

## II CERTAMEN MEJORES PROYECTOS DE HUMANIZACIÓN

### TÍTULO

Xerpa de Humanización en una Organización Sanitaria como Modelo de Acompañamiento a la Dirección y a los Servicios y Unidades.

### RESUMEN

Nuestro PLAN ESTRATÉGICO 2022-2025 se alinea con los principios de la Fundación Humans, cuya misión y valores inspiran la humanización en el ámbito de la salud. Este documento adopta la metáfora del alpinismo, representando nuestras líneas estratégicas como cordilleras, los objetivos de visión como cumbres, los objetivos estratégicos como caminos y la operativa como pasos.

La cumbre "ATENCIÓN DE CALIDAD" en la cordillera PACIENTE/CIUDADANÍA busca obtener resultados excelentes en salud, ofreciendo atención de calidad con calidez y fomentando la participación ciudadana.

En este contexto, se introduce la figura de XERPA, traducción al euskera de la palabra "Sherpa", originariamente personas de las montañas en Nepal, guías y ayudantes para las personas que quisieran subir a las cimas, que se plantean como expertos y guías para alcanzar las cimas que se marca la organización. El modelo planteado emplea un símil con el mundo del alpinismo para definir unas "cumbres" compartidas y unos "caminos" que llevan a ellas, aterrizando así, conceptos de carácter técnico más difícilmente trasladables al conjunto de personas de la organización. De esta forma, se presenta un modelo que dibuja las líneas estratégicas como cordilleras, los objetivos de visión como las cumbres a alcanzar y los objetivos estratégicos como los caminos que llevan a ellas.

Las personas de la organización son el eje del sistema, su "brújula", y se plantea como objetivo darles protagonismo favoreciendo su desarrollo profesional, implicación y satisfacción.

Se dibujan, a su vez, 4 elementos indispensables para articular la estrategia que se consideran transversales en el modelo planteado y se dibujan como el "aire" los ámbitos de reflexión del propio Xerpa:

- La INNOVACIÓN organizativa y tecnológica.
- El avance en el uso del EUSKERA en la atención y entre profesionales.
- La IGUALDAD, integrando la perspectiva de género en la organización.
- Y la gestión sistematizada de la RESPONSABILIDAD SOCIAL en la organización, con enfoque a OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE.

El Xerpa de Humanización guía a los profesionales para alcanzar las cumbres de diferentes cordilleras, liderando e impulsando el desarrollo del plan de humanización de la organización, acompañando en el diseño de procesos asistenciales, apoyando en la creación de planes de humanización por servicio o unidad, llevando la gobernanza en el diseño de espacios y presidiendo la comisión de humanización de la organización, constituida por profesionales de las diferentes niveles asistenciales y estando representadas todas las categorías.

## JUSTIFICACIÓN

La necesidad de abrazar la humanización en el ámbito de la salud se erige como un pilar fundamental en nuestro PLAN ESTRATÉGICO 2022-2025, en sintonía con los principios propugnados por la Fundación Humans. Estos principios, que encarnan la esencia de nuestra misión y valores, actúan como faro orientador hacia la humanización en el sector sanitario. Utilizando la metáfora del alpinismo, visualizamos nuestras líneas estratégicas como cordilleras, los objetivos de visión como cumbres a conquistar, los objetivos estratégicos como caminos hacia ellas, y la operativa necesaria como los pasos que nos conducen al logro.

Enfocándonos en la cumbre "ATENCIÓN DE CALIDAD" dentro de la cordillera PACIENTE/CIUDADANÍA, buscamos sobresalir en la oferta de servicios de salud, proporcionando atención no solo de calidad técnica, sino también impregnada de calidez y promoviendo la participación ciudadana.

Surge así la figura del Xerpa de Humanización, inspirado en los guías Sherpa del Himalaya, como experto y guía para alcanzar las cimas marcadas por nuestra organización. Este modelo, que utiliza la analogía del alpinismo, permite la representación visual de nuestras estrategias, objetivos y operaciones, facilitando su comprensión incluso en contextos técnicos. En el núcleo de este planteamiento se sitúan las personas de la organización como la brújula fundamental, buscando potenciar su desarrollo profesional, participación y satisfacción.

