

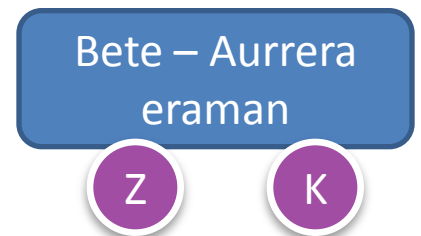
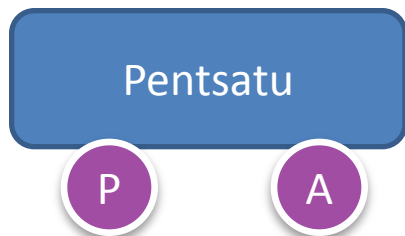
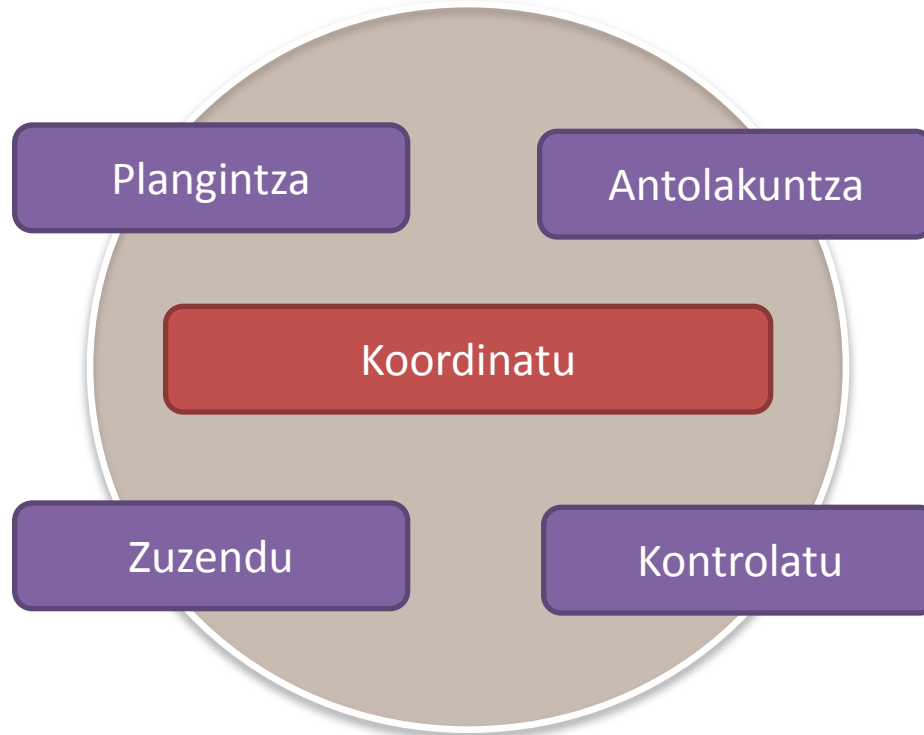
# ERIZAINZA ZERBITZUEN KUDEAKETA ETA KALITATEA

