



25/2014 EBAZPENA, EMERGENTZIAK ERAKUNDEKO 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 empatia hobetzea, giltzarri baitira zerbitzu asistentzialak ahalik eta onenak izan daitezen. Hori dela eta, Emergentziak Erakundeko 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,

RESOLUCIÓN 25/2014, DEL DIRECTOR GERENTE DE EMERGENCIAS, 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 Emergencias 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,

EBATZI DUT

Lehenengoa.- Emergentziak-eko 2013-2019 aldiko Euskara Plana onartzea, ebazpen honen eranskinetan jasotakoaren arabera.

Bigarrena.- Emergentziak-eko Zuzendaritza Taldeak Plan hau garatu, ezarri, exekutatu eta ebaluatzeko behar diren neurriak hartzea, eta, horrekin batera, onartutako eranskinetan jasotako neurrien exekuzio-prozesuaren koordinazioa eta jarraipena egitea.

Hirugarrena.- Plana Emergentziak-eko iragarki-tauletan eta web-orrian argitaratzeko agintzea.

Azken xedapena

Zerbitzu-erakundeko 2013-2019 aldiko Euskara Plana onartzen duen Emergentziak-eko 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 eta web-orrialdeetan argitaratu eta biharamunetik aurrera, Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearen azaroaren 26ko 30/1992 Legearen 114. eta hurrengo artikuluek ezarritakoarekin bat etorriz.

Bilbon, 2014ko apirilaren 1ean

RESUELVO

Primero.- Aprobar el Plan de Euskera de Emergencias para el período 2013-2019, según lo contenido en los anexos de la presente Resolución.

Segundo.- La Dirección de Emergencias adoptará las medidas 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 y en la página Web de Emergencias.

Disposición final

Contra la presente Resolución del Director Gerente de Emergencias, 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 y en las páginas web 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 Bilbao, a 1 de abril de 2014



Iz./Fdo.: Jose M^a Unanue Munduate
ZUZENDARI GERENTEA/ DIRECTOR GERENTE

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

**EMERGENTZIAK ZERBITZU-ERAKUNDEAN OSAKIDETZAREN II. EUSKARA PLANEKO NORMALIZAZIO NEURRIAK: ERATZUKIZUNAK,
ZEHAZTAPENAK ETA JARRAIPENA**

Eranskin honetan jasotzen dira 2013ko abenduaren 3an Osakidetza Administrazio Kontseiluak onartutako Euskara Plan Orokorrean jasotzen diren neurrien zehaztapen eta egokitzapenak, Emergentziak 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. Errotulazio	1.1.1. Kanpoko eta barruko errotulazio finkoa	Kudeaketa Ekonomikoko Zuzendaritza		Errotulazio finkoa berrikusiko da, eta egiaztatuko da Euskara Planean ezarritako kalitate-irizpideak betetzen dituela. Erakundean jartzen diren errotulazio berriek hizkuntza-irizpideak izan behar dituzte kontuan	Helburua da denak elebidun egotea eta okerrak zuzentzea, 2014ko abendurako. 2014tik aurrera	Urtean behin, barne-ikuskaritza
	1.1.2. Kanpoko eta barruko errotulazio aldakorra	Lurraldeko arduradunak	Lurraldeko Arduradunak	Errotulazio aldakorra berrikusiko da, eta egiaztatuko da Euskara Planean ezarritako kalitate-irizpideak betetzen dituela. Errotulazio aldakorra elebidun izateko neurriak hartuko dira.	Bi hizkuntzetan jarri gaztelaniaz baino ez daudenak, 2014ko abendurako. Jarraitu beharreko irizpideak jakinaraziko zaizkie langileei, 2014ko ekainerako; urtean bitan, gutxienez, irizpideak gogoraraziko zaizkie, langileekin egiten diren bileretan.	Urtean behin, barne-ikuskaritza Bilera-aktak
1.2. Kartelak		Unitateko Arduradunak		Kartelak berrikustea, 67/2003 Dekretuko irizpideak betetzen dituzten egiaztatzeko (elebidunak).	2014ko ekainerako egiaztatu unitate guztietako kartelek baldintzak betetzen dituztela.	Urtean behin, barne-ikuskaritza
1.3. Paper-gauzak		Kudeaketa Ekonomikoko Zuzendaritza		Paperak, zigiluak eta abar berrikustea, hizkuntza-irizpideak errespetatzen dituzten egiaztatzeko.	“Osakidetzako Identitate Grafiko Korporatiboaren Eskuliburuan” ezarritako arau orokorrak bete behar dituzte, 2014tik aurrera.	Urtean behin, barne-ikuskaritza

