



**26/ 2014 EBAZPENA, MAIATZAREN 9KOA, GORLIZ OSPITALEKO ZUZENDARI KUDEATZAILEARENA, ZEINAREN ARABERA ONARTZEN BAITA GORLIZ OSPITALEAN EUSKARAREN ERABILERA NORMALIZATZEKO 2013-2019 PROGRAMA.**

67/2003 Dekretuak, martxoaren 18koak, Osakidetza-Euskal Osasun Zerbitzuan euskararen erabilera normalizatzeko denak, ezartzen ditu Osakidetzaren Euskara-planaren oinarriak.

Dekretu horren 3. Artikuluan aurreikusitakoa betez, lehenengo plangintzaldia amaitu eta helburuen lortze-maila ebaluatu ondoren, Osakidetzako Administrazio Kontseiluak 2013ko abenduaren 3an akordio baten bidez onartu zuen euskararen erabilera normalizatzeko 2. plana, 2013-2019 eperako. Planak baliagarria izan behar du lehenengo plangintzaldian lortutakoa sendotzeko eta beharrezkotzat jotzen diren egokitzapenak egiteko, eta era berean, normalizazio-prozesua helburu berrietara bultzatzeko, halakoak non lagundu behar baitute Osakidetzaren euskararen erabilera erabat normalizatzeko xederantz joateko.

Administrazio Kontseiluaren akordioak bigarren atalean ezartzen du zerbitzu-erakundeek bere euskara-plan edo programak onartuko dituztela, horrela zehaztuz Euskara-plan orokorrean jasotakoa.

Akordioak azpimarratzen du garrantzitsua dela kontuan hartzea Osakidetzaren Euskara-planaren helburu orokorra zein den, alegia, herritarren hizkuntza-eskubideak babesten aurrera joateaz gainera, pazientearekiko komunikazioa eta enpatia hobetzea, giltzarria baitira osasun-arreta ezin hobea izan dadin. Horregatik, zerbitzu-erakunde honen euskara-programak lagundu behar du herritarrari ematen zaizkion zerbitzuak hobetzen.

Osakidetzaren Euskara-planak aurreikusten du zerbitzu-erakundearen programen bidez aplikatua izatea, eta horien egitura, edukia eta onartzen modua ezarrita dago Osakidetzako Zuzendari Nagusiaren urtarilaren 10eko 2/2014 Jarraibideetan.

Horiek horrela izanik, legediak ematen dizkidan eskumenak baliatuz,

#### EBAZTEN DUT

**Lehenengoa.-** Onartzea Gorkiz Ospitalean euskararen erabilera normalizatzeko programa, Osakidetzaren II Euskara-plana, 2013-2019rako dena, abiarazteko eta betetzeko. Ebazpen honen I., II. eta III. Eranskinak normalizazio-programaren oinarria osatuko dute.

**Bigarrena.-** Konpromisoa hartzea Zuzendaritza Kudeatzailean jarduera-arloan jasotzeko, aplikatzeko eta garatzeko Osakidetzaren II Euskara-planak dituen irizpideak eta neurriak euskararen erabilera garatzeko, ezartzeko, betetzeko eta ebaluatzeko. Ildo horretatik, Normalizazio-programaren eranskinetan jasotako neurrien betetze-prozesua koordinatuko eta jarraipena egingo dio.

**RESOLUCIÓN 26/2014, DE 9 DE MAYO, DE LA DIRECTORA GERENTE DEL HOSPITAL GORLIZ, POR LA QUE SE APRUEBA EL PROGRAMA DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA DEL HOSPITAL GORLIZ PARA EL PERIODO 2013-2019.**

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 el artículo 3 de dicho Decreto, una vez finalizado el primer período de planificación y realizada la evaluación de cumplimiento de objetivos, el Consejo de Administración de Osakidetza-Servicio Vasco de Salud aprobó, mediante Acuerdo del 3 de diciembre de 2013, el 2º Plan de normalización del uso del Euskera para el período 2013-2019. Dicho plan ha de servir para consolidar los logros alcanzados en el primer periodo de planificación y realizar las adecuaciones que se estimen necesarias y, a su vez, impulsar el proceso hacia nuevos objetivos, que permitan avanzar hacia la completa normalización del uso del euskera en Osakidetza.

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 programa de Euskera de esta Organización de Servicios ha de contribuir a la mejora de los servicios prestados al ciudadano.

El Plan prevé su aplicación a través de programas específicos de las organizaciones de servicios de Osakidetza, cuya estructura, contenido y modo de aprobación establece la Instrucción 2/2014, de 10 de enero, del Director General de Osakidetza.

En su virtud, y en uso de las facultades atribuidas por la legislación vigente,

#### RESUELVO

**Primero.-** Aprobar el Programa de Normalización del uso del Euskera del Hospital Gorkiz para la puesta en marcha y la materialización del II Plan de Euskera de Osakidetza para el periodo 2013-2019. Los anexos I, II y III de esta resolución conformarán la base del programa de normalización.

**Segundo.-** Tomar el compromiso de adoptar, aplicar y desarrollar, dentro del ámbito de actuación de la Gerencia, todos los criterios y medidas de normalización oportunas para el desarrollo, implantación, ejecución y evaluación del uso del euskera recogidos en el II Plan de Euskera. En este sentido, coordinará y realizará el seguimiento del proceso de ejecución de las medidas aprobadas en los anexos del Programa de Normalización.



**Hirugarrena.-** Agintzea Programa hau Ospitaleko iragarki-  
taulan eta intraneten jende aurrean jartzeko.

**Tercero.-** Ordenar la publica exposición del Programa en los  
tablones de anuncios y en la intranet del Hospital.

#### **Azken xedapena**

Gorliz Ospitaleko Zuzendari Kudeatzailearen Ebazpen hau, zeinaren arabera onartzen baita Gorliz ospitalean euskararen erabilera normalizatzeko 2013-2019 programa onartzen baita, aurkatu daiteke gora-jotzeko errekurtsua aurkeztuz Osakidetza-Euskal Osasun Zerbitzuko Zuzendari nagusiari, hilabete bateko epearen barruan, ebazpena jendea aurrean jarri eta hurrengo egunetik zenbatzen hasita, bat etorritz 4/99 Legeak ezarritakoarekin. Lege horrek aldatzen du Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearen azaroaren 26ko 30/1992 Legea.

#### **Disposición final**

Contra la presente Resolución de la Directora Gerente del Hospital Gorliz, por la que se aprueba el Programa de Normalización del uso del Euskera del Hospital Gorliz para el periodo 2013-2019, podrá interponerse recurso de alzada ante el Director General de Osakidetza-Servicio Vasco de Salud, en el plazo de un mes a partir del día siguiente al de su exposición, 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.

Gorlizen, 2014ko maiatzaren 9an/ En Gorliz, a 9 de mayo de 2014

  
**Osakidetza**  
  
**GORLIZ OSPITALEA**  
**HOSPITAL GORLIZ**  
**ZUZENDARI GERENTE**  
**DIRECTORA GERENTE**

Iz./Fdo: Carmen Rodríguez Rodríguez  
**ZUZENDARI KUDEATZAILEA / DIRECTORA GERENTE**

## I. ERANSKINA

### GORLIZ OSPITALEAREN PROGRAMA II. EUSKARA-PLANAREN ERABILERA-NEURRIEN GAINEKO ARDURAK ZEHAZTU ETA ZEHAZTAPENAK ETA JARRAIPENA EGITEKO