*Administrazio prozesua:  
Plangintza eta Antolakuntza*

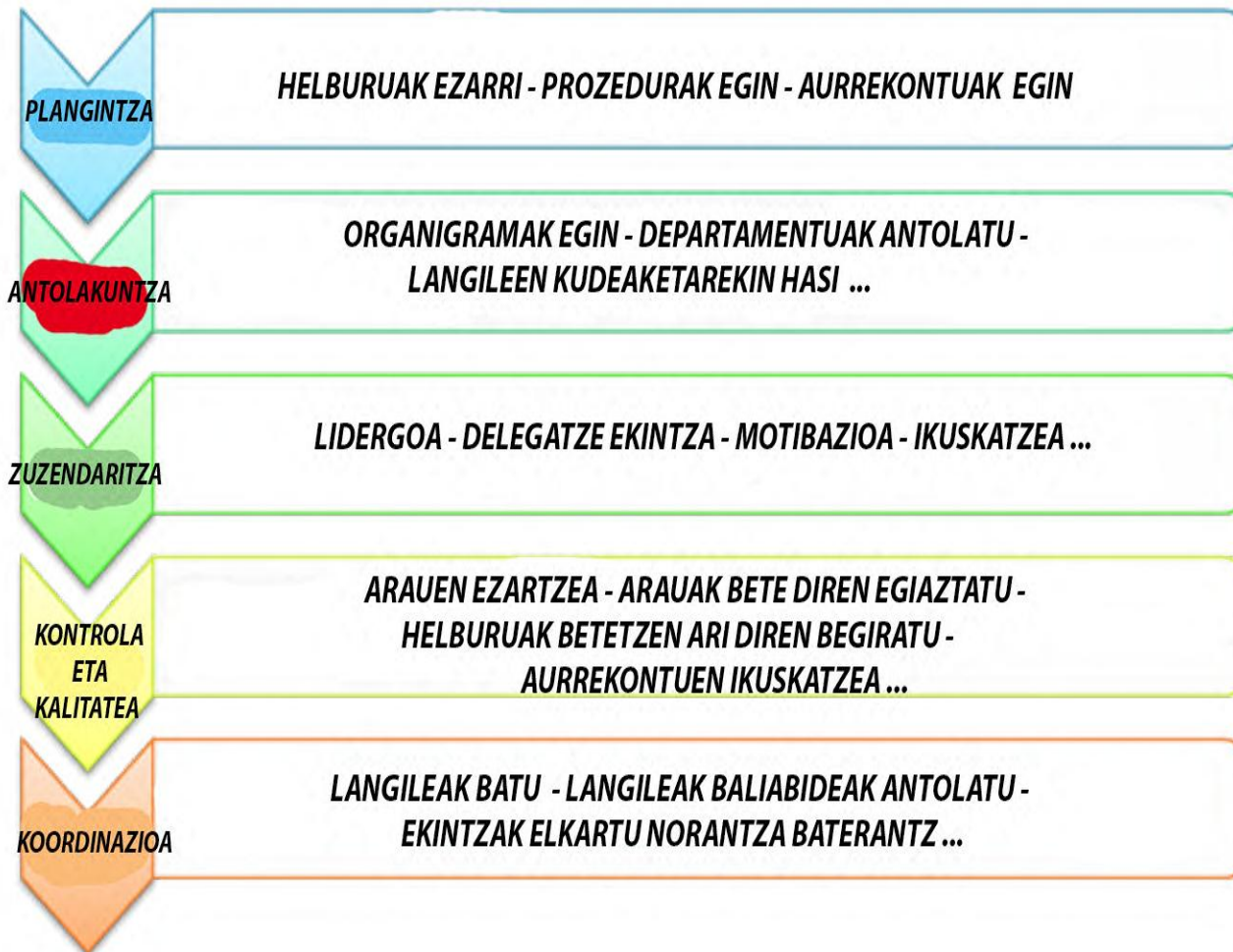


Irrintzi Fernandez Aedo – Sendoa Ballesteros Peña  
[irrintzi.fernandez@ehu.eus](mailto:irrintzi.fernandez@ehu.eus) - [sendoa.ballesteros.@ehu.eus](mailto:sendoa.ballesteros.@ehu.eus)

# Administrazio prozesua: Aldiak



# Administrazio prozesua: Aldiak eta funtzioak



# *Kudeaketa aldien funtzioak eta azpifuntzioak*

## **1-PLANGINTZA EGIN**

- Aurreikusi, egin beharrekoa ezarri.
- Helburuak zehaztu.
- Ekintzak programatu.
- Denbora ezarri.
- Kostu ekonomikoa ezarri.
- Prozedurak ezarri.

## **3-Zuzendu**

- Erabaki.
- Komunikatu.
- Motibatu/langileak sustatu.
- Integratu.
- Gidatu .
- Zerikusia izan.

