

13/2014 EBAZPENA, TRANSFUSIO ETA GIZA EHUNEN EUSKAL ZENTROKO ZUZENDARI GERENTEARENA, ZERBITZU-ERAKUNDEKO II. EUSKARA PLANA ONARTZEN DUENA.

Osakidetza-Euskal Osasun Zerbitzuan euskararen erabilera normalizatzeko martxoaren 18ko 67/2003 Dekretuak finkatzen ditu Ente Publikoaren Euskara Plana arautuko duten oinarriak. Dekretu horretan zehaztutakoaren arabera, lehenengo plangintza-aldia amaitu eta helburuen betetze-mailaren ebaluazioa eginda, helburu berriak ezarri eta beharrezkotzat jotzen diren egokitzapenak egiteko bidea irekitzen da.

Beraz, aipatu Dekretuaren 3. artikulua ezarritakoa betez, Osakidetza-Euskal Osasun Zerbitzuko Administrazio Kontseiluak 2013-2019 aldiko Euskara Plana onartu zuen 2013ko abenduaren 3ko Erabakiaren bidez. Erabaki horrek bigarren atalean ezartzen duenez, Zerbitzu-erakundeetako zuzendaritzek eurei dagozkien Euskararen Erabilera Normalizatzeko Planak edo Proiektuak onartu beharko dituzte, Plan Orokor horren zehaztapen gisa.

Erabakiak, bestalde, gogorarazten du Osakidetza-Ente Publikoaren Euskara Planaren helburu nagusia dela, herritarren hizkuntza-eskubideak babesteko aurrerapausoak emateaz gainera, pazientearekiko komunikazioaren kalitatea eta enpatia hobetzea, giltzarri baitira zerbitzu asistentzialak ahalik eta onenak izan daitezen. Hori dela eta, Erakunde honetako Euskara Planak herritarrari eskaintzen zaizkion zerbitzuak hobetzen lagundu behar du.

Aurrekoa betez eta, alde batetik, Euskadiko Antolamendu Sanitarioari buruzkoa den ekainaren 26ko 8/1997 Legeak eta, beste alde batetik, Osakidetza-Euskal Osasun Zerbitzuaren Estatutu Sozialak ezartzen dituen azaroaren 11ko 255/1997 Dekretuak emandako eskumenen arabera,

EBATZI DUT

Lehenengoa.- Transfusio eta Giza Ehunen Euskal Zentroko 2013-2019 aldiko Euskara Plana onartzea, ebazpen honen eranskinetan jasotakoaren arabera.

Bigarrena.- Transfusio eta Giza Ehunen Euskal Zentroko Zuzendaritza Taldeak Plan hau onartzen du eta konpromisoa bere gain hartzen du II. Plan honetan jasotako irizpide eta neurri guztiak, bere jarduera-eremuaren barruan, eta dagokion izaera asistentziala eta ingurune soziolinguistikoa aintzat hartuta, aplikatzeko eta garatzeko. Horretarako, beharrezko jarduerak egingo ditu euskara plana garatzeko, ezartzeko, burutzeko eta ebaluatzeko. Horrekin batera, onartutako eranskinetan jasotako neurrien exekuzio-prozesuaren koordinazioa eta jarraipena egingo du.

ARABA

C/ Olaguibel, nº 29 - 01004 VITORIA-GASTEIZ
Tfno.: 945.00.76.27 - Fax: 945.00.76.41

BIZKAIA

Bº Labeaga, s/n - 48960 GALDAKAO
Tfno.: 94.400.71.50 - Fax: 94.400.71.60

**EUSKO JAURLARITZA**
GOBIERNO VASCOOSASUN SAILA
DEPARTAMENTO DE SANIDAD

Hirugarrena.- Plana Transfusio eta Giza Ehunen Euskal Zentroko iragarki-tauletan argitaratzeko agintzea.

Azken xedapena

Zerbitzu-erakundeko 2013-2019 aldiko Euskara Plana onartzen duen Transfusio eta Giza Ehunen Euskal Zentroko zuzendari gerentearen ebazpen honen aurka, gora jotzeko errekurtsoa jarri ahal izango zaio Osakidetza-Euskal Osasun Zerbitzuko Administrazio Kontseiluari, hilabeteko epean, ebazpen hau zerbitzu-erakundeko iragarki-tauletan argitaratu eta biharamunetik aurrera, Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearen azaroaren 26ko 30/1992 Legearen 114. eta hurrengo artikuluek ezarritakoarekin bat etorriz.

Galdakaon, 2014ko maiatzaren 13an



Iz.: ROBERTO IBARRETXE ALTUBE

ZUZENDARI GERENTEA

RESOLUCIÓN 13/2014, DEL DIRECTOR GERENTE DEL CENTRO VASCO DE TRANSFUSIÓN Y TEJIDOS HUMANOS, POR LA QUE SE APRUEBA EL II PLAN DE EUSKERA DE LA ORGANIZACIÓN DE SERVICIOS.

El Decreto 67/2003, de 18 de marzo, de normalización del uso del euskera en Osakidetza-Servicio vasco de salud 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 evaluación de cumplimiento de objetivos, se abre el camino a la formulación de nuevos objetivos y a las adecuaciones que se estimen necesarias, mediante la renovación del Plan de Euskera.

En cumplimiento de lo previsto el artículo 3 del citado Decreto, el Consejo de Administración de Osakidetza-Servicio Vasco de Salud aprobó, mediante Acuerdo del 3 de diciembre de 2013, el Plan de Euskera del período 2013-2019. Dicho Acuerdo establece en su apartado segundo que las Direcciones de las Organizaciones de Servicios aprobarán sus respectivos Planes o Proyectos de Normalización del Uso del Euskera, como concreción del mencionado Plan de Euskera general.