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			
1.4. Internet, Intranet eta sare sozialak	1.4.a.1 Internet, intranet eta sare sozialak	Gerentzia	Infomatikako teknikaria	Web-orrian, intranetean eta sareweb-ean erabateko nabigagarritasuna eta eduki guztietarako sarbidea bermatzeko irizpideak ezarriko dira.	Bi hizkuntza ofizialetan nabigatzeko aukera, 2014tik aurrera. Emergentzietan sortutako dokumentu berri guztiak bi hizkuntza ofizialetan igoko dira 2015eko urtarritetik aurrera.	Onartutako irizpideei buruzko txostena. Web-orrian eta intranetean egiaztatu. Barne-ikuskaritza
	1.4.e. Capacitación del personal técnico encargado de gestionar los contenidos.	Pertsonaleko Zerbitziburua	Prestakuntza Arduraduna Euskera Arduraduna	Trebakuntza-planean sartuko da prestakuntza hori.	2015etik aurrera	Emandako/jasotako ikastaroen urteko txostena
1.5. Aldizkariak eta buletinak		Gerentzia	Buletinaren Arduraduna	Buletin digitalak edizio elebidun bakar batean egingo dira.	2014tik aurrera	Zenbait buletin. Barne-ikuskaritza
1.6. Iragarki, publizitate eta kanpaina instituzionalak		Gerentzia		EAEn egiten diren iragarkiak eta publizitate-eta komunikazio-kanpainak euskaraz eta gaztelaniaz egingo dira.	Plangintzari dagokion denboraldi osoan aplikatuko dira.	Iragarkiei eta publizitateari buruzko txostena.
1.7. Ekitalde publikoak, jardunaldiak		Gerentzia		Ekitaldi publikoetan, jardunaldietan eta abarreen euskararen erabilera bermatzeko hartu behar diren neurriak ezarriko dira.	Euskararen erabilera deialdi eta programa guztietan bermatu behar da, bai eta agur eta despedidetan, aurkezpenetan eta plangintzaren lehen urtetik banatzen den dokumentazioan ere.	Hartutako neurriei buruzko txostena.
				Euskararen erabilera handitzea edukietan.	Gutxienez, ekitaldiko edukien % 10ek izan behar du euskaraz, plangintzaren lehen urtetik.	Jardunaldien, ekitaldien eta abarren txostena.

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			
1.8. Agurrak eta lehenengo esaldiak paziente eta erabilatzaileei harrera egitean	Gerentzia	Lurraldeko Arduradunak Zuzendaritzak	Arreta-protokoloa bi hizkuntzatan ezarriko da.	2014ko bigarren seihilekotik aurrera, ohiko lan-pautetan ezarriko da.	Urtero egingo da barne-ikuskaritza.
			Lurraldeko arduradunek arreta-irizpideak jakinaraziko dituzte	"Harrera euskaraz" gidalibururako sarbidea jarriko da koordinazio-zentro eta ekipo guztietako postu informatikoetan, 2014ko bigarren seihilekotik aurrera.	Urtero gogorarazteko ohar bat bidaliko zaie langileei.
1.9. Megafonia eta erantzungailuak	Kudeaketa Ekonomikoko Zuzendaritza		Erantzungailuen mezuak elebitan egongo dira, 67/2003 Dekretuan ezarritako baldintzak betez.	Mezuak lehenbizi euskaraz izango dira, eta, gero, gaztelaniaz (2014tik aurrera).	Urtero egingo da barne-ikuskaritza.

2. KAPITULUA: KANPO-HARREMANAK

Atala		Arduradunak		Neurriak abian jartzeari buruzko zehaztapenak (2)	Helburuei eta lortzeko datei buruzko zehaztapenak	Jarraipena
		Zuzendaritza eskuduna	Kargua edo/eta arduraduna edo/eta unitatea			
2.1. Paziente eta erabiltzaileekiko harremanak	2.1.1. Ahozko harremanetan hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak	Gerentzia	Lurraldeko Arduradunak G.S.U. Zuzendaritzak	Hizkuntza ofizialen erabilera-protokoloa aztertuko da (triptikoa), eta ohiko lan-prozesuen barnean sartuko da. Langileei protokoloa jakinarazi eta emango zaie, eta Harrera euskaraz gidaliburuaren sarbideari buruzko informazioa emango zaie.	Helburua: Paziente eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak bermatzea. Paziente, senide eta erabiltzaileekiko ahozko harremanak, agurra eta lehen esaldiak euskaraz izango dira. 2014ko abendua baino lehen jakinaraziko zaie langileei.	Gogobetetze-inkesta. Prozesuen ikuskaritza Kexa-txostena
	2.1.2. Idatzizko komunikazioetan hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak	Gerentzia	Zuzendaritzak Lurraldeko Arduradunak G.S.U.	Gaztelaniaz baino ez dauden dokumentuak normalizatzea eta oker daudenak zuzentzea, kalitate-parametro guztiak kontuan hartuta.	Paziente eta erabiltzaileentzako dokumentuak jasotzea unitateka; unitate bakoitzeko arduradunek jasoko dituzte. Elebitan dauden dokumentuak berrikustea eta elebitan idaztea, lehentasun-irizpideen arabera. Dokumentu normalizatuen irisgarritasuna: Dokubide, intraneta	Urtean behin. Barne-ikuskaritza
	2.1.3. Komunikazio telematikoetan hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak	Gerentzia	G.S.U.	Erabiltzaileak hautatutako hizkuntza errespetatuko da.	2014tik aurrera	Barne-ikuskaritza
	2.1.4. Bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideen transmisioa, aplikazioa eta jarraipena	Gerentzia	G.S.U. Zuzendaritzak Lurraldeko Arduradunak	Euskararen erabilera-irizpideak lan-pautetan sartu behar dira. (prozesuak) Arreta-protokoloak hizkuntza ofizialetan ematea Euskarazko gidaliburuaren irisgarritasuna bermatzea: (Harrera euskaraz, Larrialdiak...)	Lurralde-arduradunek berriz azpimarratuko dute pazientearen hizkuntza-aukera errespetatzea garrantzitsua dela Langileei idatzia bidaltzea gidaliburuetarako sarbidea jakinarazteko (2014ko bigarren sei hilekoan).	Langileekiko bileren aktak Sarbidea eman zaien langileen idatzia eta txostena.