## **2-Antolatu**

- Estructura burutu.
- Erlazioak ezarri.
- Pertsonala aukeratu.
- Betebeharrak delegatu.
- Lana banatu.

## **4-Kontrola**

- Irizpideak ezarri.
- Errendimendua neurtu.
- Ekintzak baloratu.
- Ekintzak zuzendu.
- alderatu.

## **5-KOORDINAZIOA**

- Loturak – konezioak ezarri.

# **Administrazio Prozesua: PLANGINTZA**

# 1. PLANGINTZA



- Plangintzarekin hasi aurretik ...

- Non gaude?
- Nola gaude?
- Zer nahi dugu?
- Zeintzuk dira gure mugak eta eragile errazgarriak jakin behar da

- Eta gero **formula aplikatu:**

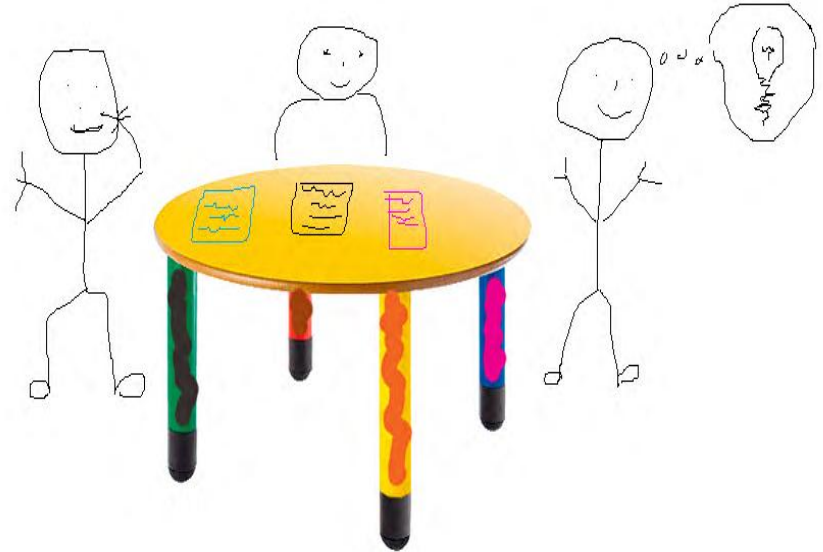
- **Zer?**: Helburuak ezarri
- **Noiz?**: Denbora
- **Non?**: lekua
- **Nola?**: arauak, teknikak, prozedurak
- **Nor?** : Pertsona kopurua eta kapazitateak
- **Zergaitik?**: beharrak
- **Egin daiteke?**: Nola?

*Plangintzak suposatzen du  
(**AHB**):*

- **A**urretiaz pentsatzea dakar.
- **H**elburuak zehaztea
- **B**aliabideak aurretiaz jakin.

# Plangintzaren Oinarriak

- Ulergarria.
- Estaldura izatea.
- Zentralizaturik ez egotea.
- Ahalmen sortzaile.
- Ekonomikoa.
- Koordinatu.
- Errealista.
- Malgua.
- Koherentea.
- Lan baldintzak.



# Plangintza Motak

- Aplikazio eremuaren arabera.

- Estatala
- Autonomikoa
- Lokala

- Denbora.

- Epe laburrekoa: urte 1
- Epe ertainekoa: 2-5 urte
- Epe luzekoa: 5 urte >

- Hedapena>>> [PLANGINTZA MAILAK.](#)

- Normatiboa/Estrategikoa: Epe luzekoa
- Taktikoa: Epe ertainekoa (egon daitezkeen arazoei aurre egiteko)
- Operatiboa: Epe laburrekoa

## *PLANGINTZAREKIN:*

- *Aldeko emaitzak lortzen dira.*
- *Baliorik gabeko jarduerak ekidin.*
- *Jardueren bikoizketa ekidin.*



