

# ERIZAINZA ZERBITZUEN KUDEAKETA ETA KALITATEA

## *Administrazio prozesua*



Irrintzi Fernandez Aedo – Sendoa Ballejeros Peña

[irrintzi.fernandez@ehu.eus](mailto:irrintzi.fernandez@ehu.eus) - [sendoa.ballejeros@ehu.eus](mailto:sendoa.ballejeros@ehu.eus)

# Administrazioa - Kudeaketa

- **Plangintzaz, antolakuntzaz, zuzendaritzaz eta kontrolaz** arduratzen den zientzia da. Hau da, erakunde bat osatzen duten pertsonen, materialen eta abarren kudeaketaz arduratzen da, ahalik eta etekinik hoberena lortzeko.
- Administrazioak, burutu beharreko lana ahalik eta gastu, pertsona, denbora eta diru kopuru txikienarekin egitea.
- Antolatzeko beharragatik sortzen da
- Ezin bestekoa da helburuak lortzeko.

Kudeatzea , taldearen eraginez lana aurrera eramatea da (Gillies DE, 1994)

# Administrazioaren oinarriak...

- Lanaren banatzea: Espezializazioa.
- Ondareen kudeaketa
- Lanaren errekonpentza: soldata egokia.
- Zezendaritza: Jefe bakar batetik hartuko ditugu aginduak.
- Zuzendaritzaren jarraitasuna
- Zuzendaritza bakarra: jefe bakarra eta norabide bakarra.
- Taldekako lana: langileen arteko lankidetzaren bultzatzea.
- Dena txukun egotea: dena bere lekuan edukitzea.

# Kudeaketa

- Burutu beharreko lana ahalik eta gastu, pertsona, denbora eta diru kopuru txikienarekin egitea. Gainera planifikazioa, helburuak finkatu, antolakuntza eta kontrola eta kalitatea bermatu beharko ditu kudeaketak.

**Gaitasuna:** zerbaiterako ahalmena edo trebezia.

**Kudeaketa:** edozein helburu lortzeko egiten diren ekintzak.

# Kudeaketa

## MANAGEMENT

Kudeaketa taldeari zuzendua, ez pertsona bakar bati.

### Lau oinarri ditu

- » Sistemak eta prozedurak
- » Metodoak eta teknikak
- » Oinarriak eta kultura
- » Jarrerak eta portaera

## COACHING

Pertsonen euren helburua zein den zehazten laguntzen duen teknika.

# Kudeaketa: Giza baliabideak

- Elkarrekin lan egitearen beharraren ondorioa da.
- Helburu berdin batekin identifikatzen dira.
- Gizarte eta kolektibitate zerbitzuan oinarritzen dira.
- Giza-baliabideak, baliabide materialak eta baliabide ekonomikoak erabiltzen dituzte giza errentabilitatea lortzeko.

# Oinarrizko kontzeptuak

- **EFIKAZIA**: Osasun interbentzio batek emandako erantzuna .
- **EFEKTIBITATEA**: Benetako baldintzetan burutzen den osasun interbentzio batek daukan erantzuna.
- **EFIZIENTZIA**: Ahalik eta errekurtsio gutxien erabili emaitzarik hoberena lortzeko



EFICAZIA: Matrazean  
EFEKTIBITATEA: *In vivo*.  
EFIZIENTZIA: Zuzendaritzak nahi duena.

# Oinarrizko kontzeptuak

- **KOSTU-ONUREN ANALISIA:** Biztanlerian lortutako emaitzen eta kostuaren arteko erlazioa (€).
- **KOSTU-ERAGINKORTASUNAREN ANALISIA:** Lortutako emaitzen osasun balorea neurtzen du. (osasun adierazgarriak).
- **KOSTU-ERABILGARRITASUN ANALISIA:** Pazienteek, bezeroek antzemandako onurak neurtzen ditu (AVAC-Qualys).



# Oinarrizko Kontzeptuak

- **PLANGINTZA**: Plangintzak egin eta lortu beharrekoa adierazten du. Helburua lortzeko jarraitu beharreko bidea zein den adierazten digu. Ereduak, arauak eta prozedurak ezartzen ditu helburuak lortzeko.
- **EGITARAUA**: Helburu zehatz batzuk lortzeko, modu koherente eta antolatu batean egiten diren jarduerak.
- **ZERBITZUEN ESKAINTZA**: Bezero bati erakunde batek eskeini dakizkikeen zerbitzuen kalitatea eta kantitatearen arteko erlazioa.
- **PROZESUA**: Helburu zehatz bat lortzeko egiten diren ekintzen multzoa.

# Administrazio Prozesua Erizaintzan

1. Gaixoarekiko arretaren kalitatea areagotzea.
2. Lanerako sistemak hobetze, lana errazagoa izan dadin.
3. Baliabideak ahalik eta ondoen erabiltzea.
4. Taldean lan egitea
5. Taldearen barruan bakoitzaren funtzioa zehaztea.
6. Giza-baliabideak osasun beharrekin bat etortzea.
7. Ezagutza teknikoa eta teoriko, ikerkuntza eta ahalmen sortzailea kontutan izatea.
8. Komunikazioa eta koordinazioa hobetzea.
9. Antolaketa sistemak hobetzea.



