

IRITZIA

OSCAR MORACHO
ZUMARRAGAKO OSPITALEKO GERENTEA

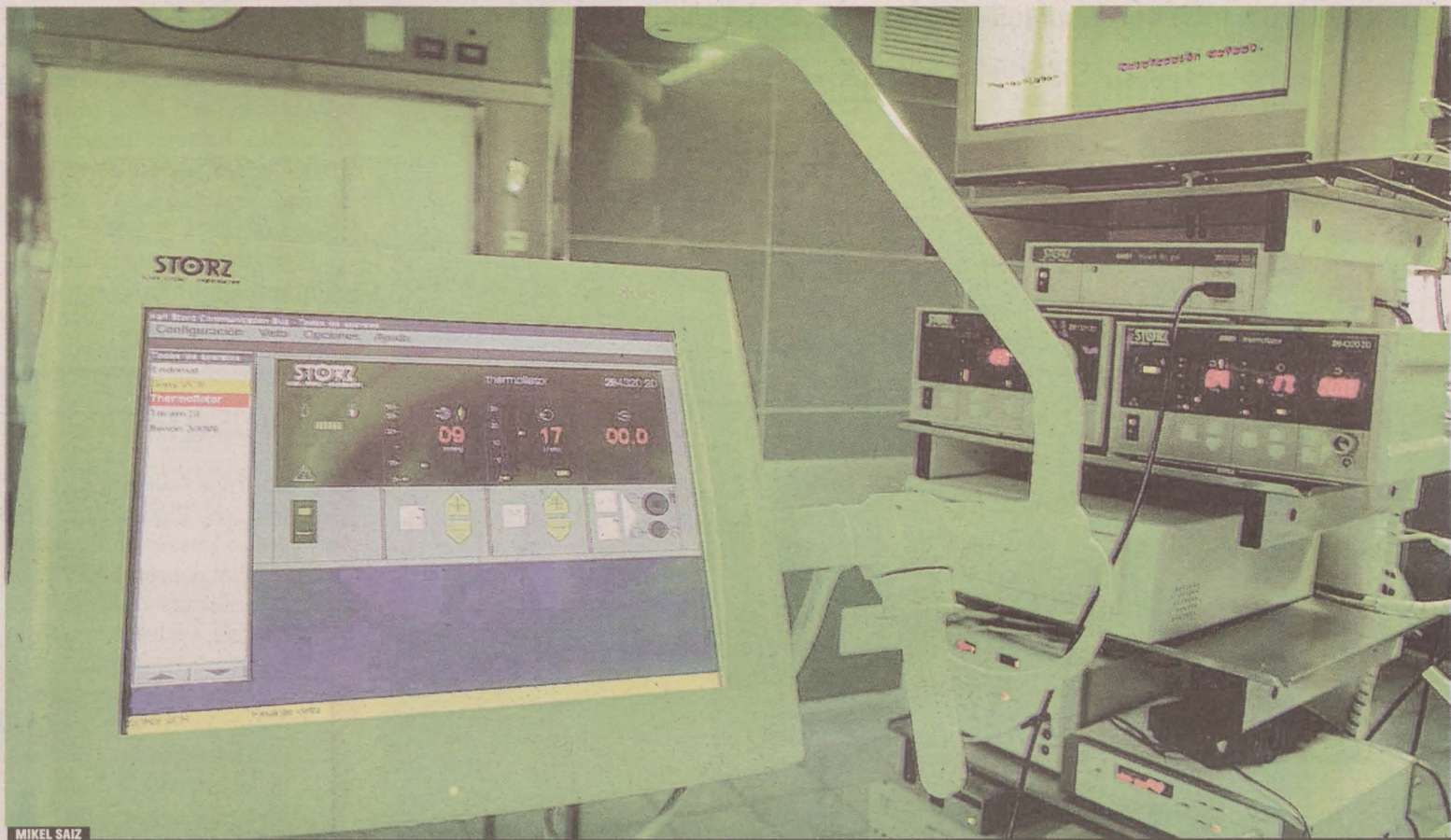
Osasun zerbitzuak hobetu

Osasungintzako enpresetan kalitatearen kontua bi kontzeptutan lantzen da: egin beharrekoa ongi egin, eta modu egokian egin. Hau da, bezeroaren behar ongi ase, eta modu egokian egin, seguruan, dagokion kostarekin eta beharrezkoa den erantzukizunarekin. Ikus daitekeenez, kalitatea eta gestioa ezin dira banatu.