El Acuerdo subraya la importancia de tener presente que el Plan de Euskera del Ente Público tiene por objetivo general, además del necesario avance en la protección de los derechos lingüísticos de los ciudadanos, mejorar la calidad de la comunicación y la empatía con el paciente, como elementos claves de la óptima prestación asistencial. Por ello, el Plan de Euskera de esta Organización de Servicios ha de contribuir a la mejora de los servicios prestados al ciudadano.

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-Servicio Vasco de Salud,

RESUELVO

Primero.- Aprobar el Plan de Euskera del Centro Vasco de Transfusión y Tejidos Humanos para el período 2013-2019, según lo contenido en los anexos de la presente Resolución.

Segundo.- La Dirección del Centro Vasco de Transfusión y Tejidos Humanos acepta el citado Plan y asume el compromiso de aplicar y desarrollar, dentro de su ámbito de actuación y conforme al carácter asistencial y al entorno sociolingüístico del Centro, todos los criterios y medidas de normalización del uso del euskera recogidos en el II. Plan de Euskera,

ARABA

C/ Olaguibel, nº 29 - 01004 VITORIA-GASTEIZ
Tfno.: 945.00.76.27 - Fax: 945.00.76.41

BIZKAIA

Bº Labeaga, s/n - 48960 GALDAKAO
Tfno.: 94.400.71.50 - Fax: 94.400.71.60



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

OSASUN SAILA
DEPARTAMENTO DE SANIDAD

realizando para ello las actuaciones oportunas para el desarrollo, implantación, ejecución y evaluación del Plan de Euskera. En este sentido, coordinará y realizará el seguimiento del proceso de ejecución de las medidas aprobadas en los anexos de dicho Plan.

Tercero.- Ordenar la publicación del Plan en los tablones de anuncios del Centro Vasco de Transfusión y Tejidos Humanos.

Disposición final

Contra la presente Resolución del Director Gerente del Centro Vasco de Transfusión y Tejidos Humanos, por la que se aprueba el Plan de Euskera para el período 2013-2019, podrá interponerse recurso de alzada ante el Consejo de Administración de Osakidetza-Servicio Vasco de Salud, en el plazo de un mes a partir del día siguiente al de su publicación en los tablones de anuncios de la Organización de Servicios, de conformidad con el artículo 114 y siguientes de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

En Galdakao, a 13 de mayo de 2014



Fdo.: ROBERTO IBARRETXE ALTUBE

DIRECTOR GERENTE

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

TRANSFUSIO ETA GIZA EHUNEN EUSKAL ZENTROA ZERBITZU-ERAKUNDEAN OSAKIDETZAKO II. EUSKARA PLANEKO EUSKARAREN ERABILERA NORMALIZATZEKO NEURRIAK: ERANTZUKIZUNA, ZEHAZTAPENA ETA JARRAIPENA

Eranskin honetan jasotzen dira 2013ko abenduaren 3an Osakidetza Administrazio Kontseiluak onartutako Euskara Plan Orokorrean jasotzen diren neurrien zehaztapen eta egokitzapenak, TRANSFUSIO ETA GIZA EHUNEN EUSKAL ZENTROA zerbitzu-erakundearen ezaugarriei 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 ezarpena,...

1. KAPITULUA: IRUDIA ETA KOMUNIKAZIOA

Atala		Arduradunak (1)		Neurriak abian jartzeari buruzko zehaztapenak (2)	Helburuei eta lortzeko datei buruzko zehaztapenak	Jarraipena
		Zuzendaritza eskuduna	Kargua edo/eta arduraduna edo/eta unitatea			
1.1. Errotulazioa	1.1.1 Kanpoko eta barruko errotulazio finkoa	Zuzendaritza Gerentzia	Bizkaiko eta Arabako gainbegiraleak	Errotulazio finkoa berrikustea eta Osakidetza hizkuntza-kalitatearen eta estiloaren aldetik ezarri dituen irizpideak betetzen dituela egiaztatzea. Beharrezko neurriak abiaraztea arropako identifikazioa elebitan egon dadin, Euskara Planean ezarritako irizpideekin bat, betiere. Erakundean errotulu berriak jarri behar izatekotan, ezarritako hizkuntza-irizpideak hartuko dira kontuan.	Ezarritako irizpideak betetzen ez dituzten errotuluak zuzentzea: 2014ko abendua	Urtean behin Txostena egingo da, egiaztapenaren eta egoeraren berri emanez.
	1.1.2. Kanpoko eta barruko errotulazio aldakorra	Zuzendaritza Gerentzia	Bizkaiko eta Arabako gainbegiraleak	Errotulazio aldakorra berrikustea eta Osakidetza hizkuntza-kalitatearen eta estiloaren aldetik ezarri dituen irizpideak betetzen dituela egiaztatzea.	Ezarritako irizpideak betetzen ez dituzten errotuluak zuzentzea: 2014ko abendua	Urtean behin Txostena egingo da, egiaztapenaren eta egoeraren berri emanez.
				Edozein motatako errotulu aldakorrak jartzerakoan nola jokatu behar den dioen protokolo bat ezarriko da.	2014ko irailera plantilla guztiari emango zaio protokoloaren berri.	Urtean behin, protokoloa egon badagoela gogoraraziko da.

