasun Zentroekiko dependentzia gutxitzea lortuko da.



Osakidetza



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

OSASUN ETA KONTSUMO
SAILA
DEPARTAMENTO DE SANIDAD
Y CONSUMO

Organiza:
Centro de Innovación
Y Gestión Sanitaria

Universidad
Rey Juan Carlos

GACETA MÉDICA
MEDICINA E INVESTIGACIÓN

Horrez gain, zerbitzu publikoa eskaintzea helburu duten **Erakundeen arteko harreman eraginkorragoa** bilatzea; besteak beste, Udalak, Aldundia eta Gaixoen Elkarten arteko harremana bilatzea. **Horrez gain**, lehen mailako atentzioa eta atentzio espezializatuaren artean etenik ez egotea lortuko duten **urrutiko zainketa eta monitorizazioa eskaintzen duten teknologiak sustatzea, (Historia Kliniko bateratua, aurrez aurrekoak ez diren kontsultak, partekatutako prozesu zertifikagarriak...)** edota osasun eta herritarren arteko harreman estuagoa lortzeko web 2.0 erabiltzea.

Hori dela eta, Bilboko Eskualdeak gaur egun eta etorkizunari begira, **kronikotasun proiektuen** pixkanakako eta aldi bereko ezarpena egin eta zabaltzen du. Hauek Osasun eta Kontsumo Sailetik bultzatzen dira, eta, gero, osasunean dituen emaitzak ebaluatuko dira. E-Osasuneko esperientziak ezartzea du helburu: **Telemetria, EAEK (Eskumen Aurreratuen Erizain Kudeatzailea), Medishcool, paziente aktiboen web gunea (Diabetesa), Osarean** eta pazienteekin harremanetan egoteko aurrez aurrekoak ez diren formula berriak.



Osakidetza



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

OSASUN ETA KONTSUMO
SAILA
DEPARTAMENTO DE SANIDAD
Y CONSUMO

Organiza:
Centro de Innovación
y Gestión Sanitaria

Universidad
Rey Juan Carlos

GACETA MÉDICA
MEDICINA E INVESTIGACIÓN

Ikuspegi honen bidez, **gaur egun Bilboko Udal Eremuko Planean ibilbide kliniko asistentzialak integratzeko proba pilotuak egiten dabilta. Lan horretan Santa Marina Ospitalearekin eta Basurtuko Unibertsitate Ospitalearekin elkarlanean ari dira.** Batetik, honen helburua, herri honi dagozkion ezaugarri zehatzetara moldatuz, bere jarduera eremuko herritarrentzako modu multidiziplinarrean atentzio integratuko osasun-mikrosistema bat antolatzea da. Bestetik, ekiteko eta esku-hartzeko ildoetan baliabide egokiak esleitzea; besteak beste, prebentzioa, etxeko monitorizazioa edota arrisku handiena duten pazienteen interbentzio goiztiarra eginez, ospitalean atenditzea (larrialdiak eta ingresatzeak) saihestu nahi da.



Osakidetza



**EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO**

OSASUN ETA KONTSUMO
SAILA
DEPARTAMENTO DE SANIDAD
Y CONSUMO

GACETA MÉDICA
MEDICINA E INVESTIGACIÓN

Osakidetza eta bikaintasuna kudeaketan

Estatuan kudeaketaren bikaintasuna eta pazientearen atentzioa aitortzeko Best in Class sariak hasi zirenetik, Osakidetza hainbat zerbitzu-erakundek eskuratu dute garaikur hori kategorian desberdinetan.

Egin berria den VI. Edizioan, Euskal Autonomia Erkidegoa agertzen da Estatuan sari gehien jaso dutenen artean. Gainera, Bilboko Eskualdea Estatuko osasun-zentro onenaren kategorian irabazle suertatu da eta Donostia Ospitaleak ondoz ondoko laugarren urtez jaso du Larrialdietako Zerbitzu onenaren Best in Class saria.

Halaber, espezialitateko zerbitzu onenaren kategorian Basurtuko Ospitaleko Psikiatria Zerbitzua eta Galdakao-Usansoloko Ospitaleko Nefrologia Zerbitzua. Era berean, ospitale biek jaso dute ohorezko aipamen bana kardiologia eta eskizofrenia espezialitateetan, hurrenez hurren



Osakidetza



**EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO**

OSASUN ETA KONTSUMO
SAILA
DEPARTAMENTO DE SANIDAD
Y CONSUMO

GACETA MÉDICA
MEDICINA | INVESTIGACIÓN