

**EZKERRALDEA-ENKARTERRI ESKUALDEKO ZUZENDARI
GERENTEAREN 75/2014 EBAZPENA, ZEINAREN BIDEZ ONARTZEN DEN
ZERBITZU-ERAKUNDEKO II. EUSKARA-PLANA 2013-2019 EPERAKO.**

67/2003 Dekretuak, martxoaren 18koak, Osakidetzan euskararen erabilera normalizatzekoak, finkatu ditu Ente Publikoaren Euskara Plana arautzeko oinarriak.

Dekretu horrek agintzen duenari jarraikiz, lehenbiziko planifikazio-epaia amaitu eta helburuen betetze-mailaren ebaluazioa egin ondoren, Osakidetzako II. Euskara Plana —administrazio-kontseiluak 2013ko abenduaren 3ko erabakiaren bidez onartua— prestatu da.

Bestalde, Osakidetzako zuzendari nagusiaren 2/2014 Agindua, zerbitzu-erakundeetan Osakidetzako II. Euskara Plana abiarazteari buruzkoak, dio Osakidetzako zerbitzu-erakunde bakoitzak idatzi eta onartu behar duela, zuzendariaren edo zuzendari gerentearen ebazpen bidez, bere jardueraren eremuan Osakidetzako II. Euskara Plana abiarazteko eta gauzatzeko programa.

Honenbestez, Euskadiko Antolamendu Sanitarioaren Legeak (ekainaren 26ko 8/1997 Legea) eta Osakidetzako Estatutu Sozialak ezartzen dituen Dekretuak (azaroaren 11ko 255/1997 Dekretua) ematen dizkidan eskumenez baliatuz,

ERABAKI DUT:

Lehenik.- Ezkerraldea-Enkarterri eskualdean Osakidetzako II. Euskara Plana (2013-2019) abiarazteko eta gauzatzeko programa onartzea, Ebazpen honetako gehigarriei jarraikiz.

Bigarrenik.- Onartzea eta bere gain hartzea erakunde honek, ebazpen honen bidez, Osakidetzako II. Euskara Plana, eta II. Plan horretan jasotako euskara normalizatzeko irizpide eta neurri guztiak aplikatzeko eta garatzeko erabakia eta konpromisoa hartzea, dagokion jardueraren eremuan eta erakundearen asistentzia-izaera eta ingurune soziolinguistikoa aintzat hartuta.

Ebazpen honen aurka gora jotzeko errekurtoa aurkez dakioke Osakidetza-Euskal Osasun Zerbitzuko zuzendari nagusiari, hilabeteko epean, ebazpen hau jakinarazi eta hurrengo egunetik aurrera, 30/92 Legea aldatzen duen 4/99 Legeari jarraikiz (Herri Administrazioen Araubide Juridiko eta Administrazio Prozedura Erkidearena).

Barakaldon, 2014ko maiatzaren 30ean



Izpta.: Jesús LARRAÑAGA GARITANO
EZKERRALDEA-ENKARTERRI ESKUALDEKO ZUZENDARI
GERENTEA

RESOLUCIÓN 75/2014, DEL DIRECTOR GERENTE DE LA COMARCA EZKERRALDEA-ENKARTERRI, POR LA QUE SE APRUEBA EL II PLAN DE EUSKERA DE ESTA ORGANIZACIÓN DE SERVICIOS PARA EL PERIODO 2013-2019.

El Decreto 67/2003, de 18 de marzo, de normalización del uso del euskera en Osakidetza, establece las bases que han de regular el Plan de Euskera del Ente Público.

En aplicación de lo previsto en dicho Decreto, una vez finalizado el primer período de planificación y realizada la correspondiente evaluación del cumplimiento de objetivos, se ha elaborado el II Plan de Euskera de Osakidetza, aprobado mediante Acuerdo del 3 de diciembre de 2013 de su Consejo de Administración.

Por otro lado, la Instrucción 2/2014, de 10 de enero de 2014, del Director General de Osakidetza, de puesta en marcha del II Plan de Euskera de Osakidetza en las organizaciones de servicios, dispone que cada organización de servicios de Osakidetza deberá redactar y aprobar, mediante resolución del Director o Directora Gerente, su programa para la puesta en marcha y la materialización del II Plan de Euskera de Osakidetza en su ámbito de actuación.

En su virtud, y de conformidad con las atribuciones competenciales recogidas en la Ley 8/1997, de 26 de junio, de Ordenación Sanitaria de Euskadi y en el Decreto 255/1997, de 11 de noviembre, por el que se establecen los Estatutos Sociales del Ente Público Osakidetza,

RESUELVO:

Primero.- Aprobar el Programa para la puesta en marcha y la materialización del II Plan de Euskera de Osakidetza (2013-2019) en la Comarca Ezkerraldea-Enkarterri, según lo contenido en los Anexos de la presente Resolución.

Segundo.- Aceptar y asumir mediante la presente resolución por parte de esta Organización el II Plan de Euskera de Osakidetza, así como adoptar la decisión y el compromiso de aplicar y desarrollar, dentro de este ámbito de actuación, y conforme al carácter asistencial y al entorno sociolingüístico de la organización, todos los criterios y medidas de normalización de uso del euskara recogidos en dicho II Plan.

Contra la presente Resolución podrá interponerse recurso de alzada ante el Director General de Osakidetza-Servicio Vasco de Salud en el plazo de un mes contado a partir del día siguiente al de su publica exposición, de conformidad con la Ley 4/99, de modificación de la Ley 30/92 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

En Barakaldo, a 30 de mayo de 2014



Fdo.: Jesús LARRAÑAGA GARITANO
DIRECTOR GERENTE DE COMARCA EZKERRALDEA-ENKARTERRI

OSAKIDETZAREN II. EUSKARA PLANAREN I. ERANSKINA (2013-2019)

EZKERRALDEA-ENKARTERRI ESKUALDEKO ZERBITZU-ERAKUNDEAN OSAKIDETZAREN II. EUSKARA-PLANEKO NORMALIZAZIO-NEURRIAK: ERANTZUKIZUNAK, ZEHAZTAPENAK ETA JARRAIPENA

Eranskin honetan jasotzen dira 2013ko abenduaren 3an Osakidetza Administrazio Kontseiluak onartutako Euskara Plan Orokorrean jasotzen diren neurrien zehaztapen eta egokitzeak, Ezkerraldea-Enkarterri Eskualdearen ezaugarriak egokituta.

- (1) Kargua / arduraduna / unitatea (neurria ezarri, garatu eta jarraipena egiteko)
- (2) Neurriak abian jartzeari buruzko zehaztapenak (neurriaren azalpen laburra, jardueren errenkada, komunikazioa, inplikaturako agenteak, aplikatzeko modua,...)
- (3) Lortu beharreko helburuei eta lortzeko jarritako datai buruzko zehaztapenak
- (4) Neurrien jarraipena egiteari buruzko zehaztapenak: modua, maiztasuna, neurri zuzentzaileen ezaugarriak,...

1. KAPITULUA: IRUDIA ETA KOMUNIKAZIOA

Atala	Arduradunak (1)		Neurrien abiarazteari buruzko zehaztapenak (2)	Helburuei eta haien lortzeko datai buruzko zehaztapenak	Jarraipena
	Zuzendaritza eskuduna	Kargua eta/edo arduraduna eta/edo unitatea			
1.1. Errotulazioa	Ekonomia-	LMAUBak, BAETA	-Orain arte hartutako neurriak aztertzea eta	-Plana onartu	-Errotulazioa,
1.2. Kartelak	zuzendaritza	eta	errotulaziorako, karteletarako eta paperetarako	ondoren,	kartelak eta

1.3. Paperak		lehentasunezko unitateetako arduradunak	protokolo bat sortzea, II. Euskara Planaren arauetan eta Osakidetza Identitate Korporatiboaren Eskuliburuan oinarritua. _LMAUBei, erizaintza arduradunei eta BAEko arduradunei jakinaraztea.	lehenbiziko urtean: berrikustea eta zuzentzea	paperak urte oro berrikustea. -LMAUen kudeaketa-planean sartzea
1.4. Internet, intraneta eta sare sozialak	Gerentzia	Intranetaren kudeatzaileak eta sare sozialen administratzaileak	-Edukietarako sarbidea eta nabigagarritasuna bermatzea bi hizkuntza ofizialetan. Menu eta eduki nagusi guztiak bi hizkuntzatan izango dira. -Intranetaren kudeatzaileei jakinaraztea II. Euskara Planeko 1.4 atalean jasotako arauak	-Plana onartu ondoren, lehenbiziko urtean: nabigagarritasuna lortzea bi hizkuntza ofizialetan.	-Urteroko berrikustea
1.5. Aldizkariak eta buletinak	Gerentzia	Buletin digitalaren eta papereko aldizkariaren arduradunak	-Eskualdeko buletin digitalak —profesionalentzat da— elebidun izaten jarraituko du, eta, beharrezkoa denean, euskara hutsean dauden albisteak sartuko dira. -Papereko aldizkaria —herritarrentzat da— elebidun izango da, eta, beharrezkoa denean, euskara hutsean dauden albisteak sartuko dira. -Osasun-zentroetan eta administrazioan, Osatuberrri aldizkaria paperean banatzen jarraituko da —profesionalei eta paziente/erabiltzaileei zuzendua—, itxarongeletan, langileen toki komunetan eta abarretan eskuragarri egoteko.	-Zenbaki guztietan egiaztatu behar da irakurleak hizkuntza hautatzeko aukera baduela -Informazio-pilulak aldizkarietan, esku-orrietan eta buletinetan	Zenbaki guztiak
1.6. Iragarkiak, publizitatea eta kanpaina instituzionalak	Gerentzia	Kasu bakoitzeko arduradun zehatzak	-Euskara eta gaztelania erabili behar dira iragarki eta publizitate-kanpaina guztietan	-Irizpideak betetzea	Iragarki eta kanpaina guztiak
1.7. Ekitaldi publikoak, jardunaldiak...	Gerentzia	Kasu bakoitzeko arduradun zehatzak	-Ekitaldi, jardunaldi, aurkezpen, mintegi eta abarren deialdietan eta programetan, ongi etori eta agur guztietan, sarreretan, laburpenetan, dokumentazioan eta abarretan euskara erabiltzen dela bermatzeko neurriak hartuko dira.	-Arreta berezia Urteko Trebakuntza Jardunaldian.	Ekitaldi guztiak