	1.1.3 Kontratutako enpresen errotulu eta panelak	Zuzendaritza Gerentzia	Bizkaiko Arabako gainbegiraleak eta	Kontratutako enpresek jarritako eta erabilitako errotulu eta panelak berrikustea, kontratatutako zerbitzuen eta erositako produktuen gaineko hizkuntza-irizpideak kontuan hartuta.	2016tik aurrera, zerbitzu-kontratuetan sartzea Osakidetza hizkuntza ofizialen erabilerarako definitu dituen irizpideak.	Urtean behin
1.2. Kartelak		Zuzendaritza Gerentzia	Bizkaiko Arabako gainbegiraleak eta	Kartelak berrikustea, 67/2003 Dekretuan ezarritako irizpideak betetzen ote dituzten egiaztatzeko (elebidunak)	Behar izanez gero, kartelak zuzentzea.	Urtean behin
1.3. Paperezko elementuak		Zuzendaritza Gerentzia	Horniduretako arduraduna.	Eskuratzen diren paperezko elementuek, zigiluek, bisita-txartelek eta abarrek ezarritako hizkuntza-irizpideak betetzen dituztela bermatzea.	2014tik aurrera, Osakidetza Identitate Korporatiboaren Eskuliburuan jasotako arau orokorrak betetzea.	Urteko txostena
1.4. Internet, Intranet eta sare sozialak	1.4.a. Internet, Intranet eta sare sozialak	Zuzendaritza Gerentzia	Sustapeneko arduradunak eta Informatikako arduraduna	Erabat nabigatu ahal izatea hizkuntza ofizial bietan eta eduki informatiboak ere hizkuntza ofizial bietan eskaintzea.	Edukiak berrikustea, eta behar izanez gero, zuzentzea.	Hartutako neurriei buruzko txostena eta egindako eguneraketen gaineko urteko memoria.
	1.4.e. Edukiak kudeatzeko ardura duten teknikariei trebakuntza ematea	Zuzendaritza Gerentzia	Edukien sustapeneko eta kudeaketako arduradunak	Trebakuntza ematea progresiboki edukiak kudeatzeaz arduratzen diren pertsonen, horretarako behar diren laguntzak baliatuz.	Komunikazioan ele biak erabil daitezkeela bermatzea.	Hartutako neurriei buruzko txostena eta egindako eguneraketen gaineko urteko memoria.

1.6. Iragarkiak, publizitatea eta kanpaina instituzionalak	Zuzendaritza Gerentzia	Sustapeneko arduradunak	Beharrezko neurriak ezarriko dira iragarki eta publizitate-kanpainetan Euskadiko Publizitate eta Komunikazio Institutuzionalari buruzko 6/2010 Legean ezarritakoa bete dadin bermatzeko.	Iragarki eta publizitate-kanpaina guztietan erabiliko dira euskara eta gaztelania. Plangintzaldiko lehenengo urtetik aurrera.	Urtean zehar egin diren iragarki eta publizitate-kanpainen gaineko memoria.
1.7. Ekitaldi publikoak, jardunaldiak,...	Zuzendaritza Gerentzia	Sustapeneko arduradunak	Ekitaldi publikoetan, jardunaldietan, aurkezpenetan, prentsurrekoetan eta abarretan euskarak presentzia izan dezan beharrezkoak diren neurriak ezarriko dira. Horretarako, Osakidetzaiko interpretazio-zerbitzuen laguntza egongo da.	Plangintzaldiko lehenengo urtetik bertatik euskararen presentzia bermatu behar da deialdietan, programetan, ongi etorri eta amaiera mezuetan eta banatzen den dokumentazioan. Euskara gehiago erabiltzea edukietan.	Hartutako neurriei buruzko txostena. Jardunaldi, ekitaldi eta abarrei buruzko memoria.
1.8. Agurrak eta lehenengo esaldiak paziente eta erabiltzaileei harrera egiterakoan	Zuzendaritza Gerentzia	Bizkaiko eta Arabako gainbegiraleak	Euskararen erabilerari buruzko irizpideak eta jarraibideak berrikusiko dira erabiltzaileekiko harremanei dagokienez, eta arlo bakoitzeko arduradunari helaraziko zaizkio. Harreran eta informazio-atalean lan egiten duten langileei “Harrera euskaraz” eskuliburua emango zaie.	2014ko bigarren sei hilekoa.	Urtean behin
			Arloetako buruek euskararen erabilerarako irizpideen berri emango diete enplegatuei. Irizpide horiek, bada, ohiko lan-jarraibideetan txertatu beharko dituzte (harreran, aferesian eta informazioa ematerakoan, gehienbat).	2014ko hirugarren sei hilekotik aurrera, ohiko lan-jarraibideetan txertatuko dira.	Urtean behin jarraibideak gogoraraztea langileei eta haien berri ere ematea pertsonaleko bileretan.

2. KAPITULUA: KANPO-HARREMANAK

Atala		Arduradunak		Neurriak abian jartzeari buruzko zehaztapenak	Helburuei eta lortzeko datei buruzko zehaztapenak	Jarraipena
		Zuzendaritza eskuduna	Kargua edo/eta arduraduna edo/eta unitatea			
2.1. Paziente eta emailleekiko harremanak	2.1.1. Ahozko harremanetan bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak	Zuzendaritza Gerentzia	Bizkaiko eta Arabako gainbegiraleak	Hizkuntza ofizialak erabiltzeari buruzko protokoloa berrikustea (triptikoa).	Emaille eta erabiltzaileekin izaten diren ahozko harremanetan, agurra eta lehenengo esaldiak euskaraz izango dira.	Emailleen gogobetetze-inkesta
			Euskara Zerbitzua	Langileei protokolo horren berri emango zaie, eta hura banatuko zaie. Halaber, <i>Harrera euskaraz</i> gidaliburua eskura dezaketela azalduko zaie.	2014ko hirugarren hiruhilekoa.	Urtean behin
	2.1.2. Idatzizko komunikazioetan bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak	Zuzendaritza Gerentzia	Arloetako arduradunak	Gaztelania hutsean dauden dokumentuak normalizatzea	2014ko amaierarako, arloburuek bilduta izan beharko dituzte emailleei banatzen zaizkien unitate guztietako dokumentuak 2015eko hasierarako, dokumentuek berrikusita eta ele bietan idatzita egon beharko dute, ezarritako lehentasunezko irizpideen arabera, betiere.	Urtean behin

