



EUSKARA ARLOA
DONOSTIALDEA ESIaren
MEMORIA 2016
OSI DONOSTIALDEA
ÁREA DE EUSKERA

DONOSTIALDEA ERAKUNDE SANITARIO INTEGRATUA

Erakundearen ibilbidea 2015eko urtarrilean hasi zen, Gipuzkoa Eskualdeak eta Donostia Unibertsitate Ospitaleak bat egin zutenean. Erakunde honen Xede nagusia da herritarren osasun beharrak asetzea, pertsona helburu duen kalitatezko arreta emanez. Erabiltzaileen beharrei egoki erantzuteko asmoz, hizkuntza normalizatzeko prozesua 2005ean abiatu zen, I. Euskara Plana ardatz zuela.

Gure jardun-eremua Donostialdeak eta Urola Kostako zati batek osatzen dute, guztira 360.000 biztanlek. **Euskara hain erroturik dagoen lurralde honetan hizkuntza normalkuntza prozesuak egin**

duen ibilbidearekin batera aurrera egin ahal izateko, hainbat neurri abiarazi eta sustatu ditugu Euskara planen baitan.



II. EUSKARA PLANA

ESlaren zuzendari-gerenteak 2014-2019 epealdirako neurriak jasotzen dituen plana onartu zuen. Bertan zehazten dira erakundearen kudeaketan kontuan izan beharreko alderdiak: plantilla, kanpo-harremanak, barne-harremanak eta hizkuntza-kudeaketa.

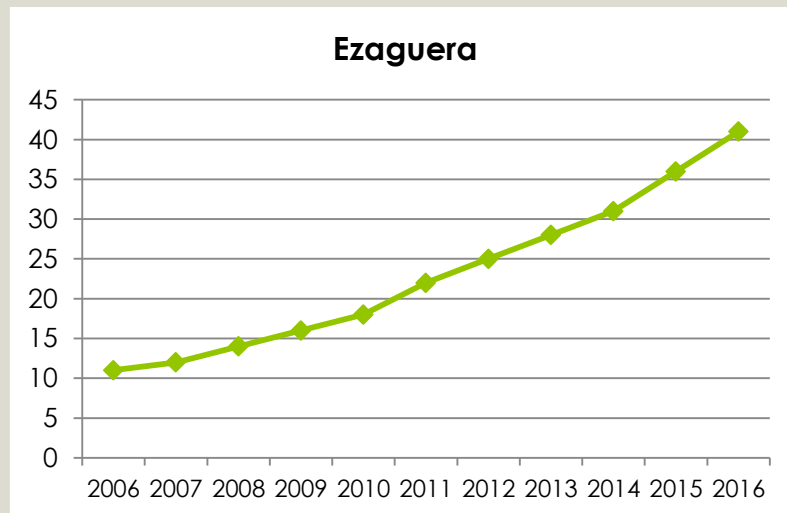


Plan honen helburu nagusia erabiltzaileari ematen zaion zerbitzuaren kalitatea hobetzea eta hizkuntza eskubideak errespetaraztea da. **Euskara Planaren Garapen Batzordeko** kide diren zuzendaritzen, erdi mailako arduradunen eta sindikatueta ordezkarien elkarlanari esker planaren neurriak modu transbertsalean abiarazi eta sustatzen dira.



Tarteko ebaluazioan murgilduta gaude orain; horren emaitza baliagarria izango zaigu indarguneak eta zer hobetuak identifikatzeko, eta plangintzaldiaren 2. zatiaren nondik norakoak zehazteko 2017tik aurrera.

PLANTILLAREN EZAGUERAREN BILAKAERA



Nabarmentzekoa da profesionalen ezagutzak izan duen bilakaera: **10 urtetan % 11tik % 42ra igo da**, Donostiako biztanleriaren ezaguera maila bera. **Azken bi urteetan, urteko igoera % 4ren** ingurukoa izan denez, pentsatzekoa da planaren indarraldiaren bukaerarako, 2019rako, plantillaren erdiak baino gehiagok egiaztatuta izango duela lanpostuari dagokion hizkuntza eskakizuna; alegia, erakundearen egiaztatze-mailak bat egingo duela Gipuzkoako biztanleriaren batez besteko ehunekoarekin.

