

ERAKUNDEAREN DATUAK

1. Erakundearen izena:	Osakidetzako Barrualde-Galdakaoko Erakunde Sanitario Integratua
2. Sektorea:	Zerbitzuak
3. Langile kopurua:	2.479
4. Webgunea:	https://www.osakidetza.euskadi.eus/barrualde-galdakaoko-esiaren-ataria/
5. Erakundearen jardueraren deskribapena: (produktu eta zerbitzu nagusiak, merkatua, bezero motak...):	<p>Barrualde-Galdakao Erakunde Sanitario Integratua, aurrerantzean BGko ESIa, 2014an eratu zen erreferentziako biztanleria berari osasun-laguntza ematen zioten bi erakunde sanitario elkartuta: Galdakao-Usansoloko Ospitalea eta Lehen Mailako Arretako Barrualdeko eskualdea. Bi erakundeak kalitate-ereduetan eta berrikuntzan erreferente ziren, eta osasun-erakunde bakarra eratu zuten, egiteko argi eta adostuarekin: herritarren osasuna hobetzeko lan egitea. Arreta integratua Osakidetzaren Osasun Sailaren lerro estrategikoetako bat da, eta, horren bidez, jarraitutasun eta efizientzia handiagoa lortu nahi da osasun-arretan. Integrazio horrek koherentzia ematen die eremu geografikoagatik jada lotura daukaten erakundeei eta sinergiak bilatzen ditu osasun-sistemaren mailen artean, osasun-zerbitzuetan koordinazioa eta efizientzia areagotzeko.</p> <p>Estaldura-eremua</p> <p>Barrualde-Galdakaoko ESIak sakabanaketa geografiko handia du ezaugarri; izatez, Bizkaiko lurralde historikoko zati handi bati ematen dio arreta. Iparraldetik, Busturialdea eta Lea-Artibai eskualdeak hartzen ditu, eta, Arratia eta Durangaldea zeharkatu, eta Gorbeialdearaino iristen da, barnean hartuta Arabako Aiaraldea. Erakundeak guztira 308.952 biztanleri egiten die zerbitzu.</p> <p>Guztira, 77 osasun-zentro dira eta 2.500 pertsona inguruko lantaldea. Osasun-zentro horien artean daude:</p> <ul style="list-style-type: none">• Galdakao-Usansoloko Unibertsitate Ospitalea• Gernika-Lumoko Ospitalea• Lehen mailako arretako 17 unitate: unitate horien mende daude 4 anbulatorio (Basauri, Galdakao, Durango eta Audio), 13 osasun-zentro eta 57 kontsultategi. <p>Eusko Jaurlaritzaren Osasun Sailak asistentzia sanitarioa kontratatzeko irizpideak ezartzen ditu – zerbitzu-zorria, kalitate-konpromisoak eta osasun-prestazioaren finantzaketa–, «Programa-kontratu» deritzonaren bidez. BGko ESIaren kasuan, programa-kontratu hori finantzaketaren % 99 da, aipatu zonaldeko herritarren prestazio sanitarioarako.</p>



[Organigrama](#)

[Barrualde-Galdakaoko ESiko Plan Estrategikoa, 2022-2025](#)

[Barrualde-Galdakaoko ESiko 2021eko memoria](#)

Harremanetarako datuak	
Solaskidearen izen-abizenak:	Leire Sagastizabal
Helbide elektronikoa:	Leire.sagastizabalbidarte@osakidetza.eus
Telefonoa:	626721330