	2.1.3. Komunikazio telematikoetan bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak	Zuzendaritza Gerentzia	Arloetako arduradunak	Emailleek egindako hizkuntza-hautua errespetatu beharko da.	Plangintzaldiko lehenengo urtetik aurrera.	Emailleen gogobetetze-inkesta
	2.1.4. Bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideen transmisioa, aplikazioa eta jarraipena	Zuzendaritza Gerentzia	Arloetako arduradunak	Euskara erabiltzeko irizpideek lan-jarraibideen parte izan behar dute (prozesuak). Irizpide horiek gauza daitezen lortzeko, enpleguak motibatu beharko dira.	Langileen artean euskarazko gidaliburuak zein dituen berrikustea eta horiek laguntza moduan erabil ditzaketela gogoraraztea. Gidaliburuak ez dituztenei, ematea.	Urtean behin
2.6.	Enpresa hornitzaile, finantza-erakunde, administrazio edo profesionalen elkargoekiko harremanak	Zuzendaritza Gerentzia	Arloetako arduradunak	Bai ahozko harremanetan bai ahozkoetan, hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak hartu behar dira kontuan.	2014tik aurrera	
2.7.	Kontratatuak zerbitzu eta erositako produktuen gaineko hizkuntza-irizpideak	Zuzendaritza Gerentzia	Kontratazio Administratiboko arduraduna.	Zerbitzu- eta horniketa-kontratuak, hizkuntza ofizialen erabileraren gainean ezarritako irizpideak betearazteko neurriak hartzea. Neurriok martxan jartzea.	2016tik aurrera, zerbitzu-kontratuak sartzea Osakidetza hizkuntza ofizialen erabilerarako definitu dituen irizpideak.	Urteko txostena

3. KAPITULUA: BARNE-HARREMANAK

Atala		Arduradunak		Neurriak abian jartzeari buruzko zehaztapenak	Helburuei eta lortzeko datei buruzko zehaztapenak	Jarraipena
		Zuzendaritza eskuduna	Kargua edo/eta arduraduna edo/eta unitatea			
3.1. Lan-esparruko hizkuntza-paisaia		Zuzendaritza Gerentzia	Arloetako arduradunak	Segurtasunari, laneko osasunari eta ingurumenari buruzko errotulu guztiak bi hizkuntza ofizialetan egon behar dute idatzita, Osakidetza hizkuntzaren kalitatearen eta estiloaren arloan ezarrita dituen irizpideak errespetatuz. Unitate bakoitzak dagozkion neurriak hartuko ditu, modu progresiboan euskararen presentzia bermatze aldera errotuluetan eta karteletan (errotuluak, etiketak, artxibategiak, karpetak...).	2014ko hirugarren hiruhilekotik aurrera Lan-inguruneke errotuluak eta kartelak berrikustea, eta 2014ko hirugarren hiruhilekotik aurrera sortzen diren elementu berrietan elebitasuna sartzea	Urtero berrikustea
3.2.- Giza baliabideak	3.2.1. Langileekiko harremanak	Zuzendaritza Gerentzia	Giza Baliabideetako arduraduna	Bai ahozko harremanetan bai idatzizkoetan, hizkuntza ofizialak erabiltzeari buruzko protokoloa aplikatu da. Protokolo hori, hain zuzen, ohiko lan-prozesuetan txertatuko da.	Langileei lehentasunezko hizkuntza hautatzeko aukera bermatzea, Enpleguaren Atariak horretarako ematen duen aukera baliatuta	Zerrenda egitea bi hilean behin
	3.2.3 Langile eta egoiliar berrien harrera	Zuzendaritza Gerentzia	Bizkaiko eta Arabako	Harrera egiteko gidaliburuak berrikusiko dira, eta informazioa	2014ko hirugarren hiruhilekotik aurrera	Urtero berrikustea

			gainbegiraleak	sartuko da erabiltzaileen hizkuntza-eskubideei eta euskarazko arreta emateko irizpideei buruz.		
	3.3.2. Zerbitzu-erakundeek antolatutako prestakuntza espezifikoa	Zuzendaritza Gerentzia	Prestakuntzako arduraduna	Etengabeko prestakuntzako euskarazko ikastaroen eskaintza gradualki handituko da. Progresiboki zera lortu behar da: euskarazko ikastaroen ehunekoa bat etor dadila zentroko langile elebidunen kopuruarekin.	Plagintzaldiko hirugarren urtean ehuneko horren erdia bete beharko da, eta azkenerako, berriz, ehuneko osoa.	Urteko txostena zentroak antolatutako prestakuntza-jarduerei buruz.
3.4. Euskaraz lan egiteko trebakuntza		Zuzendaritza Gerentzia	Prestakuntzako arduraduna; euskara arduraduna	Bi urteko trebakuntza-plana planifikatuko da, langileen premietara egokitua, betiere.	III. eranskina	
3.5. Baliabide informatikoak		Zuzendaritza Gerentzia	Informatikako arduraduna	Euskaraz lan egin ahal izateko informatika-tresna elebidunak eskainiko zaizkie langile elebidunei.	2014ko ekainean, komunikazioa bidaliko zaie erakundeko langile guztiei.	Urtean behin gogoraraziko da.
3.6. Komunikazio horizontala eta bertikala	3.6.1. Lan-hizkuntza	Zuzendaritza Gerentzia	Arabako gainbegiralea	Beharrezko neurriak aplikatuko dira, euskara laneko ohiko hizkuntza bilakatu dadin gure zentroan 1 lehentasuna ezarrita duen unitatean.	Lana euskaraz egin ahal izatea definitu eta bermatzeko protokolo bat jarriko da martxan. 2016	Bilerak sei hilean behin unitate horretako langileekin.