Atala	Arduradunak		Neurriak abian jartzeari buruzko zehaztapenak (2)	Helburuei eta lortzeko datei buruzko zehaztapenak	Jarraipena
	Zuzendaritza eskuduna	Kargua edo/eta arduraduna edo/eta unitatea			
2.2. Zerbitzu elebidunen eskaintza	Pertsonaleko Zerbitzua	Lurraldeko Arduradunak	Unitate eta profesional elebidunen identifikazio-programa berrikusiko da; ordura arte egindakoa aztertuko da eta langile identifikatuak ugaritzeko plangintza egingo da. Zerbitzuak euskaraz eskain ditzaketen langileak identifikatu beharra dagoela jakinaraziko zaie profesionalari, talde-bileretan.	Paziente euskaldunak arta ditzaketen profesionalak identifikatzea. Zerbitzu hori eskaintzea paziente euskaldunei, 2014ko bigarren seihilekotik aurrera.	Langileekiko bileren aktak
2.6. Enpresa hornitzaile, finantza-erakunde, administrazio eta profesionalen elkargoekiko harremanak	Gerentzia	Zuzendaritzak eta Lurraldeko Arduradunak	Hizkuntza ofizialetan egin beharreko arreta-protokoloa banatuko da; agurrak eta lehen esaldiak euskarazkoak izango dira. Beste administrazio batzuekiko harremanetan, euskara erabiltzen duten administrarien zirkuituak ezartzeko aukera aztertuko da.	Bai ahozko harremanetan, bai idatzizkoetan, hizkuntza ofizialen erabilera-irizpideak bete behar dira. 2014tik aurrera	Barne-ikuskaritza
2.7. Kontratututako zerbitzu eta erositako produktuen gaineko hizkuntza-erizpideak	Kudeaketa Ekonomikoko Zuzendaritza		Zerbitzu- eta hornidura-kontratuetan hizkuntza ofizialen erabilera-irizpideak betearazteko neurriak hartzea. Aurrerago jarriko da martxan	2014ko lehen seihilekoa	Hartutako neurriei buruzko txostena. Barne-ikuskaritza

3. KAPITULUA: BARNE-HARREMANAK

Atala		Arduradunak		Neurriak abian jartzeari buruzko zehaztapenak (2)	Helburuei eta lortzeko datei buruzko zehaztapenak	Jarraipena
		Zuzendaritza eskuduna	Kargua edo/eta arduraduna edo/eta unitatea			
3.1. Lan-esparruko hizkuntza-paisaia		Gerentzia	Lurraldeko Arduradunak	Segurtasunari, lan-osasunari eta ingurumenari buruzko errotulazio guztia bi hizkuntza ofizialetan idatzi behar da, Osakidetza erabakitako estilo-irizpideak eta hizkuntza-kalitatearen irizpideak errespetatuz.	2014tik aurrera	Urtean behin, barne-ikuskaritza
			Zuzendaritzak	Unitate bakoitzak dagozkion neurriak hartuko ditu pixkanaka errotulazioan eta karteletan euskararen erabilera bermatzeko.	Unitateetako normalizazio-programetan zehaztuko dira.	
3.2. Giza baliabideak	3.2.1. Langileekiko harremanak	Pertsonaleko Zerbitzua		Hizkuntza ofizialen erabilera-protokoloa eguneratuko da, eta ohiko lan-prozesuen barnean sartuko da. Langileen gogobetetze-inkestetan, hizkuntza ofizialen erabilera-irizpideak transmititzeari eta aplikatzeari buruzko atalak sartuko dira.	Plangintza-aldian hizkuntza-eskubideak errespetatzen direla bermatzea	Gogobetetze-inkesta profesionalei, urtean behin
	3.2.2. Langileen lehentasunezko hizkuntza	Pertsonaleko Zerbitzua	Euskera Arduraduna	Datu pertsonalen artean lehentasunezko hizkuntza nola sar dezaketen gogorarazteko ohar bat bidaliko zaie langile guztiei.	Plangintza-aldian	Idatzia, urtean behin. Barne-ikuskaritza
	3.2.3. Langile eta egoiliar berrien harrera	Pertsonaleko Zerbitzua	Prestakuntza Arduraduna	Harrera-eskuliburuak berrikusiko dira, eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideei buruzko informazioa sartuko da.	2014ko bigarren sei hilekotik aurrera. Harrera pertsonak hautatzen duen hizkuntzan egingo da, 2014ko bigarren sei hilekotik aurrera.	Urtean behin, barne-ikuskaritza

