

ERIZAINZA ZERBITZUEN KUDEAKETA ETA KALITATEA

*Administrazio
prozesuaren teknikak eta
materialak.*



Irrintzi Fernandez Aedo – Sendoa Ballesteros Peña
irrintzi.fernandez@ehu.eus - sendoa.ballesteros.@ehu.eus

Teknikak eta Materialak

- Politikak
- Estrategiak
- Erregelak
- Arauak
- Gidaliburuak
- Prozedurak
- Programak
- Aurrekontua
- Organigramak
- Lan postuen analisia
- Lanpostuen deskribapena
- Lanpostuen balorazioa
- Langileen beharren estimazioa
- Txosten
- Gantt-en diagrama
- Fluxu diagrama
- PERT-TERP (Técnica de Evaluación y Revisión de Programas)

Arauk eta erregelak

- **Arauk:** Egoera konkretu baten nola jokatu behar den adierazten diguten gidak dira. Era orokor batean nola jokatu behar den adierazten digute arauak. (adib: segurtasun arauak ...).
- **Erregelak:** Akzio zehatz batzuk burutu behar diren edo ez adierazten digute. Hauek NAHITA NAHI EZ NOLA JOKATU behar dugun adierazten digute.

Prozedurak eta Programak

Prozedurak: Ekintza batzuk nola burutu behar diren adierazten digute. Ekintza hori zehatz mehatz nola burutu behar den adierazten digute.

Programak: Ekintza bat burutzeko egitasmo zehatza, non helburuak zehazten diren.

Protokoloa

- Estandarretan oinarrituz, praktika bat aurrera eramateko edota ezartzeko eta pertsonen ekintzen sekuentzia kontrolatzeko (denek berdin egin dezaten), ezartzen den teknika .
- Patologia garrantzitsuetan zein tratamendu zehatzetan ezartzen diren gidak.



ALGORITMOAK

Arau eta erregelen multzo zehaztua, ondo ordenaturik eta jarraitzeko errazak, egin beharreko ekintza zalantzarik gabe burutzea ahalbideratzen dutenak.

Lan Postuen Analisia eta Deskribapena

- **Analisia:** lan postu baten baldintzen azterketa
 - Lan metodologia hobetzen du.
 - Langileen beharra eta burutu beharrekoak ezartzen ditu.
 - Lan postu bakoitzean egin beharrekoa zehazten du.
- **Deskribapena:** lan postuaren funtzioak, erlazioak, jerarkia eta betebeharrak agertzen den agiria.

LAN POSTUAREN ANALISIA

- Erantzukizuna - Ardura
- Akatibitateak
- Egoera

LAN POSTUAREN DESKRIBAPENA

- Titulazioa.
- Esperentzia
- Datu pertsonalak

GANTT DIAGRAMAK

- Jarduerak programaturik dauzkaten grafikak.
- Jarduerak planeatua eta kontrolatzea ahalbideratzen dute.
- Bere egituran bereziki denborak eta aktibitateak ezartzen dituzte.

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							
LANKIDEKIN BATZARTU	10:00							
ZAIKETEKIN HASI	10:30							
MATERILA GARBITU	13:00							
FARMAZIARA BOTIKAK ESKATU	14:00							
EGINDAKOA ERREGISTRATU	14:30							

FLUXU DIAGRAMAK

Ekipo zehatz batean egin beharreko eragiketak deskribatzeko balio dute.



Fluxu diagramak algoritmoak modu grafikoan adierazteko balio dute.

PERT-TERP

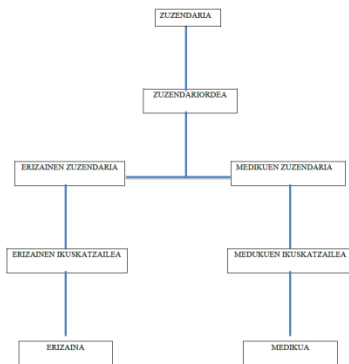
PROGRAM EVALUATION AND REVIEW TECHNIQUE = TÉCNICA DE EVALUACIÓN Y REVISIÓN DE PROGRAMAS

- Programen ebaluaketan eta plangintzan erabiltzen den balio handiko teknika kuantitatibo. Erabilgarria programaketa handietan.
- Helburu batean burutu beharreko ekintzak aztertzea ahalbideratzen du.
- Ekintzak hiru alditan neurtzen dira, *baikorra, gerta daitekeena eta penagarria*.

PERT-a erabilgarria izango da nahita nahiezko ekintzak zehazteko, ekintza hauek burutzeko eta denbora zehatz bat ezartzeko.