	3.6.2. Hizkuntza ofizialen erabilera bileretan	Zuzendaritza Gerentzia	Arloetako arduradunak	Laneko hizkuntza gisa euskara duten unitateetako lan-bilerak euskaraz izango dira beti. Bilera orokorretan ahalegina egingo da hasierako sarrera eta amaiera, gutxienez, euskaraz izan daitezen. Bileretako aktak bi hizkuntza ofizialetan idatziko dira.	1 lehentasuna duen Arabako Unitatea (Telefono bidezko Arreta). 2016tik aurrera	Urteko txostena
	3.6.3. Langileen arteko komunikazioan euskararen erabilera sustatzeko egitasmoak	Zuzendaritza Gerentzia	Euskara arduraduna; Prestakuntzako arduraduna	Enplegatuen artean euskararen erabilera bultzatzeko jarduerak abiaraziko dira	Mintzalagun talderen bat sortzeko aukera aztertuko da. 2015	Mintzalagun taldeko kideentzako gogobetetze-inkesta

4. KAPITULUA: HIZKUNTZA-KUDEAKETA

Atala		Arduradunak		Neurriak abian jartzeari buruzko zehaztapenak	Helburuei eta lortzeko datei buruzko zehaztapenak	Jarraipena
		Zuzendaritza eskuduna	Kargua edo/eta arduraduna edo/eta unitatea			
4.1. Hizkuntza-politika	4.1.2. Lidergoa, estrategia eta zeharkakotasuna	Zuzendaritza Gerentzia	Arloetako arduradunak	TGEEZko gerenteak, hango arloetako arduradunekin batera, bere gain hartuko du Euskara Plana garatzeko ardura. Hain zuzen, haiek izango dira planaren lider eta sustatzaile nagusiak, eta zeharkakotasunez zabaldu eta aplikatu beharko dute.	Euskara Planerako komunikazio-plan espezifiko bat diseinatuko da. 2014ko iraila	Idatziz jasotzea noiz eta nola komunikatu zaien Euskara Plana erakundeko langile guztiei.
	4.1.3. Hizkuntza-politikaren ebaluazioa	Zuzendaritza Gerentzia	Arloetako arduradunak	Hizkuntza-kudeaketaren kalitatea ziurtatzea Bikainen bidez	Plangintzaldia amaitu baino lehen	
4.3. Baliabideak	4.3.1. Euskara Plana Garatzeko Batzordea	Zuzendaritza Gerentzia	Arloetako arduradunak	TGEEzren Euskara Plana Garatzeko Batzordea sortuko da, zuzendari gerenteak horretarako emandako ebazpen bidez. Sei hilean behin, euren arlo asistentzialean esanguratsuak diren langile eta interes-taldeei deituko die Euskara Plana Garatzeko Batzordeak. Helburua izango da, hain zuzen, planaren garapenaz informatzea eta zenbait konpromiso adostea normalizazio-prozesuan aurrera egiten jarraitu ahal izateko.	2014ko azaroa	Bilera-aktak
	4.3.2. Euskara Zerbitzu Teknikoa	Zuzendaritza Gerentzia	Arloetako arduradunak	Euskara Planeko normalizazio-neurriak koordinatu, planifikatu,	2015	

				haiei jarraitu eta ebaluatzeaz, batetik, eta euskarazko testuak egokitu, zuzendu eta itzultzeaz, bestetik, arduratuko den profesional bat edukitzeko aukera aztertuko da. Euskara Planari lotutako administrazio-izapideak egiteaz arduratuko den profesional bat egongo da.		
4.4. Corpusaren kalitatea eta itzulpen-politika	4.4.1. Kalitate- eta funtzionalitate-irizpideak idatzizko komunikazioetan	Zuzendaritza Gerentzia	Arloetako arduradunak	Eusko Jaurlaritzan eta haren erakunde autonomoetan Euskararen Erabilera Normalizatzeko IV. Planean ezarritako erabilera-irizpideak aplikatuko dira. Elementu grafikoei dagokienez, <i>Identitate Korporatiboaren Eskuliburuan</i> jasotakoa beteko da.	2014tik aurrera	
	4.4.2. Itzulpenak	Zuzendaritza Gerentzia		Testuak idatzi eta itzultzeari buruzko protokolo idatzia sortuko da.	Protokolo horren berri emango zaie langileei. 2014	Urtero berrikustea

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

Atala	Arduradunak		Neurriak abian jartzeari buruzko zehaztapenak	Helburuei eta lortzeko datei buruzko zehaztapenak	Jarraipena
	Zuzendaritza eskuduna	Kargua edo/eta arduraduna edo/eta unitatea			
5.1. Lehentasunezko unitateak eta derrigortasun-datadun lanpostuen zerrenda	Zuzendaritza Gerentzia		Euskara Planaren II. eranskina		

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 ORGANIZACIÓN DE SERVICIOS CENTRO VASCO DE TRANSFUSIÓN Y TEJIDOS HUMANOS

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 Cjo de Admon de Osakidetza en 3 de diciembre de 2013, a las características de la Organización de Servicios CENTRO VASCO DE TRANSFUSIÓN Y TEJIDOS HUMANOS.