Cuatro elementos cruciales se perfilan como el "aire" que nutre al Xerpa: la INNOVACIÓN organizativa y tecnológica, el avance en el uso del EUSKERA, la integración de la perspectiva de género a través de la IGUALDAD, y la gestión sistemática de la RESPONSABILIDAD SOCIAL con enfoque en los OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE.

Este enfoque en la humanización se convierte en un elemento clave en el contexto del Plan de Salud de Euskadi y refuerza nuestro compromiso, conforme al Plan Estratégico 2023-2025 de Osakidetza, de ser un referente en humanización.

Para dar vida a este compromiso, nuestra OSI Barrualde-Galdakao ha delineado su propio Plan Estratégico 2022-2025, que articula nuestra razón de ser, nuestras metas para el 2025 y las estrategias para alcanzarlas. La humanización está estrechamente relacionada con la planificación estratégica de nuestra organización sanitaria, con la gestión, con el funcionamiento de las estructuras y con el diseño de los espacios físicos que a veces no favorecen la comodidad, intimidad y comunicación entre pacientes/cuidadores/as y profesionales.

Por todo ello, y para lograr la cumbre 2 de nuestra visión del Plan Estratégico, la humanización tendrá que lograr el siguiente objetivo:

*"Trabajar en la mejora de la humanización de la asistencia que prestamos",* y será compañera de camino junto con la Seguridad Clínica, Accesibilidad, Información y Continuidad Asistencial, y así poder lograr el objetivo final de la cumbre: ATENCIÓN A LA CALIDAD.

En resumen, este documento adopta la humanización como un eje vital de nuestra planificación estratégica, guiándonos hacia una atención sanitaria de calidad, segura y centrada en el paciente, en armonía con los valores de la organización y el compromiso institucional reflejado en nuestros planes estratégicos y visibilizado a través de la figura del Xerpa, figura identificada como tal y reconocida en la organización.

## PLANIFICACIÓN-CRONOGRAMA

- Creación de XERPA por la Unidad de Calidad e Innovación.
- Presentación del XERPA en la Organización en marzo de 2023.
- Apoyo en el PLAN DE GESTIÓN DE XERPA y Comisión de Humanización.
- Plan de integración del Xerpa:
  - Difusión listada de XERPAS y su contacto.
  - Consulta para elegir a las personas a premiar en el evento de reconocimientos a profesionales de la organización.
  - Consulta de necesidades formativas para el plan de formación de la organización.
  - Consulta para la redacción de la memoria anual.
  - Oferta de formación en calidad y específica del objetivo.
  - Entrega de CERTIFICADO de reconocimiento.
  - Alta de los equipos de apoyo a la estrategia en la BBDD de equipos de la organización.

## ENFOQUE

El Xerpa como persona experta en un objetivo estratégico = camino que asegura su mejora continua y tracciona la organización a su consecución, tendrá sus funciones específicas:

- Propone acciones para el año al Comité de Dirección.
- Conoce herramienta Bikain donde se registra los planes de Gestión de la Organización, de los Servicios/Unidades, de los Xerpas.
- Apoya a líderes de expedición.
- Propone acciones a Servicios/Unidades.
- Soporte en la gestión de indicadores.
- Analiza idoneidad de los indicadores.
- Focaliza la consecución de objetivos.
- Valora tendencias y comparativas.
- Valora relaciones causa-efecto.
- Vigilantes de innovación.
- Propone visitas a organizaciones referentes.
- Propone foros en los que participar.
- Tiene en cuenta otros elementos transversales: Euskera / Igualdad / RSC.
- Valora formación necesaria.
- Propone reconocimiento.
- Apoya la gestión de alianzas.