Organigramak

Barne egitura nola antolatuta dagoen adierazten digun grafikoa, hau da, erakunde baten barnean dagoen jerarkia adierazten digu.



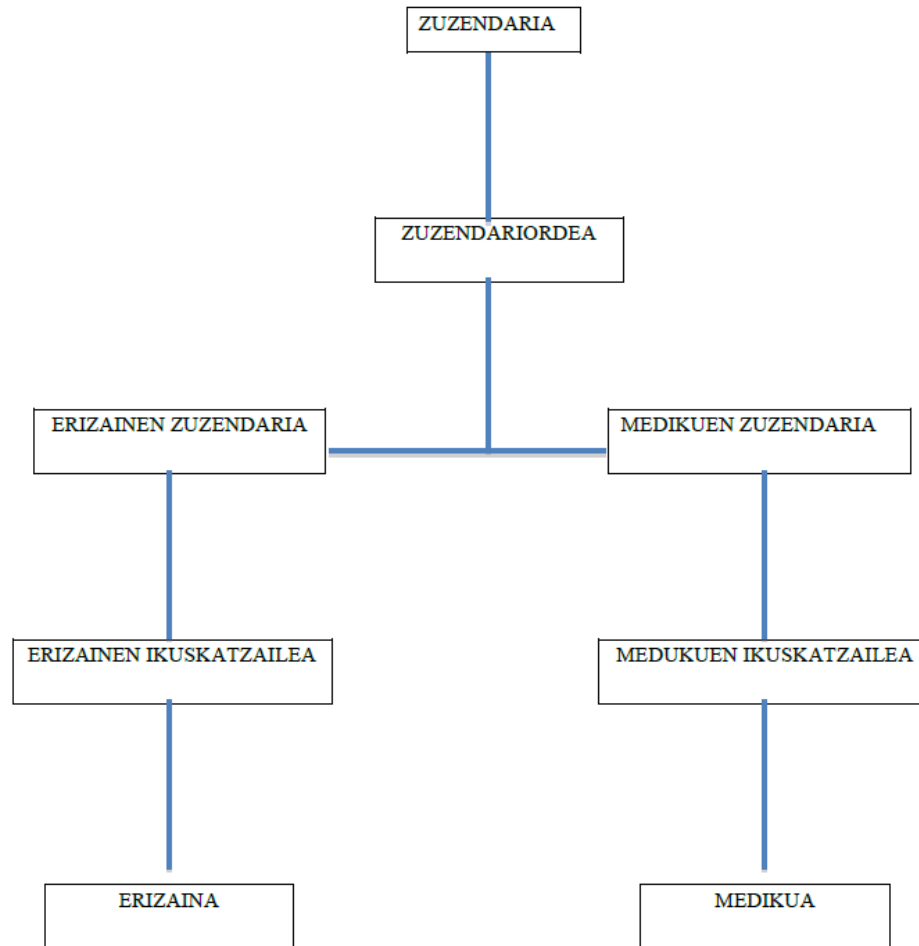
Edukien araberako sailketa

BETEBEHARRAK

- Argia eta ulergarria
- Erakundearen egitura azaldu behar du
- Atal, funtzio, lanpostu ... EZ nahastea.
- Mailaz maila egitea

- **EGITURAZKOA:** Administrazioaren atalak, jerarkia, lan menpekotasunak... adierzten ditu.
- **FUNTZIONALA:** Burutu beharreko betebeharra garrantzitsuenak eta erlazioak adierazten ditu.
- **LAN POSTUEN INTEGRAZIOZKOA:** Lan postuak, langile kopurua eta zenbait kasuetan langileen izenak adierzten ditu.