Atala		Arduradunak		Neurriak abian jartzeari buruzko zehaztapenak (2)	Helburuei eta lortzeko datai buruzko zehaztapenak	Jarraipena
		Zuzendaritza eskuduna	Kargua edo/eta arduraduna edo/eta unitatea			
3.3. Prestakuntza	3.3.2. Zerbitzu-erakundeek antolatutako prestakuntza espezifikoa	G.S.U.		Trebakuntza jarraituko ikastaroetan euskaraz ematen diren eskolen eskaintza pixkanaka handitzea planifikatuko da; pixkanaka, Emergentzietako langile elebidunen ehunekoaren parekoa lortu arte.	Plangintzaren hirugarren urterako, ehuneko horren erdia bete behar da gutxienez, eta, azkeneko, ehuneko osoa.	Euskarazko trebakuntza jarraitua handitzeko plana. Emergentziak-ek antolatutako trebakuntzaren urteko txostena.
3.4. Euskaraz lan egiteko trebakuntza		Pertsonaleko Zerbitzua	Prestakuntza Arduraduna Euskara Arduraduna	Bi urteko trebakuntza-programa bat planifikatuko da, langileen beharretara egokituta.	III. eranskina	
3.5. Baliabide informatikoak		Gerentzia	Informatikako teknikaria	Langile elebidunei euskaraz lan egiteko laguntza-tresna informatikoak hornituko zaizkie (zuzentzaileak, hiztegiak...)	2014ko abendurako	Eskaera egin duten langileei buruzko informazioa eskatuko da.
3.6. Komunikazio horizontala eta bertikala	3.6.1. Lan-hizkuntza	Zuzendaritzak	Lurraldeko Arduradunak	Unitate batzuetan lanerako hizkuntza euskara izateko aukera aztertuko da.	Txostena 2014ko abenduan	
	3.6.2. Hizkuntza ofizialen erabilera bileretan		Zuzendaritzak Lurraldeko Arduradunak	Lanerako edo komunikatzeko hizkuntza euskara duten unitateetako, lantaldeetako eta abarretako bilerak hizkuntza horretan egingo dira. Bilera orokorretan euskara erabiltzeko irizpideak bermatzeko protokolo bat ezartzea eta zabaltzea.	Plangintza-aldian 2014ko abendua	Protokoloa
	3.6.3. Langileen arteko harremanetan euskararen erabilera bultzatzeko egitasmoak	Gerentzia	Euskara Arduraduna Prestakuntza Arduraduna	Hizkuntza-ohiturak aldatzeko jarduerak sortzeko bideragarritasuna aztertuko da.	Langileen arteko harremanetan euskararen erabilera bultzatzea. 2014ko abendua	Txostena

4. KAPITULUA: HIZKUNTZA-KUDEAKETA

Atala		Arduradunak		Neurriak abian jartzeari buruzko zehaztapenak (2)	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	Gerenzia eta Zuzendaritza Taldea		Emergentzietako zuzendaritza-taldeak du, gerentea buru duela, Euskara Plana garatzeko erantzukizuna. Planaren aitzindari eta sustatzaile nagusi dira, eta zeharkakotasunez hedatu eta aplikatuko dute. Euskara Planaren normalizazio-helburuak eta -neurriak plan estrategikoan eta kudeaketa-planetan sartuko dira. Euskara Planaren normalizazio-helburuak eta -neurriak Programa Kontratuan sartuko dira, kalitate-baldintzen artean.	Euskara Planaren komunikazio-plan berezitua diseinatuko da, plangintza-aldirako. Zuzendaritza Kontseiluaren gai-ordenan sartuko da planaren segimendua, urtean lau aldiz gutxienez. Plangintza-aldi osoan. 2014ko Programa Kontratutik aurrera adierazleak sartzen joango dira.	Komunikazio-plana Gai-zerrenda Programa Kontratua
	4.1.3. Hizkuntza-politikaren ebaluazioa (apartado C)	Gerentzia		Bikain hizkuntza-kudeaketaren kalitatea ziurtatzea	Plangintza-aldia amaitu baino lehen tarteko ziurtapena lortzea.	
	4.1.4. Hizkuntza-eskubideen urraketek buruzko kexen erregistroa eta jarraipena	Zuzendaritza Taldea	G.S.U.	Protokólo bat martxan jartzea, errazagoa izan dadin hizkuntza-eskubideen urraketekin lotuta jasotzen diren kexa eta erreklamazioak erregistratzea eta haien segimendu osoa eta egokia egitea.	Plangintza-aldi osoan.	Barne-ikuskaritza