## DESARROLLO Y EJECUCIÓN

OBJETIVOS: Desde la creación de la Comisión de Humanización:

- Apoyar a líderes de expedición cuando tengan dudas, cuando quieran comenzar a trabajar en el objetivo...
- Apoyar al equipo directivo:
  - Proponiéndoles acciones para el Plan de gestión anual de la OSI.
  - Realizando el seguimiento del indicador recogido en el Cuadro de Mando del PE.
  - Llevando un seguimiento de indicadores de segundo nivel.

## DESPLIEGUE

1. Desarrollar la figura de XERPA: Octubre 2023
  - Presentar propuestas de acciones e indicadores.
  - Valorar visitas a organizaciones referentes.
  - Valorar participación en foros.
2. Actualizar PLAN DE HUMANIZACIÓN OSI: Octubre 2023
  - Revisar según el plan corporativo y principios de humanización de la Fundación Humans.
  - Reflexión y priorización de ámbitos.
  - Desplegar a servicios/unidades priorizados.
3. Adaptar espacios hostiles del hospital: Octubre 2023
  - Identificar espacios hostiles.
  - Gestión de mobiliario, vinilos decorativos, galerías.
4. Conocer el grado de satisfacción de usuarios:
  - Realizar encuestas de satisfacción a pacientes.
  - Compartir resultados y elaborar un plan de mejora y sus acciones.
5. Proyecto para disminuir ansiedad en proceso quirúrgico infantil:
  - Desarrollar un proyecto basado en las prácticas humanizadoras para procesos quirúrgicos infantiles.
6. Área mejora encuesta - Ampliar oferta desayuno:
  - Solicitar valoración a Dirección Económica, explorando opciones saludables.
  - Implantar nuevo desayuno saludable.
7. Generar una cultura de trato humanizado:
  - Actualizar decálogo y difusión especial.
  - Campaña 12 meses / 12 causas.
  - Salvapantallas y sesiones formativas.
  - Jornada de humanización: octubre 2024, con participación de expertos.
8. Paciente hospitalizado - Generar confianza:
  - Elaborar y difundir manual de acogida.
  - Generar códigos QR (puerta de armarios habitaciones).
9. Organización eventos navideños:
  - Procedimientos y acuerdos de colaboración para conciertos, danzas tradicionales, visita de Olentzero y Maridomingi.

## RESULTADOS

### INDICADORES:

1. KPI propuestos por la Dirección:
  - HUMANIZACIÓN: Nº servicios/unidades con Plan de Humanización x 100 / Nº servicios/unidades con relación directa con el paciente (Anual).
  - Satisfacción: Encuestas de los servicios/unidades (Anual).
2. Indicadores propuestos por el equipo de apoyo o XERPA:
  - Adaptar espacios hostiles: % espacios adaptados/sobre total de espacios a adaptar identificados.
  - Conocer grado de satisfacción de usuarios: % áreas con acciones implantadas/áreas identificadas que precisan acciones.
  - Disminuir ansiedad en proceso quirúrgico infantil: % satisfacción en el proceso quirúrgico infantil (por definir).
  - Ampliar oferta desayuno: Encuesta satisfacción en hostelería, ampliar opciones.
  - Generar cultura de trato humanizado: Ítems de encuesta corporativa de pacientes.
  - Generar confianza paciente hospitalizado: % satisfacción del paciente con la acogida en la hospitalización.

## EVALUACIÓN Y REVISIÓN

En junio llevará acabo seguimiento y el Xerpa de Humanización presentará su Plan de Gestión de a:

- La Dirección de la Organización.
- Los líderes de expedición.
- El Xerpa de cima.

En noviembre, se realizará otra reunión con los mismos asistentes para hacer el cierre de año y su previsión del próximo año.