KANPO-HARREMANAK

IDENTIFIKAZIO SISTEMA



Erakundeak erabiltzaileari **euskaraz aritzea erraztuko** dion identifikazio sistema jarri du martxan. 2014an bai profesionalai bai erabiltzaileei eskatu zitzaizen balioespenean sistemaren aldeko iritzia gailendu zirenez, gero eta unitate eta zerbitzu gehiagotan ari gara ezartzen neurri hau. Harrera eta informazio-gune guztietan eta erizaintzako unitate gehienetan ezarrita dago, baita lehen mailako medikuen kontsulta gehienetan.



ZIRKUITU ELEBIDUNA

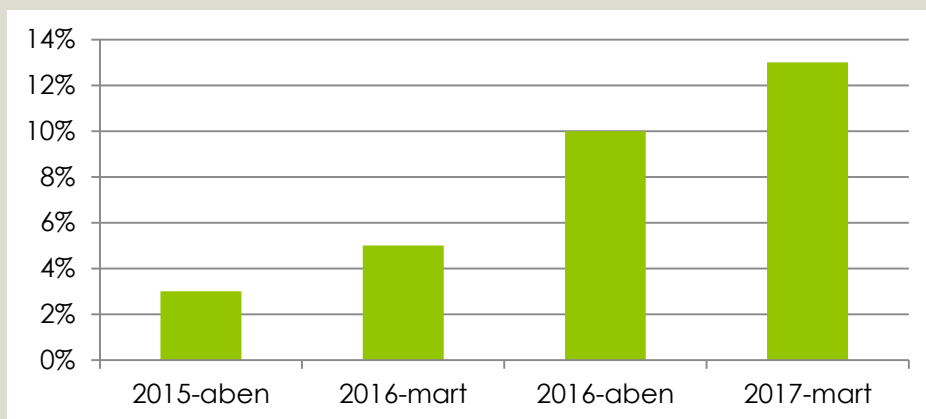
Espezialitate medikoei dagokionez, lanean dihardugu euskara lehenetsi duen pazienteari euskarazko zirkuitu osoa eskaini ahal izateko. Neurri hau **Errehabilitazioko Zerbitzuan** garatu da lehenengoz, eta gogobeteko balioespenak izan ditu pazienteen aldetik. Datozen hilabeteetan zabaldu egingo dugu zirkuitu elebidunen eskaintza.

ERABILTZAILEAK LEHENETSITAKO HIZKUNTZA

Aplikazio informatikoak egokitu dira erabiltzaileak Osakidetzaerako harremanetan lehenesten duen hizkuntza zein den jaso ahal izateko.

Aukeratu zure hizkuntza! kanpainaren bidez bultzatu nahi izan da **erabiltzaileak aukera hori**

baliatzea, dagokion osasun zentrora joan eta bertan esanda, edo bakoitzak bere kabuz historia kliniko digitalaren aplikazioan erregistratuta. Urte eta erdian % 10 hazi da euskara lehenetsi duten pazienteen kopurua, laukoiztu egin da neurria abiarazi zeneko datua.



EZAGUTZA TRUKATZEA

Erakundeak artatzen duen eremu geografikoan txertatu nahi dugu normalizatzeko prozesua. Hori dela-eta, **inguruko erakundeen eta talde eragileen elkarlana bilatzen dugulako**, 2013an osatu zen praktika komunitate baten kide gara: ESIko zenbait profesional, Donostiako Udaleko eta Foru Aldundiko euskara teknikariak, Bagera elkarteko ordezkariak.

Ilido horri jarraiki, erakundeen arteko lankidetzak sustatzeko, bilerak egin ditugu gure jardun-eremuko zenbait udaletako teknikariekin (Astigarraga, Hernani, Urnieta, Zumaia, etab.).

BARNE-HARREMANAK

INTERBENTZIOAK UNITATE ETA ZERBITZUETAN

Gure prestakuntza-programa **lan-talde naturaletan** egindako interbentzioetan oinarritzen da nagusiki (unitateak, zerbitzuak edo osasun zentroak); horrela, aldi berean sustatzen baita euskararen erabilera **zerbitzu-hizkuntza eta lan-hizkuntza gisa**.