ORGANIGRAMAK



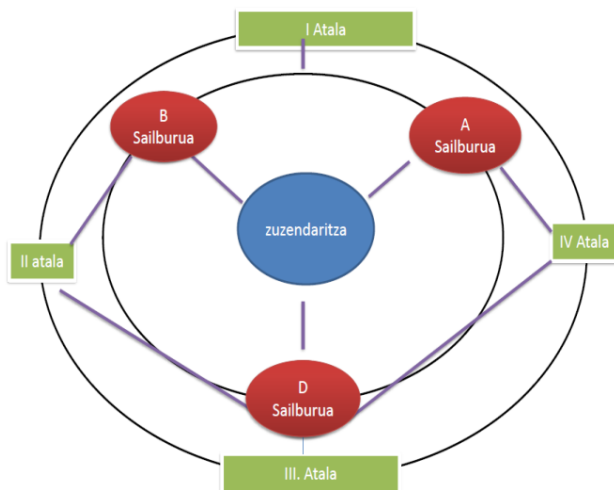
ORGANIGRAM LINEAL BATEN ADIBIDEA

Organigrama Motak

- **Lineala:** jerarkia piramide bat balitz adierazten digu, goitik behera.
- **Funtzionala:** autoritatea leku ezberdinetatik dator.
- **Staff posizioarekin:** ez dauka buruzagitarik.
- **Horizontala:** jerarkia eskumatik ezkerretara adierazten digu.
- **Eskalarra:** Koskak (Sangrías) erabiltzen ditu autoritatea zehazteko koska zenbat eta handiagoa izan orduan eta buruzagitza maila txikiagoa.
- **Zirkularra:** Autoritatea erditik kanpoalderantz doa. Kasu honetan ez da erraza izaten buruzagitza ezartzea.
- **Matriziala:** Lan taldeak irudikatzen dira, eta buruzagitzaren rol klasikoa ez da agertzen.



Buruzagitza (___), Koordinazioa (----), Aholkularitza (xxxx)

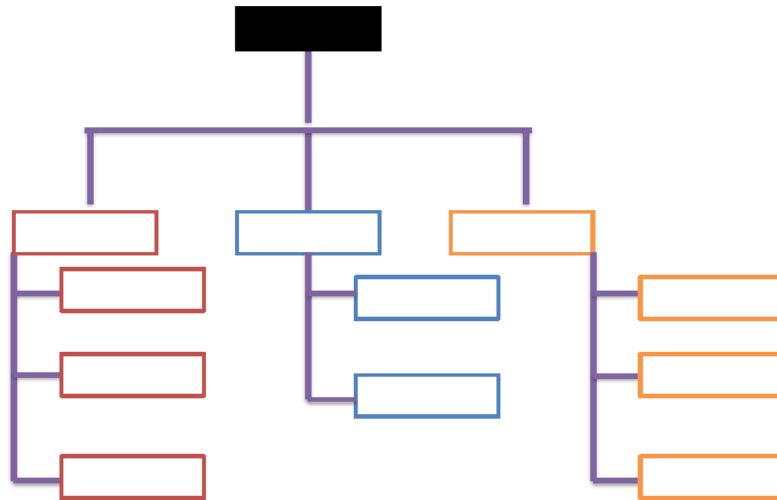


Organigrama zirkularra



Jerarkia handieneko taldea erdialdean kokatzen da. Inguruan maila ezberdineko buruzagitzak, zeina gutxitzen doa erdialdetik kanpoalderantz. Zirkulurik handiena buruzagitza mailarik txikiena adierazten du.

- Pertsonen arteko erlazioa handiagoa da
- Informazioa zirkulantea da, hau da, pertsona guztietara iristen da era jarrai batean.



Organigrama matriziala

Baliabideak, pertsonak et materialak batzen ditu. Hauek proiektu ezberdinei esleituko dira, denbora zehatz baterako.

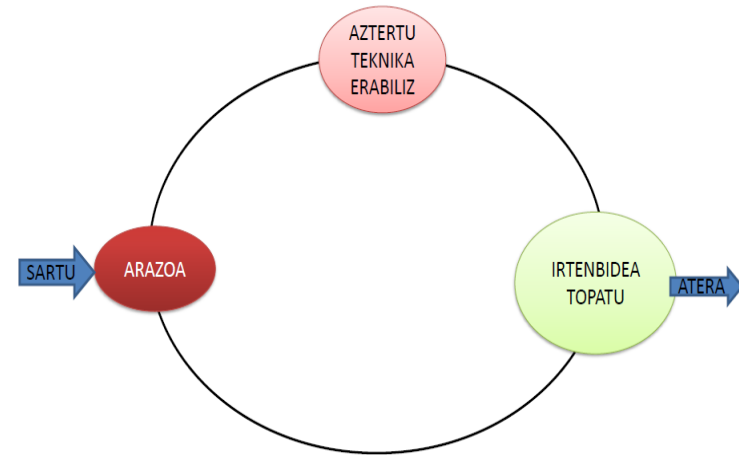
- Materia ezberdinetan adituak diren pertsonak, proiektu berdian batzeak ahalbideratzen du.
- Zehaztasun handiz ezagutarazten ditu (identifica) buruzagi /jefe bakoitzaren betebeharrak.
- Motibazioa handitzen du



**Erabakiak hartzerako orduan
erabilgarriak izan daitezkeen
baliabide batzuk**

Teknikak eta Tresnak

- Brainstorming.
- Talde nominalak
- Delphi teknika.
- Erabakien zuhaitza.
- Kausa – efektu Diagramak (Ishikawa).
- Paretoen diagrama
- Afinitate diagramak.



