

Figura 1. Planificación global del proyecto.



Figura 2. Diagrama de Gantt de la operativa de planificación

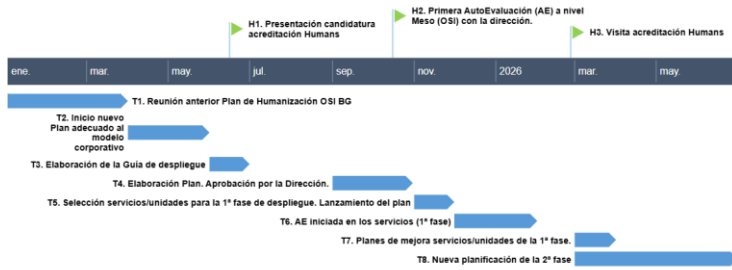


Figura 3. Captura de pantalla de la herramienta TH GizaGune

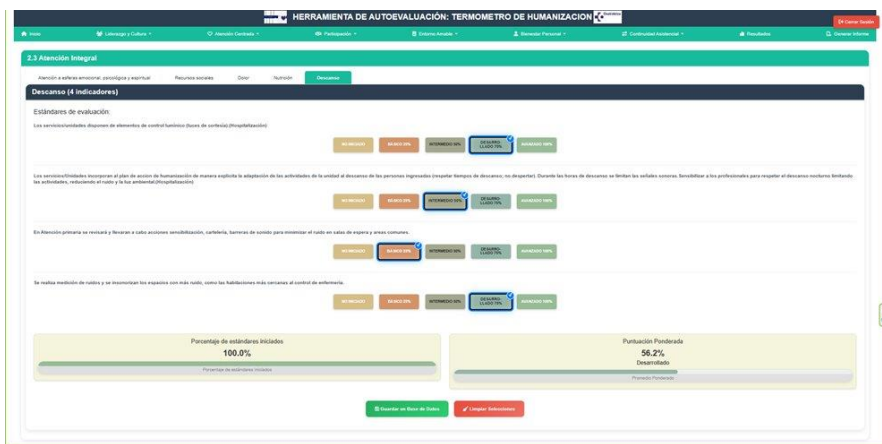
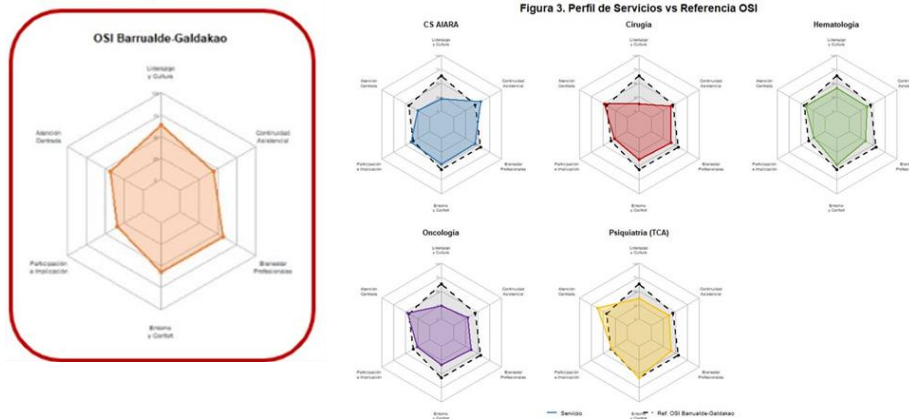


Figura 4. Resultados de la autoevaluación en la OSI BG y los servicios/unidades.



REFERENCIAS ESPECÍFICAS A ENLACES/ELEMENTOS EXTERNOS:

- 1.- Plan Estratégico de Osakidetza 23-25: [Plan Estratégico Osakidetza 2023-2025 - Salud en todas las políticas - Departamento de Salud - Gobierno Vasco - Euskadi.eus](#)
- 2.- Estrategia de Valor de Osakidetza: https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/osk_trbg_planes_programas/es_def/adjuntos/estrategia_valor_es.pdf.
- 3.- Modelo de humanización de Osakidetza: https://www.osakidetza.euskadi.eus/contenidos/informacion/osk_trbg_planes_programas/es_def/adjuntos/modelo_humanizacion_es_web.pdf
- 4.- Vídeo Empatía (área 1): <https://www.youtube.com/watch?v=79f39itfIXM>
- 5.- Guía acogida virtual (área 2): <https://humanizacionhospitalaria.es/galdakao-esp/>
- 6.- [Avatar Hospital Día médico \(área 2\)](#).
- 7.- Acogida pacientes UCI: <https://www.youtube.com/watch?v=G1a0cKnfsBI>
- 8.- El Decálogo de Humanización
- 9.- La saga de Maren



ARRETA HUMANIZATURAKO DEKALOGOA
"Esan zenidana ahaztuko dut, egin zenidana ahaztuko dut, baina ez dut inolaz ahaztuko sentiarazitakoa".

1. Begira nazazu, agurtu eta esadazu nor zaren.
2. Inoiz ez itzazu eta inoiz ez itzazu adierazi.
3. Maite dituzdan pertsonak alboan izatea ahalbidetu ezazu.
4. Informazioa ulertzeko eran eman, galderek egiteko bidea eman izadazu.
5. Uter itzazu nire borondatea, baliok eta lehentasunak.
6. Balaioa itzazu nire intimitatea eta konfidantziatasuna.
7. Ez nazazu epaitu.
8. Zainketa antolatzaile, eta eroso egon nadin ahalbidetu.
9. Enkutatzi nire eta maite dituzdan pertsonen beharrekiko empatia.
10. Zaindu zaitze eta zure emozioei eragarriz lesaezu.

DECÁLOGO PARA UNA ASISTENCIA HUMANIZADA
"Olividará lo que me dijiste, olvidará lo que hiciste, pero nunca olvidará lo que me hiciste sentir".

1. Mirame, saludame y preséntate.
2. Llámame por mi nombre, sé amable.
3. Facilita que mis seres queridos estén a mi lado.
4. Infórmame en un lenguaje comprensible, invítame a que lo pregunte.
5. Comprende mi voluntad, valores y prioridades.
6. Protege mi intimidad y confidencialidad.
7. No me juzgues.
8. Organiza los cuidados, favorece mi confort.
9. Empatiza con mis necesidades y las de mis seres queridos.
10. Cuidate y atiende a tus emociones.



BIBLIOGRAFÍA:

- Bermejo, J. C. (2014). Humanizar la asistencia sanitaria. Desclée de Brouwer.
- Berwick, D. M., Nolan, T. W., & Whittington, J. (2008). The triple aim: Care, health, and cost. *Health Affairs*, 27(3), 759–769.
- Shanafelt, T. D., Hasan, O., Dyrbye, L. N., et al. (2015). Changes in burnout and satisfaction with work-life balance in physicians and the general US working population. *Mayo Clinic Proceedings*, 90(12), 1600–1613.
- World Health Organization. (2016). Framework on integrated, people-centred health services. WHO.