GERTU programa. Egiako Osasun Zentroan abiarazi da. Zentroko langileekin egin diren bileretan hizkuntza-irizpideak eta lanean erabiltzen dituzten dokumentuak landu dira. Behin prozesua amaituta, auzoan euskararen erabilera sustatzen duten interes-taldeekin partekatu ditugu proiektua eta lanketa.

NEURRIRA programa. Onkologiako eta Errehabilitazioko zerbitzuetan hausnarketa saioak egin dira profesionalak motibatzeko. Guztira 27 profesionalak parte hartu dute, lau taldetan banatuta. Edukiak normalizazioarekin lotutako elementuak eta Donostialdea ESlaren jardura ditu oinarri, eta hiruak saiotan egituratzen da. Atal hauek lantzeen dira: erakundeko liderren rola, erabiltzaileen beharrak eta profesionalen konpromisoa.



Plangintzaldiaren bigarren zatian, hau da, **2017tik 2019ra, GERTU ETA NEURRIRA programak lehen mailako arretako beste zentro batzuetara eta ospitaleko beste unitatetara zabalduko dira, hurrenez hurren.**



Aurrekoaz gain, **Profesional sanitarioak** euskaraz lanean ikastaroa antolatu dugu. Helburua da euskara lan-esparru sanitarioetan ere txertatzea. **2016ko edizioan 23 profesionalak parte hartu dute eta bost proiektu aurkeztu dira**, horiek guztiek **lotura estua dute erakundearen eguneroko jardunarekin**: profesionalentzako berariazko ikastaroak, pazienteentzako aholkuak, etab.

2017ko edizioan ere osasun arloko profesional talde bat ari da lanean tutorearen gidaritzapean beste hainbat proiektu garatzeko.

Interbentzio hauek Osakidetza Zuzendaritza Orokorraren aintzatespena jaso dute 2016an.

HIZKUNTZA-KUDEAKETA

ZIURTAGIRIAK

Donostialdea ESlak **zilarrezko Bikain** lortu zuen 2016ko deialdian. Eusko Jaurlaritzako Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak eta Euskalitek ematen duten ziurtagiri horrek **tarteko maila** aitortzen dio erakundeari euskararen erabilera, presentzia eta kudeaketan.



PRESTAKUNTZA

Euskararen ezaguera handitzeko eta sakontzeko hainbat motatako ikastaroak antolatzen ditugu: lanorduetako eta lanorduz kanpoko ikastaroak, eta lana euskaraz egiten laguntzeko ikastaro teknikoak (trebakuntza).

2016ko datuak

Ikastaroa	Diru-laguntza kopurua
Lanorduetan	62
Lanorduz kanpo	293
Udako ikastaroak	49
HEO	9
Trebakuntza	46



KOMUNIKAZIOA ETA KANPAINAK

Euskararen erabilera sustatzeko antolatu diren jarduerak OSI Donostialdea ESI aldizkarian eta Osatuberri argitalpen korporatiboan jaso eta zabaldu dira.



Profesionalei zuzendutako kanpainak diseinatu ditugu, hizkuntza irizpideen berri eman eta parte hartzea areagotzeko.



Era berean, **erabilzaileen konplizitatea** lortzearren, kanpainen bidez helarazi ditugu planaren zenbait neurri.



Nahi baduzu, euskaraz





EUSKARA ARLOA
DONOSTIALDEA ESlaren
MEMORIA 2016
OSI DONOSTIALDEA
ÁREA DE EUSKERA



OSI DONOSTIALDEA

Inicia su andadura en enero de 2015 tras la integración de dos organizaciones de servicios de Osakidetza: Comarca Gipuzkoa y el Hospital Universitario Donostia. Esta organización cuyo principal objetivo es responder a las necesidades de salud, a través de una atención de calidad centrada en la persona, comenzó un proceso de normalización lingüística en 2005 con su primer Plan de Euskera, para responder de manera adecuada a las necesidades de los usuarios.



Nuestro principal ámbito de actuación son las 360.000 personas que constituyen nuestra población de referencia (Donostialdea y parte de Urola Kosta). **Paralelamente a la evolución que ha tenido el euskera en este territorio donde la presencia del euskera está muy arraigada, hemos ido avanzando** gracias a la implementación y desarrollo de diferentes medidas adoptadas dentro del marco de nuestros planes de euskera.