Atala		Arduradunak		Neurriak abian jartzeari buruzko zehaztapenak (2)	Helburuei eta lortzeko datai buruzko zehaztapenak	Jarraipena
		Zuzendaritza eskuduna	Kargua edo/eta arduraduna edo/eta unitatea			
4.3. Baliabideak	4.3.1. Euskara Plana Garatzeko Batzordea	Gerentzia	Pertsonaleko Zerbitzuburua	Emergentsietako Euskara Planaren Garapen Batzordea osatuko da, zuzendari gerentearen erabakiz. Sei hilean behin, Euskara Planaren Garapen Batzordeak dagokion asistentzia-eremuko langileei eta interes-taldeei —garrantzitsutzat jotzen direnei— deituko die planaren garapenari buruzko informazioa emateko edo normalizazio-prozesuan aurrera egiteko zenbait konpromiso adosteko.	2014ko ekaina 2014ko ekainetik aurrera.	Bilera-aktak Bilera-aktak.
	4.3.2. Euskara Zerbitzu Teknikoa	Pertsonaleko Zerbitzua	Euskara Arduraduna	Erakundean euskararekin lotutako zerbitzu teknikoko langile-kopurua handitzeko aukera aztertuko da.	Denbora-tarte horretan, betiere euskara-zerbitzua berbera bada, itzulpenak erakundetik kanpo aterako dira, euskara-arduradunaren bidez.	Urteko txostena
4.4. Corpusaren kalitatea eta itzulpen-politika	4.4.1. Kalitate eta funtzionaltasun irizpideak idatzizko komunikazioetan	Gerentzia	Zuzendaritzak Lurraldeko Arduradunak	EAEko Administrazio Orokorrerako eta haren erakunde autonomoetarako Euskararen Erabileraren IV. Normalizazio Planean jasotzen diren euskararen erabilera-irizpideak aplikatuko dira. Elementu grafikoetarako, Identitate Grafiko Korporatiboaren Eskuliburuari jarraituko zaio.	Sail guztietara bidaliko da Identitate Grafiko Korporatiboaren Eskuliburua.	Informazio-idatzia urtean behin.
	4.4.2. Itzulpenak	Pertsonaleko Zerbitzua	Euskara Arduraduna	Testuak idazteari eta itzultzeari buruz dagoen protokoloa eguneratuko da.	Ezarritako protokoloa jakinaraziko zaie langileei (2014ko bigarren sei hilekoa).	Urtean behin
4.5. Euskararen erabilera sustatzeko guneak		Prestakuntza Arduraduna	Euskara Arduraduna	Erakundean euskararen erabilera bultzatzeko jarduerak sortzeko aukera aztertuko da.	2015erako	Txostena

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

Atala	Arduradunak		Neurriak abian jartzeari buruzko zehaztapenak (2)	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	Pertsonaleko Zerbitzua		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 EMERGENCIAS

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 Emergencias.

- (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 de Gestión Económica		Se revisará la rotulación fija y comprobando que cumple los criterios de calidad establecidos por el Plan de Euskera Las nuevas rotulación que se ponga en la Organización, tendrán que tener en cuenta los criterios lingüísticos	Objetivo que todos están en bilingüe y corregir las incorrecciones, para diciembre de 2014. A partir de 2014	1 vez al año, auditoría interna
	1.1.2. Rotulación variable, externa e interna	Responsables Territoriales	Responsables Territoriales	Se revisará la rotulación variable comprobando que cumple los criterios de calidad establecidos por el Plan de Euskera Se adoptarán las medidas necesaria para que la rotulación variable sea bilingüe.	Redactar en las 2 lenguas los que estén exclusivamente en castellano, para diciembre 2014 Se comunicará a la plantilla los criterios a seguir, para junio 2014 y al menos 2 veces al año, se recordarán dichos criterios, en las reuniones con el personal	1 vez al año, auditoría interna Actas de las reuniones.
1.2. Cartelería		Responsables de cada unidad		Revisar los carteles comprobando si cumple los criterios establecidos en el decreto 67/2003 (bilingües)	Para junio/2014 revisar que los carteles en todas las unidades cumplen los requisitos.	1 vez al año, auditoría interna
1.3. Papelería		Dirección Gestión Econ.		Revisión papelería, sellos,... que respeten los criterios lingüísticos.	Deben cumplir las normas generales del "Manual de Identidad Gráfica Corporativa de Osakidetza", a partir de 2014	1 vez al año, auditoría interna