			-Osakidetzak eskainitako aldi bereko interpretazio-zerbitzua erabiltzeko aukera aztertuko da, ekitaldiaren garrantziak hala eskatzen duenean.		
1.8. Agurrak eta lehen esaldiak paziente eta erabiltzaileen harrera egitean	Zuzendaritza-taldea	LMAUBak, BAETA eta lehentasunezko unitateetako arduradunak	-Hizkuntza ofizialetan arreta emateko protokoloa ("Euskararen ahozko erabilerari buruzko irizpideak") berrikustea eta zabaltzea, erabiltzaileek/senideek/pazienteek arreta zer hizkuntzatan jaso nahi duten identifikatzeko agurrak eta lehenbiziko hitzak euskaraz esanez. -Trebakuntza-ikastaroak egitea (bi urteko plana), <i>Harrera euskaraz</i> Lehen Mailako Arretako Gidak erabiliz. Gida horietan jasotzen dira erabiltzaileen harreraren, gomendioak ematean eta abarretan gehien erabiltzen diren hitzak eta esamoldeak.	-Protokoloa berrikustea eta unitateburuei zabaltzea, eta, gero, haiek langileei zabaltzea planaren lehen urtean. -Neurri hori Trebakuntza-ikastaroekin lotuta ere aurreratzea. -Euskararen erabilera-irizpideei buruzko informazio-orri bat egitea.	-Neurri horren betetze-mailaren segimendua eta ebaluazioa LMAUBek egingo dute, eta unitateko ohiko lan-jarraibideetan sartuko dute. -LMAUen kudeaketa-planean sartzea
1.9. Megafonia, erantzungailuak, ikus-entzunezko pantailak	Ekonomia-zuzendaritza	Megafonia, erantzungailua eta ikus-entzunezko pantailak dituzten zentroetako LMAUBak	-Edozein unitatetan, megafonia bidezko mezuak euskaraz eta gaztelaniaz izango dira, ordena horretan. -Megafonia erabiltzen duen unitateari mezu ohikoenen erduei buruzko informazioa ematea. -Erantzungailu automatikoetako grabazioak euskaraz eta gaztelaniaz izango dira, ordena horretan. -Ikus-entzunezko pantailak testuak euskaraz eta gaztelaniaz izango dira, ordena horretan.	-Zentroan megafonia erabiltzean arau hori betetzen den etengabe behatzea. Erantzungailua eta ikus-entzunezko pantailak egiaztatzea.	

2. KAPITULUA: KANPO-HARREMANAK

Atala		Arduradunak		Neurriak martxan jartzeari buruzko zehazpenak	Helburuei eta haiek lortzeko datei buruzko zehazpenak	Jarraipena
		Zuzendaritza eskuduna	Kargua eta/edo arduraduna eta/edo unitatea			
2.1. Paziente eta erabiltzaile-ekiko harremanak	2.1.1. Ahozko harremanetan bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak	Zuzendaritza-taldea	LMAUBak, BAETA eta lehentasunezko unitateetako arduradunak	-Hizkuntza ofizialetan arreta emateko protokoloa ("Euskararen ahozko erabilerari buruzko irizpideak") berrikustea eta zabaltzea, erabiltzaileen/senideen/pazienteen hizkuntza-aukera bermatu ahal izateko. -Lehentasuneko unitateetan (BAE), erabiltzaileak hautatutako hizkuntzan bermatuko da arreta, lehen hitzak eta agurrak euskaraz eginez. -Osasun-unitateetan mediku, pediatra edo emagin elebiduna hautatzeko aukera emango da; hori betetzerik ez dagoenean, mediku, pediatra edo emagin elebiduna hurbileneko zentroan hautatzeko aukera emango zaio. -Trebakuntza-ikastaroak eskainiko zaizkie (bi urteko plana) unitate guztietako profesionalei, Lehen Mailako Arretako Gidatan oinarrituz.	-Protokoloa berrikustea eta unitateburuei zabaltzea, eta, gero, haiek langileei zabaltzea planaren lehen urtean. -Neurri hori Trebakuntza-ikastaroekin lotuta ere aurreratzea. -Euskararen erabilera-irizpideei buruzko informazio-orri bat egitea.	-Neurri horren betetze-mailaren segimendua eta ebaluazioa LMAUBek egingo dute, eta unitateko ohiko lan-jarraibideetan sartuko dute.
	2.1.2. Idatzizko komunikazioetan bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak	Zuzendaritza-taldea	LMAUBak, BAETA eta lehentasunezko unitateetako	-Bi hizkuntza ofizialetan eman behar da paziente/erabiltzaileentzako idatzizko dokumentazio guztia, informazio-, asistentzia- edo	-Idatzizko dokumentazioaren azterketan zuzendaritza guztiek	-Puntu honetan egindako lanaren segimendua, Eskualdearen

			arduradunak	administrazio-eremuetakoa. Eta pazienteek/erabiltzaileek egindako idatziei Osakidetza jo duten hizkuntza berean erantzungo zaie. -Pazienteei/erabiltzaileei ematen zaien idatzizko dokumentazioa aztertu behar da pixkanaka.	hartuko dute parte, bakoitza bere arloan.	Euskara Planaren Tarteko Ebaluazioaren datuak erabiliz (2016ko abendua), eta lortzen diren emaitzen arabera behar diren neurriak ezartzea.
2.1.3. Komunikazio telematikoetan bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak	Gerentzia	Intranetaren kudeatzaileak	-Internet bidezko edo bestelako komunikazio-teknologiaren bidezko izapide guztietan, pazienteek/erabiltzaileek nahi duten hizkuntza ofiziala erabiltzeko aukera izango dute. -Eranskin honetako 1.4. puntuan ezarritakoa beteko da		-Neurri horren segimendua eta betetze-mailaren ebaluazioa intranetaren kudeatzaileek egingo dute, eta unitatearen ohiko lan-jarraibideetan sartuko dute	
2.1.4. Bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak zabaltzea, aplikatzea eta haien jarraipena egitea	Zuzendaritza-taldea	LMAUBak, BAETA eta lehentasunezko unitateetako arduradunak	-Bilerak LMAUB, BAETA eta lehentasunezko unitateetako arduradunekin irizpide horiek zabaltzeko lanaren berri emateko, eta unitatearen lan-jarraibideetan sar ditzaten. -Esku-orriak/diarioak egitea hizkuntza ofizialetan arreta emateko protokoloaren arabera. -Korporazio Gidaliburuetan oinarritutako Trebakuntza-ikastaroak; gidaliburuetan, pazienteekiko harremanetan gehien erabiltzen den hiztegia eta esamoldeak jasotzen dira.	-Euskara erabiltzeko irizpideen hedapenean eta haien jarraipenean inplikatu eta horretarako motibatu egin behar dira erdi-mailako arduradunak.	-Neurri horren betetze-mailaren segimendua eta ebaluazioa LMAUBek egingo dute, eta unitateko ohiko lan-jarraibideetan sartuko dute.	

2.2. Zerbitzu elebidunen eskaintza	Zuzendaritza-taldea	LMAUBak, BAETA eta lehentasunezko unitateetako arduradunak	-Arreta euskaraz egitea berma dezaketen profesionalen eta zerbitzuen azterketa egitea, eta neurri egokiak ezartzea profesional eta zerbitzu elebidunen identifikazio-proiektu korporatiboa, <i>Euskaraz bai sano!</i> , hedatzen eta finkatzen jarraitzeko.	-Erabiltzaileei mediku, pediatra edo emagin euskalduna hautatzeko aukera ematea.	-Urteko programa-kontratua -Ebaluazio korporatiboak
2.3. Pazienteen lehentasunezko hizkuntza ahozko komunikazioan	Zuzendaritza-taldea	LMAUBak, BAETA eta lehentasunezko unitateetako arduradunak	-Paziente berrien altetan, medikua aldatzeko eskaeretan eta euskara erabiltzen duten erabiltzaileei galdetu behar zaie ea nahi duten beren datu pertsonalen artean informatikoki jasotzea ahozko harremanetarako bere hizkuntza-aukera zein den; baietz erantzuten badute, galdetu behar zaie bere lehentasunezko hizkuntza zein den.	-Paziente batek euskara hartzen duenean lehentasunezko hizkuntza gisa, mediku, pediatra edo emagin euskalduna hautatzeko aukera emango zaio, betiere eskaintzen diren zerbitzu elebidunen eta zentroko profesionalek dituzten kupoen arabera.	-Plangintza-aldi osoan