## CARÁCTER INNOVADOR

Este plan se considera innovador por varias razones

1. **Metáfora del Alpinismo:** La adopción de la metáfora del alpinismo para representar las estrategias y objetivos de la organización a través de cordilleras, cumbres y caminos es creativa e innovadora. Esta analogía proporciona una forma visualmente efectiva de comunicar conceptos estratégicos y técnicos.
2. **Introducción de Xerpa:** La figura del Xerpa, inspirada en los guías Sherpa del Himalaya, aporta una nueva perspectiva al papel de liderazgo y guía en la organización. La incorporación de esta figura como experto y guía para alcanzar los objetivos establecidos por la organización es una aproximación innovadora al liderazgo y desarrollo de estrategias.
3. **Enfoque Holístico:** El enfoque holístico de considerar a las personas de la organización como el eje central, promoviendo su desarrollo profesional, implicación y satisfacción, refleja una perspectiva innovadora en la gestión de recursos humanos y la importancia del factor humano en la consecución de objetivos.

4. **Elementos Transversales y Responsabilidad Social:** La inclusión de elementos transversales como la innovación organizativa, el uso del euskera, la igualdad y la responsabilidad social, alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, demuestra un enfoque integral e innovador hacia la gestión estratégica y la responsabilidad social corporativa.
5. **Enfoque en la Humanización:** La integración de la humanización en la planificación estratégica de la organización, considerando aspectos como la comodidad, intimidad y comunicación entre pacientes, cuidadores y profesionales, destaca la innovación en el diseño de servicios de salud centrados en el paciente.
6. **Evaluación y Revisión Continua:** La inclusión de un proceso de evaluación y revisión continua, con indicadores específicos para medir el éxito de las iniciativas, refleja un enfoque dinámico e innovador para adaptarse y mejorar constantemente.

En conjunto, estos elementos hacen que el plan sea innovador al abordar la planificación estratégica desde ángulos novedosos, promoviendo la participación, la adaptabilidad y la consideración integral de factores que van más allá de lo puramente técnico.

## DIVULGACIÓN

Para divulgar este plan de manera efectiva y garantizar una comprensión y aceptación generalizada, estamos desarrollando diferentes estrategias:

1. **Presentación Multicanal:**
  - Hemos creado una presentación visual atractiva que resume los aspectos clave del plan.
  - Hemos utilizado múltiples canales de comunicación, como presentaciones en persona, videos, documentos digitales y comunicados escritos.
2. **Sesiones de formación:**
  - Hemos organizado sesiones de formación para el personal clave y líderes de la organización. Estas sesiones pueden ser presenciales o virtuales, y permiten una interacción directa para abordar preguntas y preocupaciones.
3. **Comunicados Internos:**
  - Enviamos comunicados internos que destaquen los aspectos más relevantes del plan. Utilizamos el correo electrónico, intranet y boletines informativos (Zuzenean) para llegar a todos los miembros de la organización.
4. **Campañas en Redes Sociales:**
  - Utilizamos las redes sociales de la organización para destacar elementos clave del plan. Publicamos mensajes, imágenes y videos que resalten la importancia de la humanización en la atención sanitaria y cómo el plan contribuirá a ese objetivo.
5. **Eventos de Lanzamiento:**
  - Hemos organizado eventos de lanzamiento para presentar el plan a toda la organización.
6. **Involucramiento de Líderes:**
  - Tenemos interés y favorecemos que líderes y la Dirección de la Organización respalden y comuniquen activamente el plan. Su apoyo será fundamental para la aceptación general.

**7. Publicaciones en Medios Internos y Externos:**

- Publicitamos nuestras acciones como plan de mejora en la atención con calidez al ciudadano.

**8. Sesiones:**

- Organizamos la I Jornada de humanización (octubre 2024, esto ayudará a abordar cualquier confusión y aclarar conceptos clave.

**9. Grupos de Trabajo:**

- Tenemos grupos de trabajo para debatir y desarrollar aspectos específicos del plan. Esto fomentará la participación y permitirá la generación de ideas adicionales.

**10. Feedback Continuo:**

- Establece canales para recibir feedback continuo de los empleados. Esto puede incluir encuestas anónimas, buzones de sugerencias o reuniones regulares para evaluar el progreso y realizar ajustes según sea necesario.