- (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			
1.1. Rotulación	1.1.1. Rotulación fija, externa e interna	Dirección Gerencia	Supervisiones de Bizkaia y Álava	Revisión de la rotulación fija y comprobación de que cumple con los criterios de calidad idiomática y de estilo adoptados por Osakidetza. Poner en marcha las actuaciones necesarias para que la identificación en la ropa sea bilingüe, de acuerdo con los criterios establecidos por el Plan de Euskera En caso de instalar nueva rotulación en la Organización se tendrán en cuenta los criterios lingüísticos establecidos.	Corrección, en su caso, de la rotulación que no cumpla los criterios establecidos: Diciembre de 2014.	1 vez al año. Se realizará informe en el que se deje constancia de comprobación y situación.
	1.1.2. Rotulación variable, externa e interna	Dirección Gerencia	Supervisiones de Bizkaia y Álava	Revisión de la rotulación variable y comprobación de que cumple los criterios de calidad idiomática y de estilo adoptados por Osakidetza.	Corrección, en su caso, de la rotulación que no cumpla los criterios establecidos Diciembre 2014	1 vez al año. Se realizará informe en el que se deje constancia de comprobación y situación.
				Se establecerá un protocolo de actuación ante la necesidad de incorporar cualquier tipo de rotulación variable	Se comunicará el protocolo a toda la plantilla para septiembre de 2014	Recordatorio del protocolo 1 vez al año

	1.1.3. Rótulos y paneles instalados por empresas contratadas	Dirección Gerencia	Supervisiones de Bizkaia y Álava	Revisión de los rótulos y paneles instalados y utilizados por empresas contratadas teniendo en cuenta los criterios lingüísticos sobre servicios contratados y productos adquiridos	Incluir en los contratos de servicios los criterios definidos por Osakidetza sobre el uso de las lenguas oficiales a partir de 2016	1 vez al año
1.2. Cartelería		Dirección Gerencia	Supervisiones de Bizkaia y Álava	Revisar los carteles comprobando si cumple los criterios establecidos en el decreto 67/2003 (bilingües)	Corrección de los carteles en caso necesario	1 vez al año
1.3. Papelería		Dirección Gerencia.	Responsable de suministros	Asegurarse de que la papelería, sellos, tarjetas de visita,... que se vaya incorporando cumpla con los criterios lingüísticos establecidos	Deben cumplir las normas generales del “Manual de Identidad Gráfica Corporativa de Osakidetza”, a partir de 2014	Informe anual
1.4. Internet, Intranet y redes sociales	1.4.a. Internet, intranet y redes sociales	Dirección Gerencia	Responsables de Promoción y Responsable de Informática	Asegurar la completa navegabilidad y el acceso a los contenidos informativos en las dos lenguas oficiales	Revisión y corrección de contenidos en caso necesario	Informe sobre las medidas adoptadas y memoria anual de las actualizaciones
	1.4.e. Capacitación del personal técnico encargado de gestionar los contenidos.	Dirección Gerencia	Responsables de Promoción y de gestión de contenidos	Capacitar progresivamente a las personas encargadas de la gestión de contenidos aportando los apoyos necesarios para ello.	Garantizar los dos idiomas en la comunicación	Informe sobre las medidas adoptadas y memoria anual de las actualizaciones

1.6. Anuncios, publicidad y campañas institucionales	Dirección Gerencia	Responsables de Promoción	Se establecerán las medidas necesarias para que los anuncios y campañas publicitarias se realicen de acuerdo a lo establecido en la Ley 6/2010 de Publicidad y Comunicación Institucional de Euskadi	En todos los anuncios y campañas de publicidad se empleará el euskera y el castellano. Desde el primer año de planificación	Memoria sobre los anuncios, publicidad y campañas anuales
1.7. Actos públicos, jornadas...	Dirección Gerencia	Responsables de promoción	Se establecerán las medidas necesarias para garantizar la presencia del euskera en Actos públicos, jornadas, presentaciones, ruedas de prensa, teniendo como apoyo los servicios de interpretación de Osakidetza	Se tiene que garantizar la presencia del euskera en las convocatorias, programas, así como en los saludos y despedidas, presentaciones, y documentación repartida desde el primer año de planificación. Incrementar el uso de euskera en los contenidos	Informe sobre las medidas adoptadas. Memoria de las jornadas, actos,...
1.8. Saludos y primeras frases en la recepción de donantes y usuarios	Dirección Gerencia	Supervisiones de Bizkaia y Álava	Se revisarán los criterios y pautas de uso del euskera en las relaciones con el usuario y se repartirá a los responsables de cada área. Se repartirá también la guía "Harrera euskaraz entre los empleados de recepción, admisión e información.	Segundo semestre de 2014	1 vez al año
			Los jefes de área transmitirán a los empleados los criterios de uso del euskera que habrán de ser incluidos en las pautas de trabajo habituales (admisión y aféresis e información primordialmente)	A partir del tercer trimestre de 2014 se incluirá entre las pautas habituales de trabajo.	Anualmente se enviará un recordatorio a los trabajadores y se informará en las reuniones con el personal.