PRAKTIKA ONAREN AZALPEN LABURRA

1. Praktika onaren titulua:	Euskarazko arretaren aktibazioa Osakidetzako Barrualde-Galdakaoko Erakunde Sanitario Integratuan
2. Praktika onaren azalpena: Zer da? Zertan datza? Nondik dator? Zeintzuk dira onurak, lortu diren emaitzak?	Sarrera 2015ean gure eskualdeko herritarren hizkuntza-hautua erregistratzen hasi ginen, hau da, jardun asistentzian ahoz zein hizkuntzatan komunikatu nahi zuten. Lanketa hori hastearekin batera, berriz, argi ikusi genuen, gure profesionalen hizkuntza gaitasunaren argitan, giza baliabideok berrantolatu egin behar zirela, herritarren hizkuntza-hautuaren arabera osasun-arreta eskaintzeko. Eta halaxe egin dugu, lehen mailako arretan hasteko, non eskaintza eta horren jarraipen sistematizatu egiten den, baita arreta espezializatuan ere. Egun, arreta espezializatuko kanpo-kontsultetan euskarazko eskaintza aktibo finko zabala daukagu. Gure jardun-eremuko hizkuntza-egoeraren datuak: Hauxe da gure jardun-eremuko hizkuntza-egoeraren argazkia. Gurean, biztanleen % 64 euskalduna da. Geografiaren aldetik oso sakabanatuta gaude, hala, herritar euskaldun asko —Lekeitio esaterako— eta ez hainbeste —Basauri adibidez— dauzkaten herri txiki, ertain eta handiak daukagu. Osakidetzan arlo sanitarioko lanpostuek Europako erreferentzia-markoaren B2 maila daukate. Profesionalen % 62 inguruk lanpostuan eskatzen dena edo goragoko euskararen gaitasun-maila daukate gurean. Euskarazko arreta espezializatuaren eskaintzaren aktibazioa zelan egin den gurean a) Hauexek dira aurrekariak 1.-Arestian esan bezala, 2015etik erregistratzen ari gara arreta asistentzian ahoz komunikatzeko gure erabiltzaileek lehenetsitako hizkuntza. Zeregin hori lehen mailako arretatik bideratzen da. Gaur-gaurkoz, gure herritarretan % 77 ingururena erregistratu da, eta, horietan 65.000k (% 28k) euskara hautatu dute gurekin ahoz komunikatzeko. 2.- Eskaera horri erantzuteko, eta hizkuntza-hautuaren erregistroa lehen mailako arretatik (LMA) bideratu denez gero, bertako giza baliabideak berrantolatu genituen, aurrena; euskararen aldeko hautua egiten duenari talde asistentzial elebiduna esleitzeko edota elebiduna ez dena esleitura badute aldatzeko aukera eskaintzeko, eta hala, osasun-arretarako ahozko komunikazio-zirkuitua bermatzeko. Hori, nola ez, unitate-buru guztiekin lankidetzan lortu da. Asmoa zein zen azaldu zitzaizen, Kupoak kudeatzeko prozedura moldatu zen, eta erregistroaz arduratzen diren Administrazio Arloko arduradunei prestakuntza eskaini zitzaizen, prozedura ondo betetzeko. Erregistroaren jarraipen sistematikoa egiten da, hilean behin; urtean bitan jasotzen dugu talde asistentzialei

buruzko informazioa, eta erregistroa egiten laguntzeko hizkuntza hautua egin gabe daukaten herritarren datuak helarazten dizkiegu urtean bizpahiru aldiz unitate-buru eta idazkariei.


Gerora, arreta espezializatura egin dugu jauzia. Gure lehendabiziko erronka: oinarritzko eskaintza aktiboa egitea izan da eta, egun, espezialitate gehienetan lotuta daukagu.

Hori erdiesteko, ezin zitekeen bestela, zerbitzuetako buruekin elkarlanean jardun dugu, daukaten giza baliabideak berrantolatuzko, eta hizkuntza-gaitasuna daukatenen eskutik euskarazko zirkuitu asistentzialen eskaintza finkatzeko. Ginekologiaren kasuan, esaterako, Txema Arizeta zerbitzu-buruak berak azaltzen digu jarraian zelan antolatu diren euren Zerbitzuan eskaintza aktibatzea posible egiteko: “Langileen Zuzendaritzarekin eta Euskara Zerbitzuarekin bilera egin eta gero, profesionalen hizkuntza-gaitasuna egiaztatu genuen. Datuok kontuan hartuta, berriz, pazienteei, anbulatorioetako zein Galdakao-Usansoloko Ospitaleko kanpo-kontsultetan, euskarazko agendak aktiboki eskaintzea zenbateraino zen posible aztertu genuen. Hauxe da lanketa horren emaitza, Gernikaldean, zerbitzuko profesionalen konpromisoari eta inplikazioari esker lortu dena:”