Al adoptar un enfoque integral y utilizar una combinación de estos métodos, intentamos maximizar la divulgación del plan y garantizar una comprensión profunda y un compromiso generalizado por parte de los profesionales de la organización.

## APLICABILIDAD

Aplicable a cualquier organización. Es una metodología para impulsar el enfoque humanista, despliegue, gestión y seguimiento.

Puede ser implementado con éxito en diversas organizaciones del ámbito de la salud. Aquí hay algunas razones que respaldan su aplicabilidad:

**1. Adaptable a Cualquier Organización:**

- La metodología propuesta en el plan es lo suficientemente flexible como para adaptarse a diferentes tipos y tamaños de organizaciones sanitarias. Puede ser implementada en hospitales, clínicas, centros de atención primaria y otras instituciones de atención médica.

**2. Enfoque Humanista Universal:**

- La centración en la humanización y el enfoque en la calidad de la atención son aspectos universales que son esenciales en cualquier entorno de atención médica. Por lo tanto, este plan puede ser aplicado en diferentes contextos culturales y geográficos.

**3. Relevancia en Diversas Especialidades:**

- La humanización es un principio fundamental que se puede aplicar en todas las especialidades médicas. Este plan aborda aspectos que van más allá de la técnica médica y se centra en mejorar la experiencia del paciente, lo que lo hace relevante en diversas áreas de la atención médica.

**4. Inclusión de Elementos Transversales:**

- La integración de elementos transversales como la innovación, el uso del euskera, la igualdad y la responsabilidad social permite adaptar el plan a los valores y objetivos específicos de cada organización, proporcionando un marco inclusivo y sostenible.

**5. Aplicable en Diferentes Niveles Asistenciales:**

- La estrategia del Xerpa de Humanización puede ser implementada tanto a nivel hospitalario como en unidades y servicios específicos. Esto permite una aplicación escalonada y adaptada a las necesidades específicas de cada área de atención.

**6. Alineación con Objetivos de Desarrollo Sostenible:**

- La gestión sistematizada de la responsabilidad social con enfoque en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) asegura que el plan contribuya a metas globales y sostenibles, brindando una orientación ética y socialmente responsable.

**7. Flexibilidad en la Evaluación y Revisión:**

- La incorporación de indicadores específicos y la evaluación continua facilitan la adaptabilidad del plan a medida que evolucionan las necesidades y objetivos de la organización.

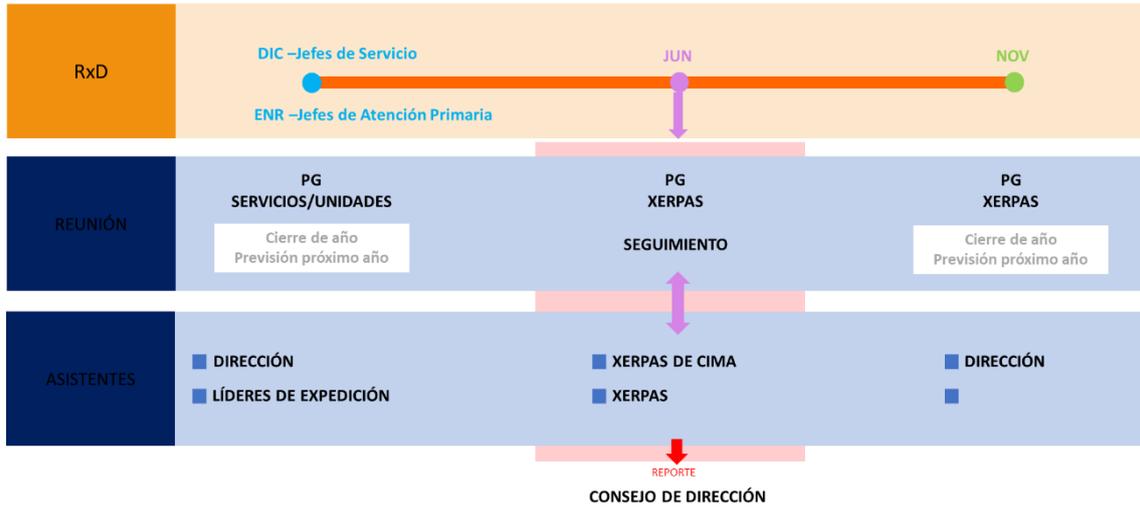
**8. Transferible a Otros Sectores de la Salud:**