2.6. Enpresa hornitzaile, finantza-erakunde, administrazio, elkargo profesional eta abarrekiko harremanak	Ekonomia eta Finantza Zuzendaritza	Ekonomia eta Finantza Zuzendaritza	-Ahozko eta idatzizko komunikazioetarako ezarritako irizpideak, 2.1.1 eta 2.1.2 ataletan jasoak -Ahal den neurrian, euskarazko zirkuitu administratiboak ezartzea kanpo-enprekin: toki- eta foru-administrazioak eta administrazio autonomikoa, ikastetxeak, finantza-erakundeak, hornitzaileak...		-Plangintza-aldi osoan
2.7. Kontrataturako zerbitzuei eta erositako produktuei buruzko hizkuntza-irizpideak	Ekonomia eta Finantza Zuzendaritza	Ekonomia eta Finantza Zuzendaritza	-Zerbitzu-kontratueta hizkuntza-baldintzak sartu behar dira. -Batez ere, hornigaien erosketan, baldin eta erabiltzaileek edo langileek irakurri behar dituzten idazkun, azalpen edo agiririk badute (osasun-asistentziako ekipamendua, kafe- edo elikagai-makinak, inprimagailuak, fotokopiagailuak, planak, txostenak...).	-Planaren ondoren kontratatzen diren zerbitzu guztiek hizkuntza-baldintza horiek bete behar dituzte.	-Programa-kontratua Euskara Planaren ebaluazio korporatiboak

3. KAPITULUA: BARNE-HARREMANAK

Atala		Arduradunak		Neurriak martxan jartzeari buruzko zehazpenak	Helburuei eta haiek lortzeko datei buruzko zehazpenak	Jarraipena
		Zuzendaritza eskuduna	Kargua eta/edo arduraduna eta/edo unitatea			
3.1. Laneko inguruneko hizkuntza-paisaia		-Ekonomia Zuzendaritza -Zuzendaritza-taldea	-Ekonomia Zuzendaritza -Lan-osasuna -Erdi-mailako arduradunak	Elebidunak izan behar dute: -Segurtasunarekin lotutako errotulazioa (larrialdiko irteerak, ebakuazio-planoak, su-itxalgailuak...) -Makina eta ekipamenduetako funtzionamendu-mezuak eta idazkunak (inprimagailuak, kafe-eta elikagai-makinak, erabilera asistentzialeko makinak edo tresnak...) -Lan-inguruneko errotulazioa eta kartelak (errotuluak, etiketak, fitxategiak, karpetak...)		-Errotulazioaren, kartelen eta paperen urteko berrikuspenetan (1.1, 1.2 eta 1.3 atalak), atal hau ere sartuko da.
3.2. Giza baliabideak	3.2.1. Langileekiko harremanak	-Gerentzia -Giza Baliabideetako Zuzendaritza	-Gerentea -Giza Baliabideetako zuzendaria -Zuzendaritzako idazkaria	-Langileekin zuzeneko eta etengabeko harremana duten unitateetan (zuzendaritzak, pertsonaleko sailak, kudeaketa ekonomikoa, lan-osasuna, informatika, trebakuntza...), bi hizkuntza ofizialak erabiltzen direla bermatzea, bai ahozko harremanetan (arreta presentziala eta telefono bidezkoa) bai	-Atal honi buruzko itemak sartuko dira profesionalen gogobetetze-inkestetan.	-Programa-kontratua -Profesionalen gogobetetze-mailaren inkesta

				idatzizkoetan (mezu elektroniko masiboak, gutunak, zirkularrak, eskaera-inprimakiak, kontratuak, izendapenak...)		
	3.2.2. Langileen lehentasunezko hizkuntza	Giza Baliabideetak o Zuzendaritza	Giza Baliabideetako zuzendaria	-Ezkerraldea-Enkarterri Eskualdeak langile guztiei jakinaraziko die beren datu pertsonaletan txerta dezaketela lehentasunezko hizkuntza, <i>Langilearen Ataria</i> aplikazio korporatiboan.	-Komunikazio-kanal horrek aurrera egiten duen neurrian, bermatuko da langile bakoitzak hautatutako hizkuntzan egingo direla izapideak. -Hizkuntza hautatzeko aukera hori harrera-eskuliburuan jasoko da	-Plangintza-aldi osoan -Aldian behin neurtuko da langileek langileen atarian egiten duten hizkuntza-aukeraren erregistroa. -Gogorazpenak buletinean.
	3.2.3. Langile edo egoiliar berrien harrera	-Giza Baliabideetak o Zuzendaritza -LMAUBak	-Giza Baliabideetako zuzendaria -LMAUBak	-Harrera Eskuliburua bi hizkuntza ofizialean argitaratuko da, eta hauei buruzko informazioa jasoko du:erabiltzaileen eta profesionalen hizkuntza-eskubideak, euskarazko arretaren irizpideak eta hizkuntza-gaitasuna hobetzeko aukerak.	-Harrera Eskuliburuaren edukien arduraduna.	-Plangintza-aldi osoan
3.3. Trebakuntza	3.3.1. Etengabeko trebakuntza korporatiboa	Erakunde Zentrala	-Etengabeko trebakuntza korporatiboa -Eskualdeko trebakuntza-batzordea	-Etengabeko trebakuntza korporatiboak eskainitako ikastaroen koordinazioa, hedapena eta segimendua (hautagaiak aukeratzea, komunikazioa...)	-Areagotu egin behar da, pixkanaka, ikastaro-eskaintza.	-Plangintza-aldi osoan

	3.3.2. Zerbitzu-erakundeek antolatutako berariazko trebakuntza	Giza Baliabideetak o Zuzendaritza	Trebakuntza-batzordea	-Langile elebidunen portzentajera iritsi behar du, pixkanaka, Eskualdeko berariazko trebakuntzaren eskaintzak (tailerrak, ikastaroak...).	-Areagotu egin behar da, pixkanaka, ikastaro-eskaintza.	-Programa-kontratua
	3.3.3. Mediku eta erizain egoiliarren trebakuntza	-Giza Baliabideetak o Zuzendaritza -Zuzendaritza Medikoa eta Erizaintzako Zuzendaritza.	-Giza Baliabideetako zuzendaria -Zuzendari medikoa eta erizaintzako zuzendaria.	-Trebakuntza espezializatua egingo duten mediku eta erizain egoiliarrei tutorea esleitzean, egoiliarren hizkuntza-lehentasuna izan behar da kontuan (batez ere unibertsitateko ikasketak guztiak edo parte bat euskaraz egin badituzte), eta neurriak hartuko dira trebakuntza guztia, edo gutxienez parte bat, euskaraz egin ahal izan dezan.	-Areagotu egin behar da, pixkanaka, egoiliarren euskarazko trebakuntza.	-Plangintza-aldi osoan
	3.3.4. Euskalduntze-eta alfabetatze-ikastaroak	Giza Baliabideetako Zuzendaritza	Euskara Zerbitzua	-Eskualdeak orain arte bezala jarraituko du euskalduntze-ikastaroen eskaintza korporatiboa kudeatzen: egiten diren deialdien (DHL, FHL, uda, 4.HE...) koordinazioa, hedapena eta segimendua		-Ikastaro-deialdiak.
	3.3.5. Hizkuntza-hobekuntzako beste zenbait ikastaro			3.4. puntuan garatua		

3.4. Euskaraz lan egiteko trebakuntza		Giza Baliabideetak o Zuzendaritza	-Euskara Zerbitzua -Trebakuntza-batzordea	-Eskualdeko Euskara Planaren Programaren III. eranskina garatzea eta ebaluatzea: "Zerbitzuak euskaraz emateko moduan dauden langileak elebitan lan egiten trebatzeko bi urteko plana (2014-15)" -Osakidetzak argitaratutako Lehen Mailako Arretako Gidaliburuetan oinarritutako trebakuntza-ikastaroak, zenbait kategoria profesionalei dagozkienak.	-Eskualdeko Trebakuntza Programan sartzea.	-Bi urteko programa.
3.5. Baliabide informatikoak		Giza Baliabideetak o Zuzendaritza	-Euskara Zerbitzua -Informatika -Trebakuntza-batzordea	-Langile elebidunei jakinaraziko zaie euskarazko ofimatika-programak instalatzeko eta erabiltzeko aukera dagoela, eta haiek erabiltzeko motibatuko dira langileak. -Osakidetzak Etengabeko Trebakuntza Korporatiboaren Programan sartuko du euskarazko ofimatika-programak erabiltzen ikasteko ikastaroen eskaintza. Ikastaro horien berri emango da Eskualdean.	-Euskaraz ofimatika-programak instalatu eta erabiltzeko aukeraren berri informazio-pilularen bidez emango da. -Eskualdeko Trebakuntza Programan sartzea. -Harrera-planean jasoko da	-Plangintza-aldi osoan
3.6. Komunikazio horizontala eta bertikala	3.6.1. Laneko hizkuntza	Zuzendaritza-taldea	Zuzendaritza-taldea	-Unitateetako programetan unitate bakoitzeko lanerako hizkuntza ezarriko da, eta neurriak hartuko dira lehentasuneko ahalik eta unitate gehienetan euskara laneko hizkuntza izatera irits dadin (batez ere 1 lehentasun espezifikoko unitateetan).	-Plangintza-aldi osoan, pixkanaka.	-Euskara laneko hizkuntzatzat ezarri duten lehentasunezko unitateen kopurua.