# Plangintza Mailak

- **MAILA NORMATIBOA**: Epe luzean, sistemaren helburu nagusiak lortzeko eginikoa (adib: gaixotasun bat kentzeko).
- **MAILA ESTRATEGIKOA**: Erabaki garrantzitsuagoak, zeintzuek epe luzean eragina edukiko duten. Informazio maila handia behar da: tasak, behar kopurua (adib: screenings, intzidentzia tasen jeitsiera ...).
- **MAILA TAKTIKOA o EGITURAZKOA**: Erdi eperako, errekurtsoen eta aktibitateen antolakuntzara erabilia. Erdibideko helburuak(adib: arazo zehatza duen populazioaren zaintzea).
- **MAILA OPERATIBOA**: Epe laburrean eginiko hartutako eta eginiko aktibitate zehatzak. (adib: hezkuntza programak ...).

Zenbat eta maila > ; > kudeaketa asistentzia.

Zenbat eta maila < ; > aktibitate asistentziala.

# Plangintzaren Aldiak

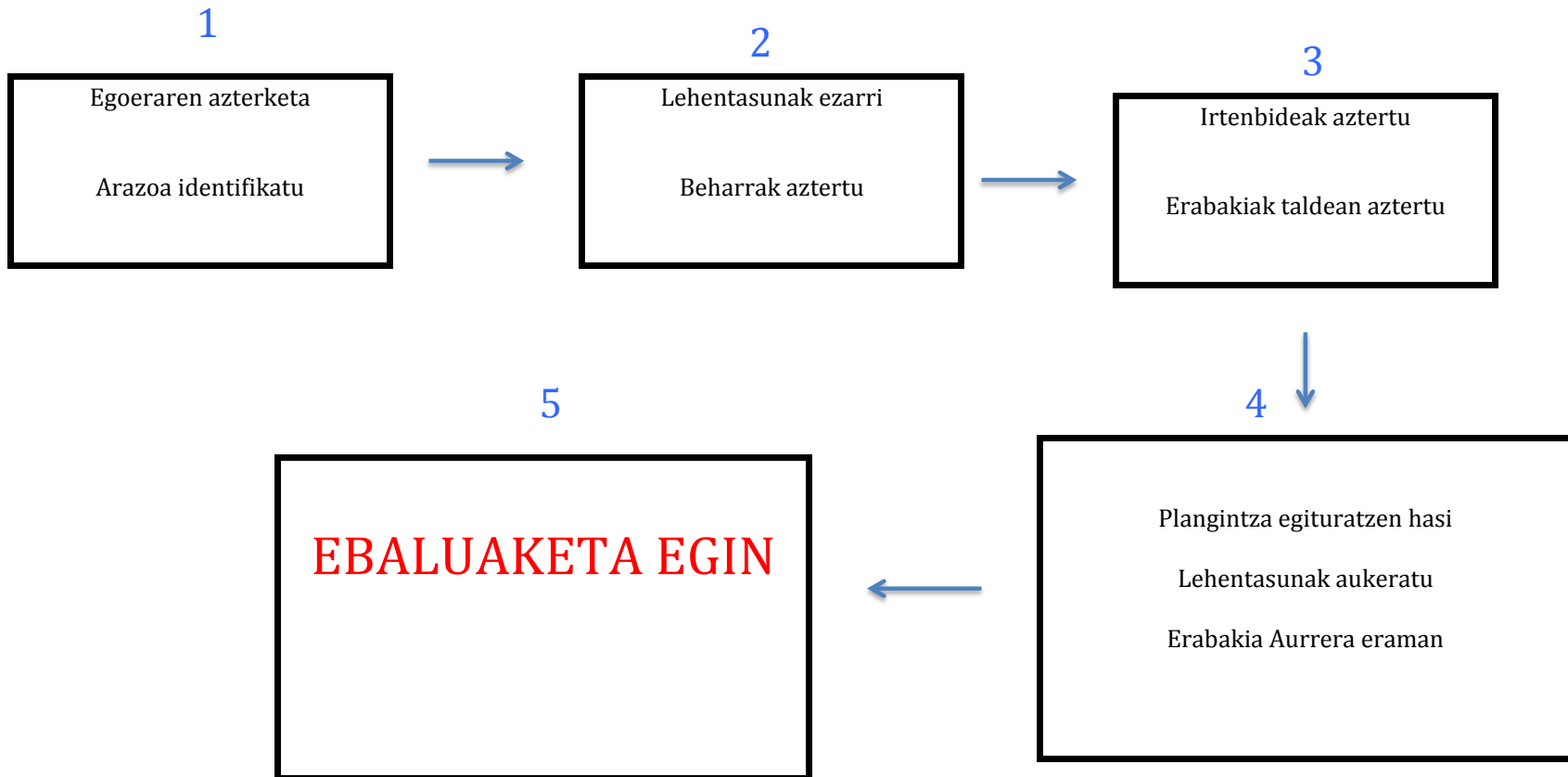
1. Arazoak identifikatzea eta beharrak zehaztea.
2. Arazoak hierarkizatzea eta hauei lehentasuna eman.
3. Antzemandako arazoak aztertzea
4. Helburuak definitzea :
  - a. Asistentzia klinikoa.
  - b. Administratiboak.
  - c. Irakaskuntza
5. Irtenbideak bilatzea