- Aunque este plan está específicamente diseñado para una organización sanitaria, muchos de sus principios y enfoques podrían ser transferibles a otros sectores de la salud, como la salud pública, la investigación médica y la formación de profesionales de la salud.

En resumen, la aplicabilidad de este plan radica en su versatilidad y capacidad para abordar aspectos fundamentales de la atención médica, permitiendo su implementación exitosa en diversas organizaciones y entornos de atención sanitaria.

**ANEXOS**

**EVALUACIÓN Y REVISIÓN**



**CHAPA IDENTIFICATIVA DEL XERPA**



# PLAN GESTIÓN XERPA HUMANIZACIÓN- TRABAJAR EN LA MEJORA DE LA HUMANIZACIÓN DE ASISTENCIA QUE PRESTAMOS



EQUIPO DE APOYO



INDICADORES



CUMBRES



LISTADO DE XERPAS



OBJETIVO	ACCIONES (LINEAS MAS RELEVANTES)		RESPONSABLE	FECHA PREVISTA	FECHA REALIZACIÓN	ESTADO	SEGUIMIENTO	SERVICIO/UNIDAD	META	SOSPORTE DOCUMENTAL
1	DESARROLLAR LA FIGURA DE XERPA					SIN PLAZO			REALIZADO	
	1.1: Presentar una propuesta de ACCIONES		Marisa	31/10/2023	31/10/2023	REALIZADO	Reunión conjunta de todos los Xerpas de Atención de Calidad prevista para el día			
	1.2: Presentar una propuesta de INDICADORES		Marisa	31/10/2023	31/10/2023	REALIZADO				
	1.3: Valorar visita a ORGANIZACIONES REFERENTES	INNOVACIÓN	Marisa	31/10/2023	31/10/2023	REALIZADO	- Algún hospital nacional (a través del contacto Red Nacional de RSC)			
	1.4: Valorar FOROS en los que participar	INNOVACIÓN	Marisa	31/10/2023	31/10/2023	REALIZADO	- Grupo corporativo de Humanización - "Fundación Humanizando la Sanidad" de Gabi Heras - "Fundación Humans" de Julio Zarco - Congresos de Humanización anuales			
	1.5: Identificar acciones INNOVADORAS (GAFAS)	INNOVACIÓN	Marisa	31/10/2023	31/10/2023	REALIZADO				
	1.6: Identificar acciones de apoyo al EUSKERA (GAFAS)	EUSKERA	Marisa	31/10/2023	31/10/2023	REALIZADO				
	1.7: Identificar acciones de impulso a la IGUALDAD (GAFAS)	IGUALDAD	Marisa	31/10/2023	31/10/2023	REALIZADO				
	1.8: Identificar acciones SOCIALMENTE RESPONSABLES (GAFAS)	RSC	Marisa	31/10/2023	31/10/2023	REALIZADO				
x	Actualizar PLAN DE HUMANIZACIÓN OSI									
	REVISAR ACORDE A PLAN DE HUMANIZACIÓN CORPORATIVO		Marisa	31/01/2024			ESTABLECER UN MARCO DE ACTUACIÓN			<a href="#">K:\SUBDIRECCION ENFERMERIA\MARISA SUB ENFERMERIA\HUMANIZACION\OSAKIDETZA</a>
	REFLEXIÓN Y PRIORIZACIÓN DE AMBITOS DE ACTUACIÓN		Marisa	23/02/2024						COMPARTIR EN COMISIÓN DE HUMANIZACIÓN
	DESPLEGAR A SERVICIOS/UNIDADES PRIORIZADOS		Marisa Y APOYO CALIDAD	01/03/2024						en proceso: servicio oncología, planta 7, servicio
x	ADAPTAR LOS ESPACIOS HOSTILES DEL HOSPITAL PARA QUE SEAN MAS AMABLES					SIN PLAZO				