GERNIKA KIUKo KONTSULTETAN H				
ZERBITZUA/ ATALA	Especialitateen zentroa	medikua	kontsulta egunak	ordutegia
ANESTESIA-bilingüe	GERNIKA-LUMO OSP	taldea	1 martes al mes + consulta de los viernes	10:30-12:30
APARATO DIGESTIVO-bilingüe	GERNIKA-LUMO OSP	taldea	Ma, Vi	
KARDIOLOGIA-elebiduna	GERNIKA-LUMO OSP	taldea, Onaindia eta Urkululu	Lu, Mi, Ju, Ma (2ª y 4ª semana del mes) + Ju	09:30-13:35
KIRURGIA OROKORRA	GERNIKA-LUMO OSP	Mateo dk.	Ma (1ª y 3ª semana del mes)	10:30-14:10
KIRURGIA OROKORRA-elebiduna	GERNIKA-LUMO OSP			10:30-14:10
DERMATOLOGIA-elebiduna	GERNIKA-LUMO OSP	Bilbao dk. Pretel dk.	Lu, Mi Ma, Ju	10:00-12:55
ENDOKRINOLOGIA	GERNIKA-LUMO OSP	Arteaga dk.	Ju	08:40-14:15
ENDOKRINOLOGIA-elebiduna	GERNIKA-LUMO OSP	Dublang dk.	Lu	08:40-14:15
GINEKOLOGIA	GERNIKA-LUMO OSP	taldea	Lu Ma, Mi Vi	08:30-13:10 08:30-13:55 09:30-14:10
GINEKOLOGIA-elebiduna	GERNIKA-LUMO OSP	Taldea	Ju	08:30-13:55
GINEKOLOGIA BERMEO OZ			Vie	
GINEKOLOGIA LEKAITIO OZ			Mie	
GERNIKAKo EMAGINA	GERNIKA-LUMO OSP	Castañeda dk.	Lu, Ma, Mi, Ju, Vi	08:00-15:00
GERNIKALDEAKo EMAGINA	GERNIKA-LUMO OSP	Idoia Briones	Ma, Ju	08:00-15:00
NEUROLOGIA-elebiduna	GERNIKA-LUMO OSP	Vazquez dk. Mediavilla dk. Vazquez dk.	Lu Ma Mie	
OFTAMOLOGIA	GERNIKA-LUMO OSP	Lertxundi dk.	Mi	08:30-12:34
OFTALMOLOGIA-bilingüe	GERNIKA-LUMO OSP	Basterretxea dk. De Cincunegui dk. Gorostiza dk. Gorostiza dk. Gorostiza dk.	Lu Ma Mie Ju Vie	08:30-12:40 08:30-12:40 08:30-12:40 08:30-12:40 10:00-12:40

Eskaintza kudeatzeko prozedura

3.-Bestalde, euskarazko arreta espezializatuaren eskaintza kudeatzeko **prozedura definitu** dugu (agenda elebidunak daukaten espezialitateen kasuan, ezarritako prozedurari jarraituta, euskararen aldeko hautua egin duten erabiltzaileei hitzordua espezialista euskaldunarekin emango zaie. Euskara lehenetsita daukan pazientearen kasuan, softwarean identifikatuta

azalduko da  ikurrarekin. Kasu horretan, arreta espezializaturako agendak —**hitzorduetako eskuliburuetan** (aurreko irudia)— kontsultatuko dituzte

KUDEAKETA AURRERATUA
EUSKALIT
GESTIÓN AVANZADA



KULTURA ETA HIZKUNTZA
POLITIKA SAILA
DEPARTAMENTO DE CULTURA
Y POLITICA LINGÜÍSTICA

hitzorduen kudeatzaileek, eta aukerarik badago, hitzordua horietan eman; betiere zera egiaztatuta: horrek ez dakarrela luzaroago itxaron beharra, eta hala balitz, erabiltzaileari jakinaraziko zaio eta berak erabakiko du zer egin.