#### 1.KAPITULUA: KOMUNIKAZIOA ETA IRUDIA

| ATALA                                        | NEURRIA*                                                                                                                                         | AZALPENA                                                                                                                            | DATA                  | ARDURADUNAK                                                   |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------------------------------|
| 1.1.Errotuluak                               | Zuzendu errotuluetakako erroreak                                                                                                                 | Gaztelaniaz hutsean dauden errotuluak ordeztu eta euskaran nahiz gaztelanian argiro txarto daudenak zuzendu                         | 2014ko martxoa        | Zuzendaritza ekonomikoa<br>Euskara-arduraduna                 |
|                                              | Uniformeetako identifikagarriak elebidunak egitea                                                                                                | Kategoria euskaraz eta gaztelaniaz jartzea                                                                                          | 2014ko martxoa        | Zuzendaritza ekonomikoa                                       |
|                                              | Hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak enpresen errotuluetan eta paneletan betetzea                                                          | Betekizun gisa jaso behar da kontratuetan                                                                                           | 2014-2019             | Zuzendaritza ekonomikoa<br>Euskara-arduraduna                 |
|                                              | Euskara hutsez egitea erro bera duten hitzez egindako errotuluak                                                                                 | Euskaraz eta erdaraz ia berdinak diren testuei dagokie, kasu, <i>logopedia</i>                                                      | 2014-2019             | Zuzendaritza ekonomikoa<br>Euskara-arduraduna                 |
| 1.2.Afixak                                   | Hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak aplikatzea Ospitaleak nahiz enpresek edo elkarteek ospitalean jarritako afixa guztietan               | Komunikazio-prozesutik protokolizatuta, zeinek aurretik bere oniritzia emango baitie enpresek eta elkarteek jartzen dituzten afixei | 2014-2019             | Zuzendaritza guztiak<br>Euskara-arduraduna                    |
| 1.3.Paperak                                  | Berrikustea eta normalizatzea bisita-txartelak, zigiluak, txartel handiak, fax-karatulak, poltsak                                                | Erabiltzen diren ereduak jaso eta identitate korporatiboaren irizpideen arabera egokitzea                                           | 2014ko apiril-maiatza | Zuzendaritza ekonomikoa<br>Euskara-arduraduna                 |
| 1.4. Interneta, Intraneta eta gizarte-sareak | Bermatzea ospitalearen kanpoko web-gun osoan euskaraz eta erdaraz nabigatu ahal dela, bai eta informazio orokorrak ere euskaraz jaso daitezkeela |                                                                                                                                     | 2014-2019             | Zuzendaritza kudeatzailea<br>web-taldea<br>Euskara-arduraduna |

|                                                                           |                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                 |                |                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------------------------------------------------------------------|
| 1.5. Aldizkariak, buletinak                                               | Segurtasun-klinikoko buletina hizkuntza ofizial bietan argitaratzea                                                                                             | Argitalpen berriek irizpide horri jarraituko diote, edo kasuan-kasuan, 1/3 euskarari egongo da, gaztelan egon gabe              | 2014-2019      | Zuzendaritza kudeatzailea<br>Dagokion zuzendaritza<br>Komunikazio-prozesua |
|                                                                           | Farmaziako buletina euskara-planaren eskakizunen arabera egokitzea                                                                                              | Buletinaren izena eta edukiaren laburpena euskarari ere egongo da                                                               | 2014ko martxoa | Farmazia<br>Euskara-arduraduna                                             |
| 1.6. Ekitaldi publikoak, jardunaldiak                                     | Neurriak jartzea jende aurreko ekitaldietan euskara erabili dadin                                                                                               | Komunikazio-prozesuak proposaturik                                                                                              | 2014ko maiatza | Zuzendaritza kudeatzailea<br>Komunikazio-prozesua                          |
|                                                                           | Euskararen erabilera bermatzea ekitaldi publikoen deialdietan, programetan, agurretan. Erabilera bultzatzea ekitaldietako ikus-entzunezkoetan eta dokumentuetan | Egoera horietan euskaraz jarduteko adierazpen-ereduak egingo dira, eta jarraibideak emango dira hizkuntza ofizialak erabiltzeko | 2014-2019      | Zuzendaritza guztiak<br>Euskara-arduraduna                                 |
| 1.7. Agurrak eta lehenengo esaldiak paziente eta erabiltzaileen harrerari | Ahal den neurrian lehenengo kontaktua eta arreta euskaraz egitea onarpen eta informazio unitateetan                                                             | Kontuan hartzen da langile elebakar salbuetsia dagoela                                                                          | 2014-2019      | Zuzendaritza medikoa<br>Zuzendaritza ekonomikoa                            |

\*Neurrien jarraipena sei hilabetetik behin egingo da berariaz deitutako bilera batean egingo da, non parte hartuko duten unitateburuek, zuzendaritzek, euskara-arduradunak; orobat, urtero Zuzendaritza-kontseiluak jarraipena egingo du.

## 2. KAPITULUA: KANPO-HARREMANAK

| ATALA                                           |                                                                           | NEURRIA*                                                                                           | AZALPENA                                                                                                                                                                                                                                                              | DATA      | ARDURADUNAK                                               |
|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------|
| 2.1.<br>Paziente<br>eta<br>erabiltzaile<br>ekin | 2.1.1. Ahozko komunikazioan hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak    | Osakidetzaren ahozko komunikaziorako irizpideak ezartzea                                           | Euskara edo gaztelania paziente eta erabiltzaileak adierazitako lehentasunari jarraiturik erabiliko dira, eta hori erraztearren, lehenengo kontaktua euskaraz egingo dute langileek, bereziki arreta ele bietan emateko gai direnek                                   | 2014-2019 | Zuzendaritza asistentzialak                               |
|                                                 |                                                                           | <i>Euskaraz bai sano!</i><br>Egitasmoa bultzatzen eta sendotzen jarraitu                           | Langile berriei aukera eskainiko zaie egitasmoan parte hartzeko                                                                                                                                                                                                       | 2014-2019 | Zuzendaritza asistentzialak                               |
|                                                 | 2.1.2. Idatzizko komunikazioan hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak | Osakidetzaren irizpideak ezartzea idatzizko komunikazioaren ohiko baliabideetan eta telematikoetan | Paziente eta erabiltzaileentzako dokumentuak ele bietan egingo dira, non eta interesdunak ez duen esaten euskaraz bakarrik jaso nahi duela, eta nahi hori betetzeko modua bada.<br><br>Paziente eta erabiltzaileen kexak eurek erabilitako hizkuntzan erantzungo dira | 2014-2019 | Zuzendaritza guztiak                                      |
|                                                 | 2.1.3. Irizpideak langileei helaraztea                                    | Hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak Ospitaleko langileei helaraztea                         | Aurrez aurrean, emailez, afixez, diptiko batez, <i>Harrera euskaraz</i> gidaren bidez                                                                                                                                                                                 | maiatza   | Unitateetako arduradunak Euskara-arduraduna               |
|                                                 |                                                                           | Irizpideak jasotzen dituzten afixak unitateetan jartzea                                            | Onarpenean, informazioa, UTR eta ospitalizazioko solairuetan                                                                                                                                                                                                          | maiatza   | Unitateetako arduradunak Euskara-arduraduna               |
|                                                 |                                                                           | Irizpide horien jarraipena eta ebaluazioa egitea                                                   | Sei hilabetetik behin unitateetako arduradunek eta zuzendaritzek jarraipena egitea                                                                                                                                                                                    | 2014-2019 | Unitateetako arduradunak Zuzendaritzak Euskara-arduraduna |