# Plangintzaren Aldiak

6. Plan egokia martxan jartzea (programatzea).

7. Ebaluaketa eta balioztatzea

# Plangintzaren Aldiak



# Plangintzaren Abantailak

- Lanarentzako
  - Helburuak errazago lortzen dira.
- Lan TALDEARENTZAKO
  - Langileak hobeto sentitzen dira.
- Zuzendaritzarentzako
  - Lan baldintza hobetuekin lan egin, hau lan karga gutxiago
  - Arrakasta handiagoa.



# Zer dira **arazoa** eta **beharra** osasunaren eremuan

- **Arazoa:** osasuna eskasa denean. Erabateko osasuna ez daukagunean.
- **Beharra:** Osasun ezin hobearen eta oraingo egoeraren arteko ezberdintasuna. (Eztarria ondo edukitzearen beharra daukagu, eta horretarako tratamendu egoki baten beharra daukagu).

# **Administrazio Prozesua: Antolakuntza**

## 2. ANTOLAKUNTZA

**Antolatu:** Helburu bat lortzeko erabiltzen diren ekintza multzoa (materialak, langileak eta errekurtsu ekonomikoak).

### Antolatzeak suposatzen du:

- Egin beharreko aktibitateak ezarri helburuak lortzeko.
- Aktibitate ezberdinak batu (erizain, mediko ....)
- Administratzaile bat ezarri lan talde bakoitzari
- Autoritatea delegatu.

#### *Antolakuntzaren ezaugarriak:*

- Berrikuntza eta arazoan onarpena
- Xehetasunei arreta
- Eraitzei zuzenduta, gizabanakoari, lantaldeari ...
- Lehiakortasunari begira
- Egonkortasunari begira



ANTOLAKUNTZA: Helburu bat lortzeko erabiltzen diren ekintza multzoa



# Antolakuntzaren Aldiak



## EGITURAKETA

- Egituraketa
- Organigrama
- Sailen arteko erlazioak

## SISTEMATIZAZIOA

- Arauak, erregleak
- Betebeharren banaketa
- Protokoliak prozedurak

## EZARTZEA

- Orduategiak
- Lanpostueak ezarri
- Baliabideak banatu

Empresaren atal ezberdinen zehaztea. Ezin bestekoa da nork egingo duen , nola, zerekin,... zehaztea.

- Departamentuak ezarri
- Organigramak eratu

Prozeduren arauen protokolo eta prozesuen zehaztea, enpresan denok berdin egin dezaten .

- Lan baldintzak ezarri
- Arauak/ lbete-beharrak ezarri
- Protokoloak/ prozedurak ezarri

Beharrezko baliabideak ematea, burutu beharreko ekintzak aurrera eraman daitezen.