	3.6.2. Hizkuntza ofizialen erabilera bileretan	Zuzendaritza-taldea	Zuzendaritza-taldea	-Lan-bileretan, lantaldeetan, batzordeetan eta abarretan euskara ahozko eta idatzizko harremanetan erabiltzea bultzatuko da (deialdiak, aktak, idatzizko materialak, ikus-entzunezkoak...)	-Deialdien, akten eta abarren ereduak egin behar dira.	-Plangintza-aldi osoan
	3.6.3. Langileen arteko komunikazioetan euskararen erabilera sustatzeko proiektuak	Giza Baliabideetak o Zuzendaritza	Giza Baliabideetako zuzendaria	-Langileen arteko harreman informaletan euskararen erabilera sustatzeko egin daitezkeen proiektuak eta jarduerak aztertuko dira (Mintzalaguna, Kafea euskaraz, Osatuberri aldizkarian parte hartzea, beste administrazio/talde batzuetako jarduerak...)		-Plangintza-aldi osoan

4. KAPITULUA: HIZKUNTZA-KUDEAKETA

Atala		Arduradunak		Neurriak martxan jartzeari buruzko zehazpenak	Helburuei eta haiek lortzeko datai buruzko zehazpenak	Jarraipena
		Zuzendaritza eskuduna	Kargua eta/edo arduraduna eta/edo unitatea			
4.1. Hizkuntza-politika	4.1.2. Aitzindaritza, estrategia eta zeharkakotasuna	Zuzendaritza-taldea	Zuzendaritza-taldea	-Zuzendaritza osoak, gerentea buru duela, arduratu behar du Euskara Plana garatzeaz; gogotik bultzatu behar dute, eta haren aitzindari eta sustatzaile nagusi bihurtu, zeharkako era batean aplikatuz (aginte-kate eta -eremu guztiak baliatuz) zerbitzu eta unitate guztietara heldu arte. -Zuzendaritza bakoitzak arduratu behar du, dagozkio erdi-mailako arduradunekin batera, euskararen erabilera normalizatzeko berariazko programak gauzatzeaz. -Euskara Planaren normalizazio-helburuak eta -neurriak plan estrategikoan eta kudeaketa-planetan sartuko dira. -Programa Kontratuko kalitate-betekizunetan txertatu behar dira helburu eta neurri horiek. -Euskara Planari dagozkion Programa Kontratuko adierazleak jasoko eta baloratuko dira. -Langileei Euskara Planaren berri emango zaie.	-Plangintza-aldi osoan	-Jarraipena, urteko programa-kontratuaren bitartez.
	4.1.3. Hizkuntza-politikaren ebaluazioa (C atala)	Zuzendaritza-taldea	Zuzendaritza-taldea	-Planaren helburuen eta neurrien betetze-maila zein den jakiteko, ebaluazio partzial bat egingo da plangintzaren hirugarren urtea amaitzean, eta azken ebaluazio bat, plangintza-aldi osoa amaitutakoan.	-2016ko ebaluazio partzial korporatiboa egindakoan, helburuak lortzeko hobekuntza-neurriak proposatuko	-Urteko programa-kontratua. -Ebaluazio partziala (2016)

				-2013-2019 plangintza-aldian, Eskualdea behin aurkeztuko da gutxienez Bikain hizkuntzaren kalitate-ziurtagiria lortzeko.	dira.	-Azken ebaluazioa (2019)
	4.1.4. Hizkuntza-eskubideen urraketarekin lotura duten kexuen erregistroa eta jarraipena	Gerentzia	Gerentea	-Hizkuntza-eskubideen urraketarekin lotuta Behatokitik, Elebidetik edo zuzenean erabiltzaileen eskutik iristen diren erreklamazioak erregistratu, eta erantzun egin behar zaie. -Unitate edo zerbitzu bakoitzeko arduradunari dagokio bere alorrekin lotutako kexak argitzea, irtenbide bat bilatzea eta idatzizko erantzun bat ematea. Normalizazio-teknikariaren laguntza izango du.	-Osakidetzako Giza Baliabideetako Zuzendaritzak protokolo bat adostuko du kexa guztien erregistroa eta segimendua egiten laguntzeko.	-Plangintza-aldi osoan
4.2. Pertsonak		Giza Baliabide-etako Zuzendaritza	Giza Baliabide-etako zuzendaria	-Osakidetzak elebitasunari, hizkuntza-eskubideei eta normalizazio-prozesuan erdi-mailako arduradunek duten funtzioari buruz antolatutako trebakuntza-saioen kudeaketa. -Euskara Zerbitzuko teknikariek euskara-planei buruzko trebakuntza-saioetan parte hartzea, Euskara Zerbitzu Korporatiboak antolatutako "jardunbide egokien" ildoan. -Osakidetzak euskara sustatzeko antolatutako sentikortze-kanpainak kudeatzea. -Osakidetzak aintzatespen-politika bat ezarriko die euskararen erabileran edo sustapenean nabarmentzen diren langileei/zentroei/erakundeei.	-Izaera korporatiboko neurri horiek kudeatzea, garatzea eta haien segimendua egitea.	-Plangintza-aldi osoan
4.3. Baliabideak	4.3.1. Euskara Plana Garatzeko Batzordea	Zuzendaritza-taldea	Zuzendaritza taldea	-Euskara Plana garatzeko batzorde bat sortuko da, zuzendari gerentearen ebazpen bidez. Sei hilean behin elkartuko da. -Batzorde horrek urtean behin Euskara	-Eratze-ebazpena. -Bilera-aktak	

				Planaren garapenaren berri emango die bere asistentzia-eremuan garrantzitsutzat jotzen dituen langileei eta interes-taldeei.		
	4.3.2. Euskara Zerbitzu Teknikoa	Gerentzia eta Giza Baliabide-etako Zuzendaritza	Zuzendari gerentea	-Hizkuntza-normalizazioko prozesuan egin beharreko eginkizun tekniko espezifikoak behar bezala egiteko, Eskualdeak Euskara Zerbitzu Tekniko bat izango du, eginkizun hauekin: 1) Hizkuntza Normalizazioko Plan Teknikoaren normalizazio-neurrien plangintza egitea, koordinatzea, segimendua egitea eta ebaluatzea. 2) Testuak egokitzea, zuzentzea eta itzultzea (enpresa homologatua / Euskara Zerbitzu Korporatiboa) 3) Gestio administratiboak (Langileen Sailaren laguntza)		-Urteko programa-kontratua.
4.4. Corpusaren kalitatea eta itzulpen-politika	4.4.1. Idatzizko komunikazioen kalitate- eta funtzionaltasun-irizpideak	Giza Baliabide-etako Zuzendaritza	Giza Baliabide-etako zuzendaria	-Idatzizko kalitateko komunikazioak sustatuko dira, hau da, testu zuzenak, originalak, egokiak eta argiak erabili behar dira, egitura logikoa eta diseinu zaindua dutenak, eta azken helburua ulermen ezin hobea izatea dutenak. -Bi hizkuntzen funtzionalitatea izango da kontuan; beraz, dokumentu elebidunetan euskarazko testuak lehentasunezko lekuan egon behar du eta tipografia bidez nabarmendu behar da.	-Idatzizko komunikazioak sortzeari dagokionez, EAEko Administrazio Orokorreko Euskararen Erabileraren IV. Normalizazio Planeko irizpideak izan behar dira kontuan. Eta elementu grafikoei dagokienez, Osasun Saileko Identitate Grafiko Korporatiboaren Eskuliburuari erreparatu behar zaio.	-Plangintza-aldi osoan

	4.4.2. Itzulpenak	Giza Baliabideetako Zuzendaritza	Giza Baliabideetako zuzendaria	-Testu-idazkuntzari eta itzulpenari buruzko protokolo bat idatziko da, itzulpen-lanak antolatu eta arintzeko. Oro har, langileei jakinaraziko zaie, eta, gutxienez, testuak edo dokumentuak sortzen dituztenek izan behar dute haren berri eta bete behar dute.	-Normalizazioaren helburuetako bat da eman beharreko mezuak bi hizkuntza ofizialetan sortzea eta hedatzea, itzulpena jo gabe, eta benetako elebitasuna bultzatuz.	-Plangintzaren lehen urtean.
4.5.	Euskararen erabilera sustatzeko eremuak	Giza Baliabide-etako Zuzendaritza	Giza Baliabide-etako zuzendaria	-Jarduerak, lantaldeak, ekitaldiak, ekimenak eta abar martxan jartzea aztertuko da euskararen erabilerari bultzada handiagoa emateko, hautematen diren beharren arabera eta langileek egiten dituzten proposamenen arabera.	-Euskararekin lotutako informazioa zabaltzea interesa duten langileei (ekitaldiak, kanpainak, hitzaldiak, 5 minutuko ikastaroa...)	-Plangintza-aldi osoan

5. KAPITULUA: HIZKUNTZA-ESKAKIZUNAK, LEHENTASUNAK ETA DERRIGORTASUN-DATAK

Atala	Arduradunak		Neurriak martxan jartzeari buruzko zehazpenak	Helburuei eta haiek lortzeko datei buruzko zehazpenak	Jarraipena
	Zuzendaritza eskuduna	Kargua eta/edo arduraduna eta/edo unitatea			
5.1. Lehentasunezko unitateak eta derrigortasun-data duten postuen zerrenda	Giza Baliabideetako Zuzendaritza	Giza Baliabideetako zuzendaria	-Euskara Planaren II. Eranskina, Eskualdeko lehentasunezko unitateak eta derrigortasun-data duten langileak biltzen dituen, Osakidetzako Giza Baliabideetako Zuzendaritzara bidaliko da erakundeko Euskara Plana osatzen duen gainerako informazioarekin batera.	-Euskarazko SAP egituraren kudeaketa eta segimendua egitea: 1) derrigortasun-datak esleitzea, aldatzea eta kentzea 2) erakundearen egiturarekiko baliokidetasuna	-2014ko maiatza (II. eranskina) -Urteko programa-kontratua -Plangintza-aldi osoan
5.2. Lehentasunezko unitateetan aldi baterako kontratazioak egiteko irizpideak	Giza Baliabideetako Zuzendaritza	Giza Baliabideetako zuzendaria	-Lehentasunezko zat sailkatzen diren unitateetan aldi baterako kontratazioak Osakidetzaren Mahai Sektorialeko Kontratazio Hitzarmenean araututako irizpideen arabera egin behar dira	-Kontratazio Hitzarmena	-Plangintza-aldi osoan
Nahitaezkoak ez izan arren zerbitzu-erakunde bakoitzeko Euskara Planaren garapenean txertatzen diren derrigortasun-daten esleipena	Giza Baliabideetako Zuzendaritza	Giza Baliabideetako zuzendaria	-Kasu jakin batzuetan, Planean zehazten den gutxienekoa gaituzten duten derrigortasun-daten portzentajeak ezartzeko aukera azter daiteke, datu soziolinguistikoak, herritarren eskaria edo langileen ziurtapen-maila kontuan hartuta.	-Ahal den neurrian, pixkanaka, DDen kopurua handitzea.	-Plangintza-aldi osoan

ANEXO I DEL II PLAN DE EUSKERA DE OSAKIDETZA (2013-2019)

RESPONSABILIDADES, CONCRECIONES Y SEGUIMIENTO DE LAS MEDIDAS DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA DEL II PLAN DE EUSKERA DE OSAKIDETZA EN LA COMARCA EZKERRALDEA-ENKARTERRI

En el presente anexo se recogen las concreciones y adaptaciones de las medidas de normalización incluidas en el Plan General de Euskera de Osakidetza, aprobado por el Consejo de Adimistración de Osakidetza el 3 de diciembre de 2013, a las características de la Organización de la Comarca Ezkerraldea-Enkarterri.