II PLAN DE EUSKERA

El Director Gerente de la organización aprobó el plan de la OSI donde se recogen las medidas que se desarrollarán en el periodo 2014-2019. Estas medidas comprenden diferentes aspectos de la gestión de la organización como: **la plantilla, las relaciones externas, las relaciones internas y la gestión lingüística.**



Este plan tiene como objetivo principal mejorar la calidad del trato al usuario y el respeto a los derechos lingüísticos, y se está implementando de una manera transversal con la colaboración de las diferentes Direcciones, mandos intermedios y representantes sindicales que están representados en la **Comisión de Desarrollo del Plan de Euskera.**

En este momento nos encontramos inmersos en la evaluación intermedia, que nos permitirá detectar los puntos fuertes y los aspectos a mejorar, y a su vez, nos ayudará a planificar la segunda mitad del periodo del plan, a partir del 2017.



EVOLUCIÓN DEL CONOCIMIENTO DE LA PLANTILLA



La evolución del conocimiento ha sido muy significativa. En 10 años el nivel de conocimiento de nuestra plantilla **ha pasado de un 11% a un 42%**, llegando al porcentaje de conocimiento de Donostia. Los dos últimos años, el **incremento anual ha estado en torno al 4%**, lo que nos hace prever que al final del Plan, en el 2019, más de la mitad de la plantilla tendrá acreditado el perfil correspondiente a la plaza que ocupa, un porcentaje equivalente a la media del conocimiento de Gipuzkoa.

RELACIONES EXTERNAS

SISTEMA DE IDENTIFICACIÓN



La organización ha implementado un sistema de identificación para **facilitar al usuario el uso** del euskera. El año 2014 se evaluó la medida y recibió muy buena valoración por parte de usuarios y profesionales, lo que nos ha animado a continuar integrando diferentes unidades y servicios al sistema de identificación. En este momento están identificadas todas las admisiones y puntos de información, la mayoría de las unidades de enfermería y un gran número de consultas de médicos de primaria.



CIRCUITO BILINGÜE

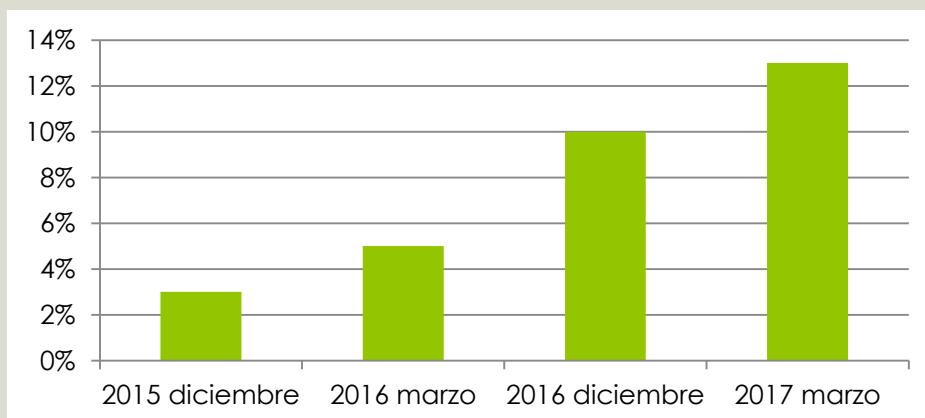
Estamos trabajando en diferentes especialidades médicas, con el objeto de ofrecer al usuario que priorice el euskera un itinerario completo en euskera. Hemos iniciado el desarrollo de esta medida en el **servicio de Rehabilitación** con un resultado muy satisfactorio, y a lo largo de los próximos meses ampliaremos esta la oferta de circuitos bilingües.

IDIOMA PRIORITARIO DEL USUARIO

Se han adecuado las aplicaciones de Osakidetza para que el **usuario pueda registrar el idioma de preferencia** con el que desea comunicarse con Osakidetza. Con este objeto se ha puesto en marcha una campaña dirigida al usuario: **Aukeratu zure hizkuntza**.