		Identificar espacios hostiles HGU y HGL	EUSKERA	MANDOS INTERMEDIOS	30/10/2023	02/10/2023	REALIZADO	7 VINILOS EN 3 ESPACIOS BANCO, HEMODIALISIS., BOX "últimas horas" HGL, HEMATOLOGÍA, NEFROLOGÍA, URGENCIAS, PLANTA 4, QF			<a href="#">Z\ASISTENCIAL\COMISION DE HUMANIZACION\COMISION HUMANIZACION_XERPA\MARISA\ESPACIOS AMABLES\ESPACIOS AMABLES.xlsx</a>
		Gestión MOBILIARIO: Contactar con IKEA para el apoyo en la mejora del mobiliario	RSC	MARISA				Sala lasai de psiquiatría Sala de lactancia			<a href="#">K\SUBDIRECCION ENFERMERIA\MARISA SUB ENFERMERIA\HUMANIZACION\RSC\Solicit</a>
		Gestión VINILOS DECORATIVOS		MARISA OREJA	15/10/2023	15/10/2023	REALIZADO				
		Gestión de GALERIAS	RSC					-Rayos: pasillos decorados con fotografías de un profesional - HDM: pinturas de una profesional - Entrada a consultas externas: donaciones - UAPs: donaciones			
3	CONOCER EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS						SIN PLAZO				
		Realización de encuestas de humanización		ARANTZA BURZAKO	14/07/2022			Plantas de Hospitalización			
		COMPARTIR RESULTADOS DE ENCUESTAS HUMANIZACIÓN CON LA COMISIÓN	EUSKERA	ARANTZA BURZAKO	23/11/2023	23/11/2023	REALIZADO		HOSPITALIZACIÓN		
		Elaborar PLAN DE MEJORA		ARANTZA BURZAKO	23/11/2023	23/11/2023	REALIZADO		HOSPITALIZACIÓN		<a href="#">Z\ASISTENCIAL\COMISION DE HUMANIZACION\COMISION HUMANIZACION_XERPA\MARISA\REUNIONES\B</a>
		Colaborar en diseño FORMATO ENCUESTA DE LA OSIA PACIENTES		MARISA	23/02/2024		PLAZO NO INICIADO				<a href="#">Z\ASISTENCIAL\COMISION DE HUMANIZACION\MOD ELO ENCUESTAS</a>
		Elaborar PLAN DE MEJORA		COMISION HUMANIZACION	23/02/2024		PLAZO NO INICIADO				
4	PROYECTO: PARA NIÑOS Y SUS FAMILIARES DISMINUIR ANSIEDAD EN PROCESO QUIRÚRGICO INFANTIL		INNOVACIÓN				SIN PLAZO				
		PEGATINAS en consultas de AP	RSC	COMUNICACIÓN	23/02/2024	Fundación Athletic					
		CUENTO INFANTIL para trabajar el proceso quirúrgico	EUSKERA	FABIAN, KOMUNICACIÓN	23/02/2024		PLAZO NO INICIADO				<a href="#">Z\ASISTENCIAL\COMISION DE HUMANIZACION\COMISION HUMANIZACION_XERPA\MARISA\REUNIONES\B</a>
		COCHES: Carnet de conducir	EUSKERA	KOMUNIKAZIOA	23/02/2024		PLAZO NO INICIADO				
		COCHES: Contactar con proveedor para donación	RSC	MARISA	25/10/2023	25/10/2023	REALIZADO	FRACASO: Con juguetos y Toys UR'S, ¿probar con El Corte Inglés?			<a href="#">K\SUBDIRECCION ENFERMERIA\MARISA SUB ENFERMERIA\HUMANIZACION</a>
		COCHES: Compra (PLAN B)		MARISA	16/11/2023		PENDIENTE				