# Administrazio Prozesua Erizaintzan

10. Kontrolak egitea kalitatea hobetzeko.

11. Aurrerapena sustatzea.

12. Buruzagitza lidergo positiboa eragin.


13. Produktibitatea igo.

14. Lanbidearen estatus-a igo.

15. Antolakuntza estrategikoa.



# Ordezkaririk garrantzitsuenak kudeaketan

1. **Frederic W. Taylor:** Administrazio zientifikoa.
2. **Henry Fayol:** Antolakuntzaren teoria
3. **Henry L. Gantt:** Histograma
4. **Max Weber.**
5. **Frank Gilberth:** Mugikortasunaren ikerketa
6. **Elton Mayo:** Komunikazioa. soldata ez da sustagarri bakarra.
7. **Ludwig Von Bertalanfly:** Sistemas
8.  **Douglas McGregor:** teorías X e Y (Escuela Relaciones Humanas)
9. **William Ouchi:** Z teoria (japoniar modelo)
10. **Frederick Herzberg:** faktoreen teoria (motibatzaileak eta higienikoak).

# FW Taylor (EEBB, 1856-1915)

- **Administrazio zientifikoaren aita.**
- Irizpide zientifiko eta teknikoei garrantzia handiagoa ematen die giza irizpideei baino.
- Egitura zurruna: jaramon egin beharreko teorema. zuzendaritza lineala.
- **EFIKAZIA, EFIZIENTZIA y PRODUKTIBITATEA** Ezarri zituen .
- Produktibitatearen gehikuntza aztertzen du sustagarrietan (incentivos) oinarrituz.
- Lana espezialitate mailetan banatzen du.
- “Kudeaketa zientzia unibertsala da”

*Bakarrik zuzendaritzakoei dagokie erantzukizunak jasatea, langileei eskulana baino ez zaie kontutan edukitzen.*

# H Fayol (Francia, 1841-1925)

- Zuzendaritzaren garrantzia ezartzen du.
- **Metodologia experimental** ezartzen du.
- Planifikazioa, Antolakuntza, Zuzendaritza, Koordinazioa eta Kontrola ezartzen ditu, hau da administrazio prozesua
- Administrazio prozesuaren irakaskuntza bultzatzen du unibertsitate eta eskoletan.
- Administratzaile baten beharra ezartzen du.
- Administrazio prozesuaren 14 oinarri ezartzen ditu.

# HL Gantt (Francia, 1861-1919)

- **Giza balorea** indartzen du.
- Etorkizunean etorriko diren erronkei aurre egiteko gai izan behar du administrazio buruak.
- Giza efizientzia administrazioaren oinarri giza.
- Administrazioaren eta giza balorearen arteko garrantzia, hau da, zuzendaritza hon batek langileen 100% aterako du.

# HL Gantt (Francia, 1861-1919)

- Aktibitate grafikoaren sortzailea. Honekin lanaren errendimendu egokiago bat lortzen da.

2016ko APIRILAREN ..... ASTELEHENA 2016ko ..... IGANDEA

EKINTZA	ORDUAK	ASTELEHENA	ASTEARTEA	ASTEAZKENA	OSTEGUNA	OSTIRALA	LARUNBATA	IGANDEA
TENTSIOA HARTU	8:00							
TEMPERATURA HARTU	8:15							
GARBIKETEKIN HASI	9:00							
LANKIDEEKIN BATZARTU	10:00							
ZAIKETEKIN HASI	10:30							
MATERILA GARBITU	13:00							
FARMAZIARA BOTIKAK ESKATU	14:00							
EGINDAKOA ERREGISTRATU	14:30							



# D McGregor (EEUU, 1906-1964)

- Administrazioaren teoria berriak: X eta Y teoriak.

Enpresa buruen iritzietan  
oinarritua  
**Ekoiaketarekiko interesa**

X TEOREMA	Y TEOREMA
Langileek ez dute lana atsegin eta ahal duten bakoitzean ez dute bere lana burutuko	Langileek lana jolasa edota aizialdi moduan har dezakete
Lan egitea ez dutenez gustoko, mehatzatu eta kontrola tu beharko zaie helmuga batzuetara iristeko	Langileak helburruekin bat datozenean, lanarekin konpromesua hartuko dute
Langileek erresponsabilitateetatik ihes egingo dute	Langileek erresponsabilitateak onartzeko prest daude
Langileek segurtasuna beste faktoreen gaintik jartzen dute, ikusmira gutxikoak izanik.	Erabakiak hartzeko gaitasuna langileetan ere badago, eta ez bakarrik zuzendaritzan.

Langileen iritzian oinarrituta  
**Pertsonarekiko interesa**

Zuzendaritzaren funtzioa:  
Langileak kontrolatu, presionatu.

Zuzendaritzaren funtzioa:  
Langileen kapazitatea ulertu eta gaitasun guztia ateraratea.

# Erakunde ereduak

- **KLASIKOA:** Taylor y Fayol
  - Prozesua ikuspegia, efikazia lortzea.
  - Zurruna. Zuzendaritzaren garrantzia.
  - Sustagarri ekonomikoak.
  - Muina: enpresa.
- **NEOKLASIKOA:**
  - Konduktualtasun ikuspegia (efizientzia).
  - Malgua.
  - Motibazioa. Ahalmen sortzailea eta berrikuntza.
  - Muina: Gizakia.

# Erakunde ereduak

- **BUROKRATIKOA:** Weber.
  - Erakundearen antolakuntza zorrotzean egiten du indar.
  - Langileen aukeraketa euren trebeziekin erlazioantuta (efizientzia).
  - Zurruntasuna. Erregistroak idatzirik.
  - Mota ezberdinetako pizgarriak.
- **JOKABIDEKOA:** McGregor.
  - Pertsonetan eta jarreran egiten du indarra.
  - Langilearen efizientzia eta gogobetetzea bilatzen da.
  - Gatazkak eztabaidatu daitezkeen gauzak dira.