|                                                                                |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |               |                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------------------------------------------------|
| 2.2. Zerbitzu elebidunen eskaintza                                             | pazienteak eta erabiltzaileak informatzea unitate asistentzialetan euskaraz jarduteko dituzten aukerei buruz                                             | Webaren bidez, harrera-uneko informazioaz <i>Euskaraz bai sano!</i> identifikagarrien bidez                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 2014-2019     | Zuzendaritza kudeatzailea, medikoa, erizaintzakoa    |
| 2.3. Pazientearen lehenetako hizkuntza ahozko komunikazioan                    | Protokolo bat sortzea arreta medikoa euskaraz bideratzeko                                                                                                | Osakidetzan euskara lehenetako hizkuntzatzat erregistratu duten pazienteei zuzenduta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 2014ko azaroa | Zuzendaritza kudeatzailea, medikoa, erizaintzakoa    |
| 2.4. Hornitzaileak, finantza-etxeak, administrazioak, elkarteak, elkargoak ... | Lehenengo kontaktua euskaraz izan dadin bultzada ematea                                                                                                  | Paziente eta erabiltzaileekiko hizkuntza-irizpideen antzekoak erabiltzea                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 2014ko ekaina | Zuzendaritza guztiak Euskara-arduraduna              |
|                                                                                | Idatzizko komunikazio elebidunak bultzatzea                                                                                                              | Paziente eta erabiltzaileekiko hizkuntza-irizpideen antzekoak erabiltzea                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 2014ko ekaina | Zuzendaritza guztiak Euskara-arduraduna              |
| 2.5. Hizkuntza-irizpideak zerbitzuen kontratazioan eta produktuak eskuratzean  | Hizkuntza-baldintzak zerbitzu-kontratuetan sartzea eta, ahal den neurrian, hizkuntza-irizpideak hornikuntzak eta ekipamenduak eskuratzerakoan erabiltzea | Erabiltzaileari zuzendutako testuak dituzten hornikuntzak, hala nola kafe-makinak nahiz elikagaiak saltzen dituztenak, ostalaritza, ekipamendu asistentzialak, inprimagailuak, fotokopiagailuak... Gobernu Kontseiluaren Erabakiaren bidez 2009an onartu ziren plegu-ereduak erabiliko dira («Obra, hornidura eta zerbitzuetako kontratuetarako karatula bateratuen eta klausula administratibo partikularren pleguen ereduek») | 2014-2019     | Zuzendaritza kudeatzailea<br>Zuzendaritza ekonomikoa |

\*Neurrien jarraipena egingo da asebetetze-inkesten bidez eta sei hilabetetik behin berariaz deitutako bilera batean egingo da, non parte hartuko duten unitateburuek, zuzendaritzek, euskara-arduradunak; orobat, urtero Zuzendaritza-kontseiluak jarraipena egingo du.



### 3. KAPITULUA: BARRUKO HARREMANAK

| ATALA                           |  | NEURRIA*                                                                                                                                                   | AZALPENA                                                                                                                                                                                              | DATA                                 | ARDURADUNAK                                                            |
|---------------------------------|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| 3.1. Lantokiko hizkuntza-pasaia |  | Euskaraz eta erdaraz jartzea unitateetan dauden afixa suntsikorrak                                                                                         | Beti ere unitateetako jarduera oztopatzen ez den hainean. Azterketa orokorra egin behar da, eta geratzen direnak euskaraz jarri                                                                       | 2014ko uztaila                       | Zuzendaritza guztiak<br>Euskara-arduraduna                             |
|                                 |  | Gela eta unitateetako etiketak, artxiboak, karpetak..., euskaraz eta erdaraz jartzea                                                                       | Orobat, arretaz ibiliko gara unitateetako jarduerari eragin kaltegarriarik egon ez dadin                                                                                                              | 2014ko apirila                       | Zuzendaritza guztiak<br>Euskara-arduraduna                             |
|                                 |  | Euskaraz jarri segurtasuneko, lan-osasuneko eta ingurumeneko errotuluak                                                                                    | Emergentzietako irteerak, ebakuazio-planoak, su-itzalgailuak ...                                                                                                                                      | 2014ko martxo-abendua                | Zuzendaritza ekonomikoa, pertsonaleko zuzendaritza, Euskara-arduraduna |
| 3.2.1. Lan-harremanak           |  | Jarraibideak ematea langileekiko ahozko (aurrez aurrekoan eta telefonikoan) komunikazioan hizkuntzak erabiltzeko irizpideak arian-arian aplikatzen joateko | Zuzendaritzetan, pertsonal-sailean, informatikan, kudeaketa ekonomikoan, lan-osasunean, irakaskuntza-prestakuntza, komunikazioan                                                                      | 2014ko martxoa                       | Gerentzia, pertsonaleko zuzendaritza                                   |
|                                 |  | Idatzizko komunikazioan hizkuntzak erabiltzeko irizpideak aplikatzea                                                                                       | Iragarkiak, zirkularrak, gutunak, email orokorrak, deialdiak, prestakuntza, lan-osasuna, pertsonaleko sailaren dokumentuak, hala nola eskabideak, lan-kontratuak, izendapenak, ebazpenak, nominak ... | 2014ko martxotik<br>2019ra bitartean | pertsonaleko zuzendaritza                                              |
|                                 |  | Langile berriei harrera egiteko eskuliburua ele bietan zabaltzea                                                                                           |                                                                                                                                                                                                       | 2014-2019                            | pertsonaleko zuzendaritza                                              |
|                                 |  | Ahal den heinean, langile berriei gurago duten hizkuntzan harrera egitea                                                                                   | Erdiko arduradunentzako protokoloa                                                                                                                                                                    | 2014-2019                            | pertsonaleko zuzendaritza                                              |

|                           |                                             |                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                        |                                            |                                                                                 |
|---------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
|                           |                                             | Sindikatuiei konpromisoen akordio bat proposatzea bere langileekin dituzten komunikazioan euskara erabil dezaten                                          |                                                                                                                                                                                                        | 2014ko martxo                              | pertsonaleko zuzendaritza                                                       |
| 3.3.Forma<br>ción         | 3.3.1.Osakidetzako eten gabeko prestakuntza | Langileei bidea erraztea etengabeko prestakuntza euskaraz jaso dezaten                                                                                    |                                                                                                                                                                                                        | 2014-2019                                  | Zuzendaritza guztiak                                                            |
|                           | 3.3.2. Gorlizko eten gabeko prestakuntza    | Eten gabeko prestakuntza eskaintzen hastea                                                                                                                | Ospitaleak dituen aukeren eta langileen erantzunaren arabera                                                                                                                                           | 2014-2019                                  | Zuzendaritza guztiak                                                            |
|                           |                                             | Ikastaroak zein hizkuntzatan ematen diren zehaztea eta informazioa hizkuntza ofizial bietan zabaltzea                                                     | Ikastaroen materiala ikastaroa ematen den hizkuntzan emango zaie ikasleei                                                                                                                              | 2014-2019                                  | Prestakuntza-arduraduna<br>Euskara-arduraduna                                   |
|                           | 3.3.3. Euskara ikasteko ikastaroak          | Euskara ikasteko plana bat egitea lehentasuneko unitateen premiei                                                                                         |                                                                                                                                                                                                        | 2014ko martxo                              | pertsonaleko zuzendaritza,<br>zuzendaritza asistentzialak<br>Euskara-arduraduna |
|                           | 3.3.4. Prestakuntza osagarria               | Erdiko arduradunak prestatzea elebitasun, hizkuntza-normalizazio eta hizkuntza-ofizialen erabilerari buruz                                                | programa-kontratua                                                                                                                                                                                     | 2014                                       | pertsonaleko zuzendaritza<br>Euskara-arduraduna                                 |
|                           |                                             | Prestakuntza-ekintzak antolatzea eta birziklatzeko, gaurkotzeko eta jarrerak hobetzeko tresnez hornitzea, arreta berezia jarriko bizkaieraren sustapenean | Batez ere hizkuntza-eskakizuna egiaztatu duten langileei zuzenduta, eta besteak beste eskueran egongo dira <i>Comunicación Interna</i> karpetakoak eta <i>Astondoko Barriak</i> edo antzeko hedabideak | 2014ko maiatzetik                          | pertsonaleko zuzendaritza<br>Euskara-arduraduna                                 |
| 3.4. Trebakuntza euskaraz |                                             | Urte bitarako trebakuntza-programa bat egitea                                                                                                             | Trebakuntza tekniko-hizkuntzazkoa langileen eguneroko jarduerari loturik egingo da                                                                                                                     | 2014ko martxo<br>2016ko martxo             | pertsonaleko zuzendaritza<br>Euskara-arduraduna                                 |
|                           |                                             | Trebakuntza-programa betetzea eta ebaluatzea                                                                                                              | Ospitalearen baliabideez                                                                                                                                                                               | 2014ko ekain-abendua, 2016ko apiril-azaroa | pertsonaleko zuzendaritza<br>Euskara-arduraduna                                 |