- (1) Cargo / responsable / unidad para la implantación, desarrollo y seguimiento de la medida
- (2) Concreciones sobre la puesta en marcha de las medidas (breve descripción de la medida, secuencia de actuaciones, comunicación, agentes implicados, modo de aplicación...)
- (3) Concreciones sobre los objetivos a conseguir y las fechas de consecución de los mismos
- (4) Concreciones sobre el seguimiento de las medidas: modo, periodicidad, implantación de medidas correctoras...

CAPÍTULO 1: IMAGEN Y COMUNICACIÓN

Apartado	Responsables (1)		Concreciones sobre la puesta en marcha de las medidas (2)	Concreciones de objetivos y fechas de consecución	Seguimiento
	Dirección competente	Cargo y/o responsable y/o unidad			
1.4. Rotulación 1.5. Cartelería 1.6. Papelería	Dirección Económica	JUAPs, TRAAC y responsables de unidades prioritarias	- Análisis de las medidas adoptadas hasta el momento y creación de un protocolo de rotulación, cartelería y papelería basado en las normas del II. Plan Euskera y el Manual de Identidad Corporativa de Osakidetza. - Comunicación a los JUAPs, responsables de enfermería y responsables del AAC	- Durante el primer año tras la aprobación de este Plan: revisión y corrección	-Revisión anual de la rotulación, cartelería y papelería. - inclusión en plan de gestión de las UAPS

1.4. Internet, Intranet y redes sociales	Gerencia	Gestores de Intranet y administradores de redes sociales	- Asegurar navegabilidad y acceso a los contenidos en las dos lenguas oficiales. Todos los menús y principales contenidos serán bilingües. - Comunicación a los gestores de Intranet de las normas recogidas en el punto 1.4 del II. Plan de Euskera	- Durante el primer año tras la aprobación de este Plan: conseguir navegabilidad en las dos lenguas oficiales.	-Revisión anual
1.5. Revistas y boletines	Gerencia	Responsables del boletín digital y de la revista en papel	- El boletín digital de la Comarca, dirigido a los profesionales, continuará siendo bilingüe e incorporando, cuando sea necesario, noticias únicamente en euskera. - La revista en papel, dirigida a la población, será bilingüe incorporando, cuando sea necesario, noticias únicamente en euskera - En los centros de salud y en la Administración se seguirá distribuyendo la revista Osatuberri, dirigida a profesionales y también a los pacientes/usuarios, para que esté disponible en salas de espera, lugares comunes para los trabajadores...	- Comprobar en todos los números que el lector puede elegir idioma de lectura -Píldoras informativas en revistas, trípticos y boletines	Todos los números
1.6. Anuncios, publicidad y campañas institucionales	Gerencia	Responsables concretos en cada caso	- En todos los anuncios y campañas de publicidad se empleará el euskera y el castellano	- Cumplir los criterios	Todos los anuncios y campañas
1.7. Actos públicos, jornadas...	Gerencia	Responsables concretos en cada caso	- Se adoptarán las medidas necesarias para garantizar la presencia del euskera en las convocatorias/programas de actos, jornadas, presentaciones, talleres... en los saludos y despedidas, introducciones, resúmenes, documentación... - Se analizará la posibilidad de utilizar el servicio de interpretación simultánea ofrecido por Osakidetza, para cuando la relevancia del acto lo requiera.	- Especial atención en la celebración de la Jornada Anual de Formación.	Todos los actos

1.8. Saludos y primeras frases en la recepción de pacientes y usuarios	Equipo Directivo	JUAPs, TRAAC y responsables de unidades prioritarias	- Revisión y difusión del protocolo de atención en las lenguas oficiales ("Criterios de uso oral del euskera"), para poder identificar la lengua en la que usuarios/familiares/pacientes quieren ser atendidos, realizando los saludos y primeras palabras en euskera. - Realización de cursos de Trebakuntza (Plan bienal) utilizando las Guías de Atención Primaria <i>Harrera euskaraz</i>, en las que se recoge el vocabulario y las expresiones más frecuentes en la recepción a usuarios, consejos...	- Revisión y difusión del protocolo a los jefes de unidad, y posteriormente éstos a los trabajadores durante el primer año del Plan. - Avance de esta medida también en relación a los cursos de Trebakuntza. - Realización de un tríptico informativo sobre los criterios de uso del euskera	- El seguimiento y evaluación del cumplimiento de esta medida lo realizarán los JUAPs, integrándola en las pautas de trabajo habituales de la unidad - Inclusión en plan de gestión de las UAPS
1.9. Megafonía, contestadores, pantallas audiovisuales	Dirección Económica	JUAPs de centros con megafonía, contestador y pantallas audiovisuales	- Mensajes por megafonía en cualquier unidad serán en euskera y castellano, en ese orden. - Información, a la unidad que utiliza megafonía, sobre modelos de los mensajes más habituales. - Las grabaciones en contestadores automáticos serán en euskera y castellano, en ese orden. - Los textos de las pantallas audiovisuales serán en euskera y castellano, en ese orden.	-Observación continua del cumplimiento de esta norma en el centro al utilizar la megafonía. -Comprobación del contestador y pantallas audiovisuales.	

CAPÍTULO 2: RELACIONES EXTERNAS

Apartado		Responsables		Concreciones sobre la puesta en marcha de las medidas	Concreciones de objetivos y fechas de consecución	Seguimiento
		Dirección competente	Cargo y/o responsable y/o unidad			
2.1. Relaciones con pacientes y usuarios	2.1.1. Criterios de uso de las dos lenguas oficiales en las relaciones orales	Equipo Directivo	JUAPs, TRAAC y responsables de unidades prioritarias	- Revisión y difusión del protocolo de atención en las lenguas oficiales ("Criterios de uso oral del euskera"), para poder garantizar la opción lingüística de los usuarios/familiares/pacientes. - En las unidades prioritarias (AAC) se garantizará la atención en la lengua elegida por el usuario, realizando en euskera las primeras palabras y saludos. - En unidades sanitarias se dará opción a elegir médico, pediatra o matrona bilingüe, y en los centros donde no se pueda cumplir se planteará elegir médico, pediatra o matrona bilingüe en el centro más cercano. - Se ofertarán cursos de Trebakuntza (Plan bienal) a los profesionales de las diferentes unidades, basados en las Guías de Atención Primaria.	- Revisión y difusión del protocolo a los jefes de unidad, y posteriormente éstos a los trabajadores durante el primer año del Plan. - Avance de esta medida también en relación a los cursos de Trebakuntza. - Realización de un tríptico informativo sobre los criterios de uso del euskera	- El seguimiento y evaluación del cumplimiento de esta medida lo realizarán los JUAPs, integrándola en las pautas de trabajo habituales de la unidad
	2.1.2. Criterios de uso de las dos lenguas oficiales en las comunicaciones escritas	Equipo Directivo	JUAPs, TRAAC y responsables de unidades prioritarias	-La documentación escrita dirigida a pacientes/usuarios de carácter informativo/asistencial/administrativo se entregará en las dos lenguas oficiales. Y la contestación a escritos de pacientes/usuarios será en la	-Participación de todas las direcciones en el análisis de la documentación escrita en sus	-Seguimiento del trabajo realizado en este punto utilizando los datos de la Evaluación Intermedia del Plan

				lengua en que estos se hayan dirigido a Osakidetza. - Se irá analizando progresivamente la documentación escrita que se entrega a pacientes/usuarios.	respectivas áreas.	de Euskera de la Comarca (diciembre 2016) y conforme a los resultados establecimiento de las medidas necesarias.
	2.1.3. Criterios de uso de las dos lenguas oficiales en las comunicaciones telemáticas	Gerencia	Gestores de Intranet	-En toda tramitación vía Internet u otra tecnología de la comunicación, los pacientes/usuarios tendrán opción de usar la lengua oficial que deseen. -Se cumplirá lo establecido en el punto 1.4 de este Anexo		- El seguimiento y evaluación del cumplimiento de esta medida lo realizarán los gestores de la Intranet, integrándola en las pautas de trabajo habituales de la unidad
	2.1.4. Transmisión, aplicación y seguimiento de los criterios de uso de las dos lenguas oficiales	Equipo Directivo	JUAPs, TRAAC y responsables de unidades prioritarias	-Reuniones con JUAPs, TRAAC y responsables de unidades prioritarias para informarles de su tarea de transmitir estos criterios y los puedan incluir en las pautas de trabajo de la unidad. -Elaboración de hojas/dípticos con el protocolo de atención en las lenguas oficiales. -Cursos de Trebakuntza basados en las Guías Corporativas que contienen vocabulario y expresiones más utilizadas en las relaciones con los pacientes.	-Implicar y motivar a los mandos intermedios en la transmisión y seguimiento de estos criterios de uso del euskera.	- El seguimiento y evaluación del cumplimiento de esta medida lo realizarán los JUAPs, integrándola en las pautas de trabajo habituales de la unidad