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 donantes y usuarios	2.1.1. Criterios de uso de las dos lenguas oficiales en las relaciones orales	Dirección Gerencia	Supervisiones de Bizkaia y Álava	Se revisará el protocolo de uso de las lenguas oficiales (tríptico).	En las relaciones orales con donantes y usuarios, el saludo y las primeras frases serán en euskera.	Encuesta de satisfacción donantes
			Servicio de Euskera	Se comunicará y hará entrega a los trabajadores de dicho protocolo así como se informará sobre el acceso a la guía <i>Harrera euskaraz</i>	Tercer trimestre 2014	1 vez al año
	2.1.2. Criterios de uso de las dos lenguas oficiales en las comunicaciones escritas	Dirección Gerencia	Responsables de área	Normalización de los documentos que estén sólo en castellano.	Recopilación por unidades de los documentos para donantes por parte de los jefes de área para finales de 2014 Revisión de los documentos y redacción bilingüe, según criterios de prioridad para principios de 2015	1 vez al año

	2.1.3. Criterios de uso de las dos lenguas oficiales en las comunicaciones telemáticas	Dirección Gerencia	Responsables de área	Se respetará la opción lingüística elegida por el donante.	Desde el primer año de planificación	Encuestas de satisfacción a los donantes
	2.1.4. Transmisión, aplicación y seguimiento de los criterios de uso de las dos lenguas oficiales	Dirección Gerencia	Responsables de área	Los criterios de uso de euskera tienen que estar incluidos en las pautas de trabajo. (procesos) Deberán motivar a los empleados para que lo hagan efectivas	Revisión del personal que cuenta con las guías en euskera y recordarles que cuentan con ello como apoyo. Dotar al personal, que no las tenga, de las mismas.	Una vez al año.
2.6. Relaciones con empresas proveedoras, entidades financieras, administraciones, colegios de profesionales...		Dirección Gerencia	Responsables de área	Tanto en las relaciones orales como escritas deben observarse los criterios de uso de las lenguas oficiales.	A partir de 2014	
2.7. Criterios lingüísticos sobre servicios contratados y productos adquiridos		Dirección Gerencia	Responsable de Contratación Administrativa	Adoptar medidas dirigidas a hacer cumplir los criterios de uso de las lenguas oficiales fijados en los contratos de servicios y suministros. Posterior puesta en marcha	Incluir en los contratos de servicios los criterios definidos por Osakidetza sobre el uso de las lenguas oficiales a partir de 2016	Informe anual

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 Gerencia	Responsables de área	Toda la rotulación relativa a seguridad, salud laboral y medio ambiente deberá estar escrita en las dos lenguas oficiales respetando los criterios de calidad idiomática y de estilo adoptado por Osakidetza. Cada Unidad establecerá medidas oportunas que, de manera progresiva, lleven a garantizar la presencia del euskera en la rotulación y cartelería (rótulos, etiquetas, archivos, carpetas...)	A partir del tercer trimestre de 2014 Revisión de rotulación y cartelería del entorno laboral e incorporación de bilingüismo en la que se vaya creando a partir de tercer trimestre de 2014	Revisión anual
3.2. Recursos humanos	3.2.1. Relaciones con el personal	Dirección Gerencia	Responsable de Recursos Humanos	Tanto en las relaciones orales como en las relaciones escritas se aplicará el protocolo de uso de las lenguas oficiales, que se incluirá dentro de los procesos de trabajo habitual.	Garantizar la preferencia de idioma de los trabajadores teniendo en cuenta su opción en el Portal del Empleado	Listado bimensual
	3.2.3. La acogida a nuevos empleados o residentes	Dirección Gerencia	Supervisiones de Bizkaia y Alava	Se revisarán los manuales de acogida, incluyendo información sobre los derechos lingüísticos de las personas usuarias y los criterios de atención en euskera	A partir del tercer trimestre de 2014	Revisión anual

	3.3.2. Formación específica organizada por las organizaciones de servicios	Dirección Gerencia	Responsable de Formación	Se planificará el aumento gradual de la oferta de cursos de formación continua impartidos en euskera, hasta alcanzar progresivamente un porcentaje similar al del personal bilingüe del Centro.	Para el tercer año de planificación deberá cumplirse al menos la mitad de dicho porcentaje, y para el último el porcentaje total	Informe anual sobre la formación organizada por el Centro.
3.4. Adiestramiento para el trabajo en euskera		Dirección Gerencia	Responsable de formación Responsable de euskera	Se planificará un programa bienal de adiestramiento, adaptado a las necesidades del personal	Anexo III	
3.5. Recursos informáticos		Dirección Gerencia	Responsable de informática	Se proporcionará al personal bilingüe herramientas informáticas de apoyo al trabajo en euskera.	Comunicación a todo el personal de la Organización en junio de 2014	Recordatorio anual
3.6. Comunicación horizontal y vertical	3.6.1. Lengua de trabajo	Dirección Gerencia	Supervisión de Álava	Se aplicarán las medidas necesarias para que el euskera pase a ser la lengua de trabajo habitual en la Unidad de prioridad 1 de nuestro Centro.	Se pondrá en marcha un protocolo que defina y garantice ese trabajo en euskera. 2016	Reuniones semestrales con el personal de la Unidad
	3.6.2. Uso de las lenguas oficiales en reuniones	Dirección Gerencia	Responsables de área	Las reuniones de trabajo de las unidades en cuya lengua de trabajo sea el euskera, se realizarán siempre en esa lengua. En las reuniones generales se procurará que al menos la introducción y el final sean en euskera. Las actas de las reuniones se redactarán en las dos lenguas oficiales.	Unidad de prioridad 1 de Álava (Atención Telefónica). A partir de 2016 A partir del primer año de planificación	Informe anual

	3.6.3. Proyectos para fomentar el uso euskera en la comunicación entre trabajadores	Dirección Gerencia	Responsable de euskera, Responsable de formación	Se pondrán en marcha actividades dirigidas a promover el uso del euskera entre el personal empleado.	Se estudiará la posibilidad de crear algún grupo de mintzalagun. 2015	Encuesta de satisfacción a dicho grupo de mintzalagun
--	---	--------------------	--	--	---	---