|                                            |                                                        |                                                                                                                            |                                                                                                                              |                      |                                                                                         |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.5. Baliabide informatikoak               |                                                        | Informatzea eskueran dauden aplikazio informatikoei buruz                                                                  | Osakidetzakoak eta ofimatiko orokorrak                                                                                       | 2014ko apirila       | Informatika Euskara-arduraduna                                                          |
|                                            |                                                        | Langile elebidunak euskaraz lan egin ahal izateko laguntza-tresnez hornitzea                                               | Zuzentzaile ortografikoak, hiztegi elektronikoak, online gramatikak ...                                                      | 2014ko martxoa       | Informatika Euskara-arduraduna                                                          |
| 3.6. Komunikazio horizontala eta bertikala | 3.6.1. Lan-hizkuntza                                   | Programa bat abiaraztea euskara ere kudeaketa ekonomikoko eta kontabilitateko dokumentuetan arian-arian erabiltzen joateko |                                                                                                                              | 2014ko uztail-urria  | Zuzendaritza ekonomikoa Euskara-arduraduna                                              |
|                                            |                                                        | Euskararen presentzia emendatzea kalitatearen eta kudeaketaren dokumentuetan                                               |                                                                                                                              | 2014ko uztail-urria  | Zuzendaritza ekonomikoa kalitateko arduraduna Euskara-arduraduna                        |
|                                            |                                                        | Plan estrategikoa, memoriak, kudeaketa-planak hizkuntza ofizial bietan argitaratzea                                        |                                                                                                                              | 2014-2019            | Gerentzia Euskara-arduraduna                                                            |
|                                            | 3.6.2. Hizkuntza ofizialak bileretan erabiltzea        | Euskararen ahozko eta idatzizko erabilera lan-bileretan, ekipoetan, hobekuntza-taldeetan eta batzordeetan                  | Erabileraren jarraibideak, deialdiak egiteko ereduak, akta-ereduak, mezu elektronikoaren ereduak                             | 2014ko apiril-ekaina | Gerentzia, zuzendaritzak, erdiko arduradunak, kalitateko arduraduna, Euskara-arduraduna |
|                                            |                                                        | Neurriak hartzea bilera orokorretan euskara erabil dadin                                                                   | Komunikazio-prozesuaren proposamenez, agurretarako, deialdi, programa, laburpen, ikus-entzunezko aurkezpen, dokumentuetarako | 2014ko apiril-ekaina | Gerentzia Euskara-arduraduna komunikazioko prozesua                                     |
|                                            | 3.6.3. Euskararen erabilera langileen artean sustatzea | Aldizkari bat argitaratzea euskararen normalizazioari buruz                                                                | sei hilabetekaria, Astondoko Barriak                                                                                         | 2014-2019            | Euskara-arduraduna                                                                      |
|                                            |                                                        | Euskarazko kultur informazioa zabaltzea                                                                                    | Langile euskaldunen banaketa-zerrendaren bidez                                                                               | 2014-2019            | Euskara-arduraduna                                                                      |
|                                            |                                                        |                                                                                                                            |                                                                                                                              |                      |                                                                                         |

|  |  |                                                                  |  |                |                                                            |
|--|--|------------------------------------------------------------------|--|----------------|------------------------------------------------------------|
|  |  | Plan bat egitea langileen artean euskararen erabilera sustatzeko |  | 2015ko otsaila | Gerentzia, Euskara-arduraduna, zuzendaritza asistentzialak |
|--|--|------------------------------------------------------------------|--|----------------|------------------------------------------------------------|

\*Neurrien jarraipena egingo da Ospitaleko prestakuntza-memorien bidez, asebetetze-inkesten bidez, eta sei hilabetetik behin, berariaz deitutako bilera batean egingo da, non parte hartuko duten unitateburuek, zuzendaritzek, euskara-arduradunak; orobat, urtero Zuzendaritza-kontseiluak jarraipena egingo du.

#### 4.KAPITULUA: HIZKUNTZA-KUDEAKETA

| ATALA                                  |                                                                        | NEURRIA*                                                                                                       | AZALPENA                                            | DATA                  | ARDURADUNAK                                         |
|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------|
| 4.1.Hizkuntza-politika                 | 4.1.2. Aitzindaritza, estrategia eta zeharlerrotasuna                  | Programa arlo bakoitzeko arduradunei aurkeztea                                                                 | bai bilera orokor batez bai zuzendaritza bakoitzari | 2014ko martxoa        | dagokion zuzendaritza, euskara-arduraduna           |
|                                        |                                                                        | Osakidetzaren plana eta ospitaleko programa langileei aurkeztea                                                | Bilera orokor batez                                 | 2014ko martxoa        | gerentzia, euskara-arduraduna                       |
|                                        |                                                                        | Ekiteko programak zuzendaritza guztientzat egitea                                                              |                                                     | 2014ko apirila        | zuzendaritza guztiak, euskara-arduraduna            |
|                                        |                                                                        | Euskara-planaren helburuak eta neurriak sartzea plan estrategikoan, kudeaketa-planetan eta programa-kontratuan |                                                     | 2014-2019             | gerentzia                                           |
|                                        | 4.1.2.Hizkuntza-politika ebaluatzea                                    | Erdiko arduradunek programaren jarraipena egitea                                                               | Sei hilabetetik behin gutxienez                     | 2014-2019             | erizaintzako zuzendaritza, euskara-arduraduna       |
|                                        |                                                                        | Urtero ospitaleko programaren helburuen ebaluazioa egitea                                                      |                                                     | 2014-2019             | zuzendaritza-kontseilua, euskara-arduraduna         |
|                                        |                                                                        | Euskaliteko Bikain ziurtagirira aurkeztea                                                                      |                                                     | 2015eko urri-azaroa   | gerentzia, zuzendaritza guztiak, euskara-arduraduna |
|                                        | 4.1.3. Hizkuntza-eskubideen kexak erregistratzea eta jarraipena egitea | Osakidetzako Giza Baliabideetako Zuzendaritzaren irizpideak                                                    |                                                     |                       |                                                     |
| 4.2. Lehentasuneko unitateak kudeatzea |                                                                        | Lehentasuneko unitateen erabilera-programak egitea                                                             |                                                     | 2015ko apiril-maiatza | unitateetako arduradunak euskara-arduraduna         |
| 4.3. Pertsonak                         |                                                                        | Hiru urtetik behin gutxienez kanpaina bat egitea                                                               |                                                     | 2015, 2018            | gerentzia, euskara-arduraduna                       |

|                     |                                         |                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                |                                              |
|---------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------------------------------------|
|                     |                                         | langileak euskara erabiltzen sentikortzeko eta jarrerak hobetzeko                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                |                                              |
|                     |                                         | Sei hilabetetik behin euskara-batzordea biltzea                                                                                       | Euskara-plana garatzeko batzordeak deituta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                | pertsonaleko zuzendaritza                    |
|                     |                                         | Sei hilabetetik behin Euskal Mintegia hobekuntza-taldea biltzea                                                                       | Euskara-plana garatzeko batzordeak deituta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                | euskara-arduraduna                           |
|                     |                                         | Lehentasuneko unitateetako langileekin behar diren harremanak bultzatzea unitateetan programaren alderdi teknikoen jarraipena egiteko |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 2014-2019      | erizaintzako zuzendaritza euskara-arduraduna |
| 4.4.<br>Baliabideak | 4.4.1.Euskara-plana garatzeko batzordea | Euskara-plana garatzeko batzordea eratzea                                                                                             | <p>Zuzendari kudeatzailearen ebazpen baten bidez, eta zuzendaritza guztietako ordezkariak parte hartuko dute. Erizaintzako zuzendaritza izango da mahaiburu eta euskara-arduraduna idazkari. Halaber, erdiko arduradun bi kide izango dira, eta sindikatuetaordezkariak parte hartu ahal izango dute baldin eta planaren garapenean lagundu nahi badute.</p> <p>Ospitalearen programaren betetze-prozesuaz informatze aldera, Euskal Mintegiari eta sindikatuen euskara-batzordeari deituko die biltzera. Egokia den heinean, programaren garapenaren berri emango die ospitalearen arreta-eremuko administrazioei.</p> | 2014ko apirila | gerentzia                                    |