- Langileen beharrak ezarri
- Materialen beharrak
- Diruaren kudeaketa

# Antolakuntzaren Aldiak



## EGITURAKETA

- Egituraketa
- Organigrama
- Sailen arteko erlazioak

## SISTEMATIZAZIOA

- Arauak, erregleak
- Betebeharren banaketa
- Protokoliak prozedurak

## EZARTZEA

- Orduategiak
- Lanpostueak ezarri
- Baliabideak banatu

- 1. Antolakuntzak sailen araberako egitura ezartzen du. Prozedurak, beharrak eta baliabideak ezberdinak izango dira departamentu bakoitzean. Nahiz eta helburu berdinak izan.
- 2. Prozedurak garatzea. Lan egiteko modua zehazten da.
- 3. beharrak zehaztea. Ditugun arazoan arabera, ase behar ditugun beharrak zeintzuk diren zehaztu behar ditugu, horren arabera egin beharreko lana mugatu ahal izango dugu.
- 4. Beharrezkoak diren baliabideak aukeratu.

# Antolakuntzaren Elementuak



- 1. Erakundearen kultura.

- Talde batean espezifikoak diren arau, balore eta praktikek antolakuntzaren kultura osatzen dute.
- Antolakuntzaren kulturak, erakundearen funtzionamendua nolakoa den zehazten du.
- **Kultura dinamikoa edo estatikoa izan daiteke**
  - Dinamikoa izango da bere inguruan aldaketak gertatzen direnean
  - Estatikoa izango da nahiz eta bere inguruan aldaketa egon ohiturak aldatzen ez direnean.

# Antolakuntzaren Elementuak



## 2. Boterea

- Edozer burutzeko gaitasuna da. Beste batzuk egiten dutenarengan eragina izatea.
- Ez dauka harreman zuzenik maila hierarkikoarekin.
- Erakundearen barnean pertsonen arteko harremana nolakoa den adieraz dezake.

### Botere motak

1. Ordainsarikoa
2. Zigorrezkoa
3. Adituarena
4. Erreferentziazkoa

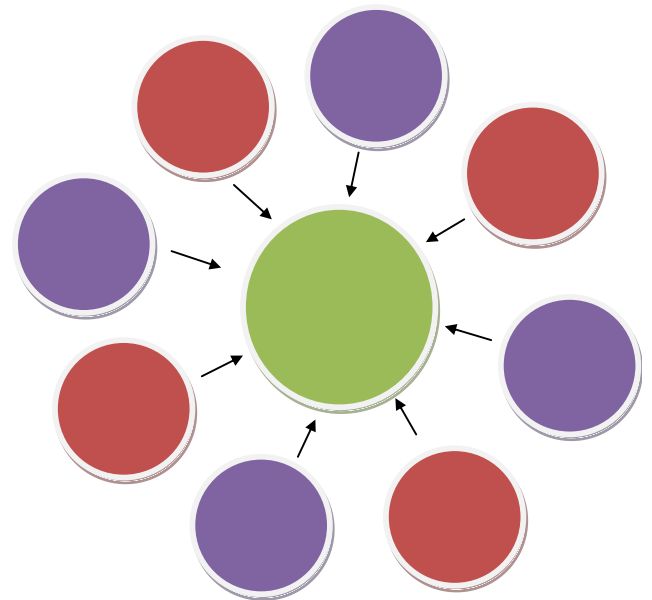
# Antolakuntzaren Elementuak



## 3. Autoritatea

- Kargu edo mailarekin zerikusia dauka, lan zehatzak edo konkretuak burutzeko eta ekintzak ordenatzeko gaitasuna da.
- Ardura.
- Delegatu daiteke, baina noiz bukatzen da ardura?

## 4. Erantzukizuna ardura



# Antolakuntzaren Elementuak



## 5. Rol-a

- Pertsona batengandik espero diren jarrerren eta portaeren multzoa.
- Rol-ak ez dira egonkorak izaten, aldakorak izaren dira, inguruko aldaketetara moldatzeko.

## 6. Delegazioa

## 7. Estatus-a

- Lan taldeko partaide batek besteengandik jasotzen duen begirunea edo errespetua.