Con solo comunicarlo en el centro de salud al que pertenecemos, o por medio de la historia clínica digital **podemos elegir el idioma de preferencia**. En año y medio el porcentaje de usuarios que ha solicitado la comunicación preferentemente en euskera **ha aumentado un 10%** y se ha cuadruplicado el número inicial.



COMPARTIR CONOCIMIENTO

Vemos nuestro proceso de normalización lingüística integrado dentro del proceso de nuestro ámbito geográfico. Por este motivo **colaboramos con grupos en favor del euskera e instituciones de nuestro entorno**. Desde el 2013 participamos en una comunidad de prácticas formada por profesionales de la organización, técnicos de euskera de instituciones del entorno (Ayuntamiento de Donostia y Diputación Foral), y representantes de Bagera (asociación que trabaja a favor del euskera en Donostia).

Asimismo, hemos mantenido reuniones con ayuntamientos de nuestro entorno (Astigarraga, Hernani, Urnieta, Zumaia...) con el objetivo de abrir espacios de colaboración.

RELACIONES INTERNAS

INTERVENCIONES EN UNIDADES O SERVICIOS

Nuestro programa de formación está basado principalmente en intervenciones llevadas a cabo en **grupos de trabajo naturales** (unidades, servicios o centros de salud), para impulsar **el uso del euskera como lengua de trabajo y de servicio**:

Programa GERTU: Implementado inicialmente en el centro de salud de EGIA. Se ha desarrollado con toda la plantilla del centro. Durante varias reuniones se ha trabajado sobre la documentación del centro y las pautas de uso del euskera. Asimismo, al final del proceso, nos hemos reunido con diferentes asociaciones del barrio que impulsan el euskera para comunicarles la puesta en marcha del proyecto.



Programa NEURRIRA: En los servicios de Oncología y Rehabilitación se han realizado sesiones de reflexión para motivar a los profesionales. Hemos trabajado con cuatro grupos en los que han participado 27 profesionales. Durante tres sesiones se reflexiona sobre los diferentes elementos que están implicados en la normalización (la organización, el usuario y el profesional) y la actividad de la OSI Donostialdea. Se analiza el papel de los líderes, las necesidades de los pacientes y el compromiso de los profesionales.

A lo largo de la segunda parte del plan **2017-2019 se aplicarán estos programas en diferentes centros de atención primaria y unidades del hospital**.



Asimismo, se ha puesto en marcha el curso Profesional *Sanitarioak Euskaraz Lanean* con el fin de integrar el euskera en el ámbito del trabajo. Bajo la supervisión de la profesora del curso se han realizado **cinco proyectos y en el curso han participado 23 profesionales en 2016**. Estos proyectos se han **integrado en la documentación de la organización**, como cursos, recomendaciones para pacientes o documentación para profesionales.

Actualmente, otro grupo de profesionales trabaja bajo la supervisión de la tutora para desarrollar diferentes proyectos.

Estas intervenciones han recibido el reconocimiento de la Dirección General de Osakidetza 2016.

GESTIÓN LINGÜÍSTICA

CERTIFICADOS

El 2016 la organización acreditó el **Bikain de Plata**. Este certificado oficial otorgado por el Gobierno Vasco **acredita el nivel intermedio** de uso, presencia y gestión del euskera por parte de la organización.



FORMACIÓN

En la organización gestionamos diferentes tipos de **cursos para impulsar el conocimiento del euskera**: cursos dentro del horario laboral, cursos fuera del horario laboral y cursos técnicos para implementar el euskera en el trabajo (trebakuntza).

Datos 2016

Ikastaroa / Curso	Diru-laguntza kopurua / nº ayudas
Lanordutan / dentro del horario lab.	62
Lanorduz kanpo / Fuera del horario	293
Udako ikastaroak / Cursos de verano	49
HEO	9
Trebakuntza	46



COMUNICACIÓN Y CAMPAÑAS

Las diferentes iniciativas relacionadas con el impulso del euskera han tenido eco en la revista de la organización (OSI DONOSTIALDEA ESI) y la corporativa (OSATUBERRI).



Hemos diseñado campañas dirigidas a los profesionales con el fin de implicar e informar sobre las pautas de uso del idioma.



Asimismo, hemos buscado la **complicidad de los usuarios** a lo largo de la implementación de las medidas del Plan a través de diferentes campañas.



Nahi baduzu, euskaraz