|                                                |                                                                          |                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |           |                                                              |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------|
| 4.5. Corpusaren kalitatea eta itzulpenak       | 4.5.1. Idatzizko komunikazioaren kalitate-eta funtzionaltasun-irizpideak | Euskara-planaren irizpideak aplikatuko dira, bai eta Osakidetzaren identitate-eskuliburuarenak eta Eusko Jaurlaritzak orokortasunez eman ditzanak ere |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 2014-2019 | zuzendaritza guztiak, erdiko arduradunak, euskara-arduraduna |
|                                                | 4.5.2. Itzulpenak                                                        | Ospitaleak protokolo bat izango du testu elebidunak eta itzulpenak egiteko                                                                            | Neurri egokiak ezarriko ditu itzulpengintzak normalizazio-prozesuan lagundu dezan, eta orobat ezarriko du 1) zein dokumentu ele bietan egin behar diren edo euskaraz bakarrik egin ahal diren 2) euskarazkoak jatorrizko dokumentua zein kasutan izan behar duen 3) dokumentuok nork egin behar dituen 4) kalitatea ziurtatzeko neurriak 5) itzulpenak kudeatzeko prozedurak | 2014-2019 | zuzendaritza guztiak, erdiko arduradunak, euskara-arduraduna |
| 4.6. Euskararen erabilera sustatzeko espazioak |                                                                          | Ekintzak antolatzea langileen euskararen erabilerarekiko jarrerak hobetzeko                                                                           | Motibazioa, jarrerak eta euskararen erabilera langileen harreman informaletan sustatzeko amoreagatik: hitzaldiak, irteerak, kultur informazioaren zabalkundea. Urtean bi gutxienez.                                                                                                                                                                                          | 2014-2019 | Euskal Mintegia, euskara-arduraduna                          |

\*Neurrien jarraipena egingo da berariaz egindako bileren akten bidez, aipatzen diren dokumentuak berrikusiz, Euskaliten ebaluazioaren bidez, lehentasuneko unitateen urteroko berrikuspenaren bidez, euskara-arduradunak dokumentuen kalitatea egiaztatuz.

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

| ATALA                                                                      | NEURRIA*                                                                   | AZALPENA | DATA           | ARDURADUNAK                          |
|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------------------------------|
| 5.1. lehentasuneko unitateak eta derrigortasun-datadun lanpostuen zerrenda | Planaren lehentasuneko unitateak zehaztea eta derrigortasun-datak ezartzea |          | 2014ko apirila | gerentzia, pertsonaleko zuzendaritza |

## ANEXO I

### RESPONSABILIDADES, CONCRECIONES Y SEGUIMIENTO DE LAS MEDIDAS DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA DEL II PLAN DE EUSKERA DE OSAKIDETZA DEL HOSPITAL GORLIZ

#### 1º CAPÍTULO: COMUNICACIÓN EN IMAGEN

| APARTADO                                 | TAREA*                                                                                                                                                                               | EXPLICACIÓN                                                                                                                         | FECHA           | RESPONSABLES                                     |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------------------------------------|
| 1.1.Rotulación                           | Corregir los rótulos erróneos                                                                                                                                                        | Sustituir todos los rótulos sólo en castellano y corregir los claramente erróneos en euskera o castellano.                          | marzo 2014      | Dirección económica<br>Responsable de euskera    |
|                                          | Dotar a los uniformes de identificadores bilingües                                                                                                                                   | Nombre de la categoría en euskera y castellano                                                                                      | marzo 2014      | Dirección económica                              |
|                                          | Aplicar los criterios de uso de las lenguas oficiales a la rotulación y paneles de las empresas contratadas                                                                          | Debe ser una condición de ejecución de los contratos                                                                                | 2014-2019       | Dirección económica<br>Responsable de euskera    |
|                                          | Elaborar sólo en euskera los nuevos carteles con base léxica común                                                                                                                   | Se trata de los carteles cuyo texto en euskera y castellano son idénticos o casi idénticos: <i>logopedia</i>                        | 2014-2019       | Dirección económica<br>Responsable de euskera    |
| 1.2.Cartelería                           | Aplicar los criterios de uso de las lenguas oficiales a todos los carteles elaborados por el Hospital o por asociaciones y empresas que coloquen carteles en sus dependencias        | Protocolizado por el proceso de comunicación, que con carácter previo dará su visto bueno a los carteles de asociaciones o empresas | 2014-2019       | Todas las direcciones<br>Responsable de euskera  |
| 1.3.Papelería                            | Revisar y normalizar todas las tarjetas de visita, sellos, membretes, tarjetones, carátulas de fax y bolsas                                                                          | Recoger los modelos en uso y adaptarlos a los criterios del manual de identidad corporativa                                         | abril-mayo 2014 | Dirección económica<br>Responsable de euskera    |
| 1.4. Internet, Intranet y redes sociales | Garantizar la completa navegabilidad en euskera y castellano de la web externa del hospital, así como el acceso en las dos lenguas a los contenidos informativos de carácter general |                                                                                                                                     | 2014-2019       | Gerencia<br>Equipo web<br>Responsable de euskera |



|                                                                        |                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                      |            |                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------------------------------------------------------|
| 1.5. Publicaciones periódicas boletines                                | Publicar en las dos lenguas oficiales el boletín de seguridad clínica                                                                                                                                           | Las nuevas publicaciones se ajustarán a este criterio o, en su caso, al menos un 1/3 se publicará en euskera, sin equivalente castellano             | 2014-2019  | Gerencia<br>Dirección correspondiente<br>Proceso de comunicación |
|                                                                        | Adecuar el boletín de farmacia a los requerimientos del Plan de Euskera                                                                                                                                         | Poner en euskera el nombre del boletín y el resumen general del contenido                                                                            | marzo 2014 | Farmacia<br>Responsable de euskera                               |
| 1.6. Actos públicos, jornadas                                          | Establecer medidas para el uso del euskera en los actos públicos                                                                                                                                                | A propuesta del proceso de comunicación                                                                                                              | mayo 2014  | Gerencia<br>Proceso de comunicación                              |
|                                                                        | Garantizar la presencia del euskera en las convocatorias, programas, saludos y despedidas de sus actos públicos. Impulsar el uso del euskera en las presentaciones audiovisuales y documentación de estos actos | Se desarrollarán modelos de expresión en euskera para estas situaciones y se darán las oportunas instrucciones sobre el uso de las lenguas oficiales | 2014-2019  | Todas las direcciones<br>Responsable de euskera                  |
| 1.7. Saludos y primeras frases en la recepción de pacientes y usuarios | Realizar en lo posible el primer contacto y la atención en euskera en las unidades de Admisión e Información                                                                                                    | Se considera la presencia de personal exento no bilingüe                                                                                             | 2014-2019  | Dirección médica<br>Dirección de gestión económica               |

\*El seguimiento de la ejecución de las medidas tendrá lugar con carácter semestral en reunión conjunta de los responsables de unidad con las respectivas direcciones y el responsable de euskera, y anualmente en el Consejo de Dirección.