Erabiltzailearen erreferentziazko osasun-zentroan aukerarik ez dagoenean, edota itxaronaldi luzeagoa badakar, ostera, bolantea Galdakao-Usansoloko Ospitaleko (GUO) Kanpo Kontsultetako Harrerara bideratuko da. Bertatik, eskura dauzkaten datuen argitan, erakunde barruko beste osasun-zentro batera joateko aukera eskainiko diote pazienteari. Kasu honetan ere, berak erabakiko du zer egin.

4.-Eta zelan ez, hitzorduak emateko arduradunei **prestakuntza** eman zaie, eskaintza zelan egin azaltzeko.

Eragiketa erabat logikoa da, **baliabideak badauzkagu, hizkuntza-hautua** erregistratzen dihardugu, **ezagutzen dugu** hortaz, eta eskaera ere egon badago. Beraz, aldagai horiek kontuan hartuta, euskarazko arreta espezializatua antolatzeari eta aktiboki eskaintzeari ekin diogu. Hala, **2019ko urriaren 21etik**, euskara hautatu duten erabiltzaileei, zein horrela eskatzen dutenei, arreta euskaraz eskainiko zaie.

4. Hurrengo pausoak

Oraindik bide luzea daukagu ibiltzeko, euskarazko arreta espezializatuaren eskaintzaren aktibazioa behar den eran egiteko eta zabaltzeko. Hala, agenda elebidunak aplikazio informatikoan identifikatzeko aspaldiko eskakizunari erantzutea falta zaigu bateko, eta besteko, erizaintzako profesionalak ere eskaintzara biltzea; lehen mailako arretan egin den eran, osasun-arretako zirkuitu osoa euskaraz egitea ahalbidetuko duten talde asistentzial elebidunak osatzeko.

Zerbitzu-eskaintzaren dinamika berri honek, jakina, etengabeko jarraipena exijitzen du, gerta daitezkeen intzidentziak antzemateko eta konpontzeko, eta hedatzen jarraitzeko.

Puntu honetara helduta, pandemian murgildu ginen bete-betean, eta aurrerapausorik apenas eman dugu.

5. Lidergoa

Txema Aritzetairen hitzetan: “Eskaintzaren aktibaziorako lidertza garrantzitsua da. Lehen esan dudan eran, Ginekologia Zerbitzuan eskaintza hau egitea posible izan da. Zergatik? sinetsi egiten dugulako, pazienteari berak hautatutako hizkuntzan arreta ematea, euren eskubidea izateaz gain, kalitatezko zerbitzuaren adierazle dela. Dena den, oso inportantea da profesionali informazioa ematea, baita argi azaltzea ere zer eskatzen zaien, eta adostutako eran jokatzeari”.

PRAKTIKA ONAREN INGURUKO DOKUMENTAZIOA, IRUDIAK, GRAFIKAK...

KUDEAKETA AURRERATUA
EUSKALIT
GESTIÓN AVANZADA



KULTURA ETA HIZKUNTZA
POLITIKA SAILA
DEPARTAMENTO DE CULTURA
Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA

LEHEN MAILAKO ARRETAN KUPOAK KUDEATZEKO PROZEDURA, ETA ESPEZIALISTA ELEBIDUNAREN KONTSULTA-ARRETAREN ESKAINTZA KUDEATZEA

Kodea: _____ Data: 2019/04/29 _____ 2. orr.

4.-JARDUTEKO FLUXUGRAMA – EUSKARAZKO ARRETA ESPEZIALIZATUAREN ESKAINTZA, EUSKARAREN ALDEKO HIZKUNTZA HAUTUA EGIN DUTENEI EDO ESKATZEN DUTENEI :