Teknikak eta Tresnak

- **Delphi teknika:** Teknika honen helburua pertsona ezberdinek arazoei buruz duten iritsia ezagutzea da. Nola egin? Partaide bakoitzari gutun bat bidaltzen zaio galdeketa sorta batekin. Galdeketa sorta guztiak elkarren artean loturik daude.
- **Brainstorming teknika:** Partaide bakoitzak ideia batzuk planteatuko ditu. **Zuzendari/animatzaileak** ideia arruntak alde batera ustea eta ideia berriak eta freskoak proposatzea du helburutzat.

Teknikak eta Tresnak

- **Talde nominalaren edo izen taldearen teknika:** Partaideak isilean biltzen dira arazoei buruz pentsatzeko, arazo garrantzitsuenak idatziz. Ondoren hausnartketa kolektiboa egiten dute. Arazoak identifikatzeko eta hauei lehentasuna emateko balio du teknika honek.
- **Talde fokala:** Enpresako, zerbitzuko 8-12 goi mailako partaideak biltzen dira (enpresa ondo ezagutzen duten langileak, berez arazoak identifikatzeko hobeagoak direlako). “**Monitore**” bat dago alde zuzenetik aukeratutako gaiei buruzko eztabaida eragiten du partaideen artean. Ondoren eztabaidaren ondorioz sortu den ideak biltzen dira. Hemen ez dira lehentasunik ezartzen.

Teknikak eta Tresnak

- **Forum komunikatiboa:** Komunitate edo empresa bateko partaideekin (borandatezkoa), talde bat eratzen da eta hauen ideiak eta azalpenak erregistratzen dira. Zenbat eta handiagoa taldea emaitzak fidagarriagoak izango dira.

**Arazoak identifikatu eta
Lehentasuna eman**

Arazoei Lehentasuna Emateko 3 Irizpide

- Arazoen hedadura eta larritzasunaren arabera
- Arazoaren ahulgarritasunaren arabera: irtenbide eraginkorra topatzeko aukera bilatu behar da
- Arazoa konpontzeko bideragarritasunaren arabera: kostua eta efektuaren arteko erlazioaren arabera sailkatuko dira arazoak.

Arazoei Lehentasuna Emateko Metodologia

- **Neurketa linealeko eskala:** taldeko partaide bakoitzak arazoak puntuatzen ditu eta gero puntuazio guztien arteko bataz bestea egiten da.
- **Bikoteen arteko konparaketa:** Kasu honetan arazo bakoitza beste guztiekin konparatzen da bikoteak sortuz, horrela bietako garrantzitsuena zein den jakingo dugu.

Arazoei Lehentasuna Emateko Metodologia

- **Neurketa linealeko eskala:** taldeko partaide bakoitzak arazoak puntuatzen ditu eta gero puntuazio guztien arteko bataz bestea egiten da.
- **Bikoteen arteko konparaketa:** Kasu honetan arazo bakoitza beste guztiekin konparatzen da bikoteak sortuz, horrela bietako garrantzitsuena zein den jakingo dugu.

Arazoei Lehentasuna Emateko Metodologia

- **Trillaje-a:** Arazoak 3 maila ezberdinetan sailkatzen dira, lehentasuna emateko prozesua errazten delarik.
- **Analisien parrilla:** Teknika hau metodo grafikoa da, lehentasuna emango diegu arazoei (+) edo (-) ikurrak emanaz.

Arazoei Lehentasuna Emateko Metodologia

- Hanlon metodoa: 4 faktoreetan oinarritzen da.
 - **Magnitudea (M):** Arazoen hedadura aztertzean datza, hau da, arazoa pairatzen duten pertsona kopurua ikertzea. Puntuazioa 0-tik 10-era, zenbat eta hedatuagoa puntuazioa handiagoa.
 - **Larritasuna (L):** Arazoaren garrantzia, hilkortasuna, erikortasuna edo gaixotze tasa eta ezintasuna kontutan izanik, puntuazioa 0-tik 10-era.
 - **Efikazia edo eraginkortasuna (E):** Irtenbidearen efikaziaren arabera 0.5-etik 1.5-era doa.

Arazoei Lehentasuna Emateko Metodologia

- Hanlon metodoa: 4 faktoreetan oinarritzen da.
 - Bideragarritasuna (B): Irtenbidearen egingarritasunari dagokio (erreza/zaila irtenbidea aplikatzea?; aplika daiteke?; posiblea da bilatzen duguna lortzea?)
 - Faktore hauetan oinarritzen da: Partaidetza, bidegarritasun ekonomikoa, onarpena, baliabideen erabilgarritasuna eta legaltasuna (0-tik 1-era puntuaziorik handiena 5).

LEHENTASUNA= (M+L).E.B gehienezko puntuazioa 150