## 2º CAPÍTULO: RELACIONES EXTERNAS

| APARTADO                      |                                                                             | TAREA*                                                                                                   | EXPLICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | FECHA     | RESPONSABLES                                     |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------------------------------|
| 2.1. Con pacientes y usuarios | 2.1.1. Criterios de uso de las lenguas oficiales en la comunicación oral    | Aplicar los criterios corporativos en la comunicación oral                                               | Se usará el euskera o el castellano de acuerdo con la opción lingüística expresada por los pacientes y usuarios, y para facilitarlos realizarán el primer contacto en euskera, especialmente los trabajadores capacitados para la atención bilingüe.                                                                                               | 2014-2019 | Direcciones asistenciales                        |
|                               |                                                                             | Seguir impulsando la expansión y consolidación del proyecto corporativo <i>Euskaraz bai sano!</i>        | Oferta de incorporación al proyecto a los nuevos trabajadores                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 2014-2019 | Direcciones asistenciales                        |
|                               | 2.1.2. Criterios de uso de las lenguas oficiales en la comunicación escrita | Aplicar los criterios corporativos en los medios convencionales de la comunicación escrita y telemática  | La documentación dirigida a pacientes y usuarios se difundirá en las dos lenguas oficiales, salvo cuando, si es posible, el usuario exprese su deseo de recibirla sólo en esta lengua.<br><br>La respuesta a las solicitudes, quejas o preguntas de los pacientes y usuarios se realizará en la lengua en que estos se hayan dirigido al Hospital. | 2014-2019 | Todas las direcciones                            |
|                               | 2.1.3. Transmisión de los criterios                                         | Comunicar los criterios de uso de las lenguas oficiales a los profesionales de las unidades del hospital | Comunicación directa, por correo electrónico, carteles en las unidades, díptico, guía <i>corporativa Harrera euskaraz</i>                                                                                                                                                                                                                          | mayo      | Responsables de unidad<br>Responsable de euskera |
|                               |                                                                             | Colocar carteles con los criterios de uso en las unidades                                                | En admisión, información, UTR y plantas de hospitalización                                                                                                                                                                                                                                                                                         | mayo      | Responsables de unidad<br>Responsable de euskera |

|                                                                                                     |  |                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |           |                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------|
|                                                                                                     |  | Realizar el seguimiento y la evaluación de los criterios de uso del euskera                                                                                        | Seguimiento semestral con los responsables de unidad y sus correspondientes direcciones                                                                                                                                                                                                                                                                              | 2014-2019 | Responsables de unidad<br>Direcciones<br>Responsable de euskera |
| 2.2.Oferta de servicios bilingües                                                                   |  | Informar a los pacientes y usuarios de la posibilidad de usar el euskera en las unidades asistenciales                                                             | Por medio de la web, de la información de acogida, de los identificadores individuales<br><i>Euskaraz bai sano!</i>                                                                                                                                                                                                                                                  | 2014-2019 | Gerencia, Dirección médica, Dirección de enfermería             |
| 2.3. Lengua preferente del paciente en la comunicación oral                                         |  | Articular el protocolo para facilitar asistencia médica especializada en euskera                                                                                   | Dirigido a pacientes que han registrado el euskera como lengua preferente en sus relaciones con Osakidetza                                                                                                                                                                                                                                                           | noviembre | Gerencia, Dirección médica, Dirección de enfermería             |
| 2.4. Relaciones con proveedores, entidades financieras, administraciones, colegios profesionales... |  | Impulsar el primer contacto en euskera                                                                                                                             | Aplicación de criterios lingüísticos similares a los relativos a pacientes y usuarios                                                                                                                                                                                                                                                                                | junio     | Todas las direcciones<br>Responsable de euskera                 |
|                                                                                                     |  | Impulsar comunicaciones escritas bilingües                                                                                                                         | Aplicación de criterios lingüísticos similares a los relativos a pacientes y usuarios                                                                                                                                                                                                                                                                                | junio     | Todas las direcciones<br>Responsable de euskera                 |
| 2.5. Criterios lingüísticos en la contratación de servicios y en la adquisición de productos        |  | Incluir condiciones lingüísticas en los contratos de servicios y aplicar en lo posible los criterios lingüísticos en la adquisición de suministros y equipamientos | Sobre suministros con textos dirigidos al usuario: máquinas de café o alimentos, hostelería, equipamientos de asistencia sanitaria, impresoras, fotocopadoras...). Modelos tipo de carátula unificada y de pliegos de cláusulas administrativas particulares para contratos de obras, suministros y servicios, aprobados en 2009 por Acuerdo del Consejo de Gobierno | 2014-2019 | Gerencia<br>Dirección económica                                 |

\*El seguimiento de la ejecución de las medidas tendrá lugar por medio de las encuestas de satisfacción y con carácter semestral en reunión conjunta de los responsables de unidad con las respectivas direcciones y el responsable de euskera, y anualmente en el Consejo de Dirección.

### 3º CAPÍTULO: RELACIONES INTERNAS

| APARTADO                                     |                             | TAREA*                                                                                                                                                                | EXPLICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                  | FECHA                | RESPONSABLES                                               |
|----------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------------------------------------------------------|
| 3.1. Paisaje lingüístico del entorno laboral |                             | Poner en euskera y castellano los carteles y rótulos en soporte fungible de las unidades                                                                              | Revisión general del hospital y sustitución de los últimos que queden, cuidado siempre no perjudicar el normal funcionamiento de la unidad                                                                                                   | julio 2014           | Todas las direcciones<br>Responsable de euskera            |
|                                              |                             | Poner en euskera y castellano etiquetas, archivos, carpetas..., de las dependencias y unidades                                                                        | Se tendrá en cuenta el posible impacto sobre el normal funcionamiento de la unidad                                                                                                                                                           | abril 2014           | Todas las direcciones<br>Responsable de euskera            |
|                                              |                             | Poner bilingües los rótulos de seguridad, de salud laboral y de medio ambiente                                                                                        | Salidas de emergencia, planos de evacuación, extintores...                                                                                                                                                                                   | marzo-diciembre 2014 | Dirección económica, de personal<br>Responsable de euskera |
|                                              | 3.2.1. Relaciones laborales | Dar instrucciones para la progresiva aplicación de los criterios de uso de las lenguas oficiales en la comunicación oral presencial y telefónica con los trabajadores | Direcciones, departamento de personal, informática, gestión económica, salud laboral, docencia-formación y comunicación.                                                                                                                     | marzo 2014           | Gerencia, Dirección de Personal                            |
|                                              |                             | Aplicar los criterios de uso de las lenguas oficiales en la comunicación escrita con los trabajadores                                                                 | Anuncios, circulares, cartas, mails masivos, convocatorias, formación, salud laboral, documentos de la administración del personal (impresos de solicitudes, contratos de trabajo, nombramientos, resoluciones administrativas, nóminas...). | marzo 2014-2019      | Dirección de Personal                                      |
|                                              |                             | Difundir en las dos lenguas oficiales el manual de acogida de nuevos trabajadores                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                              | 2014-2019            | Dirección de Personal                                      |

|               |                                        |                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                 |                |                                                                              |
|---------------|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------------------------------------------------------------------|
|               |                                        | En la medida de nuestras posibilidades, acoger a los nuevos trabajadores en su lengua de preferencia                                                                             | Protocolo para los mandos intermedios                                                                                                                                                                                           | 2014-2019      | Dirección de Personal                                                        |
|               |                                        | Proponer a los sindicatos un acuerdo compromisos sobre el uso del euskera en sus comunicaciones con los trabajadores del hospital                                                |                                                                                                                                                                                                                                 | marzo 2014     | Dirección de Personal                                                        |
| 3.3.Formación | 3.3.1.Formación continuada corporativa | Facilitar el acceso de los trabajadores bilingües a la formación continua en euskera                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                 | 2014-2019      | Todas las direcciones                                                        |
|               | 3.3.2.Formación continuada de Gorliz   | Iniciar la oferta de formación continua en euskera                                                                                                                               | En función de las posibilidades del hospital y de la acogida que le den los trabajadores                                                                                                                                        | 2014-2019      | Todas las direcciones                                                        |
|               |                                        | Informar sobre el idioma de impartición de los cursos en las convocatorias de formación continua y difundir la información de los cursos en las dos lenguas oficiales            | El material de los cursos de formación continua será entregado en la lengua de impartición del curso.                                                                                                                           | 2014-2019      | Responsable de formación<br>Responsable de euskera                           |
|               | 3.3.3. Cursos de euskera               | Elaborar un plan de aprendizaje de euskera en función de las necesidades de las unidades prioritarias                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                 | marzo 2014     | Dirección de personal<br>direcciones asistenciales<br>Responsable de euskera |
|               | 3.3.4. Formación complementaria        | Formación de mandos intermedios sobre bilingüismo, normalización lingüística y uso de las lenguas oficiales                                                                      | Contrato programa                                                                                                                                                                                                               | 2014           | Dirección de Personal<br>Responsable de euskera                              |
|               |                                        | Organizar actos formativos y facilitar herramientas para el reciclaje, actualización y fortalecimiento de la aptitud en euskera, con especial atención hacia el euskera vizcaíno | Especialmente orientados hacia los empleados que han acreditado el correspondiente perfil lingüístico, por medio, entre otras, de las herramientas de euskera (C.Interna) y de medios de difusión como <i>Astondoko Barriak</i> | mayo 2014-2019 | Dirección de Personal<br>Responsable de euskera                              |