2.2. Oferta de servicios bilingües	Equipo Directivo	JUAPs, TRAAC y responsables de unidades prioritarias	-Estudio de los profesionales y servicios que puedan garantizar la atención en euskera, estableciendo las medidas oportunas para seguir trabajando en la expansión y consolidación del proyecto corporativo de identificación de profesionales y servicios bilingües <i>Euskaraz bai sano!</i>	- Facilitar a los usuarios la posibilidad de elegir médico, pediatra o matrona vascoparlante.	- Contrato Programa anual - Evaluaciones Corporativas
2.3. El idioma preferente de los pacientes en la comunicación oral	Equipo Directivo	JUAPs, TRAAC y responsables de unidades prioritarias	- En las altas de nuevos pacientes, en las solicitudes de cambio de médico y a los usuarios que utilicen el euskera se les preguntarán si desean que, entre sus datos personales, se recoja informáticamente su opción lingüística para las relaciones orales y si responden afirmativamente, se les preguntará cuál es su idioma preferente.	- Cuando un paciente declare el euskera como su idioma de preferencia se le dará posibilidad de elegir médico, pediatra o matrona euskaldun, en función de la oferta de servicios bilingües y de los cupos de los profesionales del centro.	-Durante todo el periodo de planificación
2.6. Relaciones con empresas proveedoras, entidades financieras, administraciones, colegios de profesionales...	Dirección Económico Financiera	Dirección Económico Financiera	-Criterios establecidos para las comunicaciones orales y escritas recogidas en el apartado 2.1.1 y 2.1.2 -Establecer circuitos administrativos en euskera, siempre que sea posible, con empresas externas: administración local, foral y autonómica, colegios, entidades financieras, proveedores...		-Durante todo el periodo de planificación

2.7. Criterios lingüísticos sobre servicios contratados y productos adquiridos	Dirección Económico Financiera	Dirección Económico Financiera	-Se Incluirán condiciones lingüísticas de ejecución de contrato en los contratos de servicios. -Sobre todo, en la adquisición de suministros cuyas inscripciones, indicaciones o documentos deban ser leídos por usuarios/trabajadores (equipos sanitarios, maquinas café o alimentos, impresoras, fotocopadoras, planes, informes...	-Todos los servicios contratados con posterioridad al Plan incluirán estas condiciones lingüísticas.	-Contrato Programa -Evaluaciones Corporativas del plan de Euskera
--	--------------------------------	--------------------------------	---	---	---

CAPÍTULO 3: RELACIONES INTERNAS

Apartado		Responsables		Concreciones sobre la puesta en marcha de las medidas	Concreciones de objetivos y fechas de consecución	Seguimiento
		Dirección competente	Cargo y/o responsable y/o unidad			
3.1. Paisaje lingüístico del entorno del trabajo		-Dirección económica -Equipo Directivo	-Dirección Económica -Salud Laboral -Mandos intermedios	Deberán ser bilingües: -Rotulación relativa a seguridad (salidas de emergencia, planos de evacuación, extintores...) -Inscripciones y mensajes de funcionamiento de máquinas y equipamientos (impresoras, máquinas café y alimentos, maquinaria o instrumentos uso asistencial...) -Rotulación y cartelería del entorno laboral (rótulos, etiquetas, archivos, carpetas...)		-En las revisiones anuales de la rotulación, cartelería y papelería (apartados 1.1, 1.2 y 1.3) se incluirá también este apartado.
3.2. Recursos humanos	3.2.1. Relaciones con el personal	-Gerencia -Dirección de Recursos Humanos	-Gerente -Directora de Recursos Humanos - Secretaria de dirección	-Garantizar el uso de cualquiera de las dos lenguas oficiales en unidades que tienen una relación directa y continua con el personal (direcciones, departamento personal, gestión económica, salud laboral, informática, formación...) en las relaciones orales (atención presencial y telefónica) y escritas (mails masivos, cartas, circulares, impresos solicitudes, contratos, nombramientos...)	-Se incluirán ítems referentes a este apartado en las encuestas de satisfacción de los profesionales.	-Contrato Programa -Encuestas de satisfacción de los profesionales

	3.2.2. Idioma de preferencia de empleados y empleadas	Dirección de Recursos Humanos	Directora de Recursos Humanos	-La Comarca Ezkerraldea-Enkarterri informará a todo su personal la posibilidad de incluir el idioma de preferencia entre sus datos personales en la aplicación corporativa <i>Portal del Empleado</i>	-Según vaya desarrollándose este canal de comunicación, se garantizará que los trámites se efectúen en función de la elegida por cada trabajador. - esta posibilidad de elección de la opción lingüística se comunicara en el manual de acogida	-Durante todo el periodo de planificación. - Se medirá de forma periódica el registro de la opción lingüística de sus trabajadores en el portal del empleado. - Recordatorios en el boletín.
	3.2.3. La acogida a nuevos empleados o residentes	-Dirección de Recursos Humanos -JUAPs	-Directora de Recursos Humanos -JUAPs	-El Manual de Acogida estará editado en las dos lenguas oficiales y recogerá información sobre: derechos lingüísticos de los usuarios y profesionales, criterios de atención en euskera y opciones para mejorar su capacitación lingüística.	-Responsable de los contenidos del Manual de Acogida.	-Durante todo el periodo de planificación
3.3. Formación	3.3.1. Formación continua corporativa	Organización Central	-Formación Continua Corporativa -Comisión de Formación de la Comarca	-Coordinación, difusión y seguimiento de los cursos ofertados por Formación Continua Corporativa (selección candidatos, comunicación...),	-Aumento progresivo de la oferta de cursos.	-Durante todo el periodo de planificación
	3.3.2. Formación específica organizada por las organizaciones de servicios	Dirección de Recursos Humanos	Comisión de Formación	-La formación específica de la Comarca (talleres, cursos...) alcanzará progresivamente un porcentaje similar al de su personal bilingüe.	-Aumento progresivo de la oferta de cursos.	-Contrato Programa

				-La Comarca fomentará esta formación en euskera sobre todo en las unidades de prioridad 1, pero también en las de prioridad 2.		
	3.3.3. Formación de médicos y enfermeros residentes	-Dirección de Recursos Humanos -Dirección Médica y de Enfermería.	-Directora de Recursos Humanos -Directora Médica y de Director de Enfermería	-Al asignar tutor a los médicos y enfermeros residentes que vayan a realizar su formación especializada, se tendrá en cuenta la lengua de preferencia del residente (sobre todo si han realizado sus estudios universitarios, o parte de ellos, en euskera) y se tomarán las medidas necesarias para que la formación, o al menos parte de ella, se realice en euskera.	-Aumento progresivo de la formación de residentes en euskera.	-Durante todo el periodo de planificación
	3.3.4. Cursos de euskaldunización y alfabetización	Dirección de Recursos Humanos	Servicio de Euskera	-La Comarca continuará como hasta ahora gestionando la oferta corporativa de cursos de euskaldunización: coordinación, difusión y seguimiento de las diferentes convocatorias (DHL, FHL, verano, PL4...)		-Diferentes convocatorias de cursos.
	3.3.5. Otros cursos de perfeccionamiento idiomático			Desarrollo en el punto 3.4		
3.4. Adiestramiento para el trabajo en euskera		Dirección de Recursos Humanos	-Servicio de Euskera -Comisión de Formación	-Desarrollar y evaluar el anexo III del Programa del Plan de Euskera de la Comarca: "Plan bienal (2014-15) de adiestramiento para el trabajo bilingüe del personal en situación de prestar servicios en euskera" -Cursos de adiestramiento basados	-Inclusión en el Programa de Formación de la Comarca.	-Programa bianual.

				en las Guías de Atención Primaria editadas por Osakidetza, de diferentes categorías profesionales.		
3.5. Recursos informáticos		Dirección de Recursos Humanos	-Servicio de Euskera -Informática -Comisión de formación	-Se comunicará al personal bilingüe la posibilidad de instalación y uso de programas de ofimática en euskera y se motivará a los trabajadores para su uso. -Osakidetza incluirá en el Programa de Formación Continua Corporativa la oferta de cursos para aprender el uso de programas de ofimática en euskera. Se informará de dichos cursos en la Comarca.	- Se comunicara en píldora informativa la posibilidad de instalación y uso de programas de ofimática en euskera -Inclusión en el Programa de Formación de la Comarca. - constara en el plan de acogida	-Durante todo el periodo de planificación
3.6. Comunicación horizontal y vertical	3.6.1. Lengua de trabajo	Equipo Directivo	Equipo Directivo	-En los Programas de las unidades se establecerá la lengua de trabajo de cada unidad y se aplicarán las medidas necesarias para que el euskera pase a ser lengua de trabajo en el mayor número posible de unidades de carácter prioritario, principalmente prioridad específica 1.	-Durante todo el periodo de planificación, de manera progresiva.	-Nº de unidades que han establecido el euskera como lengua de trabajo.
	3.6.2. Uso de las lenguas oficiales en reuniones	Equipo Directivo	Equipo Directivo	-Se impulsará el uso oral y escrito (convocatorias, actas, material escrito, audiovisuales...) del euskera en las reuniones de trabajo, equipos, comisiones...	-Elaboración de modelos de convocatoria, acta...	-Durante todo el periodo de planificación