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. Internet, Intranet y redes sociales	1.4.a.1 Internet, intranet y redes sociales	Gerencia	Técnico de informática.	Se establecerán los criterios mediante los cuales se garantizará la completa navegabilidad y el acceso a los contenidos en la página web, intranet y en la sareweb.	Navegabilidad en las dos lenguas oficiales, a partir del 2014. Todos los documentos nuevos creados por Emergencias se subirán en las dos lenguas oficiales a partir de enero 2015	Informe sobre los criterios adoptados. Comprobación en la página web e intranet. Auditoría interna
	1.4.e. Capacitación del personal técnico encargado de gestionar los contenidos.	Dirección de personal.	Responsable de formación Responsable de euskera?	Se incluirá esta formación en la planificación de adiestramiento.	A partir de 2015	Informe anual de los cursos impartidos/recibidos
1.5. Revistas y boletines		Gerencia	Responsable del Boletín	Los boletines digitales se realizarán en una única edición bilingüe.	A partir de 2014	Diferentes boletines. Auditoría interna
1.6. Anuncios, publicidad y campañas institucionales		Gerencia		Los anuncios y campañas de publicidad y comunicación que se realicen dentro del País Vasco se empelarán el euskera y el castellano.	Se aplicarán durante todo el período de planificación	Memoria sobre los anuncios y publicidad
1.7. Actos públicos, jornadas...		Gerencia		Se establecerán las medidas necesarias para garantizar la presencia del euskera en Actos públicos, jornadas,...	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.	Informe sobre las medidas adoptadas.
				Incrementar el uso de euskera en los contenidos	Al menos el 10% de os contenidos del acto deberán ser en euskera, desde el primer año de planificación.	Memoria de las jornadas, actos,...

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			
1.8. Saludos y primeras frases en la recepción de pacientes y usuarios	Gerencia	Responsables territoriales	Se establecerá Protocolo de atención en las dos lenguas.	A partir del 2º semestre de 2014 se incluirá entre las pautas habituales de trabajo.	Anualmente se realizará una auditoría interna.
		Direcciones	Los responsables territoriales transmitirán los criterios de atención.	Se dará acceso a la guía "Harrera euskaraz", a todos los puestos informáticos de los centros coordinadores y equipos, a partir del 2º semestre de 2014.	Anualmente se enviará un recordatorio a los trabajadores.
1.9. Megafonía y contestadores	Dirección de Gestión Económica		Los mensajes de los contestadores estarán en bilingüe, cumpliendo los requisitos establecidos en el decreto 67/2003	Los mensajes estarán primero en euskera y luego en castellano, a partir de 2014	Anualmente se realizará una auditoría interna.

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	Gerencia	Responsables Territoriales U.G.S	Se revisará el protocolo de uso de las lenguas oficiales (tríptico) y se incluirá dentro de los procesos de trabajo habitual.	Objetivo: Garantizar los derechos lingüísticos de los pacientes y usuarios. En las relaciones orales con pacientes, familiares y usuarios, el saludo y las primeras frases serán en euskera.	Encuesta de satisfacción. Auditoría de procesos
			Direcciones	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>	Se comunicará a los trabajadores antes de diciembre de 2014	Informe de quejas
	2.1.2. Criterios de uso de las dos lenguas oficiales en las comunicaciones escritas	Gerencia	Direcciones	Normalización de los documentos que estén sólo en castellano y corrección de los erróneos, teniendo en cuenta todos los parámetros de calidad.	Recopilación por unidades de los documentos para pacientes y usuarios por parte de los responsables de cada unidad	Anual. Auditoría interna
			Responsables territoriales		Revisión de los documentos y redacción bilingüe, según criterios de prioridad.	
			U.G.S.		Accesibilidad de los documentos normalizados: Dokubide, Intranet	

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			
	2.1.3. Criterios de uso de las dos lenguas oficiales en las comunicaciones telemáticas	Gerencia	U.G.S.	Se respetará la opción lingüística elegida por el usuario.	A partir de 2014	Auditoría interna
	2.1.4. Transmisión, aplicación y seguimiento de los criterios de uso de las dos lenguas oficiales	Gerencia	U.G.S.	Los criterios de uso de euskera tienen que estar incluidos en las pautas de trabajo. (procesos)	Los Responsables Territoriales, volverán a incidir en la importancia de respetar la opción lingüística del paciente	Actas de reunión con el personal
			Direcciones	Entregar protocolos de atención en las lenguas oficiales		
			Responsables territoriales	Dar accesibilidad a las guías en euskera: (Harrera euskaraz, larrialdiak, ...)	Escrito al personal indicando el acceso a las guías, 2º semestre 2014	Escrito e informe del personal al que se ha dado acceso.
2.2. Oferta de servicios bilingües		Dirección de Personal	Responsables Territoriales	Se revisará el programa de identificación de las unidades y profesionales bilingües, analizando lo que se ha hecho hasta la fecha y planificará que se puede hacer para aumentar el personal que está identificado	Identificar al profesional que puede atender en euskera al paciente euskaldun.	
				Se informará a los profesionales de la necesidad de identificar al personal que puede ofrecer sus servicios en euskera, en las reuniones de equipos	Ofrecer este servicio al paciente euskaldun, a partir del 2º semestre de 2014	Actas de reunión con el personal