|                                         |                                                      |                                                                                                                             |                                                                                                                                    |                                              |                                                                                           |
|-----------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.4. Adiestramiento en euskera          |                                                      | Elaborar un programa bienal de adiestramiento                                                                               | Este adiestramiento técnico-lingüístico se desarrollará ligado a las tareas cotidianas que los trabajadores y trabajadoras.        | marzo 2014<br>marzo 2016                     | Dirección de Personal<br>Responsable de euskera                                           |
|                                         |                                                      | Ejecutar y evaluar el programa bienal de adiestramiento                                                                     | Con recursos propios                                                                                                               | junio-diciembre 2014<br>abril-noviembre 2016 | Dirección de Personal<br>Responsable de euskera                                           |
| 3.5. Recursos informáticos              |                                                      | Informar sobre la disponibilidad de aplicaciones informáticas bilingües                                                     | Corporativas y ofimáticas generales                                                                                                | abril 2014                                   | Informática<br>Responsable de euskera                                                     |
|                                         |                                                      | Proporcionar al personal bilingüe herramientas de apoyo al trabajo en euskera                                               | Correctores ortográficos, diccionarios electrónicos, gramáticas online...                                                          | marzo 2014                                   | Informática<br>Responsable de euskera                                                     |
| 3.6. Comunicación vertical y horizontal | 3.6.1. Lengua de trabajo                             | Implementar un programa para la progresiva introducción del euskera en los documentos de gestión económica y contabilidad   |                                                                                                                                    | julio-octubre 2014                           | Dirección económica<br>Responsable de euskera                                             |
|                                         |                                                      | Aumentar la presencia del euskera en la documentación relacionada con la calidad y la gestión económico-financiera.         |                                                                                                                                    | julio-octubre 2014                           | Dirección económica<br>Responsable de calidad<br>Responsable de euskera                   |
|                                         |                                                      | Publicar en las dos lenguas oficiales el plan estratégico, las memorias anuales de actividad y los planes de gestión        |                                                                                                                                    | 2014-2019                                    | Gerencia<br>Responsable de euskera                                                        |
|                                         | 3.6.2. Uso de las lenguas oficiales en las reuniones | Impulsar el uso oral y escrito del euskera en las reuniones de trabajo, equipos, grupos de mejora y comisiones del Hospital | Instrucciones sobre el uso, elaboración de modelos de convocatoria, de acta, de comunicaciones electrónicas, para todo el hospital | abril-junio 2014                             | Gerencia, direcciones, mandos intermedios, responsable de calidad, responsable de euskera |
|                                         |                                                      | Establecer medidas para el uso del euskera en las reuniones generales                                                       | A propuesta del proceso de comunicación; en las convocatorias, programas, saludos                                                  | abril-junio                                  | Gerencia<br>Responsable de euskera<br>Proceso de comunicación                             |

|  |                                                                |                                                                                                       |                                                                                    |              |                                                             |
|--|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------------------------------------------------------|
|  |                                                                |                                                                                                       | iniciales y finales, resúmenes, presentaciones audiovisuales y en la documentación |              |                                                             |
|  | 3.6.3.<br>Promoción del uso del euskera entre los trabajadores | Publicar un boletín específico de normalización del uso del euskera                                   | cada seis meses, Astondoko Barriak                                                 | 2014-2019    | Responsable de euskera                                      |
|  |                                                                | Difundir información cultural en euskera                                                              | Lista de distribución de los empleados bilingües interesados                       | 2014-2019    | Responsable de euskera                                      |
|  |                                                                | Elaborar y ejecutar un plan de actuación para la promoción del uso del euskera entre los trabajadores |                                                                                    | febrero 2015 | Gerencia, responsable de euskera, direcciones asistenciales |

\*El seguimiento de la ejecución de las medidas tendrá lugar por medio de las memorias de formación del hospital, de las encuestas de satisfacción y con carácter semestral en reunión conjunta de los responsables de unidad con las respectivas direcciones y el responsable de euskera, y anualmente en el Consejo de Dirección.

#### 4º CAPÍTULO: GESTIÓN LINGÜÍSTICA

| APARTADO                  |                                                                     | TAREA*                                                                                                                                                    | EXPLICACIÓN                                             | FECHA                  | RESPONSABLES                                            |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|------------------------|---------------------------------------------------------|
| 4.1. Política lingüística | 4.1.2. Liderazgo, estrategia y transversalidad                      | Presentar el programa a los responsables de cada área de actividad                                                                                        | En la presentación general y en la dirección respectiva | marzo 2014             | Dirección correspondiente, responsable de euskera       |
|                           |                                                                     | Presentar el plan corporativo y el programa a la plantilla                                                                                                | Reunión general                                         | marzo 2014             | Gerencia, responsable de euskera                        |
|                           |                                                                     | Elaborar programas de actuación para todas las direcciones                                                                                                |                                                         | abril 2014             | Todas las direcciones, responsable de euskera           |
|                           |                                                                     | Incluir los objetivos y medidas del Plan de Euskera en el Plan Estratégico, en los planes de gestión y en los requisitos de calidad del contrato programa |                                                         | 2014-2019              | Gerencia                                                |
|                           | 4.1.2. Evaluación de la política lingüística                        | Seguimiento del programa con los mandos intermedios                                                                                                       | Al menos una vez cada seis meses                        | 2014-2019              | Dirección de enfermería, responsable de euskera         |
|                           |                                                                     | Evaluar anualmente la consecución de los objetivos del programa de euskera del hospital                                                                   |                                                         | 2014-2019              | Consejo de Dirección, responsable de euskera            |
|                           |                                                                     | Participar en la certificación Bikain de Euskalit                                                                                                         |                                                         | octubre-noviembre 2015 | Gerencia, todas las direcciones, responsable de euskera |
|                           | 4.1.3. Registro y seguimiento de quejas sobre derechos lingüísticos | Aplicar las directrices de la Dirección de Recursos Humanos de Osakidetza                                                                                 |                                                         |                        |                                                         |



|                                           |                                                  |                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                 |                                                        |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------------------------------------------|
| 4.2. Gestión de las unidades prioritarias |                                                  | Elaborar los programas de normalización de las unidades prioritarias                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | abril-mayo 2015 | Responsables de las unidades<br>Responsable de euskera |
| 4.3. Las personas                         |                                                  | Organizar al menos una vez cada tres años una campaña de sensibilización para promocionar el uso del euskera en el trabajo y la mejora de las actitudes    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 2015, 2018      | Gerencia, responsable de euskera                       |
|                                           |                                                  | Reunir cada seis meses a la comisión de euskera                                                                                                            | Convocado desde la Comisión de Desarrollo del Plan de Euskera                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                 | Dirección de Personal                                  |
|                                           |                                                  | Reunir semestralmente al grupo de mejora Euskal Mintegia                                                                                                   | Convocado desde la Comisión de Desarrollo del Plan de Euskera                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                 | Responsable de euskera                                 |
|                                           |                                                  | Establecer las relaciones oportunas con trabajadores de las unidades prioritarias para el seguimiento de los aspectos técnicos en sus respectivas unidades |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 2014-2019       | Dirección de enfermería<br>Responsable de euskera      |
| 4.4. Recursos                             | 4.4.1.Comisión de Desarrollo del plan de euskera | Constituir la Comisión de Desarrollo del Plan de Euskera.                                                                                                  | Mediante resolución de la Directora Gerente, con representantes de todas las direcciones. La Dirección de Enfermería presidirá la Comisión y el responsable de euskera actuará como secretario. Asimismo, serán miembros de la Comisión dos responsables intermedios, y podrán participar representantes sindicales que deseen contribuir al desarrollo del plan de euskera.<br><br>Con el fin de informar sobre el proceso de ejecución del programa de Gorliz, convocará al Euskal Mintegia y a la Comisión de Euskera de la parte social. En la medida que resulte oportuno, | abril 2014      | Gerencia                                               |