	3.6.3. Proyectos para fomentar el uso euskera en la comunicación entre trabajadores	Dirección de Recursos Humanos	Directora de Recursos Humanos	-Se analizarán posibles proyectos y actividades dirigidas a promover el uso del euskera en las relaciones informales entre el personal (Mintzalaguna, Kafea euskaraz, participación en revista Osatuberri, actividades de otras administraciones/colectivos...		-Durante todo el periodo de planificación
--	---	-------------------------------	-------------------------------	--	--	---

CAPÍTULO 4: GESTIÓN LINGÜÍSTICA

Apartado		Responsables		Concreciones sobre la puesta en marcha de las medidas	Concreciones de objetivos y fechas de consecución	Seguimiento
		Dirección competente	Cargo y/o responsable y/o unidad			
4.1. Política lingüística	4.1.2. Liderazgo, estrategia y transversalidad	Equipo Directivo	Equipo Directivo	-El conjunto de la Dirección, con el Gerente a la cabeza, se responsabilizará del desarrollo del Plan de Euskera y mostrará una actitud activa en su fomento, erigiéndose como líderes y principales promotores del mismo y aplicándolo de una manera transversal (por medio de todas sus áreas y cadenas de mando) hasta el total de los servicios y unidades. -Cada Dirección, junto a los mandos intermedios, será responsable de la materialización de los programas específicos de normalización del uso del euskera. -Los objetivos y medidas de normalización del Plan de Euskera serán incluidos tanto en el Plan Estratégico como en los Planes de Gestión. -Dichos objetivos y medidas se incluirán entre los requisitos de calidad del Contrato Programa. -Se recogerán y valorarán los indicadores del Contrato Programa referentes al Plan de Euskera. -Se comunicará a los trabajadores el Plan de Euskera.	-Durante todo el periodo de planificación	-Seguimiento a través de Contrato Programa anual.

	4.1.3. Evaluación de la política lingüística (apartado C)	Equipo Directivo	Equipo Directivo	-A fin de conocer el grado de cumplimiento de los objetivos y medidas del Plan, se realizará una evaluación parcial a la finalización del tercer año de planificación y una evaluación final una vez concluido el periodo completo de planificación. -Dentro de este periodo de planificación 2013-2019, la Comarca se presentará al menos una vez al certificado de calidad en la gestión lingüística Bikain.	-Una vez realizada la evaluación parcial corporativa de 2016, se propondrán medidas de mejora para la consecución de los objetivos.	-Contrato Programa anual. -Evaluación parcial (2016) -Evaluación final (2019)
	4.1.4. Registro y seguimiento de quejas relacionadas con la conculcación de derechos lingüísticos	Gerencia	Gerente	-Registro y respuesta de las reclamaciones referentes a la conculcación de derechos lingüísticos que se reciban mediante Behatokia, Elebide o directamente de los usuarios. -Corresponde al responsable de cada unidad o servicio el esclarecimiento de las quejas referidas a su ámbito, la búsqueda de una solución y una respuesta por escrito. Contará con la ayuda del Técnico de Normalización.	-La Dirección de Recursos Humanos de Osakidetza acordará un protocolo que facilite el registro y seguimiento de todas las quejas.	-Durante todo el periodo de planificación
4.2. Personas		Dirección de Recursos Humanos	Directora de Recursos Humanos	-Gestión de las sesiones formativas organizadas por Osakidetza sobre bilingüismo, derechos lingüísticos y el papel de responsables intermedios en el proceso de normalización. -Participación de los técnicos del Servicio de Euskera en sesiones instructivas sobre los planes de euskera, en la línea de las "buenas prácticas", organizadas por Servicio Corporativo de Euskera. -Gestión de campañas de sensibilización promovidas por Osakidetza para el impulso	-Gestión, desarrollo y seguimiento de estas medidas de carácter corporativo.	-Durante todo el periodo de planificación

				del euskera. -Osakidetza establecerá una política de reconocimiento a empleados/centros/organizaciones que destaquen en el uso o promoción del euskera.		
4.3. Recursos	4.3.1. Comisión de Desarrollo del Plan de Euskera	Equipo Directivo	Equipo Directivo	-Se creará una Comisión de Desarrollo del Plan de Euskera, mediante resolución del Director Gerente, que se reunirá semestralmente. -Dicha comisión informará anualmente sobre el desarrollo del Plan de Euskera a trabajadores y grupos de interés de su ámbito asistencial considerados relevantes.	-Resolución de constitución. -Actas de las reuniones	
	4.3.2. Servicio Técnico de Euskera	Gerencia y Dirección de Recursos Humanos	Director Gerente	-Con el fin de llevar a cabo adecuadamente las labores técnicas específicas que requiere el proceso de normalización lingüística, la Comarca dispondrá de un Servicio Técnico de Euskera, con la siguiente distribución de tareas: 1) Planificación, coordinación, seguimiento y evaluación de las medidas de normalización del Plan (Técnico de Normalización Lingüística). 2) Adecuación, corrección y traducción de textos (Empresa homologada / Servicio Corporativo de Euskera) 3) Gestiones administrativas (apoyo Área Personal)		-Programa Contrato Anual.

4.4. Calidad del corpus y política de traducción	4.4.1. Criterios de calidad y funcionalidad en las comunicaciones escritas	Dirección de Recursos Humanos	Directora de Recursos Humanos	-Se fomentará unas comunicaciones escritas de calidad, es decir, textos correctos, originales, adecuados y claros, con una estructura lógica, un diseño cuidado y con la óptima comprensión como objetivo final. -Se tomará en cuenta la funcionalidad de ambas lenguas, por lo que en documentos bilingües el texto en euskera se ubicará en lugar preferente y se destacará mediante la tipografía.	-En lo referente a la creación de comunicaciones escritas, se aplicarán los criterios del IV. Plan de Normalización del Uso Euskera Administración General CAV. Y respecto a los elementos gráficos, se seguirá el Manual de Identidad Gráfica Corporativa del Departamento de Salud.	-Durante todo el periodo de planificación
	4.4.2. Traducciones	Dirección de Recursos Humanos	Directora de Recursos Humanos	-Se redactará un protocolo escrito sobre redacción de textos y traducción, con el fin de organizar y agilizar los trabajos de traducción, que se comunicará a los empleados en general deberá ser conocido y cumplido al menos por quienes creen textos o documentos.	-Un objetivo de la normalización es crear y difundir en las dos lenguas oficiales el mensaje que se deba transmitir, sin recurrir a la traducción, fomentando un bilingüismo real.	-Durante el primer año de planificación.
4.5. Espacios de promoción del uso del euskera		Dirección de Recursos Humanos	Directora de Recursos Humanos	-Se estudiará la puesta en marcha de actividades, grupos de trabajo, actos, iniciativas... destinadas a dar un mayor impulso al uso del euskera, en función de las necesidades detectadas y las posibles propuestas de los trabajadores.	-Difusión de información relacionada con el euskera a grupo de trabajadores interesados (actos, campañas, charlas, 5 minutuko ikastaroa...)	-Durante todo el periodo de planificación

CAPÍTULO 5: PERFILES LINGÜÍSTICOS, PRIORIDADES Y FECHAS DE PRECEPTIVIDAD

Apartado	Responsables		Concreciones sobre la puesta en marcha de las medidas	Concreciones de objetivos y fechas de consecución	Seguimiento
	Dirección competente	Cargo y/o responsable y/o unidad			
5.1. Unidades prioritarias y relación de plazas con fecha de preceptividad	Dirección de Recursos Humanos	Directora de Recursos Humanos	-El Anexo II del Plan de Euskera, que recoge las unidades prioritarias y efectivos con fecha de preceptividad de la Comarca, se enviará a la Dirección de Recursos Humanos de Osakidetza, junto con el resto de información que conforman el Plan de Euskera de la organización.	-Gestión y seguimiento de la Estructura SAP de Euskera: 1) asignaciones, cambios y supresiones de Fechas de Preceptividad 2) equivalencia con la estructura de la organización	-Mayo de 2014 (II Anexo) -Contrato-Programa anual -Durante todo el periodo de planificación
5.2. Criterios de contratación temporal en unidades prioritarias	Dirección de Recursos Humanos	Directora de Recursos Humanos	-Las contrataciones temporales en las unidades tipificadas como prioritarias se realizarán según los criterios regulados en el Acuerdo de Contratación de la Mesa Sectorial de Osakidetza.	-Acuerdo de Contratación	-Durante todo el periodo de planificación
Asignación de fechas de preceptividad que, no siendo obligatorias, se enmarcan en el contexto de desarrollo del Plan de Euskera en cada organización de servicios	Dirección de Recursos Humanos	Directora de Recursos Humanos	-En casos concretos se podrá estudiar la posibilidad de establecer porcentajes de fechas de preceptividad que superen el mínimo exigido en el Plan, teniendo en cuenta los datos sociolingüísticos, demanda de los ciudadanos o nivel de acreditación de los trabajadores.	-Aumentar progresivamente, en la manera de lo posible, número de FPs.	-Durante todo el periodo de planificación

**EZKERRALDEA-ENKARTERRI ESKUALDEAN ZERBITZUAK EUSKARAZ EMATEKO
MODUAN DAUDEN LANGILEAK ELEBITAN LAN EGITEN TREBATZEKO BI URTEKO
PLANA (2014-2015)**

Eranskin honetan daude bi urterako (2014-15) trebakuntza-plan sortu, garatu, kudeatu eta ebaluatzeko behar diren jarduerak, Ezkerraldea-Enkarterri eskualdean zerbitzuak eskaraz emateko moduan dauden langileen premia eta gaitasunetara egokituak.