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			
2.6. Relaciones con empresas proveedoras, entidades financieras, administraciones, colegios de profesionales...	Gerencia	Direcciones y Responsables Territoriales		Tanto en las relaciones orales como escritas se deben cumplir los criterios de uso de las lenguas oficiales. A partir de 2014	Auditoría interna
2.7. Criterios lingüísticos sobre servicios contratados y productos adquiridos	Dirección de Gestión Económica		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	Primer semestre 2014	Informe sobre las medidas adoptadas. Auditoría interna

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		Gerencia	Responsable Territoriales	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.	A partir de 2014	Anualmente, auditoría interna
			Direcciones	Cada Unidad establecerá medidas oportunas que, de manera progresiva, lleven a garantizar la presencia del euskera en la rotulación y cartelería	Se precisarán en los programas de normalización de las unidades,	
3.2. Recursos humanos	3.2.1. Relaciones con el personal	Dirección de Personal		Se actualizará el protocolo de uso de las lenguas oficiales, que se incluirá dentro de los procesos de trabajo habitual. En las encuestas de satisfacción de los trabajadores, se incluirán ítems referentes a la transmisión y aplicación de los criterios de uso de las lenguas oficiales.	Garantizar que se respeten los derechos lingüísticos, durante el periodo de planificación	Encuesta de satisfacción a los profesionales, Anualmente
	3.2.2. Idioma de preferencia de empleados y empleadas	Dirección de Personal	Responsable de euskera	Se enviará un recordatorio anualmente a los trabajadores indicándoles como pueden incluir el idioma de preferencia entre sus datos personales	Durante el periodo de planificación	Escrito anual. Auditoría interna

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			
	3.2.3. La acogida a nuevos empleados o residentes	Dirección de Personal	Responsable de formación	Se revisarán los manuales de acogida, incluyendo información sobre los derechos lingüísticos de las personal usuarias.	A partir del 2º semestre de 2014. El acto de acogida se realizará en la lengua de preferencia de dicha persona, a partir del 2º semestre de 2014.	Anualmente, auditoría interna
3.3. Formación	3.3.2. Formación específica organizada por las organizaciones de servicios	U.G.S.		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 de Emergencias.	Para el tercer año de planificación deberá cumplirse al menos la mitad de dicho porcentaje, y para el último el porcentaje total	Plan para el incremento de la formación continua en euskera. Informe anual sobre la formación organizada por Emergencias.
3.4. Adiestramiento para el trabajo en euskera		Dirección de Personal	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		Gerencia	Técnico informático	Se proporcionará al personal bilingüe herramientas informáticas de apoyo al trabajo en euskera (correctores, diccionarios, ...)	Para diciembre 2014	Se solicitará información del personal que lo ha solicitado

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			
3.6. Comunicación horizontal y vertical	3.6.1. Lengua de trabajo	Responsables unidades		Se estudiará la posibilidad de que el euskera sea la lengua de trabajo de algunas unidades.	Informe diciembre 2014	
	3.6.2. Uso de las lenguas oficiales en reuniones		Direcciones Responsables Territoriales	Las reuniones de las unidades, grupos de trabajo,... Cuya lengua de trabajo o comunicación sea el euskera, se realizarán en esta lengua Establecer un protocolo para garantizar los criterios de uso del euskera en las reuniones generales y difundirlo	Durante el periodo de planificación dic-14	Protocolo
	3.6.3. Proyectos para fomentar el uso euskera en la comunicación entre trabajadores	Gerencia	Responsable de euskera, Responsable de formación	Se estudiará la viabilidad de crear actividades dirigidas a cambiar las costumbres lingüísticas	Promover el uso del euskera en las relaciones entre el personal. Diciembre 2014	Informe

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	Gerencia y Equipo directivo		El equipo directivo de Emergencias, con su Gerente a la cabeza, se responsabilizará del desarrollo del Plan de euskera, erigiéndose como líderes y principales promotores del mismo, extendiéndolo y aplicándolo de una manera transversal. Los objetivos y medidas de normalización del Plan de euskera serán incluidos en le Plan estratégico y en los planes de gestión Los objetivos y medidas de normalización del Plan de euskera serán incluidos en el Contrato Programa entre los requisitos de calidad	Se diseñara un Plan de comunicación específico para el Plan de Euskera, para el periodo de planificación En el orden del día del Consejo de Dirección se incluire el seguimiento del Plan, al menos 4 veces al año. Durante todo el periodo de planificación A partir del Contrato Programa del 2014 se irán incluyendo indicadores	Plan de comunicación Orden del día Contrato Programa
	4.1.3. Evaluación de la política lingüística (apartado C)	Gerencia		Certificar la calidad de la gestión lingüística Bikain	Conseguir la certificación intermedia antes de la finalización de finalizar el periodo de planificación.	