|                                               |                                                                        |                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |           |                                                                   |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------|
|                                               |                                                                        |                                                                                                                                                                                                           | informará del desarrollo del plan a las administraciones de su ámbito asistencial.                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |           |                                                                   |
| 4.5.Calidad del corpus y traducción           | 4.5.1. Criterios de calidad y funcionalidad en la comunicación escrita | Aplicar los criterios del plan de euskera de Osakidetza, del manual de identidad corporativa, de la Organización Central y aquellas directrices que para una aplicación general emanen del Gobierno Vasco |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 2014-2019 | Todas las direcciones, mandos intermedios, responsable de euskera |
|                                               | 4.5.2. Traducciones                                                    | El hospital dispondrá de un protocolo de elaboración de textos bilingües y de traducción                                                                                                                  | Establecerá las medidas oportunas para que la traducción sea un apoyo al proceso de normalización, y asimismo, 1) qué documentos han de ser siempre bilingües o sólo en euskera 2) cuándo la redacción original ha de ser en euskera o en castellano 3) quiénes han de elaborar esos documentos 4) medidas para garantizar la calidad 5) procedimiento para la gestión de las traducciones | 2014-2019 | Todas las direcciones, mandos intermedios, responsable de euskera |
| 4.6.Espacios de promoción del uso del euskera |                                                                        | Organizar actividades para mejorar las actitudes en relación con el uso del euskera                                                                                                                       | Para mejorar la motivación y las actitudes lingüísticas y para promover el uso del euskera en la comunicación informal entre trabajadores; charlas, encuentros, salidas, distribución de información cultural. Al menos dos al año                                                                                                                                                         | 2014-2019 | Euskal Mintegia, responsable de euskera                           |

\*El seguimiento de la ejecución de las medidas tendrá lugar por medio de las actas de las reuniones destinadas a tal fin, por la revisión anual de los documentos mencionados, por la evaluación de Euskalit, por la comprobación anual de la existencia de programas de las unidades prioritarias, por la revisión de la calidad de los documentos por parte del responsable de euskera.

## 5º CAPÍTULO: PERFILES LINGÜÍSTICOS, PRIORIDADES Y FECHAS DE PRECEPTIVIDAD

| APARTADO                                                                    | TAREA                                                                              | EXPLICACIÓN | FECHA      | RESPONSABLES                    |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------|---------------------------------|
| 5.1.Unidades prioritarias y relación de puestos con fechas de preceptividad | Determinar las unidades prioritarias del plan y establecer fechas de preceptividad |             | abril 2014 | Gerencia, Dirección de Personal |

### III. ERANSKINA

#### GORLIZKO OSPITALEAREN EUSKARA ERABILTZEN TREBATZEKO 2014-2015EKO TREBAKUNTZAREN AURREIKUSPENA

| Unitatea                                                       |                                                     | Aurreikusitako prestakuntza                                                                                                                                                                                                       | Aurreikusitako eguna |
|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| UGS eta pazientea eta erabiltzaileari arreta emateko unitateak |                                                     | - Adierazpen-ereduak eta agurrak onarpenean, informazioan<br>- Inprimaki elebidunak hizkuntza bietan betetzea                                                                                                                     | 2014KO EKAINA        |
| Unitate asistentzialak eta zeladoreak                          |                                                     | Adierazpen-ereduak eta oinarrizko agurrak solairuko arretan                                                                                                                                                                       | 2015EKO MAIATZA      |
| Unidades administrativas                                       | Idazkariak eta zuzendaritza medikoko administrazioa | - Adierazpen-ereduak eta agurrak arretan<br>- Inprimaki elebidunak eta administrazioko ofizio estandarrak hizkuntza bietan betetzea<br>- Datak eta datuak administrazioko dokumentuetan<br>- Administrazioko dokumentuen diseinua | 2014KO UZTAILA       |
|                                                                | Pertsonaleko administrazioa                         | - Adierazpen-ereduak eta agurrak langileen arretan<br>- Inprimaki elebidunak eta administrazioko ofizio estandarrak hizkuntza bietan betetzea<br>- Datak eta datuak administrazioko dokumentuetan                                 | 2014KO URRIA         |
|                                                                | Administrazio ekonomikoa                            | - Adierazpen-ereduak eta agurrak beste entitate batzuekiko harremanetan<br>- Inprimaki elebidunak eta administrazioko ofizio estandarrak hizkuntza bietan betetzea<br>- Datak eta datuak administrazioko dokumentuetan            | 2015EKO EKAINA       |
|                                                                | Kalitatea                                           | - Deialdiak eta erakundeko bilereetan erabiltzen diren beste dokumentu batzuk<br>- Txostenen ereduak<br>- Administrazioko dokumentuen diseinua                                                                                    | 2015EKO UZTAILA      |
|                                                                | Informatika                                         | - Euskarazko lengoia informatikoaren sarrera<br>- Dokumentu elektronikoen euskaraz diseinatzea                                                                                                                                    | 2015EKO URRIA        |

### ANEXO III

## GORLIZKO OSPITALEAREN EUSKERA ERABILTZEN TREBATZEKO 2014-2015EKO TREBAKUNTZAREN AURREIKUSPENA PREVISIÓN DE ADIESTRAMIENTO PARA EL USO EUSKERA DEL HOSPITAL GORLIZ

| Unitatea                                         |                                               | Aurreikusitako prestakuntza<br>Formación prevista                                                                                                                                                                                                                                                                              | Aurreikusitako eguna<br>Fecha prevista |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| UGS y unidades de atención al paciente y usuario |                                               | - Modelos expresivos y fórmulas de saludo en el contexto de la atención en admisión e información<br>- Complimentación bilingüe de impresos administrativos                                                                                                                                                                    | JUNIO 2014                             |
| Unidades asistenciales y celadores               |                                               | Modelos expresivos y fórmulas básicas de saludo en el contexto de la atención en planta                                                                                                                                                                                                                                        | MAYO 2015                              |
| Unidades administrativas                         | Secretarías y administración dirección médica | - Modelos expresivos y fórmulas de saludo en el contexto de la atención en admisión e información<br>- Complimentación bilingüe de impresos y oficios estándar administrativos<br>- Formulas de cortesía administrativas<br>- Fechas y otros datos de los documentos administrativos<br>- Diseño de documentos administrativos | JULIO 2014                             |
|                                                  | Administr.personal                            | - Modelos expresivos y fórmulas de saludo en el contexto de la atención al trabajador<br>- Complimentación bilingüe de impresos y oficios estándar administrativos<br>- Fechas y otros datos de los documentos administrativos                                                                                                 | OCTUBRE 2014                           |
|                                                  | Administr.económica                           | - Modelos expresivos y fórmulas de saludo en la relación con otras entidades<br>- Complimentación bilingüe de impresos y oficios estándar administrativos<br>- Fechas y otros datos de los documentos administrativos                                                                                                          | JUNIO 2015                             |
|                                                  | Calidad                                       | - Convocatorias y otros documentos para las reuniones de la organización<br>- Modelos de informe<br>-Diseño de documentos administrativos                                                                                                                                                                                      | JULIO 2015                             |
|                                                  | Informática                                   | - Introducción al lenguaje informático en euskera<br>- Diseño de documentos electrónicos en euskera                                                                                                                                                                                                                            | OCTUBRE 2015                           |