Helburu nagusi hau du **Osakidetza II. Euskara Planak**: bermatzea euskararen erabilera laneko eta zerbitzuko hizkuntza gisara, hitzez zein idatziz, hartara asistentzia-zerbitzuen kalitatea hobetzeko eta, pausoz pauso, herritarren eta langileen hizkuntza-eskubideak bermatzeko.

Horretarako, zenbait **neurri** hartuko ditu Ezkerraldea-Enkarterri eskualdeak. Zerbitzu-erakundeko Euskara Planeko I. eranskinean daude neurri horiek. Eranskin horren arabera ezartzen dira euskararen erabilera normalizatzeko neurriei dagozkien erantzukizunak, zehaztapena eta jarraipena. Hain zuzen ere, euskaraz lan egiteko trebakuntzaren atalari dagokio neurri horietako bat.

Plangintzaren lehen aldian, Osakidetza langileen artean euskararen ezagutza-maila handitzeko eta hobetzeko beharra zela eta, langileen euskarazko trebakuntza iraunkorra lehenetsi zen, eta mota horretako trebakuntza zabaldu zen gehien. Aldi honetan, ordea, arreta handiagoa jarriko zaio zerbitzua euskaraz eman dezaketen langileen **trebakuntza tekniko-linguistikoari**; bereziki, beren postuari dagokion HEa egiaztatu duten langileen eta ziurtatu ez duten arren euskararen ezagutza-maila egokia dutenen trebakuntzari.

Trebakuntza tekniko-linguistiko hori langileek bi hizkuntza ofizialetan egin beharreko eguneroko lanen arabera antolatu eta garatuko da; horregatik, kasu askotan, eguneroko jardunean euskara ftertatze bitarteko nagusia izango da.

Horregatik, bada, Osakidetza 2012-13an argitaratutako **Lehen Mailako Arretarako Giden** inguruan egituratu du Ezkerraldea-Enkarterri eskualdeak bere Bi Urteko Trebakuntza Plana (2014-15). Talde hauei dagozkie Gidak: **Harrera, Medikuntza orokorra-Erizaintza, Pediatria, Emaginak** eta **Larrialdiak**. Halaber, kontuan izan behar da **Osatz** bildumako materiala, medikuntza- eta pediatria-alorretakoak.

Gida horiek izan behar dituzte oinarri **trebakuntza-ikastaroek**. Osasun-alorreko berariazko hiztegiak dituzte gidek, eta egun eroko jardunarekin lotutako zenbait egoera jakin deskribatzen dituzte, hainbat mailatan. Hau dute **helburu**:

- gainditzea langileek eguneroko lana euskaraz egiteari dioten beldurra, ohiturarik edo hiztegi berariazkorik ez dutelako, edo ama-hizkuntza ez duten beste batean jarduteak zalantzakor sentiarazten dituelako .

- ezagutzatik erabilerarako jauzia ematea.

- eguneroko lana euskaraz egin dezaten baliabideak ematea langileei.

- herritarren hizkuntza-eskubideak errespetatu beharraz sentsibilizatzea profesionalak.

Lehenik eta behin, unitateetako (Harrera, Medikuntza orokorra-Erizaintza, Pediatria, Emaginak eta Larrialdiak) **egoera aztertu** behar da: zenbat langile dauden, derrigortasun-datak, lanpostuari dagokion hizkuntza-eskakizuna egiaztatu duten edo, hori lortu ez arren, lortzeko bidean dauden eta ezagutza-maila egokia duten langileen kopurua; zenbat euskaldun zahar dauden hizkuntza-eskakizun egiaztaturik gabe... Unitateei buruzko azterketa horrekin, ikastaroetarako hautagaiak identifika daitezke, dagokion **deialdia** egin eta **kronograma** bat prestatu.

Ezkerraldea-Enkarterri eskualdeak ez du baztertzen **beste zerbitzu-erakunde batzuekin aliantzak egiteko** aukera, hartara ikastaroen kostuak murriztu eta taldeak errazago osatzeko.

Emandako ikastaroen **ebaluazioa** egin behar dute Eskualdeak eta ikastaroa emateko hautatutako enpresak. Emaitza hori erabiliko ad oinarritzat hurrengo trebakuntza-planetarako. Bi urtez behin egingo dira planak —hiru, guztira, plangintza-aldi honetan—. Halaber, eskaintza hau gida hauetan ageri ez diren beste sail batzuetara zabaltzeko ahalegina egingo da.

Orain arte adierazitakoaz gain, ikastaro horietan **Euskara Planari buruzko oinarritzko ezagutzak** ere eman behar dira: helburu orokorrak, euskara erabiltzeko irizpideak ahozko eta idatzizko komunikazioan, hizkuntza-eskakizunak eta derrigortasun-datak, euskarazko baliabide informatikoak, langileen artean euskararen erabilera sustatzeko proiektuak, euskararekiko jarrera positiboak sustatzea...

**PLAN BIENAL (2014-2015) DE ADIESTRAMIENTO PARA EL TRABAJO BILINGÜE
DEL PERSONAL DE LA COMARCA EZKERRALDEA-ENKARTERRI
EN SITUACIÓN DE PRESTAR SERVICIOS EN EUSKERA**

En este anexo se recogen las acciones necesarias para crear, desarrollar, gestionar y evaluar un plan bienal de adiestramiento (2014-15) adaptado a las necesidades y posibilidades del personal de la Comarca Ezkerraldea-Enkarterri en situación de prestar sus servicios en euskera.

El **objetivo** principal del **II Plan de Euskera de Osakidetza** es garantizar el uso del euskera como lengua de servicio y lengua de trabajo, tanto oral como escrita, y así poder mejorar la calidad de los servicios asistenciales y poder avanzar gradualmente en el respeto de los derechos lingüísticos de los ciudadanos y trabajadores.

Para su consecución, la Comarca Ezkerraldea-Enkarterri adoptará una serie de **medidas** recogidas en el anexo I del Plan de Euskera de la organización de servicios, en el que se establecen las responsabilidades, la concreción y el seguimiento de dichas medidas de normalización del uso del euskera. Y precisamente, una de esas medidas corresponde al apartado de adiestramiento para el trabajo en euskera.

Si bien en el primer periodo de planificación la necesidad de propagar y mejorar el conocimiento del euskera entre el personal de Osakidetza hizo que la euskaldunización de los trabajadores fuese el tipo de formación primordial y más generalizada, en el presente periodo se prestará una mayor y especial atención a la **formación técnico-lingüística** del personal en situación de prestar sus servicios en euskera, especialmente el personal que haya acreditado el PL correspondiente a su puesto o, aun sin haberlo acreditado, cuente con un adecuado conocimiento del euskera.

Ese adiestramiento técnico-lingüístico se organizará y desarrollará ligado a las tareas cotidianas que los trabajadores han de realizar en las dos lenguas oficiales, por lo que, en muchos de los casos, será el medio principal para la inserción del euskera en la práctica cotidiana.

Por todo ello, la Comarca Ezkerraldea-Enkarterri ha decidido vertebrar su Plan de Adiestramiento bienal (2014-15) en torno a las **Guías de Atención Primaria** publicadas por Osakidetza (2012-13) y correspondientes a los siguientes grupos: **Admisión, Medicina General-Enfermería, Pediatría, Matronas y Urgencias**. De la misma

manera, se tendrá en cuenta el material de la colección **Osatuz**, de las categorías de Medicina y Pediatría.

Los **cursos de adiestramiento** se basarán en estas guías que contienen vocabulario específico del ámbito sanitario y describen situaciones concretas del trabajo cotidiano en diversas categorías. Tendrán la **finalidad** de:

- superar el miedo de los trabajadores a la hora de desarrollar en euskera su trabajo cotidiano, bien por falta de costumbre o de vocabulario específico, bien por sentirse inseguros en una lengua que no es la materna.

- lograr dar el salto del conocimiento al uso.

- facilitar a los trabajadores los medios necesarios para que puedan realizar en euskera su actividad diaria.

- sensibilizar a los profesionales en el respeto de los derechos lingüísticos de los ciudadanos.

En primer lugar, se realizará un **estudio de la situación** de las diferentes unidades (Admisión, Medicina General-Enfermería, Pediatría, Matronas y Urgencias): efectivos; fechas de preceptividad; trabajadores que hayan acreditado el perfil lingüístico correspondiente a su puesto, o aun sin haberlo acreditado, estén próximos a conseguirlo y tengan un conocimiento adecuado; euskaldunzaharrak sin perfil acreditado... Y con dicho análisis de las unidades, podremos identificar los posibles candidatos de los cursos, realizar la **convocatoria** correspondiente y fijar un **cronograma**.

La Comarca Ezkerraldea-Enkarterri no descarta la posibilidad de buscar **alianzas con otras organizaciones de servicios** para intentar reducir costes de los cursos y facilitar la creación de grupos.

Se realizará la **evaluación** de los cursos realizados, tanto por parte de la Comarca, como por parte de la empresa elegida para su impartición. El resultado servirá de base para preparar los siguientes planes de adiestramiento, que serán bienales y podrán desarrollarse, en total, 3 planes de formación en el presente periodo de planificación. Así mismo, se intentará extender esta oferta a otras categorías no recogidas en las presentes guías.

Estos cursos, además de lo hasta ahora descrito, también incluirán **conocimientos básicos sobre el Plan de Euskera**: objetivos generales, criterios de uso del euskera en la comunicación oral y escrita, perfiles lingüísticos y fechas de preceptividad, recursos informáticos en euskera, proyectos para fomentar el uso del euskera entre trabajadores, fomentar actitudes positivas hacia el euskera...