Kalitatea ostertzen antzeztu da: hara hurbildu behar dugun baina inoiz ez gara iritsiko; ezin dugu, egin beharrekoaren eta egin dezakegunaren arteko oreka da; interesatuek espero dutenaren eta baliabide mugatuekin eskaini daitekeenaren artekoa. Ezin daiteke kalitate osoa lortu, baina ahalik eta gehien hurbildu behar dugu.

Enpresek hainbat metodo eta baliabide jorratu dituzte urteetan, baina erakundeetan kalitatea lortzeko. Kalitate osoaren eta hobekuntza jarraituaren ereduak landu dira gure enpresetan; baliabide erabilgarrienak erabili dira, eta EFOMren ereduak erreminta baliotsua dela erakutsi dago. Eredu hauen funtsa bezeroarengan dago, bere behar eta eskarrietan, eta ereduak erabiltzeko den buruzagitzaren erantzukizuna, gizarteari pisua eskaintzea. Talde guztia inplikatu behar du prozesuaren ekimenean, berriro ereduak sartuz, ikasiz, eta betiere, hobekuntzekin jarraituz.

Hobekuntza jarraituak ekitea eskatzen du, eta aurrera segitzea metodo bat. Horretarako,



MIKEL SAIZ

ekintzak antolatzeke, modu sinple baina indartsua bada: egin beharrekoa planifikatu, martxan jarri, lortutakoa aztertu, eta, emaitzen eta prozesuan ikasitakoaren arabera, moldaketak egin.

Kalitate sistemak ezartzea ez da erraza; ekintza bera egiteko jende mordo ados jartzeak duen zailtasun bera du. Ospitalean egiten denaren berri modu grafikoan jasotzen da, ekintzen arteko harreman konplexuak aztertzen dira, eta antolatzen dira

indarrak batzeko. Baina guztia- ren ardatza profesionala da; benetako arrakasta bere esku dago, eta erakundeko arduradunengan, euren sustatu behar baitute prozesua. Profesionalak zer egin behar duen jakin behar du; norantz doazen enpresaren helburuak; bere lanaren garrantzia jabetu behar du; talde lana egin behar du, ikasi eta zerbait eskaintzeko; bere prozesuan hobekuntzak egiteko behar adinako erantzukizuna izan behar du; eta heziketa egokia jaso behar du.

Bezeroa da kalitatearen muintza. Enpresaren ahalegin guztiak bezeroa ezagutzera eta zerbitzatzera mugatu behar dira. Zeintzuk diren bere beharrak eta eskaerak, eta horren arabera, eskaini dezakeguna antolatzea, baliabideak zenbatekoak diren jakitun izanik. Horretarako, kontuan izan behar dira eraginkortasuna, zerbitzuen prestutasuna, egokitasuna, segurtasuna, erosotasuna eta, batez ere, bakoitzaren arabera informazio eta tratua. Helburu hauek betetzen

ditugun edo ez jakiteko, hainbat metodo erabiltzen dira: egindako prozesuen kalitate teknikoa neurtzen da, eta bezeroei inkestak egiten zaizkie, euren iritziak jasotzeko asmoz. Horrela, hobetzen jarraitu dezakegu.

Kalitatearen antolaketa hobe lortzeko neurri berriak sortuko dira etorkizunean, baina gure konpromisoa ez da aldatuko: komunitatearen ongizatea hobetu eta osasun zerbitzuak bermatu, eta gure bezeroei ahalik eta zerbitzu onena eskaini.

CanteraNafarrondo
Grupo Urazca
Harrobiek ustiapena

HormigonesOrozko
Grupo Urazca

Hormalsa
Grupo Urazca
Aurrez oratutako Hormigoien Fabrikazioa

Grupo Urazca
Henao, 2º - Bilbao
Tel. 94 - 424 56 66

Eraiker
Grupo Urazca
Obra Zibila, Hidraulikoa, Eraikuntza eta Zaharberritzea

Inzergest
Grupo Urazca
Zerbitzuak eta Ingurumena

Talde oso bat edozein azpiegituratarako