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	Dirección Gerencia	Responsables de área	El Gerente del CVTTH junto con todos los Responsables de las diferentes áreas del mismo, se responsabilizará del desarrollo del Plan de euskera, erigiéndose como líderes y principales promotores del mismo, extendiéndolo y aplicándolo de una manera transversal.	Se diseñara un Plan de comunicación específico para el Plan de Euskera. Septiembre 2014.	Dejar constancia escrita del cómo y cuando se ha realizado la comunicación del Plan de Euskera a todos los trabajadores de la Organización.
	4.1.3. Evaluación de la política lingüística	Dirección Gerencia	Responsables de área	Certificar la calidad de la gestión lingüística Bikain	Antes de la finalización del periodo de planificación.	
4.3. Recursos	4.3.1. Comisión de Desarrollo del Plan de Euskera	Dirección Gerencia	Responsables de área.	Se constituirá la Comisión de Desarrollo del Plan de Euskera del CVTTH por resolución del Director Gerente. Una vez cada 6 meses, la Comisión de Desarrollo del Plan de Euskera convocará a trabajadores y grupos de interés de su ámbito asistencial considerados relevantes, con el propósito de mantenerles informados sobre el desarrollo del plan y poder consensuar ciertos compromisos de cara a avanzar en el proceso de normalización	Noviembre 2014	Actas de reunión

	4.3.2. Servicio Técnico de Euskera	Dirección Gerencia	Responsables de área	Se estudiará la posibilidad de contar con un profesional encargado de la coordinación, planificación, seguimiento y evaluación de las medidas de normalización del plan de Euskera y la adecuación, corrección y traducción de textos en euskera. Se contará con un profesional administrativo, encargado de las gestiones administrativas inherentes al Plan de Euskera.	2015	
4.4. Calidad del corpus y política de traducción	4.4.1. Criterios de calidad y funcionalidad en las comunicaciones escritas	Dirección Gerencia	Responsables de área	Se aplicarán los criterios del uso del euskera del IV. Plan de Normalización del Uso del Euskara para la Administración General de la Comunidad Autónoma Vasca y sus organismos autónomos. Para los elemento gráficos se seguirá el <i>Manual de Identidad Gráfica Corporativa</i>	A partir de 2014	
	4.4.2. Traducciones	Dirección Gerencia		Se establecerá un protocolo escrito sobre redacción de textos y traducción.	Se comunicará a la plantilla el protocolo establecido. 2014	Revisión anual

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 Gerencia		Anexo II del Plan de Euskera		

III. ERANSKINA

BI URTEKO TREBAKUNTZA-PLANA (2014-2016): TRANSFUSIO ETA GIZA EHUNEN EUSKAL ZENTROA

UNITATEA	AURREIKUSITAKO PRESTAKUNTZA	AURREIKUSITAKO DATA
Arabako Telefono Bidezko Arreta Unitatea	• Euskara erabiltzeko irizpideak • Telefono bidezko arretan erabiltzen diren agurrak, hasierako esaldiak, esapideak, hitz ohikoenak... • Elkarrizketa bat hasi eta bukatzeko formulak. • Euskarazko dokumentuak Bezeroaren Arretarako Unitateetan • <i>Harrera euskaraz</i> gidaliburuak	2014ko azaroa
Bizkaiko eta Arabako Aferesi eta Erauzketa Unitateak	• Euskara erabiltzeko irizpideak • Emaileak artatzean erabiltzen diren agurrak, hasierako esaldiak, esapideak, hitz ohikoenak... • Elkarrizketa bat hasi eta bukatzeko formulak. • Berariazko hiztegia • Medikuntza Orokorreko gidaliburuak	2015eko martxoa 2015eko azaroa
Administrazio-unitateak -Administrazio ataleko langile elebidunak	• Euskara erabiltzeko irizpideak • Beste entitate batzuekin harremanetan jartzean erabiltzen diren esapideak eta agur-formulak. • Inprimakiak ele bietan betetzea • Euskarazko dokumentuak diseinatzea (iragarkiak...) • Erakundeko bileretarako deialdiak eta bestelako dokumentuak	2015eko urria

ANEXO III

PLAN BIENAL (2014-2015) DE ADIESTRAMIENTO CENTRO VASCO DE TRANSFUSIÓN Y TEJIDOS HUMANOS DE OSAKIDETZA

UNIDAD	FORMACIÓN PREVISTA	FECHA PREVISTA
Unidad de Atención Telefónica de Alava	• Criterios de uso de euskera • Saludos, frases iniciales, expresiones, vocabulario,.. en la atención telefónica. • Formulas para empezar y terminar una conversación. • Documentos en euskera de las Unidades de Atención al Cliente • Guías <i>Harrera euskaraz</i>	Noviembre-2014
Unidades de Aféresis y Extracción de Bizkaia y Alava	• Criterios de uso de euskera • Saludos, frases iniciales, expresiones, vocabulario,.. en la atención al donante. • Formulas para empezar y terminar una conversación. • Vocabulario específico • Guías Medikuntza Orokorra	Marzo -2015 Noviembre-2015
Unidades Administrativas -Personal bilingüe de los departamentos de Administración	• Criterios de uso de euskera • Modelos expresivos y formulas de saludo en la relación con otras entidades • Complimentación bilingüe de impresos • Diseño de documentos en euskera (anuncios...) • Convocatorias y otros documentos para las reuniones de la Organización	Octubre -2015