		COCHES: Elaborar y difundir protocolo para uso de coches		FABIAN Y ARANTZA RENEDO	02/02/2024		MENOR 1 MES		Extraoficialmente consensuado con ANESTESIA+UCA+ORL+OFTAL	<a href="https://www.pekecars.co">https://www.pekecars.co</a>
		ANALÍTICAS NIÑOS: ATENCIÓN PRIMARIA		IÑAKI ETXEBARRIA	23/02/2024					
5	AREA MEJORA ENCUESTA: AMPLIAR OFERTA DESAYUNO E INCORPORAR UN MODELO MÁS SALUDABLE						SIN PLAZO			
		Solicitar a dirección económica valorar añadir propuesta de desayuno saludable a la actual		MARISA	10/10/2023	10/10/2023	REALIZADO			
		Implantar nuevo desayuno como alternativa		DIRECCION ECONOMICA	01/06/2024		PLAZO NO INICIADO			
		Difusión a dietistas		RESPONSABLE HOSTELERIA	01/06/2024		PLAZO NO INICIADO			
		Difusión en hospitalización		ADJUNTAS DE ENFERMERÍA	01/06/2024		PLAZO NO INICIADO			
6	GENERAR UNA CULTURA DE TRATO HUMANIZADO EN LA ORGANIZACIÓN						SIN PLAZO			
		DECÁLOGO DE ATENCIÓN HUMANIZADA: Actualización y DIFUSIÓN especial		INTEGRANTES DE LA COMISIÓN	23/02/2024		PLAZO NO INICIADO			<a href="#">Z:\ASISTENCIAL\COMISION DE HUMANIZACION\COMISION HUMANIZACION XEPPA</a>
		CAMPAÑA 12 MESES / 12 CAUSAS		DOCENCIA DE ENFERMERÍA, DIRECCIÓN ENFERMERÍA, COMUNICACIÓN,	15/01/2024		PENDIENTE			SALVAPANTALLAS / CHAPAS (DÍA HUMANIZACIÓN)
		FORMACIÓN: alumnado en prácticas, pregrado y posgrado		NEREA INGUNZA, GLORIA PEREZ Y MARISA	23/02/2024		PLAZO NO INICIADO	Comenzamos con alumnado en prácticas de enfermería		
		JORNADA ANUAL DE HUMANIZACIÓN		SERVICIO PSIQUIATRÍA	octubre 2024, pte fecha					<a href="#">K:\SUBDIRECCION ENFERMERIA\MARISA.SUB.ENFERMERIA\FORMACIONES ASISTENTES\FORMACIONES</a>
7	PACIENTE HOSPITALIZADO: GENERAR CONFIANZA						SIN PLAZO			
		Elaborar y difundir MANUAL DE ACOGIDA PACIENTE HOSPITALIZADO		EQUIPO ADJUNTAS. SUPERVISORAS	25/10/2023	25/10/2023	REALIZADO			<a href="#">Z:\ASISTENCIAL\COMISION DE HUMANIZACION\COMISION HUMANIZACION XEPPA MARISA\3020 -</a>
		Generar CÓDIGOS QR (HABITACIONES HOSPITALIZACIÓN, CANAL BLANCO, CCEE, etc.)		KOMUNIKAZIOA	22/01/2024		MENOR 1 MES			
							SIN PLAZO			
8	ORGANIZACIÓN EVENTOS NAVIDEÑOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO								
		Procedimentar ACUERDOS de colaboración		ALICIA CUEVAS Y MARISA	31/03/2024					<a href="#">K:\SUBDIRECCION ENFERMERIA\MARISA.SUB.ENFERMERIA\ACTOS</a>
		ORGANIZAR PLANIFICACIÓN CON SERVICIOS IMPLICADOS		ALICIA CUEVAS Y MARISA Y GLORIA PEREZ	31/10/2024					