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			
	4.1.4. Registro y seguimiento de quejas relacionadas con la conculcación de derechos lingüísticos	Equipo directivo	U.G.S..	Poner en marcha un protocolo que facilite el registro y el seguimiento completo y correcto de las quejas y reclamaciones referentes a la conculcación de los derechos lingüísticos que se reciban.	Durante todo el periodo de planificación	Auditoría interna
4.3. Recursos	4.3.1. Comisión de Desarrollo del Plan de Euskera	Gerencia	Jefe de Personal	Se constituirá la Comisión de Desarrollo del Plan de Euskera de Emergencias 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 u poder consensuar ciertos compromisos de cara a avanzar en el proceso de normalización	jun-14 A partir de junio de 2014.	Actas de reunión Actas de reunión.
	4.3.2. Servicio Técnico de Euskera	Dirección de personal	Responsable de euskera	Se estudiará la posibilidad de aumentar el personal del servicio técnico de euskera de la Organización.	Durante este periodo, siempre y cuando el servicio de euskera sea el mismo, las traducciones se enviarán fuera de la organización, pasando por el Responsable de euskera.	Informe anual

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			
4.4. Calidad del corpus y política de traducción	4.4.1. Criterios de calidad y funcionalidad en las comunicaciones escritas	Gerencia	Direcciones	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.	Se remitirá a todos los departamentos el <i>Manual de identidad gráfica Corporativa</i> .	Escrito informativo 1 vez al año.
	4.4.2. Traducciones	Dirección de personal	Responsable de euskera	Para los elementos gráficos se seguirá el <i>Manual de Identidad Gráfica Corporativa</i> Se actualizará el protocolo existente sobre redacción de textos y traducción.	Se comunicará a la plantilla el protocolo establecido, 2º semestre de 2014.	1 vez al año
4.5. Espacios de promoción del uso del euskera		Responsable de formación	Responsable de euskera	Se estudiará la posibilidad de crear actividades para impulsar el uso del euskera en la Organización	Para 2015	Informe

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			Anexo II del Plan de Euskera		

III. ERANSKINA

OSAKIDETZAKO EMERGENTZIAK BI URTEKO TREBAKUNTZA-PLANA (2014-2015)

Unitatea	Aurreikusitako prestakuntza	Aurreikusitako data
Araba, Bizkaia eta Gipuzkoako koordinazio-zentroetako Bezeroarentzako Arreta Unitateak	- Euskararen erabilera-irizpideak - Telefono bidezko arretako agurrak, hasierako esaldiak, esamoldeak, hiztegia... - Elkarriketa bat hasteko eta amaitzeko formulak. - Bezeroarentzako Arreta Unitateetako euskarazko dokumentuak <i>Harrera euskaraz gidaliburuak</i>	2014ko urria 2015eko martxoa
Asistentzia Unitateak	- Euskararen erabilera-irizpideak - Pazientearentzako arretako agurrak, hasierako esaldiak, esamoldeak, hiztegia... - Elkarriketa bat hasteko eta amaitzeko formulak. - Hiztegi espezifikoak	2015eko otsaila 2015eko urria
Administrazio Unitateak - Intranetaren mantentze-lanetan lan egiten duten langileak - Pertsonaleko eta Ekonomiako sailtako langile elebidunak	- Euskararen erabilera-irizpideak - Inprimaki elebidunak - Dokumentuak euskaraz	2015eko urria

ANEXO III
PLAN BIENAL (2014-2015) DE ADIESTRAMIENTO EMERGENTZIAK-OSAKIDETZA

Unitatea	Aurreikusitako prestakuntza Formación prevista	Aurreikusitako data Fecha prevista
Unidades de Atención al Cliente de los centros coordinadores de Araba, Bizkaia y Gipuzkoa	• 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>	Octubre-2014 Marzo-2015
Unidades Asistenciales	• Criterios de uso de euskera • Saludos, frases iniciales, expresiones, vocabulario,... en la atención al paciente. • Formulas para empezar y terminar una conversación. • Vocabulario específico	Febrero -2015 Octubre-2015
Unidades Administrativas -Personal que trabaja en el mantenimiento de la intranet -Personal bilingüe de los departamentos de Personal y Economía	• Criterios de uso de euskera • Complimentación bilingüe de impresos • Documentos en euskera	Octubre -2015